Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih

KLASA: UP/I-602-02/23-04/01
URBROJ: 332-05-02/01-23-13
Zagreb, 7. srpnja 2023. godine

Temeljem odredbi članka 25. stavka 4. i stavka 12. *Zakona o obrazovanju odraslih* (NN, br. 144/2021) (u daljnjem tekstu: Zakon) i članka 12. stavka 1. *Pravilnika o načinu vanjskog vrednovanja ustanova za obrazovanje odraslih i skupova ishoda učenja te načinu rada i imenovanja povjerenstva za prigovore na izvješće o vanjskom vrednovanju* (NN, br. 19/2023) (u daljnjem tekstu: Pravilnik) i članka 20. *Statuta* Agencije, ravnatelj Agencije Mile Živčić donosi

Izvješće
o vanjskom vrednovanju Veleučilišta Aspira

I.
Veleučilište Aspira (u daljnjem tekstu: Ustanova), OIB:14885934105, Ulica Mike Tripala 6 iz Splita, je 22. ožujka 2023. godine, temeljem članka 25. stavka 3. *Zakona* i članka 2. stavka 1. *Pravilnika*, podnijelo Agenciji Zahtjev za pokretanje vanjskog vrednovanja ustanove (KLASA: UP/I-602-02/23-04/01; URBROJ: 332-05-02/01-23-01).
Sukladno s odredbama *Zakona* i *Pravilnika*, proveden je postupak vanjskog vrednovanja u Ustanovi.

II.
Odlukom o pokretanju vanjskog vrednovanja ustanove za obrazovanje odraslih (KLASA: UP/I-602-02/23-04/01; URBROJ: 332-05-02/01-23-02 od 31. ožujka 2023. godine) te *Odlukom o izmjeni odluke o pokretanju vanjskog vrednovanja ustanove za obrazovanje odraslih* (KLASA: UP/I-602-02/23-04/01; URBROJ: 332-05-02/01-23-03 od 28. travnja 2023. godine), na temelju članka 5. *Pravilnika*, imenovano je Stručno povjerenstvo za provedbu vanjskog vrednovanja (u daljnjem tekstu: Stručno povjerenstvo) Ustanove u sastavu:

- Silvija Grgić, predsjednica Stručnoga povjerenstva
- dr. sc. Dijana Dijanić Pleško, članica Stručnoga povjerenstva
- Snježana Zbukvić Ožbolt, članica Stručnoga povjerenstva.

Stručno povjerenstvo obavilo je poslove vezane uz vanjsko vrednovanje Ustanove u skladu s *Pravilnikom*, *Protokolom vanjskog vrednovanja ustanova za obrazovanje odraslih* (KLASA: 030-08/23-04/08, URBROJ: 332-01/01-23-04 od 17. ožujka 2023. godine), *Etičkim kodeksom vanjskog vrednovanja* (KLASA: 030-08/23-04/08, URBROJ: 332-01/01-23-01 od 17. ožujka 2023. godine) i *Smjernicama za provedbu vanjskog vrednovanja ustanova* (KLASA: 030-08/23-04/08, URBROJ: 332-01/01-23-03 od 17. ožujka 2023. godine).

III.
Ustanova je u roku od 30 dana od dana zaprimanja *Odluke o pokretanju vanjskog vrednovanja ustanove za obrazovanje odraslih* (KLASA: UP/I-602-02/23-04/01; URBROJ: 332-05-02/01-23-02 od 31. ožujka 2023. godine), dostavila Agenciji Izvješće o samovrednovanju 12. svibnja 2023. godine (KLASA: UP/I-602-02/23-04/01; URBROJ: 332-05-02/01-23-04) izrađeno za razdoblje od prethodnih pet (5) godina uz priloženu popratnu dokumentaciju/dokaze.

IV.

Agencija je, temeljem članka 25. stavka 11. *Zakona* te članka 10. stavka 5. *Pravilnika*, pribavila od Prosvjetne inspekcije rezultate inspekcijskih nadzora Ustanove provedenih u razdoblju 2019. – 2023. godina (KLASA: UP/I-602-02/23-04/01; URBROJ: 332-05-02/01-23-06 od 15. svibnja 2023. godine) te ih je dostavila Stručnom povjerenstvu u svrhu provedbe vanjskog vrednovanja Ustanove.

V.

Posjet Stručnoga povjerenstva Ustanovi definirao se *Planom posjeta* (KLASA: UP/I-602-02/23-04/01; URBROJ: 332-05-02/01-23-07) koji je dostavljen Ustanovi 25. svibnja 2023. godine, i to elektroničkim putem, 10 dana prije planiranoga posjeta.

VI.

Posjet Stručnoga povjerenstva Ustanovi proveden je 5. lipnja 2023. godine na adresi sjedišta Ustanove, Ulica Mike Tripala 6, Split.

VII.

O posjetu Ustanovi Stručno povjerenstvo je sastavilo *Zapisnik o vanjskom vrednovanju ustanove* (KLASA: UP/I-602-02/23-04/01; URBROJ: 332-05-02/01-23-09) koji sadrži prijedlog ocjene razine kvalitete Ustanove te ga dostavilo u roku od 10 dana od dana završetka posjeta Ustanovi, 15. lipnja 2023. godine Agenciji i Savjetu za stručno mišljenje o provedenom postupku vanjskog vrednovanja ustanove.

VIII.

Savjet za stručno mišljenje o provedenom postupku vanjskog vrednovanja ustanove (u daljnjem tekstu: Savjet), imenovan Odlukom od 1. lipnja 2023. godine (KLASA: 602-02/23-01/01; URBROJ: 332-02-01/03-23-01), dostavio je *Stručno mišljenje o provedenom postupku vanjskog vrednovanja ustanove* (KLASA: UP/I-602-02/23-04/01; URBROJ: 332-05-02/01-23-12 od 25. lipnja 2023. godine).

IX.

Na temelju obavljenog postupka vanjskog vrednovanja te *Stručnog mišljenja Savjeta*, Agencija donosi *Izvješće o vanjskom vrednovanju Ustanove* (KLASA: UP/I-602-02/23-04/01; URBROJ: 332-05-02/01-23-13) s prijedlogom ocjene razine kvalitete Ustanove:

ZADOVOLJAVAJUĆA RAZINA KVALITETE

X.

Sastavni dio *Izvješća o vanjskom vrednovanju ustanove* je *Zapisnik* Stručnoga povjerenstva. Izvješće se dostavlja elektroničkim putem Ustanovi, koja je odmah nakon zaprimanja dužna potvrditi njegov primitak.

XI.

U skladu s člankom 12. stavak 2. i 3. *Pravilnika*, Ustanova može Agenciji u roku od osam dana od dana zaprimanja izvješća o vanjskom vrednovanju ustanove izjaviti prigovor, ali u svome prigovoru ne može iznositi nove dokaze i činjenice. Ako ustanova u roku od osam dana od dana zaprimanja izvješća o vanjskom vrednovanju ustanove ne dostavi prigovor na izvješće, smatra se da je suglasna s njim.

Prigovor se dostavlja Agenciji za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, Garićgradska ulica 18, 10 000 Zagreb.

RAVNATELJ

Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih – Zagreb

Mile Živčić

U prilogu:

1. Zapisnik o vanjskom vrednovanju ustanove

Dostaviti:

1. Veleučilištu Aspira (putem e-pošte)
2. Pismohrani, ovdje

Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih

OBRAZAC 3

ZAPISNIK O VANJSKOM VREDNOVANJU USTANOVE ZA OBRAZOVANJE ODRASLIH

Naziv ustanove:

Veleučilište Aspira

Datum posjeta:

05.06.2023.

Datum izrade Zapisnika:

12.06.2023.

SADRŽAJ

UVOD **1**

PODATCI O USTANOVI *1*

OSNOVNE INFORMACIJE O USTANOVI *2*

OPSEG VANJSKOG VREDNOVANJA *4*

PRIJEDLOG OCJENE RAZINE KVALITETE USTANOVE *8*

KRATKA ANALIZA PREDNOSTI I NEDOSTATAKA USTANOVE **9**

- *Prednosti* *9*
- *Nedostaci* *9*
- *Primjeri dobre prakse* *9*

PROSUDBE O KVALITETI ZA PODRUČJE KVALITETE **10**

I. područje kvalitete: Upravljanje ustanovom i sustavom osiguravanja kvalitete *10*

II. područje kvalitete: Obrazovni programi, učenje i poučavanje *13*

III. područje kvalitete: Postignuća polaznika i briga o polaznicima *15*

IV. područje kvalitete: Ljudski i materijalni resursi *18*

V. područje kvalitete: Informiranje javnosti, komunikacija i suradnja, integritet i etičnost *19*

PROSUDBE O KVALITETI ZA SVAKI STANDARD KVALITETE **21**

I. PODRUČJE KVALITETE: UPRAVLJANJE USTANOVOM I SUSTAVOM OSIGURAVANJA KVALITETE *21*

- *Standard 1.1. Ustanova za obrazovanje odraslih uspostavila je učinkovit sustav upravljanja ustanovom.* *21*
- *Standard 1.2. Ustanova za obrazovanje odraslih uspostavila je učinkovit unutarnji sustav osiguravanja kvalitete koji je dio strateškog upravljanja.* *23*
- *Standard 1.3. Ustanova za obrazovanje odraslih redovito provodi proces samovrednovanja i temeljem nalaza procesa samovrednovanja kontinuirano unaprjeđuje kvalitetu svih svojih aktivnosti.* *24*
- *Standard 1.4. Ustanova za obrazovanje odraslih redovito prikuplja i analizira podatke o svim svojim aktivnostima te dobivene analize koristi za daljnja unaprjeđenja.* *25*
- *Standard 1.5. Ustanova za obrazovanje odraslih vodi i čuva andragošku dokumentaciju i evidencije te izdaje javne isprave u skladu s propisima.* *26*

II. PODRUČJE KVALITETE: OBRAZOVNI PROGRAMI, UČENJE I POUČAVANJE *28*

- *Standard 2.1. Obrazovni je program utemeljen na konceptu ishoda učenja i usklađen s HKO.* *28*
- *Standard 2.2. Učenje i poučavanje usmjereno je na polaznika i u skladu je s predviđenim ishodima učenja.* *29*

❖ *Standard 2.3. Ustanova za obrazovanje odraslih omogućava učenje temeljeno na radu i stjecanje praktičnih vještina (ako je primjenjivo).* 30

III. PODRUČJE KVALITETE: POSTIGNUĆA POLAZNIKA I BRIGA O POLAZNICIMA 32

❖ *Standard 3.1. Vrednovanje postignuća polaznika je objektivno i dosljedno te osigurava stjecanje predviđenih ishoda učenja.* 32

❖ *Standard 3.2. Ustanova za obrazovanje odraslih prati polaznike nakon završetka obrazovanja i u skladu s nalazima unaprjeđuje kvalitetu svog rada.* 33

❖ *Standard 3.3. Ustanova za obrazovanje odraslih osigurava upis polaznika odgovarajućeg predznanja i motivacije, potiče uključivanje polaznika iz ranjivih i podzastupljenih skupina te vodi brigu o napredovanju polaznika.* 34

❖ *Standard 3.4. Ustanova za obrazovanje odraslih ima odgovarajući sustav podrške polaznicima koji je prilagođen potrebama raznolike populacije polaznika.* 35

IV. PODRUČJE KVALITETE: LJUDSKI I MATERIJALNI RESURSI 36

❖ *Standard 4.1. Nastavnički kapaciteti zadovoljavajući su za kvalitetno izvođenje nastave i osiguravaju postizanje predviđenih ishoda učenja.* 36

❖ *Standard 4.2. Prostorni i materijalni uvjeti odgovarajući su za izvođenje programa obrazovanja odraslih i osiguravaju postizanje predviđenih ishoda učenja.* 37

❖ *Standard 4.3. Ustanova za obrazovanje odraslih upravlja financijama na održiv i razvojno usmjeren način.* 38

V. PODRUČJE KVALITETE: INFORMIRANJE JAVNOSTI, KOMUNIKACIJA I SURADNJA, INTEGRITET I ETIČNOST 39

❖ *Standard 5.1. Ustanova za obrazovanje odraslih objavljuje informacije o svim svojim aktivnostima te aktivno promovira ulogu i važnost obrazovanja odraslih.* 39

❖ *Standard 5.2. Ustanova za obrazovanje odraslih aktivno surađuje s drugim ustanovama i organizacijama te potiče mobilnost i internacionalizaciju, prijenos znanja i inovativnost.* 40

❖ *Standard 5.3. Ustanova za obrazovanje odraslih je razvila mehanizme za očuvanje integriteta, prevenciju i sankcioniranje svih oblika neetičnog ponašanja.* 41

PRILOZI **42**

Tablični prikaz ocjena razine kvalitete za područja kvalitete 42

UVOD

PODATCI O USTANOVI

Naziv ustanove:	**Veleučilište Aspira***	
OIB ustanove:	**14885934105**	
Adresa sjedišta:	**Mike Tripala 6, 21000 Split** **Domovinskog rata 65, 21000 Split**	
Broj telefona:	**+385(0)21/382802**	
e-pošta ustanove:	**info@aspira.hr**	
Kontakt osoba: *(zaposlenik ustanove za organizaciju posjeta Stručnog povjerenstva)*	Ime i prezime: Sanja Baraka, mag.educ.philol.angl. / mag.philol.hisp.	Kontakt (telefon, e-pošta): 021 383-665 / sanja.baraka@aspira.hr
Andragoški voditelj:	Ime i prezime: Alen Jerkunica, univ.spec.oec., v.pred.	Kontakt (telefon, e-pošta): 021 383-663 / alen.jerkunica@aspira.hr
Ravnatelj:	Ime i prezime: Alen Jerkunica, univ.spec.oec., v.pred.	Kontakt (telefon, e-pošta): 021 383-663 / alen.jerkunica@aspira.hr

**Uvidom u sudski registar utvrđeno je da je Visoka škola za menadžment i dizajn Aspira za koju je pokrenut postupak vanjskog vrednovanja u tijeku vrednovanja promijenila naziv u Veleučilište Aspira te se u ovom izvješću koristi aktualan naziv ustanove. Naziv Visoka škola za menadžment i dizajn Aspira koristi se samo u nazivima dokumenata na kojima ustanova još nije promijenila naziv ili odlukama koje su donesene prije novog naziva.*

OBRAZAC 3

OSNOVNE INFORMACIJE O USTANOVI

Veleučilište Aspira (u daljnjem tekstu Ustanova) osnovano je 2008. godine u Splitu od strane Suvremenog učilišta u Splitu. U proteklih 15 godina rada, Ustanova je sudjelovala u nizu projekata u svojstvu nositelja ili partnera, pokrenula 6 studijskih programa te dobila rješenje Ministarstva znanosti i obrazovanja za izvođenje 22 programa obrazovanja odraslih i ishodila pozitivno stručno mišljenje Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih za 9 programa obrazovanja odraslih.

U nastavku je dan popis programa obrazovanja odraslih za koje Ustanova ima rješenje Ministarstva znanosti i obrazovanja.

Rb.	Naziv programa	Naziv vrste programa	DATUM
1.	Menadžer/ica turističke destinacije	Program usavršavanja	25. travnja 2012.
2.	Menadžer/ica prodaje hotela	Program usavršavanja	25. travnja 2012.
3.	Menadžer/ica hotela	Program usavršavanja	25. travnja 2012.
4.	Administrator/ice u sportskim organizacijama	Program osposobljavanja	10.svibnja 2012.
5.	Suradnik/ica u organizaciji turističke destinacije	Program osposobljavanja	01. kolovoza 2013.
6.	Voditelj/ica obiteljskog i malog hotela	Program osposobljavanja	28. siječnja 2014.
7.	Voditelj/ica projekata financiranih iz EU fondova	Program usavršavanja	28. siječnja 2014.
8.	Voditelj/ica prodaje	Program usavršavanja	28. siječnja 2014.
9.	Voditelj/ica poslova u odjelu hrane i pića	Program usavršavanja	29. travnja 2015.
10.	Menadžer/ica marine	Program usavršavanja	13. veljače 2015.
11.	Recepcionar/ka u marini	Program usavršavanja	13. veljače 2015.
12.	Voditelj/ica poslova u charter tvrtki	Program usavršavanja	13. veljače 2015.
13.	Za poslove trenera fitnesa	Program osposobljavanja	25. veljače 2022.
14.	Za poslove vođenja ljudskih potencijala	Program usavršavanja	25. veljače 2022.
15.	Internetski marketing i brendiranje	Program osposobljavanja	3. svibnja 2022.
16.	Mobilno programiranje	Program usavršavanja	25. travnja 2022.

17.	Objektno orijentirano programiranje	Program usavršavanja	25. travnja 2022.
18.	Upravljanje IoT sustavima	Program usavršavanja	25. travnja 2022.
19.	Upravljanje mobilnim robotima	Program usavršavanja	25. travnja 2022.
20.	Web programiranje	Program usavršavanja	9. svibnja 2022.
21.	Asistent za upravljanje projektima	Program osposobljavanja	9. svibnja 2022.
22.	Sigurnost informacijskih sustava	Program usavršavanja	9. svibnja 2022.

Ustanova je osnovana i obavlja svoju djelatnost u skladu s odredbama *Zakona o visokom obrazovanju i znanstvenoj djelatnosti (NN 119/22), Zakona o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju i znanosti (NN 151/22) i Zakona o obrazovanju odraslih (NN 144/2021)*. Ustanova posjeduje certifikat ISO 9001:2015.

U sklopu Ustanove formiran je Odjel za cjeloživotno učenje u kojem rade dvije osobe u Splitu i jedna osoba u Zagrebu te dodatno potporu obrazovanju odraslih daju stručne i administrativno tehničke službe. U sklopu stručnih službi djeluju Studentska referada, Ured za međunarodnu suradnju i mobilnost, Ured za marketing, i Centar za karijere i podršku studentima i nastavnicima. Dekanat djeluje kako zasebna jedinica nadređena stručnim i nastavnim službama. Upravljanje Ustanovom provodi se kroz tri tijela: Upravno vijeće, Dekana (Ravnatelja) i Vijeće veleučilišta. Ustanovom upravlja Upravno vijeće. Čelnik i voditelj ustanove je Dekan koji je ujedno i andragoški voditelj. Stručno-akademsko tijelo je Vijeće Veleučilišta. U upravljanju Veleučilištem potporu navedenim tijelima pruža Jedinica za osiguravanje i unapređivanje kvalitete, a u planu je i formiranje Ureda za kvalitetu.

Nastavnu, stručnu i znanstvenu djelatnost obavljaju nastavnici, suradnici i druge osobe čija se kvalificiranost utvrđuje izborom u nastavna, suradnička i stručna zvanja. U realizaciji nastave sudjeluju i vanjski suradnici te gosti predavači koji svojim iskustvima iz prakse pridonose prijenosu realnih iskustava i poslovnih modela.

Prema podacima iz AZUP baze u periodu od 12.1.2018. do 05.12.2022. obrazovanje odraslih u ustanovi pohađalo je 269 polaznika. Upisan je 21 program, od čega 3 u sektoru turizma i ugostiteljstva, 1 u sektoru osobne, usluge zaštite i druge usluge, 6 programa u sektoru

elektrotehnika i računalstvo te 11 programa u sektoru ekonomija, trgovina i poslovna administracija.

Prema podacima iz AZUP baze u ustanovi je zaposlen 61 radnik.

SASTAV STRUČNOG POVJERENSTVA ZA PROVEDBU VANJSKOG VREDNOVANJA

Ime i prezime	Uloga u povjerenstvu vanjskog vrednovanja
Silvija Grgić	Predsjednica Stručnog povjerenstva
Dr.sc. Dijana Dijanić Pleško	Članica Stručnog povjerenstva
Snježana Zbukvić Ožbolt	Članica Stručnog povjerenstva

OPSEG VANJSKOG VREDNOVANJA

Na temelju članka 25. *Zakona o obrazovanju odraslih (Narodne novine, broj 144/21)*, članka 9. *Pravilnika o načinu vanjskog vrednovanja ustanova za obrazovanje odraslih i skupova ishoda učenja te načinu rada i imenovanja povjerenstva za prigovore na izvješće o vanjskom vrednovanju (Narodne novine, broj 19/23)* i članka 20. *Statuta Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih*, ravnatelj Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih donio je 31. ožujka 2023. *Odluku o pokretanju vanjskog vrednovanja ustanove za obrazovanje odraslih Visoke škole za menadžment i dizajn Aspira* te *Odlukom o izmjeni odluke o pokretanju vanjskog vrednovanja ustanove za obrazovanje odraslih Visoke škole za menadžment i dizajn Aspira* od 28. travnja 2023. imenovao Stručno povjerenstvo za provedbu vanjskog vrednovanja u sastavu kako je u prethodnoj tablici navedeno.

Stručno povjerenstvo 12.05.2023. zaprimilo je Izvješće o samovrednovanju Veleučilišta Aspira te popratne priloge.

OBRAZAC 3

Nakon proučavanja zaprimljene dokumentacije održan je 17.05.2023 prvi pripremni sastanak Stručnog povjerenstva nakon kojeg je Ustanovi dostavljen *Plan posjeta* te je Ustanova zamoljena da nadopuni priložene priloge sa sljedećim dokumentima:

Rb.	Naziv dokumenta/dokumentacije	Način uvida/provjere
1.	Godišnji plan i program rada ustanove za 2019. i 2022.	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva.
2.	Strategija Visoke škole Aspira za razdoblje od 2020 – 2025.	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva.
3.	Strategija Visoke škole Aspira za razdoblje prije 2020 – 2025.	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva.
4.	Odluke o usvajanju promjena programa obrazovanja odraslih.	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva za najmanje 2 unaprjeđena programa, a ostale pripremiti kod dolaska povjerenstva na uvid.
5.	Primjer na koji se način polaznici informiraju o ispitima, rasporedu održavanja nastave i ispita.	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva.
6.	Primjer rasporeda nastave za jednu obrazovnu skupinu u tijeku.	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva.
7.	Dokument u kojem je opisana procedura za zapošljavanje vanjskih suradnika.	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva.
8.	Dokument koji regulira održavanje praktične nastave (obveze, prava, polaznika ili vježbališta) i/ili provjeru kvalitete vježbališta.	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva.
9.	Dokumentacija ravnatelja (dokazi kojima se dokazuju kvalifikacije i imenovanje ravnatelja)	Pripremiti kod dolaska povjerenstva na uvid.
10.	Dokumentacija andragoškog voditelja (dokazi kojima se dokazuju kvalifikacije i imenovanje andragoškog voditelja)	Pripremiti kod dolaska povjerenstva na uvid.
11.	Tablica s popisom programa i periodom održavanja programa izvan sjedišta te rješenjem za isto za prethodnih 5 godina.	Dostaviti tablicu prije dolaska povjerenstva.
12.	Stručno mišljenje Agencije, rješenje MZO i nastavni plan i program za: 1. Vođenje poslova u odjelu hrane i pića (Program usavršavanja – 325 sati); 2. Program osposobljavanja za poslove trenera fitnesa (Program osposobljavanja – 230 sati).	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva.
13.	Dnevnika rada, matična knjiga i odluka o upisu za 2019. godinu za program usavršavanja: Vođenje poslova u odjelu hrane i pića (Program usavršavanja – 325 sati)	Dostaviti elektronsku jednu matičnu knjigu prije dolaska povjerenstva, ostalo na uvid kod dolaska.

14.	Dnevnika rada, matična knjiga i odluka o upisu za 2022. godinu za program osposobljavanja: *Program osposobljavanja za poslove trenera fitnesa (Program osposobljavanja – 230 sati)*	Dostaviti presliku jednog dnevnika rada, ostalo na uvod kod dolaska povjerenstva.
15.	Stručna mišljenja Agencije za sve programe.	Pripremiti kod dolaska povjerenstva na uvid sva stručna mišljenja za sve programe.
16.	Rješenje MZO za sve programe.	Pripremiti kod dolaska povjerenstva na uvid sva rješenja MZO za sve programe i lokacije izvođenja.
17.	Nastavne planove i programe za sve programe.	Pripremiti kod dolaska povjerenstva na uvid.
18.	Dnevnike i matične knjige unazad 5 godina za sve programe.	Pripremiti kod dolaska povjerenstva na uvid.
19.	Dosjei nastavnika (stalnozaposlenih i vanjskih suradnika).	Pripremiti kod dolaska povjerenstva na uvid.
20.	Dosjei polaznika.	Pripremiti kod dolaska povjerenstva na uvid.

Ustanova je 1.6.2023. dostavila dodatno zatraženu dokumentaciju. Nakon dostave dopune dokumentacije 2.6.2023. održan je drugi pripremni sastanak Stručnog povjerenstva.

Stručno povjerenstvo posjetilo je Ustanovu 5.6.2023 te je tijekom posjeta održalo sastanke sa sljedećim dionicima i prema sljedećem rasporedu.

VRIJEME	AKTIVNOST	SUDIONICI (reprezentativni uzorak sudionika različitih skupina dionika)
09:00 – 10:00 (60 min)	Sastanak s upravom ustanove, ravnateljem, andragoškim voditeljem, predsjednikom Jedinice za osiguravanje i unapređivanje kvalitete	Povjerenstvo, uprava, ravnatelj, andragoški voditelj, predsjednik Jedinice za osiguravanje i unapređivanje kvalitete
10:00 – 10:10 (10 min)	Interni sastanak Stručnog povjerenstva	Povjerenstvo
10:10 – 11:10 (60 min)	Uvid i pregled dokumentacije ustanove	Povjerenstvo, predstavnik ustanove

11:10 – 11:20 (10 min)	Interni sastanak Stručnog povjerenstva	Povjerenstvo
11:20 – 12:00 (40 min)	Sastanak s nenastavnim osobljem: Odjel za cjeloživotno učenje (koordinatori i stručni koordinatori)	Povjerenstvo, nenastavno osoblje
12:00 – 12:10 (10 min)	Interni sastanak Stručnog povjerenstva	Povjerenstvo
12:10 – 12:40 (30 min)	Obilazak ustanove (učionice, knjižnica, referada, prostori gdje se odvija učenje temeljeno na radu i dr.)	Povjerenstvo, predstavnik ustanove
12:40 – 13:50 (70 min)	Interni sastanak Stručnog povjerenstva + Stanka za ručak	
13:50 – 14:30 (40 min)	Sastanak s nastavnicima i mentorima (stalnozaposleni i vanjski suradnici)	Povjerenstvo, nastavnici, mentori
14:30 – 14:40 (10 min)	Interni sastanak Stručnog povjerenstva	Povjerenstvo
14:40 – 15:10 (30 min)	Sastanak s polaznicima i/ili bivšim polaznicima	Povjerenstvo, polaznici
15:10 – 15:20 (10 min)	Interni sastanak Stručnog povjerenstva	Povjerenstvo
15:20 – 15:50 (30 min)	Sastanak s predstavnicima lokalne zajednice i poslodavcima	Povjerenstvo, predstavnici lokalne zajednice, poslodavci
15:50 – 16:00 (10 min)	Interni sastanak Stručnog povjerenstva	Povjerenstvo
16:00 – 16:25 (25 min)	Posjet nastavi	Povjerenstvo, nastavnici, polaznici
16:25 – 16:45 (20 min)	Interni sastanak Stručnog povjerenstva	Povjerenstvo
16:45 – 17:00 (15 min)	Završni sastanak s upravom i/ili ravnateljem	Povjerenstvo, uprava/ravnatelj

Odstupanje od vremenskog okvira definiranog *Planom posjeta* dogodilo se na sastanku *Uvid i pregled dokumentacije ustanove* iz razloga što Ustanova nije imala spremnu na uvid dokumentaciju koja je bila označena u tablici sa *Pripremiti kod dolaska povjerenstva na uvid* te je Stručno povjerenstvo više od 30 minuta čekalo da se donesu prvi dokumenti na uvid. Kašnjenje koje je nastalo zbog čekanja na uvid u dokumentaciju ustanove nadoknađeno je skraćivanjem pauze za ručak tako da su se svi kasniji sastanci odvili prema planu.

Tijekom obilaska Ustanove Stručno povjerenstvo posjetilo je nastavna radilišta (kuhinju i bar), informatičke kabinete i dvorane.

Stručno povjerenstvo prisustvovalo je nastavi programa *Internetski marketing i brendiranje*.

Stručno povjerenstvo izradilo je ovaj Zapisnik na temelju Izvješća o samovrednovanju, dostavljenih priloga, uvida u dokumente tijekom posjeta, razgovora s dionicima te Nalaza o stručnom nadzoru u Veleučilištu Aspira obavljenom 23. i 24. svibnja. 2023.

VREMENSKO RAZDOBLJE OBUHVAĆENO VANJSKIM VREDNOVANJEM

Od 30.4.2018. do 30.4.2023.

PRIJEDLOG OCJENE RAZINE KVALITETE USTANOVE

Zadovoljavajuća razina kvalitete

OBRAZAC 3

KRATKA ANALIZA PREDNOSTI I NEDOSTATAKA USTANOVE

❖ Prednosti

Geografski položaj koji osigurava okružje koje je poticajno za programe obrazovanja odraslih koje Ustanova provodi u sektoru turizma i ugostiteljstva.

Duga tradicija u obrazovanju odraslih i prepoznatljivost u lokalnoj zajednici.

Sustav financiranja koji je održiv i osigurava stabilnost.

Prostorni i materijalni uvjeti koji omogućuju izvođenje nastave u skladu sa suvremenim i inovativnim dostignućima za izvođenje programa obrazovanja.

Iskustvo s uspostavom sustava osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju koje se može prenijeti i na obrazovanje odraslih.

❖ Nedostaci

Obrazovanje odraslih nije u potpunosti dio strateškog upravljanja ustanovom.

Sustav osiguravanja kvalitete ne pokriva u istoj mjeri i sve segmente obrazovanja odraslih kao što pokriva visoko obrazovanje.

Nesukladnosti u upisnom postupku, vođenju dokumentacije i priznavanju.

Svi programi obrazovanja odraslih nisu ažurirani i usklađeni s novom metodologijom.

Neusklađenost razine svih zadataka na provjerama znanja i završnoj provjeri s razinom ishoda učenja definiranog programom.

Ustanova ne ulaže u andragoško usavršavanje nastavnika.

❖ Primjeri dobre prakse

Responzivnost u komunikaciji s polaznicima.

Informacijski paket za nove nastavnike.

Aktivna dugogodišnja suradnja s gospodarskim i javnim sektorom te lokalnom zajednicom.

PROSUDBE O KVALITETI ZA PODRUČJE KVALITETE

I. područje kvalitete: Upravljanje ustanovom i sustavom osiguravanja kvalitete

Prosudba o kvaliteti

Kao velika prednost ustanove prepoznaje se povoljan položaj i duga tradicija u obrazovanju odraslih. Ustanova ima definiranu misiju koja ju jasno identificira i pozicionira u okruženju te viziju koja usmjerava njezin budući razvoj, no vizija Ustanove samo u verziji koja je dostavljena u *Izvješću o samovrednovanju* prepoznaje polaznike kao dionike sustava.

Strategija Visoka škola za menadžment i dizajn Aspira 2020.-2025. sadržava opće i specifične strateške ciljeve koji su usklađeni s deklariranom misijom i vizijom. U svom obujmu strateški ciljevi su primarno orijentirani na visoko obrazovanje, a tek u manjem dijelu obuhvaćaju obrazovanje odraslih.

Ustanova ima razrađen sustav definiranja izrade internih dokumenata, no većina objavljenih dokumenata u fokusu ima visoko obrazovanje i studente.

Ustanova je uspostavila učinkovitu organizacijsku strukturu u dijelu obrazovanja odraslih.

Uprava ustanove posvećena je osiguravanju kvalitete i teži kontinuiranom unaprjeđivanju kvalitete te potiče razvoj kulture kvalitete što se očitava, između ostalog, u odluci o stvaranju Ureda za kvalitetu koji bi u budućnosti bio ustrojen kao organizacijska jedinica sa stalnim članovima čija bi osnovna zadaća bila briga o kvaliteti i kulturi kvalitete.

Sustav osiguravanja kvalitete obrazovanja odraslih većinom se bazira na izvješćima o provedenim anketiranjima te analizi prikupljenih podataka. Ustanova posjeduje certifikat ISO 9001:2015.

Na temelju *Priručnika o kvaliteti*, jednom godišnje provodi se unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete te se izrađuje izvješće o provedenoj unutarnjoj prosudbi (internom auditu) sustava osiguravanja kvalitete.

Nije utvrđeno koristi li se Ustanova jedinstvenim informacijskim sustavom za prikupljanje svih podataka i što taj informacijski sustav sve obuhvaća. Utvrđeno je da Ustanova prikuplja podatke o upisanim polaznicima, broj upisanih polaznika za svaki ciklus izvođenja programa, završena razina obrazovanja prije upisa programa, status na tržištu rada, izostancima,

uspjehu i završnosti polaznika, stopi odustajanja polaznika, anketa o zadovoljstvu pojedinim nastavnikom, anketa o zadovoljstvu programom, ankete završenih polaznika, no ne prikuplja podatke o zapošljivosti ili nastavku obrazovanja završenih polaznika te ne provodi ankete među poslodavcima. Prikupljanje podataka nije konzistentno provedeno u svim programima kao na primjer ne prikupljaju se niti se evidentiraju svi potrebni podaci o upisanim polaznicima. Prikupljeni podaci služe za izvješćivanje u različite svrhe, ali nedostaje jasna poveznica između svih pokupljenih podataka, njihove analize i unaprjeđenja određenog segmenta.

Prilikom upisa polaznika na neki od programa formalnog obrazovanja odraslih Ustanova prikuplja andragošku dokumentaciju koja se sastoji od prijavnice, preslike rodnog lista, osobne iskaznice, domovnice, svjedodžbe zadnjeg završenog stupnja obrazovanja, jedne male fotografije te ugovora. Ovisno o uvjetima za upis koje određeni programi zahtijevaju prema svom planu i programu Ustanova prikuplja i dodatnu dokumentaciju kao na primjer uvjerenje liječnika medicine rada o sposobnosti za rad ili potvrdu o tri godine rada u struci, a što je uvjet u određenim programima.

Metodom uzorkovanja za više slučajeva utvrđeni su propusti u prikupljanju dokumentacije u vidu ne prikupljanja i ne evidentiranja dokaza o tri godine rada u struci odnosno utvrđeno je da se u matičnu knjigu ne upisuju podaci o propisanoj dokumentaciji na temelju koje je polaznik ostvario pravo upisa u program. Metodom uzorkovanja utvrđene su manje nepravilnosti u evidentiranju podataka.

Ustanova velikim dijelom upisuje polaznike u AZUP, no podaci nisu ažurni. Ustanova vodi andragošku dokumentaciju elektronički te je nakon toga ispisuje i ukoričuje.

Ugovor o obrazovanju ne sadrži sve sastavnice propisane člankom 10. stavak 2. *Pravilnika o sadržaju, obliku te načinu vođenja i čuvanja andragoške dokumentacije (NN 129/08).*

Prijavnica odnosno upisnica polaznika ne sadrži sve sastavnice propisane člankom 9. stavak 2. *Pravilnika o sadržaju, obliku te načinu vođenja i čuvanja andragoške dokumentacije (NN 129/08).*

Preporuke za poboljšanje

- *Prepoznati polaznike i obrazovanje odraslih kao segment poslovanja koji treba dobiti usporedivu, ako ne i veću pozornost u dijelu strateškog upravljanja i odlučivanja.*
- *Prepoznati polaznike kao dionike različitih specifičnih procesa te opisati u dokumentima te specifične procese i primijeniti ih u praksi.*
- *Preporuka je da se uz dobro normiranje radi i na kvalitativnoj analizi normi i procesa koje norme reguliraju, te se po rezultatima i analizi poduzimaju korektivne aktivnosti.*
- *Iako je ustanova posvećena osiguravanju kvalitete te teži kontinuiranom unaprjeđivanju kvalitete što dokazuje uspostavljenim sustavom osiguravanja kvalitete i razvojem kulture kvalitete, još uvijek ta ista razina posvećenosti nije jednaka u svim djelatnostima ustanove te se preporučuje njezino ujednačavanje.*
- *Poraditi na sljedivost i učinkovitosti procedura.*
- *U proces samovrednovanja primarno su uključeni unutarnji dionici, razmisliti o uključivanju vanjskih dionika koji nisu članovi tijela unutar organizacijske strukture ustanove.*
- *Napraviti analizu učinkovitosti internih dokumenata i korektivne aktivnosti.*
- *Dobre prakse iz visokog obrazovanja primijeniti i na obrazovanje odraslih odnosno integrirati sve segmente u jedan jedinstven sustav upravljanja kvalitetom.*
- *Usustaviti način prikupljanja podataka te dokumentirati proces prikupljanja i korištenja podataka.*
- *Pogreške u Dnevniku rada ispravljati na pravilan način.*
- *Preporučuje se da ustanova osmisli mehanizme kako bi u budućnost izbjegla pogreške u prikupljanju dokumentacije i evidentiranju iste.*
- *Svu dokumentaciju koja dokazuje ispunjenje uvjeta za upis na program prikupi prije samog upisa polaznika na program te propisno čuvati u dosjeu polaznika i pravilno evidentirati.*
- *Ažurno, ispravno i pravovremeno unositi podatke u AZUP bazu. .*
- *Kreirati i koristiti propisanu andragošku dokumentaciju u skladu s važećim zakonskim i podzakonskim aktima.*

Ocjena razine kvalitete područja

Zadovoljavajuća razina kvalitete

II. područje kvalitete: Obrazovni programi, učenje i poučavanje

Prosudba o kvaliteti

Ishodi učenja programa obrazovanja odraslih koji su usklađeni prema novoj metodologiji odgovarajuće su razine i u skladu s opisnicama razina HKO-a. Postoji plan usklađivanja ostalih programa prema novoj metodologiji. Velika prednost ustanove su izvrsno opremljeni prostori za izvođenje nastave koji pridonose kvaliteti nastave i realizaciji ishoda učenja i potrebnih kompetencija. Načini izvođenja nastave u skladu su s odobrenim programom obrazovanja odraslih te nastavnici koriste različite nastavne metode koje su u skladu s nastavnim sadržajima te omogućuju stjecanje predviđenih ishoda učenja.

Iz razgovora s nastavnicima utvrđeno je da nastavnici na poticaj ustanove, ali i samoinicijativno unaprjeđuju svoja znanja i vještine na edukacijama. Nitko od nastavnika s kojima se razgovaralo nije sudjelovao na andragoškim usavršavanjima ili andragoškim usavršavanjima u organizaciji ASOO (više od 300 sati).

Uvidom u nastavni sat utvrđeno je da postoji međusobno poštivanje nastavnika i polaznika te o istom svjedoče i polaznici i nastavnici. Polaznicima je osigurana odgovarajuća stručna literatura i materijali za učenje. Osigurana je optimalna veličina obrazovne skupine.

U sklopu programa koje provodi Ustanova, fond sati podijeljen je na predavanja, vježbe i praktičnu nastavu, odnosno kod programa koji su prilagođeni novoj metodologiji fond sati podijeljen je na vođeni proces učenja i poučavanja, učenje temeljeno na radu te samostalnu aktivnost polaznika. U sklopu praktičnih vježbi i nastave koja se odnosi na učenje temeljeno na radu, naglasak je stavljen na praktične zadatke koji polaznici provode uz mentorstvo predavača.

Ustanova daje potporu polaznicima u pronalaženju tvrtke u kojoj se odrađuje učenje temeljeno na radu. Svaki polaznik dobiva *Uputnicu za praktičnu nastavu* kojom se službeno upućuje polaznika na odrađivanje učenja temeljenog na radu. Za vrijeme boravka u tvrtki polaznici vode dnevnik rada.

Uvidom u primjer dostavljenog dnevnika rada utvrđeno je da u dnevniku rada nema evidencije o položenoj zaštiti na radu te da nisu navedeni podaci o mjestu pohađanja učenja temeljenog na radu za polaznike. Također u dosjeu polaznika ne nalazi se test zaštite na radu koji dokazuje da ga je polaznik položio prije odlaska na učenje temeljeno na radu.

Svi mentori polaznicima u vježbalištima nisu educirani od strane ustanove za rad s polaznicima.

Prilikom priznavanja učenja temeljenog na radu ustanova u potpunosti ne primjenjuje članak 32. stavak 2. *Pravilnika o standardima i normativima te načinu i postupku utvrđivanja ispunjenosti uvjeta u ustanovama za obrazovanje odraslih (NN129/08)* (koji je još uvijek na snazi u skladu s *Prijelaznim i završnim odredbama (članak 25. stavak 1.) Pravilnika o standardima i normativima za izvođenje programa obrazovanja odraslih (NN 14/2023).*

Preporuke za poboljšanje

- *Poraditi na osnaživanju nastavnika u izradi operativnih programa i ishoda učenja na razini operativnog programa.*
- *Osnažiti nastavnike osiguravanjem andragoškog obrazovanja te jačanjem pedagoških i andragoških kompetencija.*
- *Voditi računa o ažuriranju i usklađivanju programa u skladu sa zakonom, pravilnicima i općenito na proces primijeniti sustav osiguravanja kvalitete.*
- *Osigurati i dokumentirati polaganje zaštite na radu u skladu s odobrenim programom.*
- *Pravilno ispunjavati Dnevnik rada učenja temeljenog na radu.*
- *Pokušati uključiti mentore polaznicima u vježbalištima u edukacije koje se provode za nastavnike kako bi osigurali da su educirani za rad s polaznicima.*
- *Predlaže se i prikupljanje informacija od strane mentora o zadovoljstvu s polaznikom te zadovoljstvom primjenjivosti znanja i sl.*
- *Osmisliti predložak potvrde poslodavca o radnom iskustvu kako bi se osiguralo prikupljanje svi potrebnih informacija za odlučivanje.*

- *Prilikom priznavanja učenja temeljenog na radu ustanova treba u potpunosti primjenjivati članak 32. stavak 2. Pravilnika o standardima i normativima te načinu i postupku utvrđivanja ispunjenosti uvjeta u ustanovama za obrazovanje odraslih (NN129/08) (koji je još uvijek na snazi u skladu s Prijelaznim i završnim odredbama (članak 25. stavak 1.) Pravilnika o standardima i normativima za izvođenje programa obrazovanja odraslih (NN 14/2023).*

Ocjena razine kvalitete područja

Zadovoljavajuća razina kvalitete

III. područje kvalitete: Postignuća polaznika i briga o polaznicima

Prosudba o kvaliteti

Tijekom razgovora polaznici navode da su zadovoljni metodama rada kao i načinima vrednovanja i ocjenjivanja ishoda učenja. Imaju povjerenja u predavače i Ustanovu. Navode da su upoznati s procedurom za žalbe te da postoji kao i Obrazac, ali ne znaju gdje bi ga mogli naći. Upoznati su s ishodima učenja na prvom satu rada svakog nastavnika. Prednost Ustanove je da dio nastavnika ima položene pedagoške kompetencije kao i iskustvo rada u obrazovanju odraslih kao i rada u visokom obrazovanju. Također kao prednost treba navesti i činjenicu da Ustanova ima plan rada s nastavnicima u smislu organiziranja predavanja koja bi nastavnicima trebala dati odgovarajuće kompetencije.

Uvidom u predočena dva primjera završne provjere uočena je u jednom primjeru vrlo niska razina postavljenih pitanja u odnosu na deklariran ishod učenja i njegovu razinu, a u drugom primjeru završna provjera ne pokriva sve elemente koji su navedeni u programu.

Ustanova nema oformljenu alumni zajednicu bivših polaznika obrazovanja odraslih, te kao takva nema proceduru praćenja polaznika nakon završetka programa obrazovanja odraslih. Ustanova navodi da preko Centra karijera i newslettera informira polaznike o mogućnostima zapošljavanja kao i o novim programima obrazovanja.

Temeljem razgovora s polaznicima može se zaključiti da se u programe obrazovanja uključuju polaznici koji imaju jasnu sliku što žele od završenog programa, te da su većinom

zaposleni i da im znanja i vještine koje stječu u programu služe za specifične potrebe primjerice popunjavanja praznina u praktičnim ili teoretskim znanjima.

Pravila upisa polaznika postoje i propisana su i adekvatna su za svladavanje programa. Kao što je ranije navedeno, postoje nesukladnosti kod upisa polaznika koji kao uvjet za upis trebaju priložiti dokaz o radnom iskustvu u struci.

Prilikom priznavanja praktične nastave ustanova u potpunosti ne primjenjuje članak 32. stavak 2. Pravilnika o standardima i normativima te načinu i postupku utvrđivanja ispunjenosti uvjeta u ustanovama za obrazovanje odraslih (NN129/08) (koji je još uvijek na snazi u skladu s Prijelaznim i završnim odredbama (članak 25. stavak 1.) Pravilnika o standardima i normativima za izvođenje programa obrazovanja odraslih (NN 14/2023).

Polaznici se uvode u program obrazovanja tako što ih se informira usmeno ili mailom o programu, rasporedu i pravilima prije upisa od strane djelatnika Odjela za cjeloživotno obrazovanje i od strane nastavnika na prvom predavanju. Ne postoji jedinstveni informacijski paket za uvođenje u program.

Profesionalno savjetovanje i usmjeravanje potencijalnih polaznika radi se u Centru za karijere i podršku studentima i nastavnicima gdje je stalnozaposlena osoba magistar psihologije koja je dostupna za profesionalno savjetovanje i orijentaciju ukoliko je ista potrebna.

Potiče se upis polaznika iz manjinskih skupina i ti se programi uglavnom realiziraju u suradnji i partnerstvu s udrugama i lokalnom zajednicom.

Kao potpora polaznicima je na raspolaganju informatički sustav e-učenja na kojem su dostupni svi potrebni i ažurni materijali i literatura za program u digitalnom obliku.

Druge službe također služe kao podrška polaznicima programa obrazovanja.

Ustanova ima određeni stipendijski fond kojim se osigurava uključivanje polaznika slabijeg imovinskog stanja na programe obrazovanja odraslih.

Besplatni programi se realiziraju u suradnji sa Zavodom za zapošljavanje i drugim dionicima.

Nejasna je procedura kojom bi se polaznik obrazovanja odraslih mogao založiti za svoje specifične potrebe mimo osobnog odnosa s koordinatorom za cjeloživotno obrazovanje.

Preporuke za poboljšanje

- *Dio nastavnika kao početnici u obrazovanju odraslih nemaju iskustva nastavničkog i rada u poučavanju te bi tim nastavnicima trebalo osigurati uz radionice i andragošku edukaciju te određeno strukturirano vrijeme pomoći (pisanje operativnih programa, priprema, sastavljanje testova i ostalog potrebnog za kvalitetno izvođenje nastavnog procesa).*
- *Neujednačeno iskustvo nastavnika u nastavničkim kompetencijama trebalo bi smanjiti uvođenjem pripravničkog staža i u to vrijeme nastavnicima omogućiti konzultacije kada su u pitanju metode rada i načini vrednovanja postignuća polaznika.*
- *Preporučuje se kvalitetnije usklađivanje zadataka na provjerama znanja i završnoj provjeri s ishodima učenja programa.*
- *Razmisliti o uvođenju načina vrednovanja metoda vrednovanja i provjere njihove kvalitete i usklađenosti s ishodima učenja programa.*
- *Uvesti formalan sustav praćenja polaznika po završetku obrazovanja.*
- *Preporučuje se poraditi na sadržaju Newsletter-a.*
- *Osmisliti mehanizme kako bi se u budućnost izbjegle pogreške u prikupljanju dokumentacije potrebne za upis u određeni program te evidentiranju iste.*
- *Prilikom priznavanja učenja temeljenog na radu ustanova treba u potpunosti primjenjivati članak 32. stavak 2. Pravilnika o standardima i normativima te načinu i postupku utvrđivanja ispunjenosti uvjeta u ustanovama za obrazovanje odraslih (NN129/08) (koji je još uvijek na snazi u skladu s Prijelaznim i završnim odredbama (članak 25. stavak 1.) Pravilnika o standardima i normativima za izvođenje programa obrazovanja odraslih (NN 14/2023).*
- *Definirati jasnu proceduru kojom bi se polaznik obrazovanja odraslih mogao založiti za svoje specifične potrebe mimo osobnog odnosa s koordinatorom za cjeloživotno obrazovanje.*

Ocjena razine kvalitete područja

Zadovoljavajuća razina kvalitete

IV. područje kvalitete: Ljudski i materijalni resursi

Prosudba o kvaliteti

Ustanova ima stalno zaposlenog andragoškog voditelja koji je ujedno i dekan Ustanove. Na programima obrazovanja odraslih predaju nastavnici koji su u stalnom radnom odnosu u ustanovi i vanjski suradnici. Kao primjer dobre prakse navodi se Start Up Kit koji svaki novi nastavnik dobije na početku rada, a koji sadrži sve potrebne informacije i upute. Za svaki program definirani su kadrovski uvjeti te ih se ustanova pri angažiranju nastavnika pridržava. Nastavno opterećenje nastavnika dogovoreno je i određeno ugovorom o suradnji za vanjske suradnike, a sa stalnozaposlenim nastavnicima u odnosu na ostale nastavne obaveze. Primjer dobre prakse je angažiranje etabliranih stručnjaka koji u programu sudjeluju kao gosti predavači za određene teme.

Omjer polaznika i nastavnika je odgovarajući za kvalitetno izvođenje nastave. Ustanova financira stručna usavršavanja nastavnicima te organizira radionice, a i nastavnici sami ulažu u svoje stručno usavršavanje. Nastavnici nemaju andragoške kompetencije (nitko od nastavnika nije završio program andragoškog usavršavanja koje organizira ASOO). Kvaliteta rada nastavnika prati se anketom te dodatno Ustanova provodi kolegijalno opažanje nastave u svrhu unaprjeđenja nastavnog procesa.

Ustanova raspolaže odgovarajućim prostornim i materijalnim uvjetima u skladu s propisima te su osigurani prostorni i materijalni uvjeti za izvođenje učenja temeljenog na radu/vježbi. Prostorni i materijalni uvjeti omogućuju izvođenje nastave u skladu sa suvremenim i inovativnim dostignućima za izvođenje programa obrazovanja. Prikupljaju se povratne informacije o kvaliteti prostornih i materijalnih uvjeta i temeljem prikupljenih informacija provode se potrebna poboljšanja.

Sustav financiranja je održiv i osigurava stabilnost.

Preporuke za poboljšanje

- *Nastavnicima pojasniti značenje kolegijalnog opažanja u smislu učećeg procesa i uzajamne razmjene znanja i iskustava, te to disimilirati na organiziranim internim sastancima/sjednicama.*

- *Uvesti andragoške edukacije nastavnika, ali i stručno-metodičku podršku, osobito kod sastavljanje pisanih ispita (psihometrija).*
- *Preporučuje se definirati kriterije odabira vanjskih suradnika kako bi proces selekcije bio transparentan i jasan.*

Ocjena razine kvalitete područja

Zadovoljavajuća razina kvalitete

V. područje kvalitete: Informiranje javnosti, komunikacija i suradnja, integritet i etičnost

Prosudba o kvaliteti

Informacije o Ustanovi dostupne su na web stranici te Ustanova ima ustrojen Ured za marketing koji je zadužen za sve promidžbene i marketinške poslove. Ured za marketing aktivno predstavlja programe i na društvenim mrežama, primarno na Facebook-u, Instagram-u i Linkedin-u. Uočljiva je nekonzistentnost u informacijama koje se objavljuju na web stranici o pojedinom programu.

Ustanova aktivno surađuje i potiče suradnju s gospodarskim i javnim sektorom te lokalnom zajednicom, a kao savjetodavni organ pokrenut je i Gospodarski savjet.

U razgovoru s predstavnicima poslodavaca i lokalne zajednice uočeno je da Ustanova suradnju s gospodarstvom ostvaruje se kroz brojne projekte, uključivanjem gospodarstvenika u nastavni proces u formi gosta predavača te transferom znanja kroz organizirane edukacije u skladu s potrebama gospodarstva.

Poslodavci prepoznaju Ustanovu kao važan segment lokalne zajednice koji je pokretač novih trendova i tvorac novih paradigmi u turizmu.

Ustanova potiče internacionalizaciju te mobilnost, no samo u segmentu visokog obrazovanja.

Postoji etički kodeks i na njega se ustanova poziva kod razvoja mehanizama zaštite integriteta i etičnosti rada, no etički kodeks ne spominje polaznike kao dionike sustava.

Također postoji i procedura stegovnog postupka, no za obrazovanje odraslih unaprjeđenje kvalitete odnosa je regulirano ugovorom koji polaznik sklapa s Ustanovom.

Preporuke za poboljšanje

- *Osigurati točnost i ažurnost informacija objavljenih na web stranici i drugim kanalima.*
- *Informirati i uključiti polaznike obrazovanja odraslih u procese kreiranja procedura etičnog ponašanja.*

Ocjena razine kvalitete područja

Zadovoljavajuća razina kvalitete

PROSUDBE O KVALITETI ZA SVAKI STANDARD KVALITETE

I. PODRUČJE KVALITETE: UPRAVLJANJE USTANOVOM I SUSTAVOM OSIGURAVANJA KVALITETE

❖ Standard 1.1. Ustanova za obrazovanje odraslih uspostavila je učinkovit sustav upravljanja ustanovom.

Prosudba o kvaliteti

Kao velika prednost ustanove prepoznaje se povoljan položaj i duga tradicija u obrazovanju odraslih. Ustanova ima definiranu misiju koja ju jasno identificira i pozicionira u okruženju. Ustanova ima definiranu viziju koja usmjerava njezin budući razvoj, no vizija Ustanove samo u verziji koja je dostavljena u *Izvješću o samovrednovanju* prepoznaje polaznike kao dionike sustava, ne i verzije vizije na web stranici ustanove, a ni one objavljene u tiskanom obliku u prostoru ustanove i *Strategiji Visoka škola za menadžment i dizajn Aspira 2020.-2025*. *Strategija Visoka škola za menadžment i dizajn Aspira 2020.-2025*. sadržava opće i specifične strateške ciljeve koji su usklađeni s deklariranom misijom i vizijom te se odnose primarno na razvijanje sposobnosti usvajanja znanja, identificiranje i odgovaranje na međunarodne, nacionalne, regionalne i lokalne potrebe, pripremu studenata i polaznika na buduće zaposlenje ili nastavak obrazovanja kroz teoriju i praksu, osiguranja kvalitete i dostupnosti obrazovnih prilika te promicanja najviših etičkih i moralnih načela. U svom obujmu strateški ciljevi su primarno orijentirani na visoko obrazovanje, a tek u manjem dijelu obuhvaćaju obrazovanje odrasli premda grafikon na str. 36. *Strategije Visoka škola za menadžment i dizajn Aspira 2020.-2025*. pokazuje da je odnos studenata i polaznika značajno u korist polaznika. Ustanova priprema *Izvješća o realizaciji strategije* te *Izvješće dekana o radu Visoke škole Aspira* u kojem daje osvrt na realizirane ciljeve. *Izvješće o realizaciji strategije* ne sadržava analizu realizacije ciljeva već samo informaciju je li cilj realiziran ili ne. Izvješće o realizaciji strategije ne objavljuje se javno, a *Izvješće dekana o radu Visoke škole Aspira* služi za informiranje uprave o segmentima od interesa.

Preporučuje se prepoznati polaznike i obrazovanje odraslih kao segment poslovanja koji treba dobiti usporedivu, ako ne i veću pozornost u dijelu strateškog upravljanja i odlučivanja.

Ustanova ima razrađen sustav definiranja izrade internih dokumenata, no većina objavljenih dokumenata u fokusu ima visoko obrazovanje i studente. Također, samo postojanje dokumenata ne dokazuje njihovu učinkovitost i provedbu u praksi, a čemu svjedoče polaznici koji su svjesni postojanja različitih dokumenata, ali ne i načina njihove primjene (primjer *Etičkog kodeksa*). Preporučuje se da ustanova prepozna polaznike kao dionike različitih specifičnih procesa te opiše te specifične procese u dokumentima i primjenjuje te dokumente u praksi (primjer *Pravilnik o radu čitaonice* koji ne spominje polaznike kako korisnike sustava, a Čitaonica se navodi kao resurs dostupan polaznicima).

Ustanova je uspostavila učinkovitu organizacijsku strukturu u dijelu obrazovanja odraslih. U sklopu Ustanove formiran je Odjel za cjeloživotno učenje u kojem rade dvije osobe u Splitu i jedna osoba u Zagrebu te dodatno potporu obrazovanju odraslih daju stručne i administrativno tehničke službe. U sklopu stručnih službi djeluju Studentska referada, Ured za međunarodnu suradnju i mobilnost, Ured za marketing, i Centar za karijere i podršku studentima i nastavnicima. Dekanat djeluje kako zasebna jedinica nadređena stručnim i nastavnim službama. Upravljanje Ustanovom je u nadležnosti tri tijela: Upravno vijeće, Dekana (Ravnatelja) i Vijeće veleučilišta. Ustanovom upravlja Upravno vijeće. Čelnik i voditelj ustanove je Dekan koji je ujedno i andragoški voditelj. Stručno-akademsko tijelo je Vijeće veleučilišta. U upravljanju Veleučilištem potporu navedenim organima pruža Jedinica za osiguravanje i unapređivanje kvalitete, a u planu je i formiranje Ureda za kvalitetu koji bi u budućnosti bio ustrojen kao organizacijska jedinica sa stalnim članovima koji bi svakodnevno brinuli o kvaliteti. Tijekom razgovora utvrđeno je da ustanova posjeduje jasnu viziju što želi postići uvođenjem Ureda za kvalitetu.

Preporuka je da se uz dobro normiranje radi i na kvalitativnoj analizi normi i procesa koje norme reguliraju te se po rezultatima i analizi poduzimaju korektivne aktivnosti.

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina kvalitete

❖ Standard 1.2. Ustanova za obrazovanje odraslih uspostavila je učinkovit unutarnji sustav osiguravanja kvalitete koji je dio strateškog upravljanja.

Prosudba o kvaliteti

Uprava ustanove posvećena je osiguravanju kvalitete i teži kontinuiranom unaprjeđivanju kvalitete te potiče razvoj kulture kvalitete što se očitava, između ostalog, u odluci o stvaranju Ureda za kvalitetu koji bi bio u budućnosti ustrojen kao organizacijska jedinica sa stalnim članovima čija bi osnovna zadaća bila briga o kvaliteti i kulturi kvalitete. Ured bi bio nadređen postojećoj Jedinici za kvalitetu koja bi funkcionirala po principu povjerenstva.

Sustav osiguravanja kvalitete temelji se na *Standardima i smjernicama za osiguravanja kvalitete u europskom području visokog obrazovanja*, ciljevima i zadacima definiranim u *Strategiji* te *Godišnjim ciljevima kvalitete*. Ustroj sustava osiguravanja kvalitete na Veleučilištu Aspira definiran je *Pravilnikom o osiguravanju i unapređivanu kvalitete*. Sustav upravljanja kvalitetom je dokumentiran i implementiran te se unaprjeđuje. Sustav osiguravanja kvalitete nastoji obuhvatiti i vrednovati sve aktivnosti ustanove. Sustav osiguravanja kvalitete obrazovanja odraslih većinom se bazira na izvješćima o provedenim anketiranjima te analizi prikupljenih podataka.

Ustanova posjeduje certifikat ISO 9001:2015.

Iako je ustanova posvećena osiguravanju kvalitete te teži kontinuiranom unaprjeđivanju kvalitete što dokazuje uspostavljenim sustavom osiguravanja kvalitete i razvojem kulture kvalitete još uvijek ta ista razina posvećenosti nije jednaka u svim djelatnostima ustanove. Procedure za osiguranje kvalitete su posložene, no nedostaje sljedivost i učinkovitost u procedurama na kojoj treba raditi nakon formiranja Ureda.

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina kvalitete

- **Standard 1.3. Ustanova za obrazovanje odraslih redovito provodi proces samovrednovanja i temeljem nalaza procesa samovrednovanja kontinuirano unaprjeđuje kvalitetu svih svojih aktivnosti.**

Prosudba o kvaliteti

Na temelju *Priručnika o kvaliteti*, jednom godišnje provodi se unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete te se izrađuje izvješće o provedenoj unutarnjoj prosudbi (internom auditu) sustava osiguravanja kvalitete Visoke Škole Aspira. U proces samovrednovanja primarno su uključeni unutarnji dionici te jedan član predstavnik Gospodarskog savjeta koje je također savjetodavno tijelo unutar organizacijske strukture ustanove.

Kao referentni dokumenti koje je ustanova koristila pri zadnjoj unutarnjoj prosudbi navedeni su dokumenti primarno vezani uz visoko obrazovanje te su i pitanja postavljana tijekom procesa u značajnijoj mjeri bila vezana uz visoko obrazovanje odnosno ne prepoznaju se posebnosti obrazovanja odraslih.

Također, svrha samovrednovanja, između ostalog, je i s ciljem identificiranja prednosti odnosno dobrih praksi i nedostataka odnosno područja za poboljšanje, no dokument *Unutarnja prosudba 2022* više je baziran na uočavanju nedostataka nego dobrih praksi.

Izvješće o unutarnjoj prosudbi sadrži preporuke za unaprjeđenje.

Osim unutarnje prosudbe provodi se i revizija Odjela za cjeloživotno obrazovanje koja podrobnije preispituje taj segment poslovanja.

Preporučuje se napraviti analizu učinkovitosti internih dokumenata i korektivne aktivnosti.

Preporuka je da se dobre prakse iz visokog obrazovanja primijene i na obrazovanje odraslih odnosno integrirati sve segmente u jedan jedinstven sustav upravljanja kvalitetom.

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina kvalitete

❖ Standard 1.4. Ustanova za obrazovanje odraslih redovito prikuplja i analizira podatke o svim svojim aktivnostima te dobivene analize koristi za daljnja unaprjeđenja.

Prosudba o kvaliteti

Nije utvrđeno koristi li se Ustanova jedinstvenim informacijskim sustavom za prikupljanje svih podataka i što taj informacijski sustav sve obuhvaća. U *Izvješću o samovrednovanju* koje je Ustanova dostavila na str. 13. i 14. ne opisuje se interni sustav za prikupljanje i upravljanje podacima već se navodi da se prikupljeni podaci upisuju u AZUP bazu. Kasnije se u Izvješću o samovrednovanju navodi da *„Sva dokumentacija koju polaznik preda upisuje se u interni informacijski sustav u koji se osim matičnih podataka polaznika upisuju i informacije o datumu upisa u program, ugovoru o obrazovanju, statusu plaćanja i podaci digitalne matične knjige".* Uvidom u dokumentaciju utvrđeno je da ustanova vodi digitalne imenike i digitalne matične knjige, no tijekom posjeta, ni na višestruki upit ustanova nije osigurala povjerenstvu uvid u interni informacijski sustav ni način kako se u njemu podaci prikupljaju i vode. Utvrđeno je da se dio podataka prikuplja i čuva u papirnatom obliku te da se određene informacije prepisuju u digitalni oblik. Također uvidom u dostavljenu dokumentaciju utvrđeno je da Ustanova prikuplja podatke o upisanim polaznicima, broj upisanih polaznika za svaki ciklus izvođenja programa, završena razina obrazovanja prije upisa programa, status na tržištu rada, izostancima, uspjehu i završnosti polaznika, stopi odustajanja polaznika, anketa o zadovoljstvu pojedinim nastavnikom, anketa o zadovoljstvu programom, ankete završenih polaznika, no ne prikuplja podatke o zapošljivosti ili nastavku obrazovanja završenih polaznika te ne provodi ankete među poslodavcima.

Prikupljanje podataka nije konzistentno provedeno u svim programima kao na primjer ne prikupljaju se niti evidentiraju svi potrebni podaci o upisanim polaznicima. Prikupljeni podaci služe za izvješćivanje u različite svrhe, ali nedostaje jasna poveznica između svih pokupljenih podataka, njihove analize i unaprjeđenja određenog segmenta. Ustanova bi trebala usustaviti način prikupljanja podataka te dokumentirati proces prikupljanja i korištenja podataka.

❖ Standard 1.5. Ustanova za obrazovanje odraslih vodi i čuva andragošku dokumentaciju i evidencije te izdaje javne isprave u skladu s propisima.

Prosudba o kvaliteti

Prilikom upisa polaznika na neki od programa formalnog obrazovanja odraslih Ustanova prikuplja andragošku dokumentaciju koja se sastoji od prijavnice, preslike rodnog lista, osobne iskaznice, domovnice, svjedodžbe zadnjeg završenog stupnja obrazovanja, jedne male fotografije te Ugovora. Ovisno o uvjetima za upis koje određeni programi zahtijevaju prema svom planu i programu Ustanova prikuplja i dodatnu dokumentaciju kao na primjer uvjerenje liječnika medicine rada o sposobnosti za rad ili potvrdu o tri godine rada u struci, a što je uvjet u određenim programima. Metodom uzorkovanja za više slučajeva utvrđeni su propusti u prikupljanju dokumentacije u vidu ne prikupljanja i ne evidentiranja dokaza o tri godine rada u struci odnosno utvrđeno je da se u matičnu knjigu ne upisuju podaci o propisanoj dokumentaciji na temelju koje je polaznik ostvario pravo upisa u program. Također u dosjeu polaznika ne nalazi se test zaštite na radu koji dokazuje da ga je polaznik položio prije odlaska na učenje temeljeno na radu.

Metodom uzorkovanja utvrđene su manje nepravilnosti u evidentiranju podataka poput: datuma rođenja, državljanstva, punog naziva ustanove u kojoj je osoba završila zadnji stupanj obrazovanja.

Ustanova velikim dijelom upisuje polaznike u AZUP, ali je pregledom andragoške dokumentacije utvrđeno da određen broj polaznika koji je upisan u matičnu knjigu br. 3 (što je zadnja knjiga) nije upisan u AZUP bazu. Također je utvrđeno da datum upisa u program koji je upisan u matičnu knjigu ne odgovara datumu upisa u program koji je upisan u AZUP bazu. Također svi programi za koje Ustanova ima rješenje Ministarstva znanosti i obrazovanja nisu upisani u AZUP bazu. U AZUP bazu upisan je 21 program od 22 programa za koje ustanova ima rješenje i 9 programa za koje ima samo stručno mišljenje.

Ustanova vodi andragošku dokumentaciju elektronički te je nakon toga ispisuje i ukoričuje.

Uvidom u dnevnike rada s imenikom utvrđeno je da nastavnici potpisuju zadnju rubriku (zadnji sat u radnom danu), a ne potpisuju svaki održani sat. Iz razgovora je utvrđeno da predmetni nastavnici ne upisuju osobno nastavnu temu, već je to upisano u sustav koji to sam ispisuje, a nastavnik samo potpisuje. Pogreške u Dnevniku rada nisu ispravljane na pravilan način (ispravljane su korektorom, bez potpisa i pečata).

Ugovor o obrazovanju ne sadrži sve sastavnice propisane člankom 10. stavak 2.Pravilnika o sadržaju, obliku te načinu vođenja i čuvanja andragoške dokumentacije (NN 129/08).

U ugovorima nije naveden odabrani oblik izvođenja nastave, niti planirani završetak programa. Metodom uzorkovanja utvrđeno je da su neki ugovori sklopljeni nakon početka nastave. Također je utvrđeno da su ugovori neujednačeni odnosno da ugovori za jedan program sadrže više propisanih stavki od ugovora za neki drugi program.

Prijavnica odnosno upisnica polaznika ne sadrži sve sastavnice propisane člankom 9. stavak 2. Pravilnika o sadržaju, obliku te načinu vođenja i čuvanja andragoške dokumentacije (NN 129/08). Nedostaju sljedeći podaci: dan, mjesec, godina i mjesto rođenja, ime roditelja, adresa polaznika i podaci o financiranju.

Metodom uzorkovanja utvrđeno je kako je ustanova izdala najmanje dvije javne isprave nakon uspješno provedenog vrednovanja predviđenih ishoda učenja, a da u dosjeu istih tih polaznika nisu zatečeni dokazi o ispunjenju svih uvjeta za upis propisanih kurikulumom/programom tog programa obrazovanja odraslih. U dosjeu je zatečena samo svjedodžba zadnjeg završenog stupnja obrazovanja, a nije zatečena potvrda o tri godine rada u struci što je također propisano kao uvjet upisa u program. Također kroz razgovor s Odjelom za cjeloživotno učenje potvrđeno je da Ustanova nije prikupila za te polaznike potvrdu o tri godine rada u struci. Preporučuje se da ustanova osmisli mehanizme kako bi u budućnost izbjegla pogreške u prikupljanju dokumentacije i evidentiranju iste te da se svakako sva potrebna dokumentacija koja dokazuje ispunjenje uvjeta za upis na program prikupi prije samog upisa na program te da se propisno čuva u dosjeu polaznika i pravilno evidentira. Podaci u AZUP bazi trebali bi se redovito ažurirati i ispravno unositi. Preporuka je kreirati i koristiti propisanu andragošku dokumentaciju (poput upisnice, ugovora o obrazovanju, odluke o upisu), u skladu s važećim zakonskim i podzakonskim aktima.

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina kvalitete

II. PODRUČJE KVALITETE: OBRAZOVNI PROGRAMI, UČENJE I POUČAVANJE

❖ Standard 2.1. Obrazovni je program utemeljen na konceptu ishoda učenja i usklađen s HKO.

Prosudba o kvaliteti

Od sveukupno 22 programa obrazovanja odraslih koja su navedena u *Izvješću o samovrednovanju*, a koja imaju rješenje Ministarstva znanosti i obrazovanja, andragoški voditelj navodi te dokazuje da je samo 8 programa usklađeno prema novoj metodologiji. Ishodi učenja programa obrazovanja odraslih koji su usklađeni prema novoj metodologiji odgovarajuće su razine i u skladu s opisnicama razina HKO-a. Osim ranije spomenutih programa Ustanova ima pozitivno mišljenje Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih za dodatnih 9 programa, no niti jedan od tih programa još nije poslan u Ministarstvo znanosti i obrazovanja radi ishodovanja rješenja. Pozitiva stručna mišljenja ishodovana su u razdoblju od 7.3.2020. do 4.11.2022.,a andragoški voditelj izjavljuje da će se navedeni programi slati u daljnju proceduru (zahtjev MZO za izdavanje rješenja) kada se za to pokaže potreba. Također, u dokumentu Godišnji ciljevi kvalitete Ustanova si postavlja za cilj: *„Usklađivanje 50% postojeći programa škole s novom metodologijom" do 10.12.2023.* Iako se u Izvješću o samovrednovanju navodi da nastavnici imaju zadatak revidirati sadržaj aktualnim podacima, andragoški voditelj na sastanku izjavljuje da nastavnici samo daju prijedloge, a andragoški voditelj revidira sadržaje. Dva dostavljena primjera pod nazivom *Primjer unaprjeđenja programa* odnose se samo na primjenu novog alata u nastavi. Preporučuje se poraditi na osnaživanju nastavnika u izradi operativnih programa i ishoda učenja na razini operativnog programa. Osnažiti nastavnike osiguravanjem andragoškog obrazovanja. Preporuča se voditi računa o ažuriranju i usklađivanju programa u skladu sa zakonom, pravilnicima i općenito na proces primijeniti sustav osiguravanja kvalitete.

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina kvalitete

❖ Standard 2.2. Učenje i poučavanje usmjereno je na polaznika i u skladu je s predviđenim ishodima učenja.

Prosudba o kvaliteti

Velika prednost ustanove su izvrsno opremljeni prostori za izvođenje nastave koji pridonose kvaliteti nastave i realizaciji ishoda učenja i potrebnih kompetencija. Načini izvođenja nastave u skladu su s odobrenim programom obrazovanja odraslih te nastavnici koriste različite nastavne metode koje su u skladu s nastavnim sadržajima te omogućuju stjecanje predviđenih ishoda učenja.

Iz razgovora s nastavnicima utvrđeno je da nastavnici na poticaj ustanove, ali i samoinicijativno unaprjeđuju svoja znanja i vještine na edukacijama. Nitko od nastavnika s kojima se razgovaralo nije sudjelovao na andragoškim usavršavanjima ili andragoškim usavršavanjima u organizaciji ASOO (više od 300 sati).

Uvidom u nastavni sat utvrđeno je da postoji međusobno poštivanje nastavnika i polaznika te o istom svjedoče i polaznici i nastavnici. Također je utvrđeno da se pri organizaciji nastavnog sata nastavnici prilagođavaju različitostima polaznika i njihovim potrebama. Preporučuje se da se ponavljanje gradiva od prošlog puta ne radi jednosmjerno (nastavnik ponavlja, a polaznici šute) već da se više uključe polaznici u sam proces ponavljanja.

Polaznicima je osigurana odgovarajuća stručna literatura i materijali za učenje.

Osigurana je optimalna veličina obrazovne skupine.

Predlaže se jačanje pedagoških i andragoških kompetencija nastavnika.

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina kvalitete

❖ Standard 2.3. Ustanova za obrazovanje odraslih omogućava učenje temeljeno na radu i stjecanje praktičnih vještina (ako je primjenjivo).

Prosudba o kvaliteti

U sklopu programa koje provodi Ustanova, fond sati podijeljen je na predavanja, vježbe i praktičnu nastavu, odnosno kod programa koji su prilagođeni novoj metodologiji fond sati podijeljen je na vođeni proces učenja i poučavanja, učenje temeljeno na radu te samostalnu aktivnost polaznika. U sklopu praktičnih vježbi i nastave koja se odnosi na učenje temeljeno na radu, naglasak je stavljen na praktične zadatke koji polaznici provode uz mentorstvo predavača.

Odabir tvrtke u kojoj se odrađuje učenje temeljeno na radu dogovara se s polaznikom na način da polaznik može predložiti tvrtku u kojoj želi odraditi praksu ili mu djelatnici Odjela za cjeloživotno učenje mogu pomoći pri odabiru povezujući ga s nekim od objekata koji ispunjava uvjete. Svaki polaznik dobiva *Uputnicu za praktičnu nastavu* kojom se službeno upućuje polaznika na odrađivanje učenja temeljenog na radu. Za vrijeme boravka u tvrtki polaznici vode dnevnik rada.

Polaznicima je omogućeno da ukoliko su zaposleni na odgovarajućem radnom mjestu obavljaju tamo i učenje temeljeno na radu što polaznici cijene. Polaznici iz programa fitnesa imaju osiguranu praktičnu nastavu u teretanama. Utvrđeno je da su neki polaznici i zaposleni na tim mjestima gdje su obavljali praktičnu nastavu odnosno učenje temeljeno na radu što je svakako za pohvalu.

Uvidom u primjer dostavljenog dnevnika rada utvrđeno je da u dnevniku rada nema evidencije o položenoj zaštiti na radu te da nisu navedeni podaci o mjestu pohađanja učenja temeljenog na radu za polaznike. Također u dosjeu polaznika ne nalazi se test zaštite na radu koji dokazuje da ga je polaznik položio prije odlaska na učenje temeljeno na radu.

Svi mentori polaznicima u vježbalištima nisu educirani od strane ustanove za rad s polaznicima. Ustanova najavljuje da planira u budućnosti prikupljati informacije o zadovoljstvu polaznika tvrtkom u kojoj pohađa učenje temeljeno na radu, mentorom, zadovoljstvom primjenjivosti znanja i sl. Predlaže se i prikupljanje informacija od strane

mentora o zadovoljstvu s polaznikom te zadovoljstvom primjenjivosti znanja i sl. Također predlaže se ulagati u edukaciju mentora na praksi za rad s polaznicima.

Prilikom priznavanja učenja temeljenog na radu ustanova u potpunosti ne primjenjuje članak 32. stavak 2. *Pravilnika o standardima i normativima te načinu i postupku utvrđivanja ispunjenosti uvjeta u ustanovama za obrazovanje odraslih (NN129/08)* (koji je još uvijek na snazi u skladu s *Prijelaznim i završnim odredbama (članak 25. stavak 1.) Pravilnika o standardima i normativima za izvođenje programa obrazovanja odraslih (NN 14/2023)*

Prema izjavi koordinatorice u Odjelu za cjeloživotno učenje polazniku se priznaje učenje temeljeno na radu samo na temelju dostavljene potvrde poslodavca. Uvidom u predočen primjer potvrde poslodavca uočeno je da se u toj potvrdi ne navode poslovi i zaduženja koja je polaznica imala na radnom mjestu kako bi se kvalitetnije moglo utvrditi je li to u skladu s ishodima učenja programa.

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina kvalitete

III. PODRUČJE KVALITETE: POSTIGNUĆA POLAZNIKA I BRIGA O POLAZNICIMA

❖ Standard 3.1. Vrednovanje postignuća polaznika je objektivno i dosljedno te osigurava stjecanje predviđenih ishoda učenja.

Prosudba o kvaliteti

Tijekom razgovora polaznici navode da su zadovoljni metodama rada kao i načinima vrednovanja i ocjenjivanja ishoda učenja. Imaju povjerenja u predavače i Ustanovu. Navode da su upoznati s procedurom za žalbe te da postoji kao i Obrazac, ali ne znaju gdje bi ga mogli naći. Prema iskazima upućeni su na predavače i stručnog koordinatora kao i andragoškog voditelja u slučaju da imaju primjedbu ili prijedlog. Upoznati su s ishodima učenja na prvom satu rada svakog nastavnika. Prednost Ustanove je da dio nastavnika ima položene pedagoške kompetencije kao i iskustvo rada u obrazovanju odraslih kao i rada u visokom obrazovanju. Također kao prednost treba navesti i činjenicu da Ustanova ima plan rada s nastavnicima u smislu organiziranja predavanja koja bi nastavnicima trebala dati odgovarajuće kompetencije.

Uvidom u predočena dva primjera završne provjere uočena je u jednom primjeru vrlo niska razina postavljenih pitanja u odnosu na deklariran ishod učenja i njegovu razinu, a u drugom primjeru završna provjera ne pokriva sve elemente koji su navedeni u programu. U prvom primjeru su konkretno pitanja na razini nabrajanja i prepoznavanja, dok ishodi učenja zahtijevaju opisivanje ili objašnjavanje, a u drugom primjeru (seminarski rad) nedostaje provjera *„komuniciranja sa djelatnicima i strankama"*.

U razgovoru s nastavnicima utvrđeno je da se kroz praktični dio završne provjere provjeravaju i teorijski elementi u segmentu opisivanja i objašnjavanja, ali o tome se ne vodi detaljna evidencija odnosno ne zapisuje se što se točno polaznika pitalo.

Dio nastavnika kao početnici u obrazovanju odraslih nemaju iskustva nastavničkog rada i rada u poučavanju te bi tim nastavnicima, koji čine za Ustanovu vrijedan kadar kojim se pokrivaju sadržaji struke, trebalo osigurati uz radionice i andragošku edukaciju te određeno strukturirano vrijeme pomoći (pisanje operativnih programa, priprema, sastavljanje testova i ostalog potrebnog za kvalitetno izvođenje nastavnog procesa).

Neujednačeno iskustvo nastavnika u nastavničkim kompetencijama trebalo bi smanjiti uvođenjem pripravničkog staža i u to vrijeme nastavnicima omogućiti konzultacije kada su u pitanju metode rada i načini vrednovanja postignuća polaznika.

Preporučuje se kvalitetnije usklađivanje zadataka na provjerama znanja i završnoj provjeri sa ishodima učenja programa.

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina kvalitete

❖ Standard 3.2. Ustanova za obrazovanje odraslih prati polaznike nakon završetka obrazovanja i u skladu s nalazima unaprjeđuje kvalitetu svog rada.

Prosudba o kvaliteti

Ustanova nema oformljenu alumni zajednicu bivših polaznika obrazovanja odraslih te kao takva nema proceduru praćenja polaznika nakon završetka programa obrazovanja odraslih. Ipak od akademske godine 2021./2022. Ustanova je pokrenula novi način praćenja polaznika nakon završenog obrazovanja te formirala *Anketu poslije završenog programa* koju provode u periodu od godinu dana nakon završetka programa. Anketa uključuje pitanja o tome jesu li zadovoljni znanjima i kompetencijama koje su dobili za vrijeme pohađanja programa, jesu li im ona koristila pri obavljanju radnih zadataka i je li program prilagođen potrebama na tržištu rada. Na temelju ispunjenih anketa, napravljena je i *Analiza ankete poslije završenog programa* koja pokazuje generalno zadovoljstvo polaznika osim kod jednog programa, no u analizi nedostaje podatak o ukupnom broju prikupljenih anketa kako bi se podaci mogli smatrati relevantnim.

Ustanova navodi da preko Centra karijera i newslettera informira polaznike o mogućnostima zapošljavanja kao i o novim programima obrazovanja. Newsletter koji je dostavljen kao primjer ne navodi mogućnosti zapošljavanja već 6 generalnih savjeta kako da traženje posla ne bude bauk te najavu ciklusa programa. Preporučuje se poraditi na sadržaju Newsletter-a.

Temeljem razgovora s polaznicima može se zaključiti da se u programe obrazovanja uključuju polaznici koji imaju jasnu sliku što žele od završenog programa, te da su većinom zaposleni i da im znanja i vještine koje stječu kroz program služe za specifične potrebe primjerice popunjavanja praznina u praktičnim ili teoretskim znanjima.

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina kvalitete

❖ Standard 3.3. Ustanova za obrazovanje odraslih osigurava upis polaznika odgovarajućeg predznanja i motivacije, potiče uključivanje polaznika iz ranjivih i podzastupljenih skupina te vodi brigu o napredovanju polaznika.

Prosudba o kvaliteti

Pravila upisa polaznika postoje i propisana su i adekvatna su za svladavanje programa. Kao što je ranije navedeno postoje nesukladnosti kod upisa polaznika koji kao uvjet za upis trebaju priložiti dokaz o radnom iskustvu u struci.

Prilikom priznavanja praktične nastave ustanova u potpunosti ne primjenjuje članak 32. stavak 2. *Pravilnika o standardima i normativima te načinu i postupku utvrđivanja ispunjenosti uvjeta u ustanovama za obrazovanje odraslih (NN129/08)* (koji je još uvijek na snazi u skladu s *Prijelaznim i završnim odredbama (članak 25. stavak 1.) Pravilnika o standardima i normativima za izvođenje programa obrazovanja odraslih (NN 14/2023).*

Polaznici se uvode u program obrazovanja tako što ih se informira usmeno ili mailom o programu, rasporedu i pravilima prije upisa od strane djelatnika Odjela za cjeloživotno obrazovanje i od strane nastavnika na prvom predavanju. Ne postoji jedinstveni informacijski paket za uvođenje u program.

Profesionalno savjetovanje i usmjeravanje potencijalnih polaznika radi se u Centru za karijere i podršku studentima i nastavnicima gdje je stalnozaposlena osoba magistar psihologije koja je dostupna za profesionalno savjetovanje i orijentaciju ukoliko je ista potrebna.

Potiče se upis polaznika iz manjinskih skupina i ti se programi uglavnom realiziraju u suradnji i partnerstvu s udrugama i lokalnom zajednicom.

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina kvalitete

❖ Standard 3.4. Ustanova za obrazovanje odraslih ima odgovarajući sustav podrške polaznicima koji je prilagođen potrebama raznolike populacije polaznika.

Prosudba o kvaliteti

Kao potpora polaznicima je na raspolaganju informatički sustav e-učenja na kojem su dostupni svi potrebni i ažurni materijali i literatura za program u digitalnom obliku.

Druge službe također služe kao podrška polaznicima programa obrazovanja odraslih kao što su: Studentska služba koja se brine za komunikaciju s polaznicima, postupak upisa i potpisivanje ugovora o obrazovanju, Ured za financije koji obrađuje uplate, izrađuje račune i općenito je zadužen za rješavanje svih upita i/ili poteškoća vezanih uz plaćanje, Čitaonica koja djeluje sa svrhom djelotvornog i cjelovitog osiguravanja uvjeta za realizaciju znanstveno-istraživačke, nastavne i obrazovne djelatnosti. Isto tako kao što je spomenuto i ranije u sklopu Centra za razvoj karijera i podršku studentima i nastavnicima, stalno je zaposlena osoba magistar psihologije koja je zadužena za podršku studentima i polaznicima te joj se polaznici mogu obratiti ako trebaju pomoć s učenjem, organizacijom vremena, prilagodbom u novo okruženje, komunikacijom s drugim kolegama ili nastavnicima ili drugim problemima koje mogu susresti tijekom svog obrazovanja.

Polaznici kroz razgovor potvrđuju dostupnost sustava potpore, no također navode da neke mogućnost nisu koristili jer im nije bilo potrebno.

Ustanova ima određeni stipendijski fond kojim se osigurava uključivanje polaznika slabijeg imovinskog stanja na programe obrazovanja odraslih.

Besplatni programi realiziraju se u suradnji sa Zavodom za zapošljavanje i drugim dionicima. Nejasna je procedura kojom bi se polaznik obrazovanja odraslih mogao založiti za svoje specifične potrebe mimo osobnog odnosa s koordinatorom za cjeloživotno obrazovanje.

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina kvalitete

IV. PODRUČJE KVALITETE: LJUDSKI I MATERIJALNI RESURSI

❖ Standard 4.1. Nastavnički kapaciteti zadovoljavajući su za kvalitetno izvođenje nastave i osiguravaju postizanje predviđenih ishoda učenja.

Prosudba o kvaliteti

Ustanova ima stalno zaposlenog andragoškog voditelja koji je ujedno i dekan Ustanove. Na programima obrazovanja odraslih predaju nastavnici koji su u stalnom radnom odnosu u ustanovi i vanjski suradnici. U procesu angažiranja vanjskih suradnika u obrazovanju odraslih ne raspisuje se natječaj već se oni biraju iz redova vanjski suradnika s kojima Ustanova surađuje u nekom obliku. Kao primjer dobre prakse navodi se Start Up Kit koji svaki novi nastavnik dobije na početku rada, a koji sadrži sve potrebne informacije i upute. Za svaki program definirani su kadrovski uvjeti te ih se ustanova pri angažiranju nastavnika pridržava. Nastavno opterećenje nastavnika dogovoreno je i određeno ugovorom o suradnji za vanjske suradnike, a sa stalnozaposlenim nastavnicima u odnosu na ostale nastavne obaveze. Primjer dobre prakse je angažiranje etabliranih stručnjaka koji u programu sudjeluju kao gosti predavači za određene teme.

Omjer polaznika i nastavnika je odgovarajući za kvalitetno izvođenje nastave. Ustanova financira stručna usavršavanja nastavnicima te organizira radionice, a i nastavnici sami ulažu u svoje stručno usavršavanje. Nastavnici nemaju andragoške kompetencije (nitko od nastavnika nije završio program andragoškog usavršavanja koje organizira ASOO). Kvaliteta rada nastavnika prati se anketom te dodatno Ustanova provodi kolegijalno opažanje nastave u svrhu unaprjeđenja nastavnog procesa. Anketa polaznika se obrađuje, no nejasne

su korektivne radnje ili postojanje ili nepostojanje istih koje se nakon obrade ankete poduzimaju za nastavnike koji ne spadaju u loše ocjenjene nastavnike, ocjena veća od 4.0. Nastavnici s ocjenom manjom od 4.0 idu na razgovor kod dekana te se korektivne radnje dogovaraju usmeno i ponaosob.

Preporučuje se da se nastavnicima pojasniti značenje kolegijalnog opažanja u smislu učećeg procesa i uzajamne razmjene znanja i iskustava te to disimilirati na organiziranim internim sastancima/sjednicama. Također, preporučuje se uvesti andragoške edukacije nastavnika, ali i stručno-metodičku podršku, osobito kod sastavljanje pisanih ispita (psihometrija).

Preporučuje se definirati kriterije odabira vanjskih suradnika kako bi proces selekcije bio transparentan i jasan.

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina kvalitete

❖ Standard 4.2. Prostorni i materijalni uvjeti odgovarajući su za izvođenje programa obrazovanja odraslih i osiguravaju postizanje predviđenih ishoda učenja.

Prosudba o kvaliteti

Ustanova raspolaže odgovarajućim prostornim i materijalnim uvjetima u skladu s propisima te su osigurani prostorni i materijalni uvjeti za izvođenje učenja temeljenog na radu/vježbi. Ustanova izvodi nastavu na adresama Mike Tripala 6 i Domovinskog rata 65 u Splitu, te na adresi Heinzelova 62a u Zagrebu. Ovo povjerenstvo napravilo je uvid samo u prostor na adresi Domovinskog rata 65 gdje je utvrđeno da Ustanova ulaže u prostor i učionice te mjesta za praktičnu nastavu (kuhinja).

Kuharski kabinet suvremeno je opremljen radnim jedinicama na kojim polaznici mogu samostalno raditi i pratiti rad nastavnika na zasebnoj radnoj jedinici te se u samoj organizaciji kuharskog kabineta vidi razumijevanje obrazovnog procesa i usmjerenost na polaznika i poučavanje. Kabinet je opremljen suvremenim kuharskim uređajima i priborom.

Svaka učionica opremljena je računalom za nastavnika te platnom i projektorom koji omogućava prijenos materijala za polaznike, a također imaju i bijelu ploču te flomastere za pisanje. 4 informatičke učionice imaju računala za polaznike čime se omogućava da polaznici direktno sudjeluju u praktičnim vježbama te koriste digitalne alate u nastavi kao što je u skladu sa suvremenim tendencijama u obrazovanju.

Ustanova ima i bar praktikum koji je opremljen sukladno potrebama ugostiteljskih objekata, a na kojima polaznici mogu obavljati praktične vježbe (npr. polaznici programa za vođenje poslova u odjelu hrane i pića). Također polaznicima je za nastavu na raspolaganju i fitness studio u kojem se mogu izvoditi vježbe na programu osposobljavanja za poslove trenera fitnesa. Za osiguravanje praktične nastave ili učenja temeljenog na radu u kojem su potrebni materijalni kapaciteti koje Ustanova nema, potpisuje se ugovor s drugom ustanovom u kojem polaznici mogu odrađivati taj dio nastave.

Prostorni i materijalni uvjeti omogućuju izvođenje nastave u skladu sa suvremenim i inovativnim dostignućima za izvođenje programa obrazovanja. Prikupljaju se povratne informacije o kvaliteti prostornih i materijalnih uvjeta i temeljem prikupljenih informacija provode se potrebna poboljšanja.

Ocjena razine kvalitete standarda

Visoka razina kvalitete

❖ Standard 4.3. Ustanova za obrazovanje odraslih upravlja financijama na održiv i razvojno usmjeren način.

Prosudba o kvaliteti

Obrazovanje odraslih nije jedini, ali je značajan segment poslovanja ustanove. Osim prihoda iz obrazovanja odraslih osigurani su i dodatni izvori financiranja kroz projekte na kojima ustanova sudjeluje, a koji ustanovi omogućuju da osigura sva potrebna financijska sredstva za kvalitetno izvođenje programa obrazovanja odraslih i postizanje predviđenih ishoda učenja. Primjeri ulaganja u kvalitetu nastave vidljivi su u vrlo dobro opremljenim kabinetima

za praktičnu nastavu, nabavku svih traženih i potrebnih materijala za realizaciju nastave te periodičko ulaganje u opremu. Sustav financiranja je održiv i osigurava stabilnost.

Ocjena razine kvalitete standarda

Visoka razina kvalitete

V. PODRUČJE KVALITETE: INFORMIRANJE JAVNOSTI, KOMUNIKACIJA I SURADNJA, INTEGRITET I ETIČNOST

❖ Standard 5.1. Ustanova za obrazovanje odraslih objavljuje informacije o svim svojim aktivnostima te aktivno promovira ulogu i važnost obrazovanja odraslih.

Prosudba o kvaliteti

Informacije o ustanovi dostupne su na web stranici te Ustanova ima ustrojen Ured za marketing koji je zadužen za sve promidžbene i marketinške poslove. Ured za marketing aktivno predstavlja programe i na društvenim mrežama, primarno na Facebook-u, Instagram-u i Linkedin-u. Na web stranici Ustanova informira polaznike o programu, ishodima učenja programa, popisu kolegija, razlozima zašto upisati program, početku programa, načinima plaćanja, uvjetima upisa.

Uočljiva je nekonzistentnost u informacijama koje se objavljuju o pojedinom programu na web stranici u smislu da su uvjeti upisa kod nekih programa jasno navedeni te korespondiraju uvjetima upisa definiranim programom te čak navode i specifičnosti (na primjer uvjeti upisa za Trener fitnesa) dok s druge strane, iako postoje također specifičnosti za upis programa (na primjer Voditelj u odjelu hrane i pića), uvjeti upisa se ne navode.

Također, nazivi programa na web stranici ne odgovaraju odobrenim nazivima programa.

Ustanova ne informira polaznike o prolaznosti i završnosti te mogućnostima za zapošljavanje ili nastavak obrazovanja kroz web stranicu već na upit.

Ustanova je prepoznata u lokalnoj sredini kao pružatelj obrazovnih usluga te surađuje s lokalnom zajednicom.

Preporučuje se osigurati točnost i ažurnost informacija objavljenih na web stranici i drugim kanalima.

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina kvalitete

❖ Standard 5.2. Ustanova za obrazovanje odraslih aktivno surađuje s drugim ustanovama i organizacijama te potiče mobilnost i internacionalizaciju, prijenos znanja i inovativnost.

Prosudba o kvaliteti

Ustanova aktivno surađuje i potiče suradnju s gospodarskim i javnim sektorom te lokalnom zajednicom, a kao savjetodavno tijelo pokrenut je i Gospodarski savjet.

U razgovoru s predstavnicima poslodavaca i lokalne zajednice uočeno je da Ustanova suradnju s gospodarstvom ostvaruje kroz brojne projekte, uključivanjem gospodarstvenika u nastavni proces u formi gosta predavača te transferom znanja kroz organizirane edukacije u skladu s potrebama gospodarstva.

Poslodavci prepoznaju Ustanovu kao važan segment lokalne zajednice koji je pokretač novih trendova i tvorac novih paradigmi u turizmu.

Ustanova potiče internacionalizaciju te mobilnost, no samo u segmentu visokog obrazovanja.

Uz partnere Ustanova je omogućila ranjivim skupinama integraciju u tržište rada u sektorima turizma i ugostiteljstva. Provedena su tri programa cjeloživotnog obrazovanja za obavljanje poslova iz područja ugostiteljstva, za zanimanja – konobar, kuhar i sommelier. Programe je pohađalo ukupno 118 polaznika.

Ustanova je uključena u projekt „Ambasador turizma Splitsko-dalmatinske županije" preko postupka javne nabave, a kroz aktivnosti koje se provode u projektu žele se ojačati kapaciteti za 100 privatnih iznajmljivača u obiteljskom smještaju te promovirati održivi turizam kroz

očuvanje kulturne baštine i razvoj poslovanja samih objekata. U suradnji sa Splitsko-dalmatinskom županijom koja je nositelj projekta, Ustanova je organizirala razne aktivnosti poput provedbe upitnika o održivosti objekata koji pružaju usluge smještaja, marketinškog savjetovanja, video edukacija, organizacije okruglog stola za iznajmljivače i druge. Aktivnostima poput ove, promovira se razvoj gospodarstva lokalne zajednice te se potiče važnost obrazovanja kroz mikro i malo poduzetništvo i lokalni razvoj.

Ustanova ima uspješnu suradnju s poslovnim subjektima, poduzetnicima, lokalnom samoupravom i nacionalnim tijelima.

Ustanova je prepoznata kao važna za sektor za koji obrazuje s tim da ju većina poslodavaca i dionika prepoznaje najviše u području turizma i tamo vidi njezinu najveću vrijednost.

Ocjena razine kvalitete standarda

Visoka razina kvalitete

❖ Standard 5.3. Ustanova za obrazovanje odraslih je razvila mehanizme za očuvanje integriteta, prevenciju i sankcioniranje svih oblika neetičnog ponašanja.

Prosudba o kvaliteti

Postoji etički kodeks i na njega se ustanova poziva kod razvoja mehanizama zaštite integriteta i etičnosti rada, no etički kodeks ne spominje polaznike kao dionike sustava. Također postoji i procedura stegovnog postupka, no za obrazovanje odraslih unaprjeđenje kvalitete odnosa je regulirano ugovorom koji polaznik sklapa s Ustanovom.

Preporučuje se informirati i uključiti polaznike obrazovanja odraslih u procese kreiranja procedura etičnog ponašanja.

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina kvalitete

PRILOZI

Tablični prikaz ocjena razine kvalitete za područja kvalitete

OCJENE RAZINE KVALITETE ZA PODRUČJA KVALITETE				
Područje kvalitete	**Nezadovoljavajuća razina kvalitete**	**Zadovoljavajuća razina kvalitete**	**Visoka razina kvalitete**	**Vrlo visoka razina kvalitete**
I. Upravljanje ustanovom i sustavom osiguravanja kvalitete		X		
II. Obrazovni programi, učenje i poučavanje		X		
III. Postignuća polaznika i briga o polaznicima		X		
IV. Ljudski i materijalni resursi		X		
V. Informiranje javnosti, komunikacija i suradnja, integritet i etičnost		X		