



KLASA: UP/I-602-02/24-04/09

URBROJ: 332-03-03-02/01-25-10

Zagreb, 27. veljače 2025. godine

Temeljem odredbi članka 25. stavka 4. i stavka 5. *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
PUČKOG OTVORENOG UČILIŠTA VINKOVCI**

I.

PUČKO OTVORENO UČILIŠTE VINKOVCI (u daljnjem tekstu: *Ustanova*), OIB: 39899258094, Pavleka Miškina 10 iz Vinkovaca, je temeljem članka 25. stavka 3. *Zakona* i članka 2. stavka 2. *Pravilnika*, uvršteno u *Godišnji plan provedbe vanjskog vrednovanja ustanova za obrazovanje odraslih za 2024. godinu* (KLASA: 602-02/23-03/01; URBROJ: 332-05-02/01-23-01 od 1. lipnja 2023. godine).

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-602-02/24-04/09; URBROJ: 332-03-03-02/05-24-01 od 4. studenoga 2024. godine), na temelju članka 5. *Pravilnika*, imenovano je Stručno povjerenstvo za provedbu vanjskog vrednovanja (u daljnjem tekstu: *Stručno povjerenstvo*) Ustanove u sastavu:

- Šeherezada Ferizović, predsjednica Stručnoga povjerenstva
- Sandra Kovačević, članica Stručnoga povjerenstva
- Iva Bodrožić Selak, članica Stručnoga povjerenstva.

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

III.

Ustanova je nakon zaprimanja *Odluke o pokretanju vanjskog vrednovanja ustanove za obrazovanje odraslih* (KLASA: UP/I-602-02/24-04/09; URBROJ: 332-03-03-02/05-24-01 od 4. studenoga 2024. godine), dostavila Agenciji *Izvješće o samovrednovanju* 6. prosinca 2024. godine (KLASA: UP/I-602-02/24-04/09; URBROJ: 332-03-03-02/01-24-04) 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. – 2024. godine (KLASA: 600-04/24-06/00030; URBROJ: 533-08-24-0002 od 7. studenoga 2024. 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-602-02/24-04/09; URBROJ: 332-03-03-02/01-25-06) koji je dostavljen Ustanovi 17. siječnja 2025. godine, i to elektroničkim putem, 12 dana prije planiranoga posjeta.

VI.

Posjet Stručnoga povjerenstva Ustanovi proveden je 29. siječnja 2025. godine na adresi sjedišta Ustanove, Pavleka Miškina 10, Vinkovci.

VII.

O posjetu Ustanovi Stručno povjerenstvo je sastavilo *Zapisnik o vanjskom vrednovanju ustanove* (KLASA: UP/I-602-02/24-04/09; URBROJ: 332-03-03-02/01-25-08) koji sadrži prijedlog ocjene razine kvalitete Ustanove te ga dostavilo 20. veljače 2025. 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-602-02/24-04/09; URBROJ: 332-03-03-02/01-25-09 od 20. veljače 2025. godine).

IX.

Na temelju obavljenog postupka vanjskog vrednovanja te *Stručnog mišljenja* Savjeta, Agencija donosi *Izvješće o vanjskom vrednovanju Ustanove* (KLASA: UP/I-602-02/24-04/09; URBROJ: 332-03-03-02/01-25-10) s prijedlogom ocjene razine kvalitete Ustanove:

VISOKA 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.



U prilogu:

1. Zapisnik o vanjskom vrednovanju ustanove

Dostaviti:

1. PUČKOM OTVORENOM UČILIŠTU VINKOVCI, Pavleka Miškina 10, 32100 Vinkovci (putem e-pošte)
2. Pismohrani, ovdje



ZAPISNIK O VANJSKOM VREDNOVANJU USTANOVE ZA OBRAZOVANJE ODRASLIH

Naziv ustanove:

PUČKO OTVORENO UČILIŠTE VINKOVCI

Datum posjeta:

29. 1. 2025.

Datum izrade Zapisnika:

4. 2. 2025.



OBRAZAC 3
SADRŽAJ

UVOD	4
<i>PODATCI O USTANOVU</i>	4
<i>OSNOVNE INFORMACIJE O USTANOVU</i>	5
<i>SASTAV STRUČNOG POVJERENSTVA ZA PROVEDBU VANJSKOG VREDNOVANJA</i>	5
<i>OPSEG VANJSKOG VREDNOVANJA</i>	5
<i>VREMENSKO RAZDOBLJE OBUHVAĆENO VANJSKIM VREDNOVANJEM</i>	5
<i>PRIJEDLOG OCJENE RAZINE KVALITETE USTANOVE</i>	6
<i>KRATKO OBRAZLOŽENJE PRIJEDLOGA OCJENE RAZINE KVALITETE USTANOVE</i>	6
KRATKA ANALIZA PREDNOSTI I NEDOSTATAKA USTANOVE	7
❖	12 ❖
	13 ❖
Error! Bookmark not defined.PROSUDBE O KVALITETI ZA PODRUČJE KVALITETE	8
<i>I. područje kvalitete: Upravljanje ustanovom i sustavom osiguravanja kvalitete</i>	8
<i>II. područje kvalitete: Obrazovni programi, učenje i poučavanje</i>	8
<i>III. područje kvalitete: Postignuća polaznika i briga o polaznicima</i>	9
<i>IV. područje kvalitete: Ljudski i materijalni resursi</i>	9
<i>V. područje kvalitete: Informiranje javnosti, komunikacija i suradnja, integritet i etičnost</i>	10
PROSUDBE O KVALITETI ZA SVAKI STANDARD KVALITETE	11
<i>I.</i>	23 ❖
	23 ❖
	25 ❖
	26 ❖
	27 ❖
	28II.
	30 ❖
	30 ❖
	32 ❖
	33III.
	34 ❖
	34 ❖
	35 ❖
	36 ❖
	37IV.
	38 ❖



Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih

OBRAZAC 3

38 ❖

41 ❖

42V.

43 ❖

43 ❖

44 ❖

46PRILOZI

18

Tablični prikaz ocjena razine kvalitete za područja kvalitete

18



PODATCI O USTANOVU

Naziv ustanove:	PUČKO OTVORENO UČILIŠTE VINKOVCI	
OIB ustanove:	39899258094	
Adresa sjedišta:	Ul. Pavleka Miškine 10, 32100 Vinkovci	
Broj telefona:	032 334 540	
e-pošta ustanove:	martina@pouvinkovci.hr	
Kontakt osoba: <i>(zaposlenik ustanove za organizaciju posjeta Stručnog povjerenstva)</i>	Ime i prezime: Andrea Anić Petrović	Kontakt (telefon, e-pošta): 095 913 4883 martina@pouvinkovci.hr
Andragoški voditelj:	Ime i prezime: Andrea Anić Petrović	Kontakt (telefon, e-pošta): 095 913 4883 martina@pouvinkovci.hr
Ravnatelj:	Ime i prezime: Berislav Božanović	Kontakt (telefon, e-pošta): 095 913 4883 martina@pouvinkovci.hr



OSNOVNE INFORMACIJE O USTANOVU

(organizacijska struktura, područje/sektor programa obrazovanja, naziv i broj programa obrazovanja/programa vrednovanja, broj polaznika, broj nastavnika, kratak povijesni razvoj)

Pučko otvoreno učilište Vinkovci osnovano je 2006. godine, sa sjedištem u Vinkovcima, Ulica Pavleka Miškina 10 i registriranom podružnicom u Vukovaru na adresi Stanka Vraza 10 gdje djeluje pod nazivom Pučko otvoreno učilište Vinkovci - podružnica u Vukovaru. S provedbom programa počinje 2009. godine. Učilište djeluje i posluje u vlastitom prostoru u Vinkovcima i u Vukovaru.

POU Vinkovci dio je grupe pravnih jedinica koja pruža cjeloživotno učenje stranih jezika za sve uzraste, od predškolskog uzrasta do odraslih polaznika. Grupa uključuje Udrugu Lingapanga (predškolski odgoj), društvo Linguapax d.o.o. (djeca i mladi do 14 godina) i Ustanova za obrazovanje odraslih POU Vinkovci (15+).

Programi učenja jezika godišnje zauzimaju od 90 do 100 % svih formalnih programa učilišta.

Ustanova provodi programe obrazovanja odraslih koji su odobreni rješenjem Ministarstva znanosti i obrazovanja 10. studenog 2009. (KLASA: UP/I-602-07/09-03/00103; URBROJ: 533-09-09-0004), a za koje je odobrena suglasnost za izmjenu i dopunu programa 8. prosinca 2020. (KLASA: 602-07/20-03/00157; URBROJ: 533-05-20-0002).

Osim za strane jezike, POU Vinkovci je u zajednički upisnik registriralo i ostale programe iz tri obrazovna sektora za koje posjeduje rješenja Ministarstva znanosti i obrazovanja od 2009. do 2014. godine, a koji nisu bili provedeni u razdoblju vrednovanja.

Naziv programa	Obrazovni sektor	Vrsta programa
Programer/ka mobilnih aplikacija za Android	Elektrotehnika i računalstvo	Program usavršavanja
Računalni daktilograf -operator	Elektrotehnika i računalstvo	Program osposobljavanja
Računalni operater	Elektrotehnika i računalstvo	Program osposobljavanja
Specijalist/ica za grafički web dizajn	Grafička tehnologija i audio-vizualno oblikovanje	Program usavršavanja
Specijalist/ica za web dizajn	Grafička tehnologija i audio-vizualno oblikovanje	Program usavršavanja
Specijalist/ica za web-programiranje u PHP-u i MYSQL-u	Elektrotehnika i računalstvo	Program usavršavanja
Suradnik/ca u pripremi i provedbi EU projekata	Ekonomija, trgovina i poslovna administracija	Program osposobljavanja
CAD SPECIJALIST	Elektrotehnika i računalstvo	Program usavršavanja



OBRAZAC 3

U razdoblju od 2019. do siječnja 2025. godine Ustanova nije provodila druge programe osim programa učenja stranih jezika.

Organizacijski POU Vinkovci ima Upravno vijeće, Stručno vijeće, administrativni i nastavni odjel, odjel financija, računovodstva i razvojni odjel. Za usluge marketinga Ustanova koristi vanjske servise. Ustanova ima ravnatelja, andragoškog voditelja te dva stalno zaposlena pomoćnika andragoškog voditelja koji su ujedno i nastavnici. Ukupni broj stalno zaposlenih osoba je 8, od čega su tri nastavnika, jedan informatičar, tri administratora i jedna spremačica. Broj vanjskih suradnika ovisi o potrebama i intenzitetu nastave. Kako je navedeno u Izvješću o samovrednovanju od 5. 12. 2024. ukupni godišnji broj polaznika u Ustanovi svake godine iznosio je prosječno 585 od 2019. do 2024. godine.

SASTAV STRUČNOG POVJERENSTVA ZA PROVEDBU VANJSKOG VREDNOVANJA

Ime i prezime	Uloga u povjerenstvu vanjskog vrednovanja
Šeherezada Ferizović	Predsjednica Stručnog povjerenstva
Iva Bodrožić-Selak	Članica Stručnog povjerenstva
Sandra Kovačević	Članica Stručnog povjerenstva

OPSEG VANJSKOG VREDNOVANJA

(opisati opseg vanjskog vrednovanja, opis aktivnosti provedenih tijekom posjeta Stručnog povjerenstva u Ustanovi prema Planu posjeta)

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 04. studenog 2024. godine Odluku o pokretanju vanjskog vrednovanja ustanove za obrazovanje odraslih Pučkog otvorenog učilišta Vinkovci te



OBRAZAC 3

imenovao Stručno povjerenstvo za provedbu vanjskog vrednovanja u sastavu kako je u prethodnoj tablici navedeno.

Prije samog posjeta ustanovi održani su edukacijski sastanci Stručnog povjerenstva s djelatnicima ASOO-a i samostalni sastanci Stručnog povjerenstva. Članovi Stručnog povjerenstva proučili su dostavljenu dokumentaciju i sastavili Plan posjeta Ustanovi. Zatražili su i dodatnu dokumentaciju koja je potrebna za provjeru prije i tijekom vanjskog vrednovanja, kako je navedeno u tablici:

Rb.	Naziv dokumenta/dokumentacije	Način uvida/provjere
1.	Godišnji plan i program rada ustanove od 2020. do 2025.	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva i pripremiti na uvid za vrijeme posjeta.
2.	Strategiju razvoja ustanove za razdoblje od osnivanja do danas	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva i pripremiti na uvid za vrijeme posjeta.
3.	Statut ustanove	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva i pripremiti na uvid za vrijeme posjeta.
4.	Pravilnike ili odluke koje reguliraju prava i obveze polaznika te upute za online nastavu ako se provodi	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva i pripremiti na uvid za vrijeme posjeta.
5.	Primjer na koji se način polaznici informiraju o pravilima, uvjetima upisa, rasporedu održavanja nastave i ispita.	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva i pripremiti na uvid za vrijeme posjeta.
6.	Primjer rasporeda nastave za jednu obrazovnu skupinu	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva i pripremiti na uvid za vrijeme posjeta.
8.	Stručna mišljenja Agencije za sve programe	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva i pripremiti na uvid za vrijeme posjeta.
9.	Rješenje MZO-a za sve programe	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva i pripremiti na uvid za vrijeme posjeta.
10.	Dokumentaciju ravnatelja (dokazi kojima se dokazuju kvalifikacije i imenovanje ravnatelja te način zapošljavanja)	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva i pripremiti na uvid za vrijeme posjeta.
6.	Dokumentaciju andragošskog voditelja (dokazi kojima se dokazuju kvalifikacije i imenovanje andragošskog voditelja način zapošljavanja)	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva i pripremiti na uvid za vrijeme posjeta.



OBRAZAC 3

7.	Nastavni plan i program učenja engleskog jezika za sve razine, presliku jednog dnevnika te popis nastavnika koji izvode nastavu s navedenim kvalifikacijama	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva i pripremiti na uvid za vrijeme posjeta.
8.	Presliku dijela jedne matične knjige	Dostaviti presliku prije dolaska povjerenstva i pripremiti na uvid za vrijeme posjeta.
9.	Nastavni plan i program te popis nastavnika koji izvode nastavu s navedenim kvalifikacijama za sve programe.	Pripremiti kod dolaska povjerenstva na uvid.
10.	Sve dnevnike i matične knjige od osnivanja do danas za sve programe	Pripremiti kod dolaska povjerenstva na uvid.
11.	Dosjee nastavnika i mentora (stalno zaposlenih i vanjskih suradnika) od osnivanja do danas	Pripremiti kod dolaska povjerenstva na uvid.
12.	Dosjee svih polaznika od osnivanja do danas	Pripremiti kod dolaska povjerenstva na uvid.

Ustanova je dostavila većinu tražene dokumentacije. Na zahtjev Ustanove prethodno planirani termin vanjskog vrednovanja 21. 1. 2025. godine promijenjen je i posjet Ustanovi proveden je 29. 1. 2025. godine prema Planu posjeta i aktivnostima u nastavku.

Tijekom posjeta održan je sastanak s ravnateljem i andragoškim voditeljem Ustanove. Nakon toga uslijedio je pregled dokumentacije. Nakon prvog internog sastanka povjerenstva održan je sastanak s dionicima ustanove, nastavnicima, polaznicima i sudionicima Erasmus+ KA1 projekta (2020. i 2022.). Slijedio je obilazak Ustanove te posjet nastavi. Nakon završnog razgovora s ravnateljem i andragoškim voditeljem, održan je sastanak Stručnog povjerenstva na kojem je dogovorena daljnja suradnja pri pisanju završnog izvješća.



OBRAZAC 3
Plan posjeta

VRJEME <i>(početak i trajanje svake aktivnosti se prilagođava)</i>	AKTIVNOST <i>(obvezno je provesti sve navedene aktivnosti)</i>	SUDIONICI <i>(reprezentativni uzorak sudionika različitih skupina dionika)</i>	MJESTO/URED/UČIONICA
11:00 – 12:00 (1h)	Sastanak s upravom ustanove, ravnateljem i andragoškim voditeljem	<i>najmanje jedan član upravnog vijeća ravnatelj andragoški voditelj</i>	
12:00 -13:30 (1.30h)	Uvid i pregled dokumentacije ustanove	<i>andragoški voditelj</i>	
13:30 - 13:45 (15 min)	<i>Interni sastanak Stručnog povjerenstva</i>		
13:45 – 14:15 (30 min)	Sastanci s dionicima ustanove	<i>nastavnici stalno zaposleni 1 vanjski predavač 1 pomoćnik andragoškog voditelja 1</i>	
14:15 – 14.45 (30 min)	Sastanci s dionicima ustanove	<i>polaznici čija je edukacija u tijeku (5 polaznika) bivši polaznici (3 polaznika)</i>	
14.45 – 15.15 (30 min)	Sastanci s dionicima ustanove	<i>Sudionici Erasmus+ KAI projekta (2020 i 2022) - mobilnosti (najmanje 1 sudionik)</i>	
15:15 – 15:30 (15 min)	<i>Interni sastanak Stručnog povjerenstva</i>		
15:30 – 16.30 (1h)	<i>Stanka za ručak</i>		
16.30 – 17.00 (30min)	<i>/Obilazak ustanove/ (učionice, knjižnica, referada, informatičke učionice, i dr.)</i>	<i>andragoški voditelj</i>	
17.00 – 17.30 (30 min)	Posjet nastavi	<i>Grupa: VK 2/24 Headway A1.2 POU, L. Pribanić</i>	



17.30 – 17.45 (15 min)	<i>Interni sastanak</i> <i>Stručnog povjerenstva</i>		
17.45 – 18.15 (30 min)	Završni sastanak s upravom i/ili ravnateljem	<i>ravnatelj</i> <i>andragoški voditelj</i>	
18.15 – 19.00 (45 min)	<i>Interni sastanak</i> <i>Stručnog povjerenstva</i>		

VREMENSKO RAZDOBLJE OBUHVAĆENO VANJSKIM VREDNOVANJEM

2019. – 2024.

PRIJEDLOG OCJENE RAZINE KVALITETE USTANOVE

visoka razina kvalitete

KRATKO OBRAZLOŽENJE PRIJEDLOGA OCJENE RAZINE KVALITETE USTANOVE

Ustanova ima uspostavljenu organizacijsku strukturu, no postoji potreba za jasnijim i transparentnijim definiranjima uloga i odgovornosti između dva pravna subjekta: Ustanove za obrazovanje odraslih POU Vinkovci i tvrtke Linguapax d.o.o. Ustanova je aktivno uključena u međunarodne projekte, čime dodatno obogaćuje svoj obrazovni rad. Ustanova je orijentirana na provođenje programa učenja stranih jezika. Nastava se izvodi u potpuno moderniziranim i funkcionalno opremljenim prostorima, čime se osigurava visoka kvaliteta obrazovnog procesa. Unutar ustanove vlada pozitivna i suradnička atmosfera među djelatnicima, što značajno doprinosi motivaciji polaznika i stvara poticajno okruženje za njihov osobni i profesionalni razvoj.

Postoji prostor za unaprjeđenje rada nastavnika u procesu usklađivanja nastavnih sadržaja i ishoda učenja. Ustanova kontinuirano ulaže napore u implementaciju osuvremenjivanja



OBRAZAC 3

nastavnih sredstava i metoda izvođenja nastave. Vrednovanje postignuća polaznika provodi se u skladu s propisima.

Ustanova ima odgovarajući broj zaposlenika s potrebnim kompetencijama, no postoji prostor za poboljšanje u definiranju uloga i odgovornosti. Sustav stručnog usavršavanja nastavnika pokazuje određenu kvalitetu, ali je nedovoljno formaliziran i zahtijeva daljnje unapređenje. Prostorni i materijalni uvjeti zadovoljavaju potrebne standarde, a financiranje rada ustanove je održivo. Ustanova ostvaruje visoku razinu kvalitete u većini područja, no postoje nekoliko ključnih segmenata koji zahtijevaju pažljivu analizu i neposrednu intervenciju kako bi se osigurala još bolja učinkovitost i dugoročni uspjeh. Potrebno je uspostaviti i implementirati jasne procedure za zakonito i transparentno zapošljavanje ravnatelja i drugih djelatnika, osiguravajući usklađenost s važećim propisima. Andragošku dokumentaciju potrebno je voditi i arhivirati u potpunosti sukladno važećem zakonodavnom okviru u obrazovanju odraslih. Od ključne važnosti je redovito i cjelovito evidentiranje polaznika te ažuriranje podataka u AZUP sustavu.



KRATKA ANALIZA PREDNOSTI I NEDOSTATAKA USTANOVE

(sažetak)

❖ Prednosti

- ❖ dugogodišnje iskustvo u obrazovanju odraslih u području stranih jezika
 - ❖ materijalni i prostorni uvjeti u kojima se obavlja rad
 - ❖ primjena međunarodnih standarda koji olakšavaju proces postizanja ishoda učenja
 - ❖ suradnja s međunarodnim organizacijama u svrhu održavanja kvalitete
 - ❖ kvalitetno izvođenje nastave
 - ❖ mogućnost upisivanja programa koji odgovaraju potrebama polaznika
 - ❖ sustav kvalifikacije predznanja polaznika
 - ❖ prepoznatljivost Ustanove u međunarodnom i nacionalnom okruženju putem umreženosti kroz brojne projektne aktivnosti
 - ❖ stečene kvalifikacije odgovaraju Zajedničkom europskom referentnom okviru za jezike
 - ❖ mogućnost pripreme za polaganje međunarodno priznatih ispita iz stranih jezika
-

Ustanova za obrazovanje odraslih ističe se određenim prednostima koje doprinose kvaliteti obrazovnog procesa. Kvalitetna informatička rješenja kao što je e-sustav za upravljanje učilištem omogućavaju praćenje podataka vezanih za upise, trendove i financijske analize, čime se osigurava učinkovitost organizacije i planiranje budućih aktivnosti. Osim toga, materijalni i prostorni uvjeti u kojima se obavlja rad omogućuju polaznicima udobno i sigurno okruženje za učenje. Primjena međunarodnih standarda u obrazovnom procesu olakšava postizanje ishoda učenja, dok suradnja s međunarodnim organizacijama osigurava održavanje određenog standarda kvalitete. Kvalitetno izvođenje nastave, kao i mogućnost upisivanja programa koji odgovaraju potrebama polaznika, ključni su za postizanje obrazovnih ciljeva. Sustav kvalifikacije predznanja polaznika omogućuje personalizirani pristup učenju, a stečene kvalifikacije usklađene su s Zajedničkim europskim referentnim okvirom za jezike. Uz to, ustanova nudi mogućnost pripreme za polaganje međunarodno priznatih ispita iz stranih



OBRAZAC 3

jezika, što olakšava polaznicima stjecanje relevantnih i priznatih kvalifikacija na globalnoj razini.

❖ Nedostaci

- ❖ andragoška dokumentacija ne vodi se u potpunosti u skladu s propisima u obrazovanju odraslih
 - ❖ upis polaznika u AZUP nije potpun i pravovremen
 - ❖ ponekad formaliziran proces skraćivanja redovne nastave u izvođenju
 - ❖ vođenje Matične knjige nije u potpunosti u skladu s pravilima i uputama u obrazovanju odraslih
 - ❖ nedostatak sustavnog, transparentnog i anonimnog prikupljanja povratnih informacija svih dionika
 - ❖ nedovoljna uključenost nastavnika u izradi nastavnih sadržaja s predviđenim ishodima učenja te u procesu vrednovanja
 - ❖ nedostatak sustavnog praćenja uspjeha polaznika koji su završili program obrazovanja
 - ❖ nedostatak organiziranog savjetovanja i informiranja polaznika te sustava podrške svim polaznicima, kao i polaznicima iz ranjivih i podzastupljenih skupina
 - ❖ nedostatak transparentne i formalne procedure i kriterija za odabir zaposlenika
 - ❖ neuključenost vanjskih suradnika u rad Ustanove (osim nastave)
 - ❖ netransparentnost raspodjele zaduženja djelatnika
 - ❖ nedostatak uključenosti svih dionika u kreiranju odgovarajućih i formalnih procedura prikupljanja i analize podataka o zadovoljstvu i kvaliteti rada Ustanove te kreiranja ciljeva za unaprjeđenje kvalitete rada Ustanove
 - ❖ nedostatak ravnomjerne uključenosti svih dionika u promotivne i projektne aktivnosti, mobilnosti i internacionalizaciju
 - ❖ neinformiranost dionika o mehanizmima za unaprjeđenje kvalitete međuljudskih odnosa i rješavanje mogućih konflikata te o postojanju Etičkog kodeksa
-



OBRAZAC 3

Andragoška dokumentacija u Ustanovi ne vodi se potpuno u skladu s propisima koji reguliraju obrazovanje odraslih. Upis polaznika u AZUP ne izvršava se pravovremeno i potpuno, a podatci koji se upisuju ne odgovaraju datumima upisanim u Matičnu knjigu, čime se otežava provjera i usklađenost informacija. Upis u Matičnu knjigu ne vodi se potpuno u skladu s pravilima i uputama propisanim za obrazovanje odraslih, što dovodi do nepreciznosti u evidencijama.

Nedostaje praćenje polaznika koji su završili programe, što otežava procjenu učinkovitosti obrazovnih aktivnosti i potrebnih intervencija. Također, postoji nedostatak organiziranog savjetovanja i informiranja polaznika te sustava podrške svim polaznicima, osobito onima iz ranjivih i podzastupljenih skupina, što može rezultirati smanjenim zadovoljstvom i učinkovitostima polaznika.

Ustanova ne provodi transparentne i formalne procedure zapošljavanja djelatnika, čime se smanjuje jasnoća i pravičnost u zapošljavanju. Također, vanjski suradnici nisu uključeni u stručni rad Ustanove osim u nastavi, niti sudjeluju u programima andragoških edukacija čime se propušta prilika za stjecanje andragoških kompetencija.

U radu Ustanove prisutna je neravnomjerna uključenost svih dionika u promotivne i projektne aktivnosti, mobilnosti i internacionalizaciju.

Raspodjela zaduženja među djelatnicima nije jasno određena s jasno definiranim zadacima, što može izazvati nesporazume i neučinkovitost u radu. Nedostaje uključenost svih dionika u kreiranje odgovarajućih formalnih procedura za prikupljanje i analizu podataka o zadovoljstvu i kvaliteti rada Ustanove što otežava postavljanje ciljeva za unaprjeđenje kvalitete.

Primjeri dobre prakse

- ❖ pozitivan i poticajan odnos nastavnika prema polaznicima
- ❖ dugogodišnje iskustvo u obrazovanju odraslih u području stranih jezika
- ❖ prepoznatljivost Ustanove u međunarodnom i nacionalnom okruženju putem umreženosti kroz brojne projektne aktivnosti.



OBRAZAC 3

- ❖ pozitivna i poticajna atmosfera rada na nastavi
 - ❖ aktivno korištenje sredstava iz fondova EU
 - ❖ ugodan prostor za rad s polaznicima
 - ❖ sudjelovanje u međunarodnim projektima
 - ❖ od 2014. godine Ustanova je nositelj akreditacije EAQUALS
 - ❖ status Gold Partnera Britanskog savjeta kao centar za pripremu polaznika za polaganje Cambridge ispita znanja engleskog jezika
-

PROSUDBE O KVALITETI ZA PODRUČJE KVALITETE

I. područje kvalitete: Upravljanje ustanovom i sustavom osiguravanja kvalitete

Prosudba o kvaliteti

Ustanova ima uspostavljenu organizacijsku strukturu u kojoj se u provedbi programa učenja stranih jezika kontinuirano preklapaju uloge i aktivnosti dva pravna subjekta: Ustanova za obrazovanje odraslih POU Vinkovci i tvrtka Linguapax d.o.o. Ova dva subjekta razlikuju se po svojim djelovanjima i obvezama koje imaju prema zakonskoj regulativi u obrazovanju odraslih, posebno u pogledu provođenja verificiranih programa. Zbog situacije u kojem se ciljevi i uloge ova dva pravna subjekta tijekom obrazovnog procesa komprimiraju u provedbi nisu razvidni kratkoročni ni dugoročni ciljevi razvoja Ustanove.

Upravljanje Ustanovom je većim dijelom centralizirano i važne odluke predlaže Osnivač koji je ujedno i ravnatelj i predavač, a donosi ih upravno vijeće na redovnim sjednicama. Procesi unutar Ustanove i organizacija rada sukladni su veličini Ustanove i djelokrugu rada, a istovremeno potiču različite oblike rada. Ustanova ima definiranu misiju i viziju koju teži ostvariti. U tijeku je proces uspostave unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete te je Ustanova pokrenula proces izrade Strateškog plana na temelju analiza koje provodi. U Ustanovi se koristi elektronički sustav za upravljanje Amber, koji omogućava uvid u organizaciju nastave i financijsko poslovanje i praćenje podataka o broju upisanih polaznika. Omogućava analizu za planiranje budućih aktivnosti s ciljem učinkovitog upravljanja



OBRAZAC 3

kapitalom. Prikupljanje i analiziranje podataka o polaznicima koji su završili programe Ustanove nije sustavno te se često vrši usmenim putem pa se tako smanjuje mogućnost korištenja informacija za daljnji razvoj. Ustanova vodi većinu andragoške i druge pripadajuće dokumentacije, ali ne u potpunosti u skladu sa zakonskim propisima u obrazovanju odraslih. Povjerenstvo je dokumentiralo propuste u načinu zapošljavanja ravnatelja, vođenju Matične knjige, vođenju dnevnika nastave, trajanju programa u provedbi učenja stranih jezika, nepotpunom i nepravovremenom upisivanju podataka u AZUP.

Preporuke za poboljšanje

Potrebno je jasno definirati i razdvojiti odgovornosti dva, po osnovi upravljanja različita, pravna subjekta POU Vinkovci ili Linguapax d.o.o. te navesti područje njihovog zajedničkog djelovanja. Ustanova treba andragošku dokumentaciju voditi na način kako je to definirano zakonom i pravilnicima u obrazovanju odraslih te jasno definirati područje djelovanja pravnih subjekata. Potrebno je redovnu nastavu definiranu brojem sati u odobrenom programu izvoditi u punom trajanju nastavnih sati bez obzira na broj polaznika u grupi. Također, potrebno je definirati jasne i transparentne procedure za zapošljavanje ravnatelja, uključujući odgovarajuće natječaje i povjerenstva, te osigurati da se proces zapošljavanja odvija u skladu s važećim zakonodavstvom. Na prvom mjestu prioriteta ustanova treba uvesti pravilno i potpuno vođenja Matične knjige i dnevnika nastave u skladu s važećom zakonskom legislativom. Ustanova treba sve tražene podatke o polaznicima, njihovim aktivnostima pravovremeno i cjelovito unositi u sustav AZUP, uključujući redovite provjere točnosti podataka. Bilo bi dobro uzeti u obzir anketiranje svih dionika – polaznika, predavača, ostalih zaposlenih i poslodavaca. Ustanova bi mogla uzeti u obzir razvijanje sustava koji omogućava dokumentirano praćenje i revidiranje tih podataka u cilju daljnjeg razvoja Ustanove kao i izraditi pisani plan unaprjeđenja te ga redovito vrednovati. Za postizanje zacrtanih ciljeva u misiji i viziji, ustanova bi trebala razviti strategiju koja se temelji na Izvješću o samovrednovanju, redovitim analizama svih elemenata kvalitete te na prepoznavanju svojih prednosti i nedostataka.

Ocjena razine kvalitete područja

zadovoljavajuća razina kvalitete



II. područje kvalitete: Obrazovni programi, učenje i poučavanje

Prosudba o kvaliteti

Ustanova provodi programe obrazovanja odraslih koji su odobreni rješenjem Ministarstva znanosti i obrazovanja 10. studenog 2009. (KLASA: UP/I-602-07/09-03/00103; URBROJ: 533-09-09-0004), a za koje je odobrena suglasnost za izmjenu i dopunu programa 8. prosinca 2020. (KLASA: 602-07/20-03/00157; URBROJ: 533-05-20-0002). Programi su izrađeni u skladu s važećom metodologijom izrade programa obrazovanja.

Programi obrazovanja odraslih odnose se na učenje stranih jezika i sadrže jasno definirane predviđene ishode učenja za stjecanje znanja i ishode učenja za stjecanje vještina u skladu s važećim nacionalnim dokumentima. Ishodi učenja usklađeni su s misijom i strategijom Ustanove te s potrebnim kompetencijama završenih polaznika, no iz intervjua s nastavnicima uočeno je da nastavnici ne sudjeluju aktivno u procesu usklađivanja nastavnih sadržaja s predviđenim ishodima učenja. Također, iz intervjua s polaznicima i nastavnicima očito je da ishodi učenja nisu jasno izloženi polaznicima ni nastavnicima. Uvidom u proces izvođenja nastave i u sklopu obilaska Ustanove, uočeno je da se nastava izvodi uz upotrebu suvremenih nastavnih metoda i tehnologija. Također, uvidom u nastavni proces uočeno je da se na nastavi potiče interaktivnost, kreativnost, aktivno sudjelovanje polaznika. Ustanova brine o unapređenju rada te vodi računa o osuvremenjivanju sadržaja prateći trendove na tržištu, posebno u pogledu korištenja suvremenih metoda i tehnologija što je također uočeno tijekom obilaska škole. Prema izjavama vodstva škole, nastavnika i polaznika Ustanova osigurava i omogućava dostupnost svih obrazovnih materijala, tiskanih i digitalnih, koji se koriste u nastavi. Za upis na više module (A2, B1, B2, C1, C2) ustanova provodi inicijalne testove (Placement Test 2 Oxford University Press). Prema tvrdnjama ravnatelja i kako je navedeno u Izvješću o samovrednovanju, 5.12.2024., Ustanova prati i unaprjeđuje kvalitetu rada temeljem povratnih informacija dionika u obliku ankete u digitalnom ili tiskanom obliku. U intervjuu s vodstvom škole kao i s polaznicima, istaknut je direktan razgovor kao glavna metoda prikupljanja povratnih informacija.



Preporuke za poboljšanje

Ustanova bi mogla uzeti u obzir sustavnije i objektivnije prikupljanje povratnih informacija polaznika i aktivno analiziranje dobivenih rezultata u svrhu poboljšanja kvalitete. Također, Ustanova bi mogla razmotriti načine na koji bi se nastavnici mogli više uključiti u proces kreiranja nastavnih sadržaja.

Ocjena razine kvalitete područja

visoka razina kvalitete

III. područje kvalitete: Postignuća polaznika i briga o polaznicima

Prosudba o kvaliteti

Uvidom u nastavne planove i programe te primjere testova uočeno je da Ustanova vrednuje postignuća ishoda učenja u skladu s važećim propisima te se vrednovanje i ocjenjivanje postignuća polaznika provodi pravedno, objektivno, dosljedno i transparentno te u skladu s propisanim načinima vrednovanja. Vrednovanje postignuća polaznika usklađeno je s načinima izvođenja nastave, a kriteriji i metode vrednovanja i ocjenjivanja kao i analiza postignuća dostupni su polaznicima. Nastavnici su uglavnom upoznati s metodama testiranja i ispitivanja. Uvidom u testove i iz razgovora s nastavnicima može se zaključiti da se provode standardizirani testovi koje ne kreiraju sami nastavnici. Prema navodima polaznika jasno je da svi polaznici mogu dati svoje mišljenje o ustanovi i programima obrazovanja usmeno, u obliku razgovora s djelatnicima Ustanove. Iako objektivna i anonimna anketa postoji i priložena je u traženoj dokumentaciji, u razgovoru s polaznicima ne može se jasno zaključiti je li ona u aktivnoj uporabi. Ne postoje dokazi o praćenju završenih polaznika i prema izjavama djelatnika Ustanove ne provodi se sustavno praćenje završenih polaznika te se praćenje uspješnosti završenih polaznika bazira na usmenim neformalnim razgovorima. Ustanova provodi kvalifikaciju polaznika prema predznanju polaznika što je vidljivo iz priloženih inicijalnih testova te se stoga upis polaznika odvija u skladu s odlukom o upisima. Uvidom u testove i iz intervjua s polaznicima i drugim dionicima, uočeno je da se upis polaznika odgovarajućeg predznanja i motivacije osigurava kroz testove koji ne uključuju sve



OBRAZAC 3

jezične vještine te kroz informativne razgovore. Polaznici su upoznati s upisima putem mrežnih stranica i društvenih mreža te usmenom predajom. Postupci upisa su pravedni i javno objavljeni. Ustanova osigurava priznavanje prethodnog učenja i stečenih kvalifikacija, prohodnost polaznika sukladno propisima te je omogućeno savjetovanje i informiranje, ali ono nije sustavno osmišljeno te se ne provodi planski niti kontinuirano. Računalni softver (AMBER) omogućuje prikupljanje podataka o nastavi i prolaznosti polaznika. Ne postoji sustavni način podrške polaznicima iz ranjivih i podzastupljenih skupina.

Preporuke za poboljšanje

Ustanova bi mogla uzeti u obzir omogućavanje polaznicima pristup objektivnijem i anonimnom načinu vrednovanja rada ustanove i iskazivanja vlastitog zadovoljstva nastavom i nastavnim procesom. Također, bilo bi dobro uzeti u obzir redovitu analizu takvih povratnih informacija. Ustanova bi mogla razmotriti mogućnosti praćenja uspjeha završenih polaznika programa u cilju unapređenja kvalitete programa obrazovanja odraslih i cijelog nastavnog procesa. Ustanova bi također mogla razmotriti izradu testova koji bi uključili podjednako testiranje svih jezičnih vještina. Mogla bi osigurati da polaznici nemaju mogućnost samostalnog odabira razine učenja jezika koju će pohađati budući da to pretpostavlja i da polaznici idu na prejednostavan program učenja koji neće rezultirati napretkom, kao i pretežak program učenja stranih jezika. Nadalje, savjetovanje i informiranje polaznika bi se moglo provoditi sustavnije i organizirano u vidu jasno definiranih kontinuiranih aktivnosti kako bi se pružio kvalitetniji sustav podrške svim polaznicima, kao i polaznicima iz ranjivih i podzastupljenih skupina.

Ocjena razine kvalitete područja

zadovoljavajuća razina kvalitete



IV. područje kvalitete: Ljudski i materijalni resursi

Prosudba o kvaliteti

Ustanova ima odgovarajući broj zaposlenika koji imaju odgovarajuće kompetencije, međutim među njima nije jasno definirala uloge i odgovornosti. Uloge i odgovornosti u odnosu s polaznicima jasno su definirane.

Način zapošljavanja djelatnika nije transparentan.

Ustanova ima uspostavljen djelomično kvalitetan sustav pružanja podrške nastavnicima u njihovom profesionalnom razvoju. U stručnom usavršavanju nastavnici se većinom oslanjaju na matične ustanove u kojima su zaposleni, dok se stalno zaposleno i nenastavno osoblje redovito usavršava u organizaciji svih relevantnih ustanova.

Ustanova na kraju prvog obrazovnog razdoblja prikuplja podatke polaznika o zadovoljstvu rada Ustanove, međutim nema formaliziran proces na način da analizira prikupljene podatke na temelju kojih izrađuje plan poboljšanja i ne uključuje sve dionike sustava podjednako ni u kreiranje upitnika ni u analizu dobivenih podataka, ali ni u izradu plana poboljšanja.

Ustanova prati kvalitetu rada nastavnika temeljem prikupljenih informacija i planira daljnja poboljšanja, ali ne formalno.

Prostorni i materijalni uvjeti su na visokoj razini i zadovoljavaju sve preduvjete za izvođenje programa obrazovanja odraslih i postizanje predviđenih ishoda učenja.

Financijama se većinom upravlja na održiv i razvojno usmjeren način.

Preporuke za poboljšanje

Potrebno je provoditi transparentne i zakonom prihvatljive procedure zapošljavanja ravnatelja u Ustanovi i drugih djelatnika.

Ustanova bi trebala osigurati kontinuirana stručna usavršavanja u svojoj organizaciji i sustavnije voditi evidenciju stručnih usavršavanja nastavnika.

Ustanova bi mogla razmotriti načine uključivanja vanjskih suradnika - nastavnika u programe andragoških edukacija s ciljem stjecanja andragoških kompetencija, kao i u stručni rad Ustanove uopće.



OBRAZAC 3

Ustanova bi mogla razmotriti odgovarajuću raspodjelu zaduženja djelatnicima na način da su svima jasni i transparentni, te osigurati uključenost svih dionika u kreiranje odgovarajućih i formalnih procedura prikupljanja i analize podataka o zadovoljstvu i kvaliteti rada Ustanove. Sve djelatnike, unutarnje i vanjske predavače ustanove potrebno je uključiti u izradu plana unaprjeđenja kvalitete rada te odrediti uspostaviti procedure informiranja svih o rezultatima provedbe.

Ustanova bi mogla razmotriti proceduru postupanja u slučaju loše ocjene.

Ocjena razine kvalitete područja

visoka razina kvalitete

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

Prosudba o kvaliteti

Ustanova promovira svoj rad i ulogu te u zadnjoj godini redovito objavljuje informacije, međutim nisu obuhvaćene sve relevantne informacije za ciljanu skupinu, polaznike. U određenoj mjeri sudjeluje u projektima, događanjima i aktivnostima u suradnji s lokalnom, nacionalnom i međunarodnom zajednicom i drugim ustanovama za obrazovanje odraslih u Republici Hrvatskoj kojima se promovira obrazovanje odraslih, ali ne uključuje sve dionike podjednako.

Ustanova ima formaliziran sustav za očuvanje integriteta, prevenciju i sankcioniranje neetičnih oblika ponašanja koji je objašnjen Etičkim kodeksom, međutim nisu svi dionici s njim upoznati.

Preporuke za poboljšanje

Ustanova bi mogla razmotriti kako uključiti i druge dionike (nastavnike, vanjske suradnike, polaznike) u promotivne aktivnosti, mobilnosti i internacionalizaciju.



OBRAZAC 3

Ustanova bi mogla razmotriti načine objavljivanja svih relevantnih informacija poput ishoda učenja, mogućnosti za zapošljavanje ili nastavak obrazovanja polaznika i sl..

Ustanova bi mogla razmotriti kontinuirano sudjelovanje u lokalnim i nacionalnim događanjima i aktivnostima u svrhu učenja i poučavanja, ali i promocije i isticanja važnosti obrazovanja odraslih.

Ustanova može razmotriti kako informirati sve dionike o mehanizmima za unaprjeđenje kvalitete međuljudskih odnosa i rješavanje mogućih konflikata.

Ustanova bi mogla razmotriti načine kako informirati polaznike o Etičkom kodeksu.

Ocjena razine kvalitete područja

visoka 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

Ustanova ima definiranu misiju i viziju koja odražava njene specifičnosti. Međutim, uvidom u dokumente i nakon razgovora s dionicima, uočeno je da Ustanova ne provodi dovoljno učinkovito informiranje svih zainteresiranih dionika (djelatnika, polaznika i ostalog osoblja) o ključnim elementima svoje misije i vizije te ih planski ne uključuje u ostvarivanje zadanih ciljeva definiranih u tim smjernicama. Tijekom posjeta i razgovora s ravnateljem i andragoškim voditeljem Povjerenstvo je saznalo da Ustanova svake dvije godine provodi samovrednovanje kao temelj za razvoj dugoročne Strategije. Kako dokazi o tome nisu dostavljeni na uvid nije moguće potvrditi usklađenost kratkoročnih i dugoročnih ciljeva te strateškog planiranja s misijom i vizijom Ustanove.

Ustanova nema sve interne dokumente i akte koji su potrebni za njezin rad. Procedure zapošljavanja nisu transparentne. Ne postoji dokaz o provedenom natječaju za ravnatelja. Nisu dostavljena na uvid imenovanja andragoškog voditelja sukladno zakonu, nije jasno definirana uloga svih uključenih u vertikalnu upravu i odlučivanja.

Ustanova planira resurse koji su optimalni za postizanje strateških ciljeva. Djelatnici su raspoređeni po različitim sektorima, pri čemu svaki zaposlenik nema jasno definirane odgovornosti i područje rada te je povjerenstvo zaključilo da se područja rada preklapaju i da nije u potpunosti određena zadaća pojedinih djelatnika. Upravljanje ustanovom je većim dijelom centralizirano budući da je ravnatelj Osnivač, a navodi kako je i andragoški voditelj i predavač. Statut Ustanove usklađen je s odredbama novog Zakona o obrazovanju odraslih. Odluke u Ustanovi donosi Upravno vijeće u definiranim zakonskim granicama. Ustanova



OBRAZAC 3

bilježi dugoročnu stabilnost u poslovanju, a financijske resurse planira sukladno predviđenim troškovima.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- Odluka o osnivanju Ustanove od 3.srpnja 2006.godine
- Statut Ustanove 2006. god i izmjene statuta
- Odluka o izmjeni i dopuni Odluke o osnivanju od 1. listopada 2008. godine
- Odluka Upravnog vijeća o donošenju Statuta ustanove od 14. studenoga 2008. godine
- Zapisnik sa 22. sjednice Upravnog vijeća 19. 9. 2023.
- Odluka o imenovanju Upravnog vijeća
- Odluka Upravnog vijeća od 19. rujna 2023. godine, imenovan za ravnatelja s početkom mandata na dan 19. rujna 2023. godine
- AZUP baza podaci o polaznicima
- AZUP baza podaci o programima
- AZUP baza popis nastavnika
- Izvješće o samovrednovanju
- mrežna stranica Ustanove: <https://www.pouvinkovci.hr/>
- intervju s ravnateljem, andragoškim voditeljem, polaznicima, djelatnicima i nastavnicima

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

Ustanova je posvećena osiguravanju kvalitete i kontinuiranom unaprjeđenju, potičući razvoj kulture kvalitete, što se očituje kroz ostvarene rezultate brojnih EU projekata. Učilište je 2021. i 2022. godine sudjelovalo u projektu pilotiranja samovrednovanja i vanjskog vrednovanja ustanova u sklopu ESF-ovog projekta "Razvoj sustava osiguravanja kvalitete u obrazovanju odraslih". Iako Ustanova ima ambiciju osigurati visoku kvalitetu, organizacijska struktura još nije dovoljno razvijena, što znači da raspodjela odgovornosti i uloga unutar organizacije nije jasno definirana. Stoga je nužno uspostaviti jasne poslovne procese koji će omogućiti učinkovito upravljanje i koordinaciju svih aktivnosti, čime će se osigurati kvaliteta u svim područjima djelovanja. Ustanova je u procesu uspostave unutarnjeg sustava kvalitete. Iako prikuplja ankete od polaznika, još uvijek ne provodi sustavnu analizu tih podataka, niti na temelju njih izrađuje plan unaprjeđenja. U praksi se primjenjuje usmeno komentiranje i slijeđenje preporuka ravnatelja. S obzirom na to da se sustav još uspostavlja, procedure nisu u potpunosti dokumentirane. U Izvješću o samovrednovanju Ustanova prepoznaje da postoji prostor za poboljšanje, osobito u smislu strateškog planiranja na duži rok i sustavnog analiziranja stanja. Procedure pismenih analiza temeljenih na prikupljenim podacima još uvijek nisu uspostavljene, a anketiranje svih dionika ne provodi se sustavno. Također, Ustanova još uvijek nema realističan i upravljiv sustav osiguravanja kvalitete temeljen na PDCA (Plan – Do – Check – Act) metodologiji, usklađen s modernim sustavima osiguravanja kvalitete i Priručnikom ASOO-a o osiguravanju kvalitete u obrazovanju odraslih. Djelatnici u Ustanovi podržavaju sve aktivnosti osiguranja kvalitete koje se trenutno provode, a imaju pozitivan stav za njihovo formaliziranje.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- Izvješće o samovrednovanju
- ankete polaznika
- mrežna stranica Ustanove: <https://www.pouvinkovci.hr/>



OBRAZAC 3

- intervju s ravnateljem, andragoškim voditeljem, polaznicima, djelatnicima i nastavnicima
-

Ocjena razine kvalitete standarda

zadovoljavajuća razina kvalitete

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

Prosudba o kvaliteti

Povjerenstvo za vanjsko vrednovanje tijekom posjeta zaključilo je da u djelatnosti Ustanove značajan prostor u provedbi programa učenja stranih jezika zauzima upravo Linguapax d.o.o. za cjeloživotno učenje stranih jezika i informatike. Ustanova je trenutno u procesu uspostave unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete, a uprava potiče i podržava cjelokupni proces što je razvidno iz prikazanih dokaza te razgovora s dionicima. Kako učinkovit sustav osiguravanja kvalitete još nije uspostavljen, nalazi samovrednovanja do sada nisu dali jasne i dokumentirane smjernice koje su provjerljive i provedive te koje rezultiraju preporukama u pisanom obliku. Iako je Ustanova pri uvođenju sustava kvalitete imenovala Povjerenstvo, cjelokupno izvješće, analize i preporuke nisu jasno usmjerene i ne može se jasno razaznati radi li se o preporukama za POU Vinkovci ili Linguapax d.o.o. S obzirom na to da se radi o dva pravna subjekta koja se po svom djelovanju i obvezama koje imaju prema zakonskoj regulativi u obrazovanju odraslih u provođenju verificiranih programa u potpunosti razlikuju, preporuke moraju biti jasno razdvojene.

Zbog navedene problematike, ciljevi i uloge ova dva pravna subjekta tijekom obrazovnog procesa nisu jasno odvojeni pa u provedbi nisu razvidni ni kratkoročni ni dugoročni ciljevi razvoja Ustanove.

Povjerenstvu za vanjsko vrednovanje nisu predloženi dokazi koji bi potvrdili da je nakon izrade Izvješća o samovrednovanju Ustanova pristupila izradi plana unapređenja pa je razvidno kako se plan unapređenja ne prati niti koristi da se na temelju njega planira daljnji razvoj POU Vinkovci posebice u usklađivanju rada Ustanove sa zakonskom regulativom u obrazovanju odraslih.



Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- Izvješće o samovrednovanju
 - SWOT analiza
 - SMART planovi
 - mrežna stranica Ustanove - <https://www.pouvinkovci.hr/>
 - intervju s ravnateljem, andragoškim voditeljem, polaznicima, djelatnicima i nastavnicima
-

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

Ustanova koristi digitalni sustav Amber za upravljanje učilištem i koristi brojne automatizirane alate za praćenje podataka vezanih za upise, trendove i financijske analize. Podatci koje Ustanova prikuplja putem elektroničkog sustava omogućavaju detaljan uvid u organizaciju i poslovanje ustanove, nastavu i planiranje budućih aktivnosti. U Izvješću o samovrednovanju prikazani su podaci o broju upisanih polaznika u posljednjih pet godina, a prema navodu ravnatelja služe kao temelj za donošenje poslovnih odluka za upravljanje Ustanovom. Prikupljene podatke uprava Ustanove prvenstveno koristi za buduće planove razvoja s naglaskom na potrebi poboljšanja upravljanja financijama i transformacije poslovnog modela u smjeru cjelovitog ovladavanja svim aspektima upravljanja kapitalom na učinkovit i održiv način. Iz elektroničkog sustava koji koristi Ustanova nije vidljivo je li isti povezan i omogućava li vođenje andragoške dokumentacije na zakonski ispravan način. Povjerenstvo nije dobilo na uvid dnevnik rada u papirnatom obliku, a ni uvidom u elektronički prikaz nije bilo moguće provjeriti provodi li se nastava sukladno odobrenom programu.



OBRAZAC 3

Ustanova poštuje odredbe o zaštiti osobnih podataka te je uvela obrazac za polaznike i na taj način je rad ustanove usklađen sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- Izvješće o samovrednovanju
- ankete polaznika
- mrežna stranica Ustanove: <https://www.pouvinkovci.hr/>
- intervju s ravnateljem, andragoškim voditeljem, polaznicima, djelatnicima i nastavnicima
- elektronička platforma za upravljanje učilištem AMBER

Ocjena razine kvalitete standarda

zadovoljavajuća razina kvalitete

❖ 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

Tijekom posjete je utvrđeno da Ustanova ne vodi sveobuhvatnu i pravovremenu andragošku dokumentaciju za sve polaznike programa za učenje stranih jezika u potpunosti sukladno zakonskoj regulativi u obrazovanju odraslih. Usporedbom i provjerom u Matičnoj knjizi br. 19 utvrđeno je da se ponekad redovna nastava ne izvodi u punom trajanju kako je odobrenim programom definirano.

U slučaju da je broj polaznika u grupi manji od planiranog polaznici ponekad potpisuju Izjavu o suglasnosti o smanjenju broja sati. U primjeru polaznika Vladimira Peraka, matični broj 4142, u dokumentaciji se nalazi Izjava o suglasnosti o smanjenju broja nastavnih sati u kojoj polaznik izjavljuje da je suglasan platiti cjelokupni iznos za smanjenu satnicu na 54 sata jer se u obrazovnu skupinu za koju je planirano 12 polaznika, upisalo njih 6. Stoga, može se zaključiti da polaznici u grupama manjima od očekivanog broja upisanih odrađuju smanjeni broj sati programa (npr. u navedenom slučaju u programu A1.2 opći njemački jezik izvodi se 54 sata, umjesto predviđenih 70 sati redovne nastave).

Uvidom u Matičnu knjigu br. 19 i usporedbom upisa polaznika u upisnik AZUP utvrđene su nepravilnosti. Mihaela Gjokaj, polaznica s matičnim brojem 3849, upisana u program OPĆI ENGLJSKI JEZIK B1.3 i B1.4 dana 25. 10. 2022. Datum izdavanja javne isprave je 5. 7. 2023.,



OBRAZAC 3

međutim nije upisana u bazu AZUP, a na mjesto andragoškog voditelja upisana je nastavnica Mirta Jezidžić.

Nadalje, polaznica s matičnim brojem 3833 u Matičnu knjigu upisana je 5. 10. 2022. pod istim matičnim brojem u programe OPĆI ENGLISKI JEZIK A2.1, A2.2 i B1.1. Ispite je prema upisu u Matičnu knjigu polagala kako slijedi: za A2.1 13. 2. 2023., za A2.2. 20. 6. 2023., za B1.1. 17. 2. 2024. Izdana je samo jedna javna isprava 30. 6. 2023., a na mjestu voditelja obrazovanja navedena je tri puta nastavnica u programu. Prema upisu u bazu AZUP-a polaznica je upisala program 15. 6. 2022., a isti je završila 27. 2. 2023. što nije u skladu s upisom u Matičnu knjigu.

Polaznik s matičnim brojem 3823, polaznik programa OPĆI ENGLISKI JEZIK A2.1, A2.2., B1.1, B1.2 i B1.3, pod istim matičnim brojem upisan je u matičnu knjigu 15. 9. 2022., a svjedodžba mu je izdana 30. 6. 2023. za stupanj A2. Zabilježeno je polaganje ispita za sve programe i to za A2.1 18. 2. 2023., za A2.2. 20. 6. 2023, za B1.1. 17. 2. 2024. za B1.2, 27. 6. 2024. U bazi AZUP-a upisan je prvi put u A2 program OPĆI ENGLISKI JEZIK 15. 6. 2022. kojeg je završio 27. 2. 2023. Drugi put upisan je u B1 OPĆI ENGLISKI JEZIK 1. 8. 2023., a završio je 28. 2. 2024. U Matičnoj knjizi nije upisano izdavanje završne svjedodžbe.

Ovdje je navedeno nekoliko uočenih nepravilnosti koje nisu pojedinačni slučajevi jer se nepravilnosti ponavljaju kroz cijelu Matičnu knjigu. Stranice nisu obilježene rednim brojevima, a polaznici su pod jednim matičnim brojem sustavno upisani u više stupnjeva učenja stranih jezika koje završavaju u različitim vremenskim terminima. Također, u Matičnoj knjizi, na mjesto voditelja obrazovnog programa, odnosno andragoškog voditelja, upisuje se predavač/nastavnik jezika.

Nakon uspješnog završetka programa, polaznicima se izdaju svjedodžbe o znanju stranog jezika na obrascu NN (20). Svjedodžbu potpisuju ravnatelj i nastavnik/predavač.

Prema izjavi andragoškog voditelja Ustanova ne vodi dnevnik rada u papirnatom obliku, već vodi elektroničku evidenciju polaznika i dnevnik rada. Povjerenstvo je zatražilo na uvid jedan ispisani primjer e-Dnevnika za grupu polaznika koju mogu samostalno odabrati, kako bi bilo moguće provjeriti trajanje nastave i usklađenost nastavnih tema s odobrenim programom. Nakon što su djelatnici Ustanove pokušali ispisati tražene informacije, na uvid je dan ispis koji je bio nečitak i ispis koji nije sadržavao popis svih polaznika u grupi. Dostavljeno je nekoliko ispisanih stranica A4 formata, iz kojih nije bilo moguće provjeriti podatke o polaznicima, nastavnim cjelinama i sadržajima koji se izvode kao ni imena predavača koji su izvodili nastavu. Ispisani cjeloviti dnevnik s potrebnim informacijama o polaznicima, sadržaju nastave i trajanju izvođenja s potpisom predavača u papirnatom obliku Povjerenstvo nije dobilo na uvid, čime je onemogućeno utvrđivanje vjerodostojnosti izvođenja predavanja, kao i popisa polaznika u grupi. Iz digitalnog dnevnika i imenika nije bilo moguće utvrditi sve potrebne informacije budući da digitalni dnevnik nije imao pregledan dnevnik rada s potpisima nastavnika koji je jasno povezan s popisom svih polaznika u grupi. U takvom dnevniku, podatci



OBRAZAC 3

su raspoređeni na način da Povjerenstvo nije moglo sa sigurnošću utvrditi ispravnost izvođenja i trajanja programa te podatke o upisanim polaznicima.

Prema navodu ravnatelja arhiva se nalazi na drugoj lokaciji, u Vukovaru, te nije bilo moguće utvrditi čuva li se i vodi u skladu s propisima. Na uvid je dostavljena samo jedna uvezana matična knjiga i to od broja 3600 do 3800 s datumom početka upisa 3. 11. 2021. i datumom završetka upisa 12. 5. 2022. U istoj nisu označene stranice i nije zaključena ni potpisana.

Prema navodima ravnatelja ustanova na zahtjev polaznika koji su završili obrazovanje u ustanovi osigurava uvid i dostavu dokumentacije koja se odnosi na polaznika. Ustanova ne dostavlja podatke o polaznicima u informacijski sustav Agencije – AZUP redovito i u cijelosti.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- program učenja njemačkog jezika
 - Suglasnost za izvođenje programa učenja stranih jezika prema izmijenjenim i dopunjenim programima od 8. prosinca 2020.
 - Matična knjiga br. 19; matični brojevi od 3601 do 3800, uzorak matični brojevi 3602, 3608, 3609, 3623
 - Izjava o suglasnosti o smanjenju broja nastavnih sati - polaznik Vladimir Perak, matični broj 4142
 - ogledni primjeri upisa polaznika u Matičnu knjigu br. 20 i evidenciju AZUP s matičnim brojevima: 3988, 3849, 3833, 3823
-

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-om.**

Ustanova provodi programe obrazovanja odraslih koji su odobreni rješenjem Ministarstva znanosti i obrazovanja 10. studenog 2009., a za koje je odobrena suglasnost za izmjenu i



OBRAZAC 3

dopunu programa 8. prosinca 2020. Prema navedenoj suglasnosti programi su izrađeni u skladu s važećom metodologijom izrade programa obrazovanja. Svi programi učenja stranih jezika usklađeni su sa Zajedničkim europskim referentnim okvirom za jezike, a istim rješenjem odobreno je i njihovo izvođenje na daljinu u stvarnom vremenu. Ukupno je odobreno pet programa učenja jezika. Stoga, ishodi učenja su usklađeni s misijom i strategijom ustanove te s potrebnim kompetencijama završenih polaznika. Iz intervjua s nastavnicima uočeno je da nastavnici ne sudjeluju aktivno u procesu usklađivanja nastavnih sadržaja s predviđenim ishodima učenja iako je drugačije navedeno u Izvješću o samovrednovanju iz 2024. Također, iz intervjua s polaznicima i nastavnicima uočeno je da ishodi učenja nisu jasno izloženi ni polaznicima ni nastavnicima. Međutim, ishodi učenja postižu se u smislu dobivanja određene razine jezičnih kompetencija prema Zajedničkom europskom referentnom okviru za jezike, a što je vidljivo iz zapisa o položenim ispitima.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- Nastavni plan i program učenja engleskog jezika za odrasle – opći jezik, Vinkovci, lipanj 2009.
- Nastavni plan i program učenja njemačkog jezika za odrasle – opći jezik, Vinkovci, listopad 2020.
- Nastavni plan i program učenja francuskog jezika za odrasle – opći jezik, Vinkovci, listopad 2020.
- Nastavni plan i program učenja talijanskog jezika za odrasle – opći jezik, Vinkovci, listopad 2020.
- Rješenje Ministarstva znanosti i obrazovanja, 10. studenog 2009. (KLASA: UP/I-602-07/09-03/00103; URBROJ: 533-09-09-0004)
- Suglasnost za izmjenu i dopunu programa 8. prosinca 2020. (KLASA: 602-07/20-03/00157; URBROJ: 533-05-20-0002).
- inicijalni Placement test 2 za engleski jezik razina A1 - B2, Oxford University Press
- primjeri ispita (test A1 razine njemačkog jezika, 31.5.2024.)
- anketni upitnik o zadovoljstvu polaznika za program učenja engleskog i njemačkog jezika u Sisku
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfRgXwL8exgWNb30SiUY4PLWgSsnRqRzcY1aegZzZ-a_8Q/viewform
- intervju s polaznicima, djelatnicima, nastavnicima



Ocjena razine kvalitete standarda

visoka razina kvalitete

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

Uvidom u Nastavne planove i programe te prisustvovanjem na nastavi uočeno je da su načini izvođenja nastave u skladu s odobrenim programima obrazovanja odraslih. Predavači uvažavaju specifičnosti polaznika te u skladu s tim primjenjuju različite pedagoške i andragoške metode. Pri sudjelovanju na nastavi uočavaju se primjeri interaktivnosti, motivacijskih tehnika, poticanje kritičkog mišljenja, te je postignuta visoka razina aktivnosti polaznika i uključenosti u nastavni proces. Sudjelovanjem na nastavi uočeno je da se učenje i poučavanje prilagođava različitostima polaznika i njihovim potrebama, potiče se motiviranost i aktivna uloga polaznika u procesu učenja te se potiče međusobno poštivanje nastavnika i polaznika. Sudjelovanjem u nastavi i u obilasku škole te kako je navedeno u Izvješću o samovrednovanju, uočeno je da se u nastavi koriste napredne tehnologije koje doprinose kvalitetnom izvođenju nastave. Iz intervjua s polaznicima, djelatnicima i nastavnicima uočeno je da se velika pažnja posvećuje korektnim odnosima, odnosima međusobnog poštovanja i obiteljskoj atmosferi i to svi dionici ističu kao veliku prednost. Obrazovne skupine optimalne su veličine (do 15 polaznika). Iz navoda polaznika i vodstva škole, a kako je i navedeno u Izvješću o samovrednovanju, polaznicima su osigurani i dostupni svi obrazovni materijali, printani i digitalni.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- Nastavni plan i program učenja engleskog jezika za odrasle – opći jezik, Vinkovci, lipanj 2009
- Nastavni plan i program učenja njemačkog jezika za odrasle – opći jezik, Vinkovci, listopad 2020.
- Nastavni plan i program učenja francuskog jezika za odrasle – opći jezik, Vinkovci, listopad 2020.



OBRAZAC 3

- Nastavni plan i program učenja talijanskog jezika za odrasle – opći jezik, Vinkovci, listopad 2020.
- Rješenje Ministarstva znanosti i obrazovanja, 10. studenog 2009. (KLASA: UP/I-602-07/09-03/00103; URBROJ: 533-09-09-0004)
- Suglasnost za izmjenu i dopunu programa 8. prosinca 2020. (KLASA: 602-07/20-03/00157; URBROJ: 533-05-20-0002).
- Izvješće o samovrednovanju, 5. 12. 2024.
- inicijalni Placement test 2 za engleski jezik razina A1 - B2, Oxford University Press
- anketni upitnik o zadovoljstvu polaznika za program učenja engleskog i njemačkog jezika u Sisku
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfRgXwL8exgWNb30SiUY4PLWgSsnRqRzcY1aegZzZ-a_8Q/viewform
- intervju s polaznicima, djelatnicima, nastavnicima
- primjeri ispita (test A1 razine njemačkog jezika, 31.5.2024.)
- sudjelovanje na nastavi
- uvid u prostor na adresi Ustanove

Ocjena razine kvalitete standarda

visoka razina kvalitete

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

Standard nije primjenjiv.

Ocjena razine kvalitete standarda

-



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.

Ustanova organizira i prijavljuje vrednovanje postignuća ishoda učenja u skladu s važećim propisima te se vrednovanje i ocjenjivanje postignuća polaznika provodi pravedno, objektivno, dosljedno i transparentno te u skladu s propisanim načinima vrednovanja kako je vidljivo iz podataka iz sustava AZUP i prijavnice za polaganje ispita (Njemački opći jezik A1 modul, 31.5.2024.). Vrednovanje postignuća polaznika usklađeno je s predviđenim ishodima učenja u velikoj mjeri i u skladu je s ishodima navedenima u nastavnim planovima i programima. Vrednovanje postignuća polaznika usklađeno je s načinima izvođenja nastave, a kriteriji i metode vrednovanja i ocjenjivanja jasni su i unaprijed dostupni polaznicima. Prema izjavama nastavnika, polaznici dobivaju povratne informacije o rezultatima vrednovanja i s tim povezane savjete za učenje u obliku analize testa na idućem satu nakon pisanja testa. Nastavnici su u većoj mjeri upoznati s metodama testiranja i ispitivanja. U samom procesu testiranja koriste se standardizirani testovi znanja stranih jezika. U intervjuu s polaznicima, nastavnicima i vodstvom škole te uvidom u inicijani Placement 2 test, Oxford University Press te testom A1 razine njemačkog jezika iz 31.5.2024. uočeno je da iako testovi podrazumijevaju vrednovanje svih ishoda učenja, stavljen je veći fokus na gramatiku i pravopis. U Ustanovi postoji formalni žalbeni postupak, no kao način prigovora polaznici i vodstvo škole navode da svoje mišljenje mogu izraziti usmeno, u razgovoru s djelatnicima, ravnateljem i nastavnicima. Ustanova navodi da je moguće uložiti prigovor i putem online anketa i društvenih mreža, no nije bilo moguće sa sigurnošću utvrditi da su polaznici upoznati s tim budući da se iz intervjua s polaznicima ustanovilo da neki znaju za ankete, a neki ne i takve ankete o programima koje se izvode u sjedištu nije bilo moguće dobiti na uvid.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- prijavnica za polaganje ispita (31.5.2024.)



OBRAZAC 3

- primjeri ispita (Njemački opći jezik A1 modul, 31.5.2024.)
 - prijave završnih provjera Agenciji
 - Matična knjiga
 - AZUP podaci o polaznicima
 - Nastavni plan i program učenja engleskog jezika za odrasle – opći jezik, Vinkovci, lipanj 2009.
 - Nastavni plan i program učenja njemačkog jezika za odrasle – opći jezik, Vinkovci, listopad 2020.
 - Nastavni plan i program učenja francuskog jezika za odrasle – opći jezik, Vinkovci, listopad 2020.
 - Nastavni plan i program učenja talijanskog jezika za odrasle – opći jezik, Vinkovci, listopad 2020.
 - inicijalni Placement test 2 za engleski jezik razina A1 - B2, Oxford University Press
 - anketni upitnik o zadovoljstvu polaznika za program učenja engleskog i njemačkog jezika u Sisku
- https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfRgXwL8exgWNb30SiUY4PLWgSsnRqRzcY1aegZzZ-a_8Q/viewform
- intervju s polaznicima, djelatnicima, nastavnicima

Ocjena razine kvalitete standarda

visoka razina kvalitete

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

Prema izjavama ravnatelja i andragoške voditeljice, ustanova ne provodi sustavno praćenje završenih polaznika te nisu u mogućnosti koristiti podatke za unaprjeđenje kvalitete programa obrazovanja odraslih i nastavnog procesa. Ustanova navodi neformalne susrete kao vid praćenja, no ne postoji nikakvo formalno i dokumentirano praćenje. Ustanova ne



OBRAZAC 3

provodi informiranje o mogućnostima zapošljavanja, ali potiče nastavak obrazovanja nakon završetka obrazovnog programa u ustanovi u obliku polaganja Cambridge ispita (ugovor o suradnji s ispitnim centrom Jantar iz Splita) za strane jezike i /ili upisivanja drugih jezičnih programa koje ustanova nudi. Ne postoji jasno i sustavno poticanje u planiranju buduće karijere kao ni evaluacije tih postupaka koje bi omogućile donošenja mjera za unaprjeđenje. Polaznicima se pruža podrška u planiranju buduće karijere uglavnom kroz neformalne razgovore.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- intervju s polaznicima, djelatnicima, nastavnicima
- ugovor o suradnji s Učilištem Jantar, Split

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.**

Upis polaznika odvija se u skladu s odlukom o upisima, osiguran je upis polaznika odgovarajućeg predznanja i motivacije u vidu inicijalnih testova i informativnih razgovora. Polaznici su upoznati s upisima putem mrežnih stranica i društvenih mreža te usmenom predajom. Postupci upisa su pravedni i javno objavljeni. Ustanova osigurava priznavanje prethodnog učenja. Osigurana je prohodnost polaznika sukladno propisima, a na način da se provode testovi u obliku standardiziranih inicijalnih testova (Placement test, Oxford University Press) te se provode završni ispiti razine znanja jezika. Ustanova provodi standardizirane inicijalne testove pri upisu polaznika u programe učenja stranih jezika kojima se određuje koje je početno stanje znanja jezika polaznika kako bi ih se organiziralo u odgovarajuću grupu učenja jezika prema razini znanja. No, polaznici ipak, pri upisu, prema



OBRAZAC 3

navodima polaznika, mogu i sami birati razinu učenja jezika koju žele upisati. Iako ih Ustanova potiče da odaberu odgovarajući stupanj koji odgovara njihovom predznanju, postoji i mogućnost da polaznici upišu grupe koje ne odgovaraju njihovom predznanju. Polaznicima je omogućeno savjetovanje i informiranje od strane ravnatelja/andragoškog voditelja, ali nije sustavno osmišljeno te se ne provodi planski niti kontinuirano. Ne postoji dokumentirano praćenje već se ono odvija u neformalnom obliku. Računalni softver (AMBER) omogućuje prikupljanje podataka o nastavi i prolaznosti polaznika. Ne postoji dokaz o sustavnom načinu podrške polaznicima iz ranjivih i podzastupljenih skupina. Ustanova navodi brigu o adekvatnom rasporedu kao način uključivanja podzastupljenih skupina.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- dokumentacija polaznika (prijavnica - upisnica, ugovor o obrazovanju, prijavnica i zapisnik za polaganje ispita, zapisnik o završnoj provjeri)
- inicijalni Placement test 2 za engleski jezik razina A1 - B2, Oxford University Press
- Matična knjiga
- uvid u računalni softver (AMBER) (dostupno u ustanovi)
- intervju s polaznicima, djelatnicima, nastavnicima.

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.

Ravnatelj i andragoška voditeljica navode kao sustav podrške polaznicima posebno prilagođavanje rasporeda nastave prema radnim obvezama polaznika. Također navode posebnu osjetljivost prema umirovljenicima i prilagodbi rasporeda njihovom stilu života. Navode da postoji sustav podrške polaznicima u obliku savjetodavne i tehničke podrške, no o njoj nema zapisa. Polaznicima je dostupna knjižnica, i to s digitalnim načinom posudbe knjižnične građe što olakšava polaznicima pristup materijalima za učenje. Također, dostupne su i informatičke učionice i polaznici su upoznati s dostupnim sustavom podrške koji se



OBRAZAC 3

odnosi na neformalno savjetovanje. Povratne informacije polaznika o dostupnosti i kvaliteti sustava podrške ne prikupljaju se na formalan i sustavan način već se kroz razgovor s polaznicima prikupljene informacije koriste za daljnje unaprjeđenje rada ustanove.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- uvid u raspored nastave
- intervju s polaznicima, djelatnicima, nastavnicima
- obilazak ustanove

Ocjena razine kvalitete standarda

zadovoljavajuća razine 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 ravnatelja, andragoškog voditelja te dva stalno zaposlena pomoćnika andragoškog voditelja koji su ujedno i nastavnici. Ukupni broj stalno zaposlenih osoba iznosi 8, od čega su tri nastavnika, informatičar, tri administratora i spremačica. Broj vanjskih suradnika ovisi o potrebama i intenzitetu nastave.

Ustanova nije provela javni natječaj za zapošljavanje ravnatelja sukladno zakonskim odredbama, što potvrđuje nedostatak dokumentacije iz koje su vidljivi natječajni postupci (nije objavljen javni natječaj). Ravnatelj u razgovoru navodi da podrazumijeva da je osnivač Ustanove ujedno i ravnatelj i da stoga smatra da natječaj nije potreban.

Ravnatelj i andragoški voditelj kao izazov ističu zapošljavanje vanjskih suradnika. S obzirom da su u javnim školama plaće veće smatraju da nisu dovoljno konkurentni. Osim toga, izazov



OBRAZAC 3

je i njihovo aktivno sudjelovanje u radu Ustanove, i to unatoč svoj podršci koju im daju (osiguranje resursa, planova i programa, nastavnih materijala i pomagala, generičkih nastavnih priprema, ispitnih materijala i sl.) zbog čega smatraju da njihova nastava češće odstupa od standarda, no rijetko na neprihvatljivu razinu. Jedan od razloga su i obveze vanjskih suradnika koji istodobno rade u svojim matičnim školama.

Međutim, voditelji kažu da se za vanjske suradnike organiziraju i individualni konzultativni sastanci za tehnička pitanja i smjernice, i da su pod redovitim nadzorom andragoških voditelja, što vanjski suradnici ne potvrđuju. Ustanova ima plan odgovoriti navedenim izazovima vizijom novog poslovnog modela upravljanja ustanovom što potvrđuje aktivnostima međunarodnog projekta u kojem sudjeluje i kojemu je to i cilj.

Ustanova je svim dionicima osigurala korištenje vlastitog elektroničkog sustava za vođenje dnevnika rada, međutim on se ne ispisuje i ne potpisuje.

Ustanova ima razvijen sustav posudbe knjižne građe putem vlastitog elektroničkog sustava. Svi nastavnici imaju potrebne kompetencije za rad u obrazovanju odraslih, a ustanova osigurava podršku za redovito pohađanje stručnih skupova i unutarnje radionice i edukacije i voditelji i nastavnici ističu da sudjeluju na godišnjoj HUPE konferenciji profesora engleskog jezika, Međunarodnom andragoškom simpoziju, a preko Erasmus + projekata cijeli je tim uključen u mobilnosti i niz pripremnih edukacija koje vode ukupnoj preobrazbi poslovnog modela ustanove. Nastavnici navode da se usavršavaju nekoliko puta godišnje gdje je sudjelovanje obavezno te u sklopu konferencija, mrežnih seminara i projektnih aktivnosti. Jedna nastavnica navodi da su dužni sudjelovati u barem 3 stručna usavršavanja godišnje, a da o njima ovisi što će i gdje će se usavršavati.

Ustanova ima razvijenu proceduru procjene kompetencija i rada kolega nastavnika. I voditelji i nastavnici navode da pri uvođenju u nastavu nastavnik dobije Priručnik za nastavnika gdje se upoznaje s procedurama i kriterijima rada. U nastavu ih uvodi mentor. Ističu da novi nastavnici imaju 18 obveznih sati promatranja rada mentora za koje dobiju obrazac za praćenje. Na satima procjene rada nastavnika bude samo mentor koji ima obrazac za praćenje koji je izradio ravnatelj u suradnji s andragoškim voditeljem. Voditelji Ustanove navode da jednako postupaju i pri uvođenju vanjskih suradnika u nastavu, međutim drugi djelatnici ističu samo razgovor kao mehanizam kolegijalne podrške.



OBRAZAC 3

Ustanova ima mehanizam praćenja kvalitete nastavnog procesa i na način da nadzire upis provedenih nastavnih sati i prisutnosti polaznika, osiguranjem brze komunikacije putem društvenih mreža, neformalnom komunikacijom s polaznicima, primjerenim reagiranjem na prigovore ili upite polaznika, razmjenom informacija među zaposlenicima i redovitim anketiranjem na kraju obrazovnog razdoblja.

Prema riječima nastavnika na kraju svakog semestra polaznicima se daju ankete o zadovoljstvu i radu nastavnika koje izrađuje ravnatelj, dok voditelji Ustanove navode da u izradi sudjeluje i stručno vijeće i da je uz ankete oslanjaju i na metodu razgovora s polaznicima tijekom nastave u svrhu dobivanja povratnih informacija. Osim toga, ravnatelj smatra da su ankete o zadovoljstvu nepouzdana i da je upis polaznika u idući semestar najbolji pokazatelj zadovoljstva polaznika. Od intervjuiranih polaznika samo jedan navodi anketu kao metodu davanja povratne informacije o zadovoljstvu i radu, dok svi ostali potvrđuju metodu razgovora kao jedini način davanja povratne informacije.

Voditelji Ustanove navode da od povratnih informacija metodom razgovora izrađuju plan unaprjeđenja rada, međutim nemaju formalni primjer, što potvrđuju i nastavnici i polaznici. Polaznici nisu informirani o rezultatima prikupljanja informacija koje su dali Ustanovi.

Ustanova nema razrađenu ni formaliziranu proceduru postupanja u slučaju loše ocjene.

Ustanova je priložila SMART ciljeve za unaprjeđenje kvalitete za 2025. godinu, međutim, pri korištenju alata umjetne inteligencije dobivena rješenja nije prilagodila osobitostima Ustanove.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- Odluka o imenovanju andragoške voditeljice te njezina dokumentacija iz dosjea radnika
- Ugovori o djelu potpisani s vanjskim suradnicima te njihova dokumentacija iz dosjea vanjskih suradnika
- ispitni rezultati i rezultati anketa o zadovoljstvu polaznika za vanjske suradnike
- očevidnik zaposlenika s kvalifikacijama i potvrdama o stručnim usavršavanjima i mobilnostima, (dostupno u tajništvu)
- Izvješće EAQUALS-a o kvaliteti nastave u opservaciji nastavne izvedbe svih nastavnika



- Priručnik za nastavnika
 - SMART ciljevi za unaprjeđenje kvalitete za 2025. godinu
 - intervju s voditeljima, nastavnicima i polaznicima
-

Ocjena razine kvalitete standarda

visoka razina kvalitete

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

Prosudba o kvaliteti

Materijalni i prostorni uvjeti Ustanove nadilaze minimalne tehničke uvjete za izvođenje nastave. Nastava se izvodi u učionicama u namjenski izgrađenom poslovnom prostoru na tri etaže koji je izgrađen u skladu s građevinskim odredbama prema Pravilniku o standardima i normativima te načinu i postupku utvrđivanja ispunjenosti uvjeta u ustanovama za obrazovanje odraslih i osiguravaju dovoljan radni prostor po polazniku. Sukladno tome, sve su učionice opremljene računalima, bijelom i pametnom pločom, odgovarajućim namještajem te su prirodno osvijetljene čime je osigurano ozračje koje potiče učenje.

I voditelji i nastavnici navode da Ustanova osigurava plaćanje pretplate za digitalne aplikacije kako bi se postiglo što kvalitetnije, suvremenije i atraktivnije učenje i poučavanje (elektronički dnevnik Amber, Wordwall, Quizlet, Kahoot, Live Worksheets, TestMoz i dr.), a koristi i vaučere za digitalizaciju obrazovanja. Nastavnici navode da se dodatno educiraju kako koristiti određene digitalne alate i da su jedni drugima podrška na način da dodatna znanja prenose na polaznike.

Ustanova ima arhiv u podrumskom prostoru, a koristi i arhiv u ustanovi u drugome gradu.

Ustanova ima odvojene sanitarne čvorove s obzirom na spol, kao i kuhinju s odgovarajućom infrastrukturom.

Sukladno propisanim uvjetima za zaštitu od požara i u skladu sa Zakonom o zaštiti na radu ustanova je opremljena uređajima za gašenje požara, odgovarajućom signalizacijom



OBRAZAC 3

(evakuacijski plan, znakovi za izlaz u slučaju nužde) koja se nalazi na za to predviđenim mjestima i ormarić za prvu pomoć.

Nastavnici i polaznici ističu da vode brigu o čuvanju materijalnih uvjeta i da na vrijeme prijave poteškoće. Ustanova je osigurala i zadužila osobu odgovornu za održavanje računalne tehnike koja daje odgovarajuću podršku svim djelatnicima i polaznicima.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- uvid u prostor na adresi Ustanove
- intervjui s voditeljima, nastavnicima, polaznicima.

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

Ustanova većinom održivo upravlja financijama na način da osigurava rast i razvoj.

Voditelji Ustanove navode da planiraju proračun na način da su razvili procjenu ekonomske snage svake obrazovne skupine kako bi preciznije odredili neto cijenu nastavnog sata za vanjske predavače, visinu plaće stalnih zaposlenika te procjenu kojim udjelom proračuna mogu raspolagati za režijske troškove i za investicije, međutim za ovu navedenu proceduru nemaju formalnih dokaza.

Ustanova ulaže značajna sredstva u učionički standard i tehnologije (e-sustav upravljanja ustanovom, nastavom i financijama, program za internu kontrolu knjigovodstva, računala, knjižni fond, stručna usavršavanja, umnožavanje materijala, udžbenike i stručnu literaturu, nastavna pomagala, digitalne aplikacije), a ima i zaposlenog informatičara-programera koji održava računalnu tehniku.



OBRAZAC 3

U svrhu održivosti i osiguranja materijalne, prostorne i kadrovske kvalitete, a potaknuta inflacijom, Ustanova je odredila 30 % veću cijenu za polaznike koju su polaznici prihvatili. Osim toga, Ustanova koristi dodatne izvore financiranja javljajući se na javne natječe lokalnih institucija.

Svi dionici navode da o financijama odlučuje ravnatelj koji je ujedno i vlasnik Ustanove.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- Statut ustanove
- intervju s voditeljima, nastavnicima i polaznicima

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

Ustanova za informiranje i promociju uloge i važnosti obrazovanja odraslih koristi vlastitu službenu mrežnu stranicu i ima izrađene profile na društvenim mrežama Facebook i Instagram putem kojih uglavnom upoznaje javnost o aktivnostima koje provodi, programima obrazovanja koje nudi, prolaznosti i završnosti polaznika. Na taj način osigurava polaznicima i zainteresiranim stranama dostupnost informacija o upisima u programe obrazovanja i aktivnostima Ustanove, što oni i potvrđuju jer su tako i odlučili upisati programe koje su željeli. Osim toga, u svom prostoru ima i oglasnu ploču namijenjenu razmjeni aktualnih informacija.



OBRAZAC 3

Ravnatelj navodi da u području marketinga vide prostor za poboljšanje, jer se još uvijek oslanjaju na usmenu preporuku za upis u obrazovne programe.

Ustanova od 2014. kao županijski koordinator aktivno sudjeluje u Tjednu cjeloživotnog učenja u suradnji s Agencijom za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih čime također promoviraju i ističu važnost obrazovanja odraslih.

Prema navodima nastavnika i polaznika ravnatelj Ustanove odgovoran je za promotivne aktivnosti. Oni u njima ne sudjeluju, ali smatraju da mogu dati svoj prijedlog.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- <https://www.pouvinkovci.hr/> - mrežna stranica Ustanove
- <https://www.facebook.com/linguapaxjezici> ,
- <https://www.instagram.com/linguapaxvinkovci/> - profili na društvenim mrežama
- POU Vinkovci Izvješće o društvenim mrežama
- <https://www.cjelozivotno-ucenje.hr/zupanijski-koordinatori-tjedna-cjelozivotnog-ucenja/>
- mrežna stranica Tjedna za cjeloživotno učenje
- intervju s voditeljima, nastavnicima, polaznicima

Ocjena razine kvalitete standarda

visoka 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 uglavnom surađuje s hrvatskim i međunarodnim ustanovama i organizacijama za obrazovanje.



OBRAZAC 3

Na nacionalnoj razini Ustanova je osnivač Zajednice za strane jezike unutar koje razmjenjuju znanja i iskustva.

S Učilištem Jantar iz Splita, koje je nacionalni organizator i provoditelj Cambridge ispita, surađuje kao Cambridge ispitni centar.

Ustanova surađuje i s općinom Nijemci u ostvarivanju aktivnosti iz projekata obrazovanja odraslih.

Na međunarodnoj razini Ustanova ostvaruje suradnju kao član međunarodne nevladine organizacije za vrednovanje i akreditaciju kvalitetnih jezičnih usluga Equals.

Ustanova je provela KA1 i KA2 Erasmus + projekte s europskom mrežom kvalitetnih škola Learn&Lead s ciljem mobilnosti osoblja i s ciljem transformacije škole jezika da ne bude samo pružatelj jezičnog obrazovanja, već da ga učinkovito povezuje s profesionalnim obrazovanjem usmjerenim na poduzetništvo i osobni razvoj. Rezultat partnerstva je da je Ustanova postala član Learn&Lead mreže gdje kao međunarodni Learn&Lead trening centar ostvaruje prijenos znanja i uvodi inovativnost u radu. Tijekom intervjua podatke donosi ravnatelj Ustanove, međutim drugi dionici, nastavnici i polaznici navode da ne sudjeluju u projektnim aktivnostima, dok voditelji Ustanove navode da je u projektnim aktivnostima i mobilnostima sudjelovalo 6 nastavnika.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- Zajednica za strane jezike - dokumentacija o organiziranju strukovne udruge kvalitetnih škola stranih jezika
- ugovor o suradnji s Učilištem Jantar
- ugovor o suradnji s općinom Nijemci
- podatak o članstvu međunarodne nevladine organizacije za vrednovanje i akreditaciju kvalitetnih jezičnih usluga Equals - <https://www.eaquals.org/our-members/find-a-language-course/linguapax-language-school/>
- podatak o projektnom partnerstvu u KA2 Erasmus+ projektu Learn&Lead <https://www.learnandlead.eu/projects/ka203-transformation-of-a-traditional-language-school-by-means-of-business-model-innovation>
- ugovor o članstvu u Learn&Lead



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

Ustanova je razvila mehanizme za zaštitu integriteta obrazovnog procesa i standarda kvalitete i etičnosti svoga rada na način da na prvom sastanku informira polaznike o općim uvjetima pohađanja nastave koji su sastavni dio ugovora. Dodatne informacije donosi u Priručnik za polaznike u kojem donosi dodatne informacije. Osim voditelja Ustanove ovo potvrđuju svi intervjuirani nastavnici i polaznici.

Ustanova ima Etički kodeks kojim osigurava mehanizme prepoznavanja, preveniranja i rješavanja slučajeva neetičnog ponašanja. Etički kodeks dostupan je u digitalnom obliku na digitalnom poslužitelju Ustanove i na službenoj mrežnoj stranici, dok su pravila i procedure za postupanje u slučaju neetičnog ponašanja zaposlenicima i polaznicima vidljive na oglasnom i javnom prostoru unutar Ustanove, kao i na njezinoj službenoj mrežnoj stranici. Polaznici navode da znaju za pravilnik koji je u sklopu ugovora, ali ne i da znaju za postojanje Etičkog kodeksa. U slučaju kada bi osjetili potrebu za postupanjem kažu da bi se oslonili na usmenu prijavu, prvo nastavniku pa voditeljima Ustanove, što dokazuje da iako postoji formalno propisani žalbeni postupak u praksi se ne primjenjuje.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- Etički kodeks_POU Vinkovci - <https://www.pouvinkovci.hr/eticki-kodeks>
- Ugovori s polaznicima - Opći uvjeti pohađanja nastave dio su ugovora koji se sklapa s polaznicima; Ugovor br. 2196-4-27-02-23-769



OBRAZAC 3

- dokumentirane procedure u Priručniku za nastavnike i Priručniku za polaznike https://www.linguapax.hr/images/Downloads/Student%20Handbook%20October%202022_croatian.pdf
- Kodeks prema polaznicima prema standardima Eaqualsa (Evaluation and Accreditation of Quality Language Services) <https://www.linguapax.hr/kvaliteta/kodeksi/34-kodeks-prema-korisnicima.html>
- Kodeks prema zaposlenicima prema standardima Eaqualsa (Evaluation and Accreditation of Quality Language Services) <https://www.linguapax.hr/kvaliteta/kodeksi/35-kodeks-prema-zaposlenima.html>
- intervjui s voditeljima, nastavnicima, polaznicima

Ocjena razine kvalitete standarda

visoka 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	