



REPUBLIKA HRVATSKA
AGENCIJA ZA STRUKOVNO OBRAZOVANJE
I OBRAZOVANJE ODRASLIH

KLASA: UP/I-602-02/25-04/13
URBROJ: 332-03-03-02/01-25-18
Zagreb, 26. lipnja 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
Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu - FMTU

I.

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu - FMTU (u daljnjem tekstu: *Ustanova*), OIB: 85799845149, Primorska 46 iz Opatije, 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 2025. godinu* (KLASA: 602-02/24-03/01; URBROJ: 332-03-03-02/04-24-02 od 1. lipnja 2024. 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-602-02/25-04/13; URBROJ: 332-03-03-02/05-25-01 od 9. siječnja 2025. godine) i *Odlukom o izmjeni Odluke o pokretanju vanjskog vrednovanja ustanove za obrazovanje odraslih* (KLASA: UP/I-602-02/25-04/13; URBROJ: 332-03-03-02/05-25-03 od 16. siječnja 2025. godine; KLASA: UP/I-602-02/25-04/13; URBROJ: 332-03-03-02/05-25-08 od 19. veljače 2025. godine), na temelju članka 5. *Pravilnika*, imenovano je Stručno povjerenstvo za provedbu vanjskog vrednovanja (u daljnjem tekstu: *Stručno povjerenstvo*) Ustanove u sastavu:

- Ines Dužević, predsjednica Stručnoga povjerenstva
- Ivana Latković, članica Stručnoga povjerenstva
- Tomislav Kučina, član 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 u roku od 30 dana od dana zaprimanja *Odluke o pokretanju vanjskog vrednovanja ustanove za obrazovanje odraslih* (KLASA: UP/I-602-02/25-04/13; URBROJ: 332-03-03-02/05-25-01 od 9. siječnja 2025. godine), dostavila Agenciji *Izvješće o samovrednovanju* 5. veljače 2025. godine (KLASA: UP/I-602-02/25-04/13; URBROJ: 332-03-03-02/01-25-06).

Temeljem članka 10. stavka 3. *Pravilnika* Agencija je 10. ožujka 2025. godine Ustanovi uputila zahtjev za dopunom *Izvješća o samovrednovanju*, te je Ustanova dostavila Agenciji dopunjeno *Izvješće o samovrednovanju* 19. ožujka 2025. godine (KLASA: UP/I-602-02/25-04/13; URBROJ: 332-03-03-02/01-25-09) 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 2020. – 2025. godine (KLASA: UP/I-602-02/25-04/13; URBROJ: 332-03-03-02/04-25-05 od 29. siječnja 2025. 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-602-02/25-04/13; URBROJ: 332-03-03-02/01-25-14) koji je dostavljen Ustanovi 9. svibnja 2025. godine, i to elektroničkim putem, 12 dana prije planiranoga posjeta.

VI.

Posjet Stručnoga povjerenstva Ustanovi proveden je 21. svibnja 2025. godine na adresi sjedišta Ustanove, Primorska 46, Opatija.

VII.

O posjetu Ustanovi Stručno povjerenstvo je sastavilo *Zapisnik o vanjskom vrednovanju ustanove* (KLASA: UP/I-602-02/25-04/13; URBROJ: 332-03-03-02/01-25-16) koji sadrži prijedlog ocjene razine kvalitete Ustanove te ga dostavilo 4. lipnja 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-602-02/25-04/13; URBROJ: 332-03-03-02/01-25-17 od 6. lipnja 2025. godine).

IX.

Na temelju obavljenog postupka vanjskog vrednovanja te *Stručnog mišljenja* Savjeta, Agencija donosi *Izvješće o vanjskom vrednovanju Ustanove* (KLASA: UP/I-602-02/25-04/13; URBROJ: 332-03-03-02/01-25-18) 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.

RAVNATELJ



Željko Živčić

U prilogu:

1. Zapisnik o vanjskom vrednovanju ustanove

Dostaviti:

1. Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu - FMTU, Primorska 46, 51410 Opatija (putem e-pošte)
2. Pismohrani, ovdje

ZAPISNIK O VANJSKOM VREDNOVANJU USTANOVE ZA OBRAZOVANJE ODRASLIH

Naziv ustanove: Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u
turizmu i ugostiteljstvu

Datum posjeta: 21. svibnja 2025.

Datum izrade Zapisnika: 27. svibnja 2025.



OBRAZAC 3
SADRŽAJ

UVOD	3
<i>PODATCI O USTANOVU</i>	3
<i>OSNOVNE INFORMACIJE O USTANOVU</i>	4
<i>SASTAV STRUČNOG POVJERENSTVA ZA PROVEDBU VANJSKOG VREDNOVANJA</i>	6
<i>OPSEG VANJSKOG VREDNOVANJA</i>	6
<i>PLAN POSJETA</i>	7
<i>VREMENSKO RAZDOBLJE OBUHVAĆENO VANJSKIM VREDNOVANJEM</i>	8
<i>PRIJEDLOG OCJENE RAZINE KVALITETE USTANOVE</i>	8
<i>KRATKO OBRAZLOŽENJE PRIJEDLOGA OCJENE RAZINE KVALITETE USTANOVE</i>	8
PROSUDBE O KVALITETI ZA PODRUČJE KVALITETE	15
PROSUDBE O KVALITETI ZA SVAKI STANDARD KVALITETE	27
<i>I. PODRUČJE KVALITETE: UPRAVLJANJE USTANOVOM I SUSTAVOM OSIGURAVANJA KVALITETE</i>	27
<i>II. PODRUČJE KVALITETE: OBRAZOVNI PROGRAMI, UČENJE I POUČAVANJE</i>	43
<i>III. PODRUČJE KVALITETE: POSTIGNUĆA POLAZNIKA I BRIGA O POLAZNICIMA</i>	49
<i>IV. PODRUČJE KVALITETE: LJUDSKI I MATERIJALNI RESURSI</i>	59
<i>V. PODRUČJE KVALITETE: INFORMIRANJE JAVNOSTI, KOMUNIKACIJA I SURADNJA, INTEGRITET I ETIČNOST</i>	68
<i>Tablični prikaz ocjena razine kvalitete za područja kvalitete</i>	78



PODATCI O USTANOVU

Naziv ustanove:	Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu	
OIB ustanove:	85799845149	
Adresa sjedišta:	Primorska 46, 51410 Opatija, RH	
Broj telefona:	051 294 706	
e-pošta ustanove:	dekanat@fthm.hr	
Kontakt osoba: <i>(zaposlenik ustanove za organizaciju posjeta Stručnog povjerenstva)</i>	Ime i prezime: Jasna Lasinger Silađev	Kontakt (telefon, e-pošta): Tel.: 051 294 202 jasnal@fthm.hr
Andragoški voditelj:	Ime i prezime: Jasna Lasinger Silađev	Kontakt (telefon, e-pošta): Tel.: 051 294 202 jasnal@fthm.hr
Ravnatelj:	Ime i prezime: Prof. dr. sc. Marko Perić Dekan	Kontakt (telefon, e-pošta): Tel.: 051 294 706 markop@fthm.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)

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu (u nastavku teksta: Fakultet) je sastavnica Sveučilišta u Rijeci s pravnom osobnosti, koja obavlja djelatnost visokog obrazovanja, znanstvenu i stručnu djelatnost. Fakultet je s djelovanjem počeo 1960. godine kao Viša ekonomska škola ugostiteljskog smjera, koja godine 1969. prerasta u Odjel za ugostiteljstvo i turizam Ekonomskog fakulteta u Rijeci. U narednim godinama su dolazile promjene, a od 2008. godine djeluje pod nazivom Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu. Fakultet djeluje u Opatiji, a od 2000. godine dio nastavnih aktivnosti se odvija u Studijskom centru Zabok u Krapinsko-zagorskoj županiji.

Prema organizacijskoj strukturi Fakulteta, tijela upravljanja su dekan i Fakultetsko vijeće. Dekanu u radu pomažu prodekani, predstojnici zavoda i šefovi katedri te tajnik Fakulteta. Kolegij dekana je savjetodavno tijelo koje pomaže dekanu u radu, a čine ga dekan, prodekani i tajnik Fakulteta. Temeljne ustrojstvene jedinice znanstvenog i nastavnog rada su zavodi i katedre. Na Fakultetu djeluje 7 zavoda koji su temeljne ustrojstvene jedinice za obavljanje nastavne, znanstvene i stručne djelatnosti. Unutar pojedinog zavoda se osnivaju katedre zadužene za znanstveni i nastavni rad. Na Fakultetu je 20 katedri. Uz navedeno Fakultet ima ustrojene centre: Centar za karijere i stručnu praksu studenata, Centar za međunarodnu suradnju, Centar za projekte, Centar za kvalitetu, Centar za poslijediplomske studije, Centar za cjeloživotno obrazovanje. Centar za cjeloživotno obrazovanje organizira provedbu programa u području strukovnog obrazovanja i obrazovanja odraslih. Fakultet ima ustrojena povjerenstva i odbore: Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete, Povjerenstvo za nastavu, Povjerenstvo za priznavanje i vrednovanje prethodnog učenja, Povjerenstvo za akademsko priznavanje inozemnih visokoškolskih kvalifikacija i razdoblja studija, Povjerenstvo za izdavačku djelatnost, Etičko povjerenstvo, Knjižnični odbor, Stegovno povjerenstvo za studente, Žalbeno stegovno povjerenstvo za studente, Stegovno povjerenstvo za zaposlenike i Vijeće za rodnu ravnopravnost.

Način upravljanja u području programa cjeloživotnog obrazovanja, kako su nazvani formalni programi obrazovanja odraslih na Fakultetu, slijedi opisani organizacijski ustroj. Na strateškoj



OBRAZAC 3

se razini odluke donose od strane dekana i Fakultetskog vijeća, uz podršku svih tijela navedenih prethodno. Na operativnoj razini, voditelji pojedinih programa obavljaju poslove koordinacije svih aktivnosti na programu, organizacije nastave, praćenja obrazovnog procesa i izvještavanja uprave, dok se administrativna potpora osigurava unutar Centra za cjeloživotno učenje, u kojem je zaposlena voditeljica andragoške dokumentacije.

Fakultet aktivno djeluje u području cjeloživotnog obrazovanja, kroz formalne i neformalne obrazovne programe. Područje u kojem se izvode programi Fakulteta je turizam i ugostiteljstvo. Fakultet je 2011. godine započeo s izvođenjem formalnih programa cjeloživotnog obrazovanja. U razdoblju obuhvaćenom procesom vrednovanja (od 2020. do 2025. godine) je dobiveno odobrenje za sljedeće formalne programe obrazovanja odraslih:

-
- Specijalist odjela hrane i pića,
 - Program usavršavanja za poslove hotelske domaćice,
 - Program usavršavanja za poslove hotelske prodaje,
 - Program usavršavanja Sommelier u enogastronomiji,
 - Program osposobljavanja za poslove bariste,
 - Program osposobljavanja za poslove barmena.
-

Zbog usklađivanja s novim standardima Hrvatskog kvalifikacijskog okvira, svi programi su trenutno neaktivni. U procesu kod Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih (ASOO) je prijava za novi program Menadžment hotelske prodaje. Fakultet je u procesu prilagodbe postojećih programa i usklađivanja ponude formalnih programa obrazovanja odraslih s potrebama tržišta rada. Ukupan broj polaznika u razdoblju od 2020. do 2024. godine je 152 prema evidenciji iz AZUP baze. U 2025. godini nije bilo polaznika na formalnim programima obrazovanja i osposobljavanja.

Neformalni programi cjeloživotnog obrazovanja uključuju: poslovno komuniciranje u turizmu na stranim jezicima, strani jezici u turizmu za početnike, strani jezici za iznajmljivače privatnog smještaja, menadžment kamping resorta, marketinška komunikacija u digitalnom okruženju. Na Fakultetu se izvodi seminar za turističke vodiče u sklopu projekta i prema dopusnici Ministarstva turizma i sporta Republike Hrvatske.

Prema dostupnim podacima iz AZUP baze, na programima strukovnog obrazovanja i obrazovanja odraslih sudjelovala su 23 zaposlenika Fakulteta, svi sa višom stručnom spremom



OBRAZAC 3

ili akademskim zvanjima. Pored navedenih, Fakultet uključuje vanjske stručnjake u programe strukovnog obrazovanja i obrazovanja odraslih.

SASTAV STRUČNOG POVJERENSTVA ZA PROVEDBU VANJSKOG VREDNOVANJA

Ime i prezime	Uloga u povjerenstvu vanjskog vrednovanja
Ines Dužević	Predsjednica povjerenstva
Tomislav Kučina	Član povjerenstva
Ivana Latković	Članica povjerenstva

OPSEG VANJSKOG VREDNOVANJA

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

Vrednovanje je uključilo sve formalne programe obrazovanja koje je u promatranom vremenskom razdoblju izvodio Fakultet, a temeljeno na *Pravilniku o načinu vanjskog vrednovanja ustanova za obrazovanje odraslih i skupova ishoda učenja te načinu rada i imenovanja povjerenstava za prigovore na izvješće o vanjskom vrednovanju* (NN 144/21), *Protokolu vanjskog vrednovanja ustanova*, *Etičkom kodeksu vanjskog vrednovanja ustanova* te u skladu sa standardima kvalitete utvrđenima u *Smjernicama za provedbu vanjskog vrednovanja ustanova*.

Vrednovanje je obuhvatilo detaljan pregled dokumentacije Fakulteta koja je popisana u nastavku ovog dokumenta, uključivši *Izvješće o samovrednovanju - Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu*, priloge Izvješću, pregled baza podataka iz AZUP-a, mrežne stranice i dodatnu dokumentaciju dostavljenu na zahtjev Povjerenstva.

Prema *Planu posjeta Ustanovi*, obavljen je inicijalni razgovor s dekanom, prodekanima, voditeljicom andragoške dokumentacije, voditeljicom Odbora za osiguravanje i unaprjeđenje kvalitete, voditeljima programa, svim dionicima uključujući: nastavnike, bivše polaznike programa, poslodavce, predstavnike lokalne zajednice te završni razgovor s dekanom i



OBRAZAC 3

nadležnom prodekanicom. Tijekom posjeta je izvršen uvid u dokumentaciju u papirnatom i elektroničkom obliku, kao i obilazak svih prostorija Fakulteta. Nije bilo moguće obaviti posjet nastavi jer Fakultet u tekućoj godini ne provodi obrazovne programe te su zaključci izneseni na temelju dostupne dokumentacije, kao i u razgovoru s nastavnicima i bivšim polaznicima obrazovnih programa. Sve navedene aktivnosti omogućile su Povjerenstvu da dobije cjelovit uvid u organizaciju rada Fakulteta i razinu ispunjenja kriterija definiranih standardima kvalitete propisanim smjernicama za provedbu vanjskog vrednovanja ustanova.

PLAN POSJETA

VRIJEME <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
10:00 – 11:00	Sastanak s upravom ustanove, ravnateljem i andragoškim voditeljem	<i>Ravnatelj ustanove, Andragoški voditelj</i>	
11:00 -12:00	Uvid i pregled dokumentacije ustanove		
12:00 – 12:15	<i>Interni sastanak Stručnog povjerenstva</i>		
12:15 – 13:00	Sastanci s dionicima ustanove	<i>Nastavnici, mentori, nenastavno osoblje (poželjno da budu predstavnici nastavnog osoblja iz različitih predmeta i programa, vanjski suradnici, voditelji prakse)</i>	Najmanje 5 nastavnika i vanjskih suradnika
13:00 – 13:15	<i>Interni sastanak Stručnog povjerenstva</i>		
13:15 – 14:15	<i>Stanka za ručak</i>		
14:15 – 15:15	Sastanak s dionicima ustanove	<i>Poslodavci, predstavnici lokalne zajednice</i>	Najmanje 5 predstavnik poslodavaca



OBRAZAC 3

15:15 – 16:00	Sastanak s dionicima ustanove	<i>Bivši polaznici (poželjno da budu polaznici različitih obrazovnih programa)</i>	Najmanje 5 polaznika različitih obrazovnih programa
16:00 – 16:30	Uvid i pregled dokumentacije ustanove		
16:30-17:15	Obilazak ustanove <i>(učionice, knjižnica, referada, informatičke učionice, prostori gdje se odvija učenje temeljeno na radu i dr.)</i>		
17:15-17:30	<i>Interni sastanak Stručnog povjerenstva</i>		
17:30-18:00	Završni sastanak s upravom i/ili ravnateljem	<i>Ravnatelj ustanove</i>	

VREMENSKO RAZDOBLJE OBUHVAĆENO VANJSKIM VREDNOVANJEM

Razdoblje obuhvaćeno vanjskim vrednovanjem: od 2020. do 2025. godine.

PRIJEDLOG OCJENE RAZINE KVALITETE USTANOVE

Visoka razina kvalitete

KRATKO OBRAZLOŽENJE PRIJEDLOGA OCJENE RAZINE KVALITETE USTANOVE

Fakultet je izgradio učinkovit sustav osiguravanja kvalitete, temeljen na *Politici kvalitete*, misiji i viziji te ključnim vrijednostima iz kojih proizlaze strateški ciljevi s pripadajućim pokazateljima uspješnosti. Realizacija ciljeva osigurana je kroz akcijske planove Odbora za osiguravanje i



OBRAZAC 3

unapređenje kvalitete. Procesi samovrednovanja Fakulteta provode se kontinuirano, dio kao priprema za brojna vanjska vrednovanja u kojima Fakultet sudjeluje, a dio kroz redovne aktivnosti Odbora za osiguravanje i unapređenje kvalitete. Međutim, nije precizirano kako se programi obrazovanja odraslih uključuju u proces samovrednovanja u skladu s *Priručnikom kvalitete*. Sustav omogućuje prikupljanje svih potrebnih informacija od ključnih dionika: polaznika, poslodavaca, nastavnika i predstavnika lokalne zajednice. Povratne informacije predmet su analize na sjednicama Odbora za osiguravanje i unapređenje kvalitete koji dalje informira voditelje obrazovnih programa, upravu Fakulteta i Fakultetsko vijeće. Prikupljene analize omogućuju Fakultetu donošenje kvalitetnih odluka i postizanje poboljšanja.

U kontekstu operativne organizacije rada u djelokrugu programa obrazovanja odraslih, uočeni su nedostaci u kontekstu uloga i odgovornosti voditeljice andragoške dokumentacije. Dodatno, andragoška dokumentacija se vodi prema propisima, uz povremene propuste i nedorečenosti u kontekstu naziva obrazovnih programa. Radi se programima koji su dvostruko akreditirani te se preporuča da sva andragoška dokumentacija bude usklađena isključivo s nazivima koji su navedeni u rješenjima nadležnog Ministarstva.

Fakultet je ishodio rješenja za 6 programa u području obrazovanja odraslih, ali se jedan program nije izvodio zbog nedostatka interesa. Trenutno se na Fakultetu ne provodi niti jedan od tih programa zbog potrebe za njihovim usklađivanjem s HKO-om. Fakultet je u fazi prilagodbe programa, a za dva programa se čeka stručno mišljenje ASOO-a. Šest formalnih programa su bili izrađeni u skladu s važećom metodologijom, imaju definirane ishode učenja u skladu s propisima. Nastavni se sadržaji redovito osuvremenjuju kao što se i nastavne metode prilagođavaju svakoj pojedinoj grupi polaznika. Voditelji obrazovnih programa obavljaju dio poslova andragoškog voditelja te se brinu o realizaciji programa, nastave i komunikaciji s polaznicima i nastavnicima. Tijekom intervjua s bivšim polaznicima je utvrđeno da su voditelji programa prisutni na većini predavanja kako bi pratili kvalitetu provedbe. Postoji prostor za poboljšanje u segmentu transparentnijeg sustava vrednovanja i jasnog komuniciranja istog prema polaznicima. Dodatno je potrebno transparentnije utvrditi vrednovanje učenja temeljenog na radu i organizaciju istog uskladiti s relevantnim propisima.



OBRAZAC 3

U kontekstu brige o polaznicima, Fakultet pokazuje visoku razinu kvalitete kroz strukturiran proces organizacije i provedbe programa i brojne dodatne aktivnosti podrške polaznicima. Primjeri uključuju: pristup knjižnici s bogatim fondom literature u području turizma i ugostiteljstva, pristup računalima u zajedničkim prostorijama Fakulteta, sudjelovanje u aktivnostima Centra za karijere i drugih aktivnosti koje su organizirane za studente. Pored navedenog, bivši polaznici ističu visoku razinu predanosti i otvorenosti voditelja obrazovnih programa za sva pitanja i potrebe tijekom cjelokupnog ciklusa obrazovanja. Proces vrednovanja i ocjenjivanja osigurava pravednost, objektivnost i dosljednost temeljem definiranih i transparentnih procedura provedbe. Polaznici programa ističu visoku razinu informiranosti u cjelokupnom procesu te zadovoljstvo povratnim informacijama o rezultatima vrednovanja. Poboljšanja su moguća u dokumentaciji koja prati procese vrednovanja i ocjenjivanja jer se u zapisnicima o polaganju ispita nalaze propusti i neusklađenosti s propisima.

Od 2020. godine svi prostori Fakulteta su prilagođeni potrebama osoba s poteškoćama u kretanju, a od 2021. godine je donesen Plan rodne ravnopravnosti koji nastoji profilirati Fakultet kao mjesto jednakih mogućnosti, koje uvažava različitost i uključivost te mjesto koje je sigurno i s nultom tolerancijom prema svim oblicima diskriminacije i neravnopravnosti. Fakultet ne osigurava besplatno pohađanje programa obrazovanja polaznicima registriranim u sustavu HZZ-a Moj vaučer, što bi mogao biti prostor za daljnji razvoj i unapređenje ponude.

Fakultet osigurava odgovarajuće ljudske i materijalne resurse koji podržavaju kvalitetu obrazovnih programa. Nastavnici imaju nastavna ili znanstveno-nastavna zvanja čime se potvrđuje visoka razina stručnih znanja i kompetencija. Redovito se osposobljavaju u području struke i znanosti, dok postoji prostor za dodatno osnaživanjem njihovih kompetencija u području suvremenih andragoških metoda i vještina vrednovanja. Vanjski suradnici su prepoznati stručnjaci u svojim područjima rada koji dodatno osnažuju kvalitetu izvođenja programa. Prostorni kapaciteti Fakulteta su moderni, opremljeni suvremenim tehnologijama za provedbu nastave u virtualnom i fizičkom okruženju, što dodatno pridonosi kvaliteti obrazovanja. Fakultet ima opremljena specijalizirane kabinete za provedbu praktične nastave. Financijama se upravlja na održiv i razvojno usmjeren način.



OBRAZAC 3

Fakultet postiže veoma visoku razinu usklađenosti sa standardima u području informiranja javnosti, komunikacije i suradnje. Mrežne stranice i društvene mreže Fakulteta su izvor informacija polaznicima i svim dionicima. Na Fakultetu se organiziraju brojna događanja unutar kojih se promoviraju programi cjeloživotnog obrazovanja i osnažuje uloga Fakulteta u lokalnoj i regionalnoj zajednici. Nastavnici Fakulteta su aktivni članovi brojnih strukovnih i znanstvenih udruženja, tijela i mreža. Fakultet je prepoznatljiv u međunarodnom okruženju kroz organizaciju međunarodnih skupova, aktivno djelovanje u Erasmus programima, Ceepus i Yufe mrežama. Na Fakultetu se provode stručni i znanstveno-istraživački projekti u suradnji s međunarodnim partnerima. Etičnost i integritet su osigurani kroz interne akte Fakulteta, a tijekom promatranog razdoblja nije bilo slučajeva neetičnog ponašanja u okviru programa cjeloživotnog obrazovanja.

Može se zaključiti da Fakultet ispunjava visoke standarde kvalitete u svim područjima djelovanja. Vidljivi su kontinuirani naponi za poboljšanjem kvalitete obrazovnog procesa. Provedbom predloženih mjera poboljšanja, poput preciziranjem uloga i odgovornosti andragoškog voditelja, usklađivanjem procesa učenja temeljenog na radu i sustava vrednovanja s propisima, ažuriranja andragoške dokumentacije i proširenja obuhvata samovrednovanja na programe cjeloživotnog obrazovanja, Fakultet će zadržati visoku razinu kvalitete i unaprijediti svoju poziciju u sustavu obrazovanja odraslih.



KRATKA ANALIZA PREDNOSTI I NEDOSTATAKA USTANOVE

(sažetak)

❖ Prednosti

- ❖ Ugled i tradicija Fakulteta su temelj konkurentne prednosti u području obrazovanja odraslih.
- ❖ Strateški dokumenti i smjernice Fakulteta i Sveučilišta u Rijeci pružaju osnovu za kvalitetno upravljanje procesima u području obrazovanja odraslih.
- ❖ Posjedovanje ISO 9001 certifikata za sustav upravljanja kvalitetom u administrativnim procesima.
- ❖ Bogato iskustvo nastavnika i uprave Fakulteta u procesima vanjskih i unutarnjih vrednovanja kvalitete (ISO 9001 auditi, vrednovanje Agencije za znanost i visoko obrazovanje, EDAMBA)
- ❖ Visoka razina kompetencija nastavnika koji se kroz znanstveno-istraživački rad specijaliziraju u područjima turizma i ugostiteljstva te rezultate svojih istraživačkih aktivnosti implementiraju u nastavni proces.
- ❖ Kultura organizacije temeljena na suradnji, otvorenosti za promjene, razumijevanju potreba polaznika.
- ❖ Snažna povezanost s lokalnom i regionalnom gospodarskom zajednicom (turističke zajednice i hoteli), kao i značajna uloga Fakulteta u kreiranju nacionalnih strategija i planova razvoja u području turizma i ugostiteljstva.
- ❖ Prostorni kapaciteti Fakulteta i dodatne usluge (poput kantine i dostupnih računala u hodnicima) koji podižu razinu kvalitete usluge za polaznike.
- ❖ Bogat knjižnični fond i pristup bazama podataka sa stručnim i znanstveno-istraživačkim radovima na raspolaganju polaznicima.
- ❖ Izrazito visoka razina motivacije i predanosti nastavnika u odnosu prema polaznicima.
- ❖ Fleksibilan pristup i prilagodba nastavnog procesa specifičnim potrebama polaznika (prilagodba satnice s obzirom na potrebe grupe, dodavanje specifičnih tema u obrazovni program s obzirom na potrebe grupe).
- ❖ Prepoznatljivost formalnih programa Fakulteta u lokalnoj gospodarskoj zajednici.
- ❖ Dugogodišnje iskustvo i kontinuitet izvođenja neformalnih programa u području cjeloživotnog obrazovanja.



OBRAZAC 3

❖ Nedostaci

- ❖ Pojedine aktivnosti unutar sustava osiguravanja kvalitete ne uključuju polaznike programa obrazovanja odraslih, primjerice anketiranje alumni zajednice, pokazatelji kvalitete temeljeni na ESG standardima.
- ❖ Uloga voditeljice andragoške dokumentacije nije jasno određena.
- ❖ Andragoška dokumentacija nije u potpunosti usklađena sa standardima i propisima.
- ❖ Nema dokaza o provođenju sustavnog vrednovanja kvalitete praktične nastave kada se ona izvodi kod vanjskih organizacija.
- ❖ Analize podataka o provedenim anketama polaznika ne uključuju detaljne analize kroz usporedbe pokazatelja i analize trenda.
- ❖ Vrednovanje ishoda učenja praktične nastave u pojedinim programima se provodi pismenim ispitom.
- ❖ Nastavnici na obrazovnim programima nisu pohađali edukacije s fokusom na suvremene andragoške metode.

❖ Primjeri dobre prakse

- ❖ Prepoznatljivost programa obrazovanja odraslih na tržištu rada potvrđena od strane poslodavaca.
- ❖ Nastavnici posjeduju znanstveno-nastavna zvanja i kompetencije koje obogaćuju obrazovni proces cjeloživotnog obrazovanja.
- ❖ Snažna integracija Fakulteta u kreiranje lokalnih, regionalnih i nacionalnih strategija razvoja u području turizma i ugostiteljstva kroz aktivan angažman nastavnika u brojnim udruženjima i tijelima.
- ❖ Sudjelovanje voditelja obrazovnih programa u cijelom programu i promptno rješavanje problema.
- ❖ Prilagodba termina nastave i ispita potrebama i obavezama polaznika.
- ❖ Otvorena komunikacija s polaznicima obrazovnih programa i provedba unapređenja temeljenih na povratnim informacijama (prilagodba nastavnih sadržaja u programu usavršavanja za poslove hotelskih domaćica zbog specifičnih potreba grupe polaznika).
- ❖ Organizacija svečane promocije tijekom dodjele javnih isprava o završenom programu obrazovanja.
- ❖ Moderno opremljen prostor koji uključuje računalne učionice, kabinete za praktičnu nastavu.
- ❖ Pristup bogatom knjižničnom fondu i prostorima za učenje za polaznike obrazovnih programa.



OBRAZAC 3

- ❖ Mogućnost prehrane za polaznike obrazovnih programa u prostorijama Fakulteta, u okviru ponude Studentskog centra Sveučilišta u Rijeci.
- ❖ Polaznici obrazovnih programa mogu sudjelovati u različitim aktivnostima i događanjima koji su organizirani za studente (radionice za izradu životopisa, predavanja stručnjaka iz akademske zajednice ili prakse).



PROSUDBE O KVALITETI ZA PODRUČJE KVALITETE

I. područje kvalitete: Upravljanje ustanovom i sustavom osiguravanja kvalitete

Prosudba o kvaliteti

Sustav upravljanja Fakulteta svoju učinkovitost potvrđuje jasno definiranim ulogama, odgovornostima i ovlastima koje su propisane u internim aktima. Misija i vizija Fakulteta u središte stavljaju posvećenost studentima, partnerstvo s gospodarstvom, izvrsnost, akademsku slobodu, etičnost i društvenu odgovornost. Strateški ciljevi proizlaze iz misije Fakulteta, a uključuju četiri područja: učenje i poučavanje, istraživanje, regionalnu uključenost i internacionalizaciju. U okviru trećeg područja su ciljevi vezani uz razvoj edukativnih programa za gospodarstvo i zajednicu. Temeljni akt Fakulteta je *Statut*, a uloge i odgovornosti u sustavu su definirane *Pravilnikom o unutarnjoj organizaciji i ustroju radnih mjesta*. Temeljni akt za programe cjeloživotnog obrazovanja je *Pravilnik o cjeloživotnom obrazovanju*, dok je provedba pojedinih procesa razrađena u internim aktima koji su popisani u *Priručniku za kvalitetu studiranja*. Uključenost vanjskih dionika u procesima strateškog odlučivanja osigurana je kroz Gospodarski savjet koji je savjetodavno tijelo uprave Fakulteta, a sastoji se od predstavnika poslodavaca i lokalne zajednice, zatim kroz rad Odbora za osiguranje i unapređenje kvalitete u kojem je jedan član predstavnik vanjskih dionika, kao i kroz redovitu komunikaciju na različitim razinama s predstavnicima iz gospodarstva i lokalne zajednice.

Fakultetom upravlja dekan s prodekanima zaduženima za pojedina područja, uz Fakultetsko vijeće kao nadležno tijelo za donošenje odluka. Na Fakultetu djeluju brojna povjerenstva i odbori koji pružaju podršku radu uprave Fakulteta. Na operativnoj razini se za programe obrazovanja odraslih brinu voditelji pojedinog programa koji organiziraju provedbu, koordiniraju aktivnosti i prate provedbu programa, o čemu izvještavaju nadležnu prodekanicu, Odbor za osiguranje i unapređenje kvalitete i Fakultetsko vijeće. Uz voditelje se za administrativnu podršku i organizaciju obrazovnih programa brine voditeljica andragoške dokumentacije. Nalazi se Odluka o imenovanju voditeljice andragoške voditeljice unutar koje



OBRAZAC 3

voditeljica ima ovlasti provoditi poslove iz članka 7. Zakona o obrazovanju odraslih, a koji podrazumijeva širi obuhvat poslova od onih koje voditeljica andragoške dokumentacije obavlja. Iz razgovora s bivšim polaznicima i nastavnicima utvrđeno je da taj dio poslova obavljaju voditelji obrazovnih programa. Potrebno je uskladiti i precizno definirati ovlasti i odgovornosti kako bi se osigurala jasna podjela uloga i odgovornosti u djelokrugu rada vezanom uz programe obrazovanja odraslih.

Procesi samovrednovanja se provode kroz različite mehanizme. Jedan je samovrednovanje vezano uz vanjska vrednovanja nadležnih tijela, poput Agencije za znanost i visoko obrazovanje i ASOO, zatim vrednovanja od strane Sveučilišta u Rijeci, te vrednovanja u okviru certificiranih sustava poput ISO 9001:2015 koji se primjenjuje u administrativnim procesima, UN Tourism – Svjetske turističke organizacije i European Doctoral programs Association in Management & Business Administration (EDAMBA). Drugi mehanizam samovrednovanja odnosi se na redovito godišnje izvještavanje Odbora za osiguravanje i unapređenje kvalitete koji na godišnjoj razini prati sve indikatore kvalitete definirane *Priručnikom kvalitete* te o rezultatima izvještava upravu Fakulteta i Fakultetsko vijeće. Time Fakultet redovito i uspješno unapređuje svoje aktivnosti i osigurava učinkovit sustav kvalitete. U samovrednovanju je naglasak stavljen na programe visokog obrazovanja te nije jasno na koji su način procesi cjeloživotnog obrazovanja integrirani u provedene analize.

Prikupljanje povratnih informacija od korisnika organizirano je kroz anketne upitnike i statističke podatke iz baze AZUP i Excel evidencija Centra za cjeloživotno obrazovanje, redovne sastanke s predstavnicima gospodarstva i lokalne zajednice, usmene povratne informacije od polaznika na sastancima s voditeljima obrazovanih programa i drugim zaposlenicima. Rezultati anketa se obrađuju te se o njima raspravlja na sastancima Odbora za osiguravanje i unapređenje kvalitete, koji rezultate anketa distribuira izravno nastavnicima i voditeljima obrazovnih programa. Na temelju prikupljenih podataka se donose prijedlozi poboljšanja. Usmene povratne informacije se uvažavaju te se nastoji u kratkom roku odgovoriti na potrebe korisnika. Polaznici su posebno istaknuli spremnost na prilagodbu nastavnika u kontekstu rasporeda održavanja nastave i uvođenja dodatnih nastavnih sadržaja sukladno specifičnim potrebama grupe.



OBRAZAC 3

Podaci i andragoška dokumentacija čuvaju se na primjeren način, uvažavajući pravila za zaštitu osobnih podataka. Svi programi imaju potrebna rješenja, programe i planove rada. Dosjei nastavnika sadrže sve potrebne dokumente kojima se potvrđuje njihova kompetentnost za izvođenje nastave. U andragoškoj dokumentaciji nalaze se propusti i odstupanja od uputa za vođenje dokumentacije. Primjerice, u matičnim knjigama nisu navedeni temelji upisa u program kod nekolicine polaznika. U dnevniku rada s imenikom se ne postupa u skladu s uputama pod točkom f, evidencija praktične nastave nije vođena na ispravan način, nalaze se razlike u nazivima obrazovnog programa zbog dvostruke akreditacije programa. Dosjei polaznika uključuju svu potrebnu dokumentaciju, na kojoj se također uočavaju propusti, poput nedosljednosti u nazivu obrazovnog programa. Ugovori o obrazovanju se čuvaju izvan dosjea polaznika kada je obrazovni program ugovoren i financiran od strane poslodavca. Svi takvi ugovori dani su povjerenstvu na uvid i utvrđeno je da se čuvaju unutar Centra za cjeloživotno obrazovanje.

Javne se isprave izdaju na propisanim obrascima i prema važećoj regulativi u području obrazovanja odraslih. Bivši polaznici su istaknuli visoku razinu zadovoljstva pruženim informacijama, mogućnošću pristupanja dokumentima i stečenim uvjerenjima o završenom obrazovnom programu.

Preporuke za poboljšanje

- *Uskladiti uloge i odgovornosti voditeljice andragoške dokumentacije na način da je jasno definiran opseg odgovornosti andragoškog voditelja sukladno zakonskoj regulativi.*
- *Proširiti obuhvat samovrednovanja prema metodologiji ESG standarda i na programe obrazovanja odraslih, odnosno cjeloživotnog obrazovanja.*
- *Ispraviti propuste u vođenju andragoške dokumentacije. Uskladiti vođenje s uputama i propisima u području obrazovanja odraslih.*
- *Uskladiti nazive obrazovnih programa sukladno rješenjima nadležnog Ministarstva te dosljedno primjenjivati naziv u cjelokupnoj andragoškoj dokumentaciji.*
- *Ugovore o obrazovanju čuvati u dosjeima polaznika, neovisno radi li se o samostalnom financiranju ili financiranju od strane poslodavca.*



Ocjena razine kvalitete područja

Visoka razina kvalitete

II. područje kvalitete: Obrazovni programi, učenje i poučavanje

Prosudba o kvaliteti

Fakultet od 2011. provodi formalne programe cjeloživotnog obrazovanja za koje je ishodilo Stručna mišljenja ASOO-a i Rješenja MZOM-a. U periodu podvrgnutom vanjskom vrednovanju su za 6 programa ishodili Stručna mišljenja ASOO-a i Rješenja MZOM-a i od tih 6 programa jedan se nije nikada izvodio zbog nepostojanja interesa za isti. Trenutno Fakultet ne provodi niti jedan od tih programa budući da je potrebna njihova uskladba s HKO-om te iz tog razloga nije bio moguć posjet nastavi. Fakultet je u fazi prilagodbe programa, a za dva programa je zatražio pozitivno stručno mišljenje ASOO-a pokazujući time svoju jasnu namjeru da se i dalje bave pružanjem lokalnoj i široj zajednici programa cjeloživotnog obrazovanja. U tu svrhu u izradu programa uključuju i predstavnike lokalne zajednice i poslodavce na temelju čijih potreba se programi prilagođavaju. Svi programi su iz sektora turizma i ugostiteljstva u skladu s misijom i vizijom Fakulteta čiji je fokus na turizmu, ugostiteljstvu i održivom razvoju.

Šest formalnih programa obrazovanja su bili izrađeni u skladu s važećom metodologijom izrade programa. Odobreni programi obrazovanja imaju jasno definirane predviđene ishode učenja za stjecanje znanja i ishode učenja za stjecanje vještina u skladu s važećim nacionalnim dokumentima.

Jedino je do odstupanja u odnosu na rješenja za izvođenje programa došlo kod pojedinih programa koji nisu izvođeni u skladu s odobrenim načinom izvođenja nastave pa se tako koristio hibridni način izvođenja nastave kod programa za koje Fakultet ne posjeduje pozitivno Stručno mišljenje ASOO-a za hibridni način izvođenja nastave.

Nastavni sadržaji se redovito osuvremenjuju jednako kao što se i nastavne metode prilagođavaju svakoj pojedinoj grupi polaznika. Predviđeni ishodi učenja su u skladu s



OBRAZAC 3

potrebnim kompetencijama završenih polaznika te polaznici iznose da je završena edukacija i premašila njihova očekivanja te su naučeno mogli odmah primijeniti na svojim radnim mjestima. Osigurana je optimalna veličina obrazovne skupine te je svima osiguran potreban materijal za učenje i pristup fakultetskoj knjižnici.

U želji da učenje i poučavanje bude usmjereno na polaznika i da polazniku bude pružena potrebna podrška, svaki program ima svog voditelja koji u svom opusu djelovanja obavlja i dio poslova andragoškog voditelja te brine o samoj realizaciji programa, nastave i komunicira s polaznicima i nastavnicima. U razgovoru s polaznicima i voditeljima programa je utvrđeno da voditelji programa su na većini predavanja prateći kvalitetu rada.

Prostor za poboljšanje postoji u segmentu transparentnijeg definiranja sustava vrednovanja i njegove jasnije iskomuniciranosti s polaznicima.

Fakultet pruža podršku polaznicima u pronalasku odgovarajućih mjesta za učenje temeljeno na radu i polaznici u razgovoru potvrđuju da im je omogućeno stjecanje praktičnih vještina.

Uvidom u dokumentaciju utvrđeno je da Fakultet nema sklopljen ugovor o provođenju učenja temeljenog na radu, polaznici ne vode mapu praktične nastave niti je iz nekog drugog pisanog dokumenta moguće provjeriti koje su ishode savladali i na koji je način vrednovano njihovo znanje stečeno učenjem temeljenim na radu. Također ne postoji dokumentirano jesu li prije odlaska na učenje temeljeno na radu položili zaštitu na radu. Iz razgovora s voditeljima programa je utvrđeno da cijeli taj proces počiva na usmenoj komunikaciji voditelja programa i mentora polaznika kod poslodavca. Budući da predstavnika poslodavaca koji primaju polaznike na učenje temeljeno na radu nije bilo nazočno, Povjerenstvo nije moglo sagledati u cijelosti taj proces sa svih strana. Prostor za poboljšanje ostaje u segmentu usklađivanja odvijanja učenja temeljenog na radu sa zakonskom regulativom te dokumentiranje cijelog procesa. Ujedno je potrebno transparentnije utvrđivanje elemenata vrednovanja učenja temeljenog na radu.

Fakultet nije imao situacija priznavanja i vrednovanja prethodno stečenog znanja i vještina.



Preporuke za poboljšanje:

- *Uskladiti proces odvijanja učenja temeljenog na radu sa zakonskom regulativom.*
- *Dokumentirati sve procese unutar odvijanja učenja temeljenog na radu.*
- *Transparentnije definirati sustav vrednovanja i učiniti ga vidljivim na pismenim ispitima.*
- *Programe izvoditi sukladno dozvoljenom načinu izvođenja nastave navedenom na pozitivnom Stručnom mišljenju ASOO-a.*

Ocjena razine kvalitete područja:

Visoka razina kvalitete

III. područje kvalitete: Postignuća polaznika i briga o polaznicima

Prosudba o kvaliteti

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu osigurava pravednost, objektivnost i dosljednost u procesu vrednovanja i ocjenjivanja kroz jasno definirane i transparentne procedure za sve cjeloživotne programe obrazovanja odraslih. Polaznici su tijekom trajanja programa upoznati s procesom vrednovanja te s očekivanim ishodima učenja koje trebaju steći do završetka programa, rokovima ispita i dostupnosti dodatnih rokova, a dodatne upute i informacije dobivaju i prije samog završnog vrednovanja postignuća i usvojenosti ishoda učenja.

Uvidom u dosje polaznika programa Specijalist odjela hrane i pića, utvrđeno je da se u njemu nalazi većina potrebnih dokumenata. U pojedinim dosjeima polaznika nedostaje ugovor o obrazovanju. Uvidom u dokumentaciju koja prati završnu provjeru, pronalaze se propusti poput nedostatka potpisa polaznika na prijavnici i datuma prijave, nedostatka pismenog ispita koji se navodi u zapisniku, razlike u nazivu obrazovnog programa u dokumentima vezanim uz završnu provjeru, testovi bez jasno definiranih elemenata vrednovanja, kraće vrijeme od 15 dana između prijave i provedbe završne provjere. Za program Specijalist odjela hrane i pića



OBRAZAC 3

završna provjera se sastoji od teorijskog dijela i od praktičnog dijela u specijaliziranom i opremljenom gastro kabinetu. Prema izjavama polaznika za programe Hotelska domaćica i Hotelska prodaja, završna provjera je bila samo teoretska u obliku pismenog ispita bez praktičnog dijela. Uz zapisnik o ispitu odnosno uz zapisnik o završnoj provjeri ne postoji priloženi pismeni dio ispita te se tijekom uvida u dokumentaciju ne može utvrditi da su u potpunosti provjereni ishodi učenja.

Ocjenjivanje je javno, transparentno, objektivno i dosljedno tako da prema izjavi djelatnika nije bilo pritužbi polaznika na proces vrednovanja i ocjenjivanja, što je i potvrđeno tijekom razgovora s polaznicima. Polaznici cjeloživotnih programa dobivaju povratne informacije o rezultatima vrednovanja, čime im se omogućuje razumijevanje vlastitih postignuća i prostora za napredak. U slučaju nezadovoljstva ocjenom, polaznicima je omogućeno podnošenje žalbe, čime se osigurava pravednost i pravo na žalbu. Podršku nastavnicima u osnaživanju kompetencija za vrednovanje i ocjenjivanje Fakultet pruža kroz edukacije i stručne skupove s ciljem jačanja kompetencija u primjeni suvremenih metoda vrednovanja i ocjenjivanja. Navode se i edukacije za osnaživanje kompetencija u učenju i poučavanju. Povratne informacije polaznika redovito se prikupljaju putem anketa nakon završetka izvođenja cjeloživotnog programa i neformalnih kanala komunikacije u Uredu za cjeloživotno obrazovanje. Analizom tih povratnih informacija utvrđuje se razina zadovoljstva polaznika te se identificiraju područja za unapređenje. Prema dosadašnjim rezultatima, polaznici cjeloživotnih programa izražavaju visoko zadovoljstvo transparentnošću i pravednošću postupaka vrednovanja. Fakultet prati završene studente i polaznike cjeloživotnih programa obrazovanja odraslih. Dobivene podatke koristi za poboljšanje kvalitete programa i pružanje podrške u planiranju buduće karijere i obrazovanja. Aktivno uključivanje bivših polaznika u aktivnosti Fakulteta dodatno doprinosi kvaliteti nastavnog procesa i jača povezanost s tržištem rada. Fakultet također aktivno uključuje bivše studente i polaznike u svoje aktivnosti, poput sudjelovanja u fokus grupama za evaluaciju i razvoj programa, članstva u gospodarskom savjetu, kao gostujuće predavače i domaćine terenske nastave.

Fakultet radi na osiguravanju kvalitete obrazovnog procesa cjeloživotnih programa kroz transparentne upisne postupke i javno objavljene izvještaje, pružanje podrške polaznicima i



OBRAZAC 3

sustavno praćenje njihovog napretka. Korištenjem samovrednovanja, unutarnje prosudbe i godišnjih izvješća Odbora za kvalitetu, identificiraju se i implementiraju mjere za unaprjeđenje, čime se osigurava visoka razina obrazovnih usluga i zadovoljstvo polaznika. Informacije o programima cjeloživotnog obrazovanja nalaze se na mrežnim stranicama Fakulteta. Nakon upisa u cjeloživotne programe, polaznici prolaze kroz strukturirani uvodni program, koji ih upoznaje s nastavnim planom, metodologijom rada i očekivanjima tijekom obrazovanja. Ovaj proces uključuje sastanke s voditeljima cjeloživotnih programa, tajnicima programa obrazovanja i suradnicom Centra za cjeloživotno obrazovanje. Plan rodne ravnopravnosti Fakulteta proizlazi iz Plana rodne ravnopravnosti Sveučilišta u Rijeci 2021. – 2025., kojim se Sveučilište zajedno sa svojim sastavnicama želi profilirati kao mjesto jednakih mogućnosti, mjesto koje uvažava različitost i uključivost te mjesto koje je sigurno i s nultom stopom tolerancije prema diskriminaciji, uznemiravanju i svim oblicima neravnopravnosti. Nova zgrada Fakulteta otvorena 2020. godine u potpunosti je prilagođena osobama s poteškoćama u kretanju.

Na Fakultetu ne postoji računalni program u koji bi se upisivali polaznici i vodili do završetka programa obrazovanja odraslih, te se preporuča uvesti takav program i implementirati ga u sustav cjeloživotnog obrazovanja što bi pomoglo i adekvatnom vođenju andragoške dokumentacije. Fakultet trenutno ne osigurava besplatno pohađanje programa obrazovanja polaznicima u programima registriranim u sustavu HZZ-a Moj vaučer. Preporuka je da se Fakultet u budućnosti angažira i omogućuje polaznicima pohađanje programa putem sustava HZZ-a Moj vaučer bilo sa već postojećim programima ili da Fakultet osmisli nove programe koji bi mogli biti aktivni u sustavu Moj vaučer.

Preporuke za poboljšanje

- *Završne provjere i provjere usvojenosti ishoda učenja provoditi sukladno programu obrazovanja s težištem na provjeri praktičnih znanja i vještina.*
- *Andragošku dokumentaciju kojom se evidentira usvojenost ishoda učenja i završne provjere voditi u potpunosti na propisan način.*
- *Dokumentaciju po završetku programa u potpunosti odložiti u dosje polaznika.*
- *Uz prijavnicu i zapisnik o ispitu priložiti i pismeni dio ispita.*



- *Omogućiti polaznicima pohađanje programa putem sustava HZZ-a Moj vaučer.*
-

Ocjena razine kvalitete područja

Visoka razina kvalitete

IV. područje kvalitete: Ljudski i materijalni resursi

Prosudba o kvaliteti

Fakultet ima odgovarajući broj zaposlenih nastavnika te je omjer polaznika i nastavnika odgovarajući za kvalitetno izvođenje nastave. Popis predavača je dostupan na mrežnim stranicama Fakulteta. Nastavu izvode nastavnici izabrani u znanstveno - nastavna, nastavna i suradnička radna mjesta te vanjski suradnici. Svi se nastavnici redovito usavršavaju o čemu Fakultet vodi evidenciju, no većinom se radi o stručnim usavršavanjima u području rada, a nedostaje usavršavanja s polja andragoških kompetencija sustava obrazovanja odraslih.

Na Fakultetu se provodi suradnička evaluacija i procjena rada nastavnika. Voditelji obrazovnih programa obavljaju dio poslova andragoškog voditelja, prisutni su na nastavi i osiguravaju kvalitetno izvođenje programa. Svaki voditelj uvodi nastavnike u nastavni plan programa, prolaze ishode učenja te na temelju iskustva i prethodnih evaluacija odabiru vanjske suradnike. Poslovi andragoškog voditelja su podijeljeni između voditeljice andragoške dokumentacije i voditelja obrazovnih programa, dok se u Odluci o imenovanju voditeljice andragoške dokumentacije navodi da obavlja poslove iz članka 7. Zakona o obrazovanju odraslih.

Fakultet raspolaže odgovarajućim prostornim i materijalnim uvjetima potrebnim za izvođenje nastave, uključujući praktičnu nastavu i vježbe za izvođenje programa obrazovanja odraslih. Svi prostori su moderno uređeni, opremljeni računalnom i drugom potrebnom opremom koja omogućuje nesmetano provođenje nastave, kao i online nastavu. Fakultet koristi softverske alate za edukaciju i to: sustav Opera Property Management System za obuku polaznika u



OBRAZAC 3

programima obrazovanja odraslih u procesima prodajnog i recepcijskog poslovanja te domaćinstva. U sklopu projekta „Virtualni hotel“ implementiran je softver ERP VIRGA koji obuhvaća back office procese prilagođene hotelijerstvu. Polaznicima je na raspolaganju knjižnica, prostor čitaonice, računala u hodnicima za osobne potrebe, kantina u prostoru Fakulteta, pristup Internetu u svim prostorijama Fakulteta. Na Fakultetu je opremljena vježbaonica bar za potrebe provedbe vježbi iz područja barskog poslovanja. Za program iz područja gastronomije i restoraterstva opremljen je kabinet za praktičnu nastavu Zavoda za ugostiteljstvo opremljen kuhinjskim uređajima i profesionalnom opremom. Prostor i oprema se redovito održavaju.

Fakultet upravlja financijama na održiv i razvojno usmjeren način. Financijsko planiranje obuhvaća sve aspekte potrebne za kvalitetnu provedbu obrazovnih aktivnosti u području cjeloživotnog obrazovanja. Distribucija sredstava se provodi prema definiranim planovima, za svaki obrazovani program se izrađuje plan troškova i donosi odluka o visini i načinu plaćanja školarine. Održivost upravljanja financijama vidljiva je iz objavljenih izvještaja koji ukazuju na ravnotežu prihoda i rashoda te predanost dugoročnom planiranju. Iz izvještaja je vidljivo da Fakultet osigurava sredstva iz različitih izvora, poput stručnih i znanstvenih projekata.

Preporuke za poboljšanje

- *Omogućiti kontinuiranu edukaciju nastavnicima kako bi se unaprjeđivale njihove kompetencije u području primjene suvremenih andragoških metoda i vrednovanja rada odraslih polaznika.*
- *Precizirati uloge i odgovornosti voditelja andragoške dokumentacije te uskladiti stvarno stanje i odgovornosti sa zakonskom regulativom na koju se poziva u odluci o voditelju andragoške dokumentacije.*

Ocjena razine kvalitete područja:

Vrlo visoka razina kvalitete



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

Prosudba o kvaliteti

Pravovremene, cjelovite i točne informacije o svim programima i aktivnostima Fakulteta se objavljuju putem službenih mrežnih stranica i profila na društvenim mrežama. Komunikacija prema polaznicima i drugim dionicima se provodi putem elektroničke pošte, distribucijom newslettera, osobno u razgovoru sa zaposlenicima Fakulteta te putem promotivnih materijala. Tijekom intervjua svi su dionici istaknuli zadovoljstvo dostupnim informacijama i načinima uspostave komunikacije. Više od polovice bivših polaznika navelo je kako su za obrazovne programe Fakulteta saznali putem mrežnih stranica ili društvenih mreža Fakulteta. Na Fakultetu se odvijaju brojna događanja, poput: konferencija, radionica, međunarodne razmjene, međunarodnih skupova, dana karijera i prezentacija u srednjim školama. Unutar ovih aktivnosti promoviraju se programi cjeloživotnog obrazovanja. Na Fakultetu djeluje Centar za karijere koji organizira različite aktivnosti na kojima mogu sudjelovati polaznici obrazovnih programa.

Fakultet uspostavlja izvrsnu suradnju s gospodarstvom i lokalnom zajednicom kroz brojne stručne i europske projekte, uključivanje gospodarstvenika u nastavni proces, transferom znanja kroz edukacije u skladu s potrebama gospodarstva. Predstavници Fakulteta surađuju s poslovnim subjektima, poduzetnicima, strukovnim udrugama, lokalnom samoupravom i nacionalnim tijelima. Nastavnici Fakulteta sudjeluju u izradi nacionalnih razvojnih strategija u području turizma i ugostiteljstva. Fakultet održava dobru suradnju sa srednjim strukovnim školama što je rezultiralo partnerstvom u projektima razvoja centra kompetencija za turizam i ugostiteljstvo. Uz navedeno, Fakultet djeluje u međunarodnom okruženju kroz suradnju u Erasmus programima, Ceepus i Yufe mrežama, kao i organizacijom međunarodnih skupova, čime se pruža prilika za umrežavanje s profesionalcima iz gospodarstva za polaznike programa cjeloživotnog obrazovanja.

Fakultet aktivno sudjeluje u Erasmus programu mobilnosti, iako polaznici programa cjeloživotnog obrazovanja nisu koristili mogućnosti međunarodne razmjene. Ipak, međunarodna razmjena nastavnika i studenata omogućuje polaznicima sudjelovanje na



OBRAZAC 3

različitim događanjima organiziranim s međunarodnim partnerima kroz Erasmus mrežu. Na Fakultetu se provode brojni znanstveno-istraživački i stručni projekti usmjereni na unapređenje znanja u području turizma i ugostiteljstva.

Fakultet je razvio mehanizme za zaštitu etičnosti i integriteta kroz Etički kodeks, Poslovnik o radu etičkog povjerenstva, imenovanje Etičkog povjerenstva i stegovnih povjerenstava za polaznike i zaposlenike. Dodatno je definiran Plan rodne ravnopravnosti. Procedura žalbenog postupka propisana je Pravilnikom o cjeloživotnom obrazovanju. U promatranom razdoblju nije bilo primjera neetičnog ponašanja, što su potvrdili i razgovori s nastavnicima i bivšim polaznicima. Tijekom intervjua dio polaznika nije bio upoznat s Etičkim kodeksom, dok je dio tvrdio da su upoznati na uvodnom predavanju od strane voditelja programa.

Preporuke za poboljšanje

- *Uskladiti informacije o programima koji imaju dvostruku akreditaciju na mrežnim stranicama i u andragoškoj dokumentaciji.*
- *Poticati internacionalizaciju kroz veću uključenost polaznika programa cjeloživotnog obrazovanja u programima mobilnosti.*
- *Prakse informiranja polaznika obrazovnih programa o Etičkom kodeksu i žalbenom postupku ujednačiti kako bi svi polaznici bili pravovremeno informirani.*

Ocjena razine kvalitete područja

Vrlo 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

Fakultet je uspostavio učinkovit sustav upravljanja, koji se temelji na jasno definiranim ulogama, odgovornostima i ovlastima. Interni akti Fakulteta su usklađeni s misijom i vizijom, kao i strategijom Fakulteta. Misija Fakulteta u središte stavlja znanstveno-istraživački rad, ali i suradnju s gospodarstvom i lokalnom zajednicom, “zadovoljavanje potreba dionika za djelatnicima visoko profiliranih znanja, vještina i kompetencija”, uz ključne vrijednosti: “posvećenost studentima, partnerstvo s gospodarstvom, izvrsnost, akademsku slobodu, etičnost i društvenu odgovornost”. Vizija Fakulteta je leaderska pozicija kako u području znanstvenog, tako i u području stručnog istraživanja i rada u Hrvatskoj i široj regiji. Misija, vizija i ključne vrijednosti su javno objavljene na mrežnim stranicama Fakulteta.

Strateški ciljevi Fakulteta su povezani s misijom i vizijom, a proizlaze iz *Strategije Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu 2021. - 2025.* (u nastavku *Strategija*) koja se odnosi na četiri temeljna područja: (1) Učenje i poučavanje: otvoreno obrazovanje; (2) Istraživanje: inovacije i razvoj gospodarstva i zajednice, (3) Regionalna uključenost i (4) Internacionalizacija: proširivanje obzora i strateška partnerstva. Svako se područje detaljno razrađuje u više strateških ciljeva za koje su jasno definirani pokazatelji uspjeha, ciljane vrijednosti i realizacija ciljeva. Prvo područje u središte stavlja kvalitetu obrazovanja i usmjerenost prema studentu, odnosno polazniku obrazovnog programa. U okviru trećeg područja se ističe strateški cilj: “Ponuditi edukativne programe za gospodarstvo i zajednicu”, koji se izravno odnosi na programe cjeloživotnog obrazovanja te potvrđuje posvećenost Fakulteta ovom području djelovanja. Ovo područje dodatno uključuje osnaživanje uloge



OBRAZAC 3

Fakulteta u gospodarskoj te lokalnoj i regionalnoj zajednici. Četvrto područje posvećeno je izgradnji strateških partnerstava, umrežavanju i povezivanju kako u nacionalnim, tako i u međunarodnim okvirima.

Planiranje i osiguravanje resursa potvrđuje se kroz aktivnosti Fakulteta u posljednjih 5 godina, poput otvaranja nove zgrade s površinom 1250 m² u potpunosti namijenih studentima i polaznicima obrazovnih programa. Sve dvorane su preuređene te su opremljene suvremenom opremom i tehnologijom potrebnom za kvalitetno izvođenje obrazovnih programa.

Način upravljanja i organizacije rada na Fakultetu je propisan internim aktima koji omogućuju kvalitetnu provedbu svih aktivnosti i jasno definirane procedure djelovanja. *Statut* je temeljni akt Fakulteta, a nadležnosti i odgovornosti su dodatno regulirane *Pravilnikom o unutarnjoj organizaciji i ustroju radnih mjesta*. U području obrazovanja odraslih, procesi su temeljeni na *Pravilniku o cjeloživotnom obrazovanju na Sveučilištu u Rijeci*, Rješenjima nadležnog ministarstva, stručnim mišljenjima nadležne Agencije i drugim relevantnim dokumentima.

Organizacijska struktura Fakulteta opisana je u uvodu izvješća, a detaljan uvid je osiguran kroz *Izvješće o samovrednovanju* u kojem je ista detaljno opisana i prikazana. Na strateškoj razini su za procese obrazovanja odraslih odgovorni dekan i nadležna prodekanica koji donose odluke, uz odobrenje Fakultetskog vijeća i savjetovanje od strane povjerenstva i odbora Fakulteta. Sve ovlasti su jasno opisane *Statutom* i *Pravilnikom o unutarnjoj organizaciji i ustroju radnih mjesta*. Fakultet je sastavnica Sveučilišta u Rijeci pa sve odluke i akti Fakulteta moraju biti usklađeni s nadležnim aktima Sveučilišta u Rijeci. Stoga se Fakultet u području obrazovanja odraslih vodi odredbama *Pravilnika o cjeloživotnom obrazovanju na Sveučilištu u Rijeci*. Na operativnoj razini su za program odgovorni voditelji programa koji koordiniraju i prate aktivnosti na programu te izvještavaju nadležnu prodekanicu i dekana o rezultatima. Uz voditelje se za administrativnu podršku i praćenje obrazovnih programa i polaznika brine voditeljica andragoške dokumentacije. Prema *Odluci o imenovanju voditeljice andragoške dokumentacije* ona ima zaduženja i ovlasti obavljati poslove opisane u članku 7. Zakona o obrazovanju odraslih iz 2021. godine, a koji obuhvaćaju širi obuhvat poslova od onih koje voditeljica andragoške dokumentacije uistinu obavlja. Iz intervjua s nastavnicima i



OBRAZAC 3

administrativnim osobljem je utvrđeno da dio tih poslova obavljaju voditelji obrazovnih programa te je navedeno potrebno uskladiti.

Dodatno se kvaliteta rada vrednuje od strane Odbora za osiguravanje i unapređenje kvalitete, koji kao nezavisno tijelo vrednuje kvalitetu obrazovnog programa kroz anketiranje polaznika i nastavnika te povremeno anketiranje predstavnika poslodavaca. Može se zaključiti da je sustav upravljanja transparentan, učinkovit i poticajan.

Fakultet na različite načine prikuplja povratne informacije od dionika. Na Fakultetu djeluje Gospodarski savjet koji pruža savjetodavnu ulogu upravi Fakulteta i omogućuje učinkovitu integraciju potreba poslovne zajednice u procese odlučivanja. Dodatno se provode ankete poslodavaca i redoviti sastanci predstavnika uprave i nastavnika s poslodavcima gdje se omogućuje kvalitetno informiranje o potrebama tržišta. Tijekom intervjua su svi predstavnici poslodavaca i lokalne zajednice istaknuli intenzivnu i kontinuiranu komunikaciju s predstavnicima Fakulteta.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

-
- *Mrežne stranice s izjavom o misiji, viziji i ključnim vrijednostima:*
<https://fthm.uniri.hr/o-fakultetu/> (pristup 22. 5. 2025.)
 - *Strategija Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu 2021. - 2025.*
 - *Statut Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, od 17. travnja 2023., klasa: 602-02/23-02/03, urbroj: 2156-18-23-02-01*
 - *Pravilnik o unutarnjoj organizaciji i ustroju radnih mjesta Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, od 22. listopada 2024., klasa: 602-02/24-02/04, urbroj: 2156-18-24-02-02*
 - *Pravilnik o cjeloživotnom obrazovanju na Sveučilištu u Rijeci, od 28. svibnja 2024., klasa: 030-01/24-01/16, urbroj: 2170-137-01-24-1*
 - *Odluka o osnivanju Gospodarskog savjeta Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu i imenovanju članova, od 3. listopada 2019., klasa: 602-04/19-01/262, urbroj: 2156/24-19-01-01*
 - *Poslovnik o radu Gospodarskog savjeta Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, od 10. listopada 2019.*



OBRAZAC 3

- *Stručno mišljenje Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih o ispunjenosti uvjeta za programe osposobljavanja za poslove bariste i barmena, od 23. ožujka 2021., klasa: 602-07/20-01/137, urbroj: 332-04-01/1-21-07*
- *Stručno mišljenje Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih o ispunjenosti uvjeta za program usavršavanja za poslove hotelske domaćice, od 19. siječnja 2021., klasa: 602-07/20-01/137, urbroj: 332-04-03/5-21-05*
- *Stručno mišljenje Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih o ispunjenosti uvjeta za program usavršavanja za poslove hotelske prodaje, od 8. studenog, 2021., klasa: 602-07/21-01/143, urbroj: 332-04-01/19-21-02*
- *Stručno mišljenje Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih o ispunjenosti uvjeta za program usavršavanja za poslove sommeliera u enogastronomiji, od 10. ožujka, 2021., klasa: 602-07/20-01/137, urbroj: 332-04-01/1-21-06*
- *Rješenje Ministarstva znanosti i obrazovanja za programe obrazovanja odraslih: program osposobljavanja za poslove barista i za poslove barmena te program usavršavanja za poslove sommeliera u enogastronomiji, od 16. travnja 2021., klasa: UPI/I-602-07/21-03/00078, urbroj: 533-05-21-0007*
- *Rješenje Ministarstva znanosti i obrazovanja za programe obrazovanja odraslih: program usavršavanja za poslove hotelske domaćice, od 30. srpnja 2013., klasa: UPI/I-602-07/13-03/00160, urbroj: 533-21-13-0002*
- *Rješenje Ministarstva znanosti i obrazovanja za programe obrazovanja odraslih: program usavršavanja za poslove hotelske prodaje, od 10. veljače 2021., klasa: UPI/I-602-07/21-03/00031, urbroj: 533-05-21-0003*
- *Rješenje Ministarstva znanosti i obrazovanja za programe obrazovanja odraslih: program usavršavanja za poslove specijalista/ice odjela hrane i pića, od 27. srpnja 2011., klasa: UPI/I-602-07/11-03/00098, urbroj: 533-09-11-0004*
- *Odluka o imenovanju voditeljice andragoške dokumentacije od 17. listopada 2023., klasa: 112-01/23-01/127, urbroj: 2156-18-23-04-01*
- *Izvješće o samovrednovanju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, 2025. godine*



- *Intervju s poslodavcima*
 - *Intervju sa zaposlenicima i nastavnicima*
 - *Intervju s bivšim polaznicima*
-

Ocjena razine kvalitete standarda

Visoka razina kvalitete

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

Prosudba o kvaliteti

Sustav osiguravanja kvalitete Fakulteta je oblikovan na način da se omogućuje integracija strateških ciljeva i temeljnih vrijednosti u poslovne procese Fakulteta. Interna dokumentacija jasno definira uloge i odgovornosti unutar sustava, a primjena norme ISO 9001 u administrativnim procesima pruža kvalitetnu podršku za njenu provedbu. *Pravilnikom o sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete* je definirana struktura i organizacija sustava, a *Priručnik za kvalitetu studiranja* sadrži *Politiku kvalitete*, ciljeve kvalitete, odgovornosti izvršenja i pokazatelje provedbe pripremljene prema ESG standardima te popis referentnih dokumenata kojima je reguliran sustav kvalitete. U *Politici kvalitete* se jasno ističe predanost vodstva Fakulteta ostvarenju strateških ciljeva u svih pet područja kvalitete obuhvaćenih vrednovanjem. Propisana dokumentacija i sustav upravljanja dodatno potvrđuju težnju ka kontinuiranom unapređenju svih područja djelovanja Fakulteta.

Detaljnim pregledom dokumentacije utvrđeno je da unutarnji sustav kvalitete uključuje planiranje aktivnosti u skladu sa strateškim ciljevima, obuhvaća sve aktivnosti Fakulteta te da su procedure uklopljene u svakodnevne aktivnosti i ne stvaraju nepotreban administrativni teret. Primjerice, *Priručnik kvalitete* ne raspisuje procedure realizacije pojedinih procesa, već se poziva na referentne interne dokumente kojima se to ostvaruje.

Jedinice sustava osiguravanja kvalitete su: Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete (u nastavku: Odbor za kvalitetu), Centar za kvalitetu te ostala stručna i savjetodavna tijela Fakulteta koja svojim aktivnostima utječu na sustav kvalitete. Odbor za kvalitetu se sastoji od



OBRAZAC 3

11 članova, od kojih je 6 predstavnika nastavnog osoblja, 2 predstavnika administrativno-tehničkog osoblja, 1 vanjski član kao predstavnik gospodarske zajednice i 2 predstavnika studenata. Nadležnosti Odbora za kvalitetu su: razvoj strateških odrednica osiguravanja i unapređivanja kvalitete; organiziranje, koordiniranje i provođenje postupaka vrednovanja kvalitete nastavnog, znanstvenog i stručnog rada te razvoj mehanizama osiguravanja i unapređivanja kvalitete, kao i načina njihova praćenja. Članovi Odbora za kvalitetu se redovito sastaju, najčešće mjesečno, kako bi organizirali i koordinirali sve aktivnosti. Djelovanje Odbora za kvalitetu temeljeno je na godišnjem planu aktivnosti, prema *Priručniku kvalitete*, a o rezultatima svoga rada izvještavaju upravu Fakulteta i Fakultetsko vijeće, kroz mjesečne neformalne sastanke te putem godišnjeg izvješća o radu.

Uključenost vanjskih članova u rad Odbora za kvalitetu, formiranje Gospodarskog savjeta kao savjetodavnog tijela uprave Fakulteta, redovita provedba anketa kako bi se prikupila povratna informacija od polaznika obrazovnih programa i brojne aktivnosti u suradnji s predstavnicima gospodarstva i lokalne zajednice, poput znanstvenih i stručnih projekata, radionica, predavanja, omogućuju da se na svim razinama uključi mišljenje vanjskih dionika u proces osiguravanja i unapređivanja kvalitete. Uvidom u rezultate anketa alumni zajednice i anketa polaznika obrazovnih programa, potvrđuje se veoma visoka razina zadovoljstva pruženim uslugama. Anketa alumni zajednice odnosila se isključivo na studentsku populaciju. Iako se u intervjuima s bivšim polaznicima obrazovanih programa utvrdilo da je dio njih ujedno i studirao na Fakultetu, uključivanje cjelokupne alumni zajednice obrazovnih programa obrazovanja odraslih bi omogućilo kvalitetnije informacije za donošenje odluka o unapređenju ovog aspekta djelovanja Fakulteta.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

-
- *ESG - Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja*
 - *Strategija Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu 2021. - 2025.*
 - *Pravilnik o sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, od 22. siječnja 2025., klasa: 602-04/22-04/01, urbroj: 2156-18/25-11/01*



OBRAZAC 3

- *Priručnik za kvalitetu studiranja Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, od travnja 2023.*
 - *Odluka o usvajanju Politike kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, od 14. studenoga 2022., klasa: 602-04/22-04/213, urbroj: 2156-18-22-01-01*
 - *Certifikat br. HR17/1632 od SGS - ISO 9001:2015 u području stručno-administrativnih, knjižničarskih i informatičkih usluga, valjanost certifikata od 17. ožujka 2017. do 16. ožujka 2026.*
 - *Odluka o imenovanju Tima za provođenje i poboljšanje sustava upravljanja kvalitetom prema zahtjevima norme ISO 9001:2015, od 12. siječnja 2022., klasa: 013-03/16-01/02, urbroj: 2156-18-22-01-04*
 - *Izvešće o radu Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za 2021. godinu, od 23. veljače 2022., klasa: 602-04/22-01/51, urbroj: 2156/18-22-11-01*
 - *Izvešće o radu Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za 2022. godinu, prvi dio 15. 7. 2022. i drugi dio 21. 2. 2023.*
 - *Izvešće o radu Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za 2023. godinu, od 19. ožujka 2024., klasa: 602-04/24-01/50, urbroj: 2156-18-24-01-01*
 - *Izvešće o radu Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za 2024. godinu, od travnja 2025.*
 - *Ukupni rezultati provedene ankete zadovoljstva polaznika obrazovnog programa usavršavanja za poslove hotelske domaćice od 2024. godine*
 - *Izvešće o samovrednovanju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, 2025. godine*
 - *Intervju s poslodavcima i predstavnicima lokalne zajednice*
 - *Intervju s bivšim polaznicima obrazovnih programa*
-



Ocjena razine kvalitete standarda

Vrlo visoka 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

Redovita samovrednovanja su sastavni dio upravljanja Fakultetom zbog širine područja djelovanja Fakulteta i primjene standarda kvalitete u području obrazovanja i struci. *Strategija* definira pokazatelje za praćenje realizacije ciljeva, dok su *Priručnikom kvalitete* definirani pokazatelji za praćenje kvalitete na razini procesa u skladu s ESG standardima. Fakultet koristi strukturirane upitnike, analize i druge alate za prikupljanje povratnih informacija od dionika, na temelju kojih se provodi analiza izvršenja definiranih pokazatelja i utvrđuju mogućnosti poboljšanja kvalitete.

Na Fakultetu se provode različiti oblici nezavisnih provjera kvalitete rada u cjelini i pojedinih obrazovnih programa. Agencija za znanost i visoko obrazovanje provodi postupke reakreditacije visokih učilišta koja obuhvaća cjelokupno poslovanje Fakulteta, s osvrtnom na programe visokog obrazovanja. Reakreditacija je u postupku te je posjet stručnog povjerenstva proveden u svibnju 2025. godine. Sveučilište u Rijeci provodi vrednovanje kvalitete Fakulteta, a posljednje vrednovanje provedeno je u svibnju 2023. godine. Odbor za osiguranje i unapređenje kvalitete podnosi godišnji akcijski plan za osiguravanje i unapređivanje kvalitete te provodi kontinuirano izvještavanje Sveučilišta u Rijeci o njegovoj realizaciji. Od 2017. godine Fakultet je certificiran prema zahtjevima norme ISO 9001:2015 za pružanje administrativnih, knjižničarskih i informatičkih usluga, koji uključuje godišnje nadzorne i trogodišnje certifikacijske audite od strane certifikacijske kuće. Svjetska turistička organizacija (UN Tourism) je dodijelila certifikat kvalitete UN Tourism TedQual za program Poslovna ekonomija u turizmu i ugostiteljstvu, te je reakreditacija provedena u prosincu 2024. godine. Od 2019./2020. akademske godine doktorski studij Fakulteta postao je član udruženja EDAMBA – European Doctoral programs Association in Management & Business



OBRAZAC 3

Administration, zbog čega je također proveden postupak vanjskog vrednovanja kvalitete. Uz sve navedeno, Fakultet je sudjelovao u pilot projektu ASOO-a, ESF projekt „Razvoj sustava osiguravanja kvalitete u obrazovanju odraslih“ te je u svibnju 2023. godine provedeno vanjsko vrednovanje.

Predanost uprave i podrška u procesima samovrednovanja vidljiva je kroz jasno definirane i strukturirane procedure za provedbu istih te imenovanjem radnih skupina za izradu samovrednovanja i definiranjem nadležnosti Odbora za kvalitetu. Primjeri su: zapisnik sa 39. sjednice Fakultetskog vijeća iz kojeg je vidljivo prezentiranje i prihvaćanje politike kvalitete, informiranje uprave od strane voditeljica Odbora za kvalitetu i zapisnik sa 21. sjednice Fakultetskog vijeća na kojoj je točka 17. cjeloživotno obrazovanje.

Izvešća o samovrednovanju Fakulteta su dostupna za 2023. godinu u skladu sa smjernicama ESG iz *Priručnika kvalitete* i za 2024. godinu *Izvešće o samovrednovanju* u postupku pripreme vanjskog vrednovanja programa cjeloživotnog obrazovanja. Uz navedena periodička izvešća koja se pripremaju u procesima pripreme za vanjsko vrednovanje, na Fakultetu se redovito provodi samovrednovanje od strane Odbora za kvalitetu u obliku godišnjih *Izvešća o radu* koja sadrže sva područja kvalitete i koja rezultiraju prijedlogom aktivnosti unapređenja kvalitete. Odbor za kvalitetu svoja *Izvešća o radu* prezentira na sjednicama Fakultetskog vijeća.

Analiza *Izvešća o samovrednovanju u postupku unutarnje prosudbe* je potvrdila da se u vrednovanje uključuje povratne informacije unutarnjih i vanjskih dionika, da se na temelju analiza definiraju jasni akcijski planovi za poboljšanja povezani sa *Strategijom* i pratećim ciljevima, uz definiranje jasnih indikatora poboljšanja, rokova izvršenja i odgovornosti za izvršenje. Međutim, u samovrednovanju je naglasak stavljen na programe visokoškolskog obrazovanja te nije jasno definirano jesu li i na koji način procesi cjeloživotnog obrazovanja integrirani u provedene analize. Istovremeno, tijekom intervjua nastavnika i bivših polaznika obrazovnih programa istaknuta je visoka razina spremnosti nastavnika Fakulteta da odgovore na potrebe polaznike i prilagode način i organizaciju rada njihovim specifičnim potrebama.



Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

-
- *Strategija Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu 2021. - 2025.*
 - *Priručnik za kvalitetu studiranja Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, od travnja 2023.*
 - *Izvešće o samovrednovanju u postupku unutarnje prosudbe 2023. godine*
 - *Izvešće o samovrednovanju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, 2025. godine*
 - *Zapisnik sa 39. sjednice Fakultetskog vijeća, održane 14. studenog 2022. godine*
 - *Zapisnik sa 21. sjednice Fakultetskog vijeća, održane 22. studenog 2021. godine*
 - *Odluka o imenovanju Tima za provođenje i poboljšanje sustava upravljanja kvalitetom prema zahtjevima norme ISO 9001:2015, od 12. siječnja 2022., klasa: 013-03/16-01/02, urbroj: 2156-18-22-01-04*
 - *Izvešće o radu Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za 2021. godinu, od 23. veljače 2022., klasa: 602-04/22-01/51, urbroj: 2156/18-22-11-01*
 - *Izvešće o radu Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za 2022. godinu, prvi dio 15. 7. 2022. i drugi dio 21. 2. 2023.*
 - *Izvešće o radu Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za 2023. godinu, od 19. ožujka 2024., klasa: 602-04/24-01/50, urbroj: 2156-18-24-01-01*
 - *Izvešće o radu Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za 2024. godinu, od travnja 2025.*
 - *Ukupni rezultati provedene ankete zadovoljstva polaznika obrazovnog programa usavršavanja za poslove hotelske domaćice od 2024. godine*
 - *Intervju s upravom Fakulteta i predsjednicom Odbora za kvalitetu*
 - *Intervju s nastavnicima*
 - *Intervju s bivšim polaznicima*
-



Ocjena razine kvalitete standarda

Visoka 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

Fakultet prikuplja i analizira brojne indikatore provedbe strateških ciljeva i akcijskih planova. Svi indikatori su popisani u okviru *Priručnika kvalitete*, a izvještavanje o istima je vidljivo kroz *Izvešća o samovrednovanju* i *Izvešća o radu* Odbora za kvalitetu, kao i kroz zapisnike sjednica Fakultetskog vijeća.

Primjeri pokazatelja koji se prate na strateškoj razini su: indeks zadovoljstva polaznika programa, broj nastavnika koji su pohađali edukacije, broj polaznika edukativnih programa za gospodarstvo i zajednicu, broj aktivnih suradnji s gospodarstvom i zajednicom. Na razini programa cjeloživotnog obrazovanja se prati broj polaznika, zadovoljstvo kvalitetom programa (organizacija programa, struktura i raspored izvođenja, jasnoća sadržaja programa, odnos s nastavnicima, metode poučavanja, nastavni materijali), zadovoljstvo polaznika radom nastavnika, zadovoljstvo polaznika radom stručnih službi Fakulteta (pružanje stručno-administrativnih, knjižničkih i informatičkih usluga). Navedeni podaci se prikupljaju pomoću anketnih upitnika na kraju obrazovnog programa. Anketni upitnici se distribuiraju online kako bi se omogućila visoka razina objektivnosti i anonimnost.

Svake se godine radi evaluacija programa cjeloživotnog obrazovanja unutar koje su prikazani ukupni rezultati anketiranja po pojedinom obrazovnom programu, broj upisanih polaznika, broj anketiranih polaznika i stopa povrata. Pored navedenog, svake godine se u *Izvešću o radu* Odbora za kvalitetu analiziraju rezultati anketiranja te se o svemu izvještava uprava Fakulteta.

Dodatne analize pokazatelja su dio *Izvešća o samovrednovanju* unutar kojih se prikupljaju podaci o kvaliteti programa, suradničkoj procjeni nastavnika, zapošljivosti, stopama odustajanja, anketama poslodavaca i drugo. Međutim, ovi podaci nisu vezani uz programe



OBRAZAC 3

cjeloživotnog obrazovanja već uz sustav visokog obrazovanja što ograničava njihovu relevantnost za pojedina područja kvalitete.

Svi podaci prikupljaju se unutar informacijskog sustava Fakulteta unutar Centra za kvalitetu koji omogućuje njihovu daljnju analizu. Sve prikupljene ankete se čuvaju na Google disku prema godinama provedbe i obrazovnom programu. Polaznici programa, nastavnici na programima i obrazovni programi su evidentirani u AZUP bazi podataka. Svi podaci unutar informacijskog sustava se čuvaju u skladu s pravilima za zaštitu osobnih podataka. Prilikom prijave na obrazovni program, polaznici se informiraju o GDPR odredbama te se traži njihova suglasnost za prikupljanje i obradu njihovih podataka u svrhu vođenja evidencije o polaznicima obrazovnog programa. Na Fakultetu je imenovana osoba zadužena za zaštitu podataka.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

-
- *Strategija Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu 2021. - 2025.*
 - *Priručnik za kvalitetu studiranja Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, od travnja 2023.*
 - *Izvješće o samovrednovanju u postupku unutarnje prosudbe 2023. godine*
 - *Izvješće o samovrednovanju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, 2025. godine*
 - *Izvješće o radu Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za 2021. godinu, od 23. veljače 2022., klasa: 602-04/22-01/51, urbroj: 2156/18-22-11-01*
 - *Izvješće o radu Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za 2022. godinu, prvi dio 15. 7. 2022. i drugi dio 21. 2. 2023.*
 - *Izvješće o radu Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za 2023. godinu, od 19. ožujka 2024., klasa: 602-04/24-01/50, urbroj: 2156-18-24-01-01*
 - *Izvješće o radu Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za 2024. godinu, od travnja 2025.*



OBRAZAC 3

- *Uvid u google disk s prikupljenim anketama polaznika obrazovnih programa u godinama od 2020. do 2025.*
 - *Excel tablica sa zbirnim rezultatima ankete za program usavršavanja za poslove hotelske domaćice od 23. ožujka 2023.*
 - *Odluka o imenovanju službenika za zaštitu osobnih podataka od 21. svibnja 2018. godine, klasa: 110-03/18-01/02, urbroj: 2156/24-18-02-01*
 - *Google obrazac prijave na obrazovni program usavršavanja za poslove hotelske domaćice*
 - *Obrazac evaluacijskog upitnika za programe cjeloživotnog obrazovanja*
 - *Evaluacija programa cjeloživotnog obrazovanja za godine 2020. - 2024.*
 - *Intervju s nastavnicima*
 - *Intervju s bivšim polaznicima obrazovnih programa*
-

Ocjena razine kvalitete standarda

Visoka 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

Na Fakultetu je uspostavljen sustav za dokumentiranje i čuvanje andragoške dokumentacije. Podaci se arhiviraju u fizičkom i digitalnom obliku u Centru za cjeloživotno obrazovanje prema važećim propisima i standardima. Digitalni oblik dokumentacije uključuje bazu podataka AZUP i excel datoteke s podacima o polaznicima. Dokumentacija je dostupna nadležnim tijelima na uvid, što omogućuje transparentnost i usklađenost s propisima. Polaznici imaju pravo u svakom trenutku pristupiti podacima i dokumentaciji, čime se osigurava njihov uvid u sve relevantne informacije vezane uz njihovo obrazovanje. Za dokumentiranje svih procesa i čuvanje andragoške dokumentacije zadužena je voditeljica andragoške dokumentacije.



OBRAZAC 3

Andragoška dokumentacija se vodi i čuva, uz određene propuste. U matičnim knjigama se kod pojedinih polaznika ne postupa prema uputi broj 8, odnosno nije naveden temelj upisa u program. Kod nekolicine polaznika nalazi se potpis ravnatelja, a nisu uneseni podaci o broju i datumu izdavanja javne isprave (matični brojevi polaznika: 31HP21/1 i 36MHP22). U dnevnicima rada s imenikom se također nalaze propusti. U Dnevniku rada s imenikom program usavršavanja za poslove hotelske prodaje 4.3. 2024. do 26. 4. 2024. evidencija se ne vodi u skladu s uputama pod točkom f. U Dnevniku rada s imenikom za obrazovni program Specijalist odjela hrane i pića od 10.11.2021. do 4.5.2022. u kategoriji Evidencija o ostvarivanju programa se ne može zaključiti o broju sati iz načina vođenja evidencije i nedostaju potpisi predavača kod upisa nastavnih cjelina. U Dnevniku rada s imenikom za program usavršavanja za poslove hotelske domaćice 2023. godina u točki 4.3. ne postoje podaci o praktičnoj nastavi. Također, javljaju se nejasnoće zbog dvostrukog akreditiranja programa zbog čega se na određenim mjestima obrazovni program naziva menadžment hotelskog domaćinstva, a rješenje nadležnog ministarstva i mišljenje agencije su izdani na temelju naziva: program usavršavanja za poslove hotelske domaćice.

Na zahtjev polaznika koji su završili program se izdaje tražena dokumentacija. Polaznici se javljaju na službenu mail adresu Centra za cjeloživotno obrazovanje, nakon čega voditeljica andragoške dokumentacije postupa sukladno propisanim uputama. Primjer je *Potvrda o završenom programu usavršavanja za poslove hotelske prodaje* za polaznika pod matičnim brojem 49MHP22, ali isto nije navedeno u matičnoj knjizi.

Dosjei polaznika se vode i čuvaju u Centru za cjeloživotno obrazovanje i sadržavaju sve potrebne dokumente, uz napomenu da se za polaznike koji pohađaju program u organizaciji poslodavca ugovor ne arhivira unutar dosjea polaznika, već na drugom mjestu u Centru za cjeloživotno obrazovanje. Za svakog polaznika koji je bio financiran od strane poslodavca je ugovor bio dostupan na uvid ukoliko se nije našao u dosjeu.

Kod pojedinih polaznika se u dosjeu nalazi nedosljednosti u nazivu obrazovnog programa, primjerice 23HD23 uvjerenje glasi na program usavršavanja za poslove hotelske domaćice, dok je na prijavnici za završnu provjeru naveden program menadžment hotelskog domaćinstva. Također, nema datuma prijave ispita niti polaganja završnog ispita te nije moguće utvrditi je li između prijave ispita i završne provjere prošlo zakonskom regulativom



OBRAZAC 3

određenih 15 dana razmaka. Kod polaznika 54MHP24 se također nalazi razlika u nazivu programa na prijavnici za završnu provjeru i javnoj ispravi.

Javne isprave se izdaju na propisanim obrascima prema važećoj regulativi u području obrazovanja odraslih. U dosjeima polaznika je pronađena sva potrebna dokumentacija kojom se potvrđuje ispunjenost preduvjeta propisanih programom i provedenih vrednovanja predviđenih ishoda učenja, uz manje propuste.

Tijekom intervjua s bivšim polaznicima obrazovnih programa iskazana je visoka razina zadovoljstva pruženim informacijama, mogućnošću pristupanja dokumentima i stečenim uvjerenjima o završenom obrazovnom programu.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

-
- *Odluka o imenovanju voditeljice andragoške dokumentacije od 17. listopada 2023., klasa: 112-01/23-01/127, urbroj: 2156-18-23-04-01*
 - *Uvjerenje o usavršavanju za program usavršavanja za poslove hotelske prodaje za polaznika pod matičnim brojem 50MHP24 od 28. svibnja 2024.*
 - *Uvjerenje o usavršavanju za program usavršavanja za poslove specijalist odjela hrane i pića za polaznika pod matičnim brojem 381SHIP22, od 31. svibnja 2023.*
 - *Matična knjiga, program usavršavanja hotelske prodaje, od 22. 3. 2021. do 3. 4. 2024. - završetak programa 28. 5. 2024. ukupno 64 polaznika.*
 - *Matična knjiga, program usavršavanja hotelska domaćica i menadžment hotelskog domaćinstva (drugi naziv jer je dvostruko akreditirano), od 22. 10. 2014.. do 20. 2. 2023. - završetak programa 31. 3. 2023. ukupno 45 polaznika.*
 - *Matična knjiga, program specijalist odjela hrane i pića, od 24. 10. 2017. do 22. 11. 2022. - završetak programa 21. 4 2023. ukupno od matičnog broja 238 do 405 polaznika.*
 - *Dnevnik rada s imenikom - Specijalist odjela hrane i pića od 10.11.2021. do 4.5.2022.*
 - *Dnevnik rada s imenikom program Menadžment hotelskog domaćinstva 2023. godina*
 - *Dnevnik rada s imenikom program usavršavanja za poslove hotelske prodaje 4.3. 2024. do 26. 4. 2024.*



OBRAZAC 3

- *Dosjei polaznika pod matičnim brojevima: 363SHIP21 - program usavršavanja za poslove specijalist odjela hrane i pića, 23HD23 - program usavršavanja za poslove hotelska domaćica, 54MHP24 - program usavršavanja za poslove hotelske prodaje*
 - *Potvrda o završenom programu za usavršavanje za poslove hotelske prodaje od 18. siječnja 2023., klasa: 602-07/23-01/01, urbroj: 2156-18-23-07-01*
 - *Baza polaznika AZUP*
 - *Intervju s bivšim polaznicima obrazovnih programa*
-

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.**

Prosudba o kvaliteti

Fakultet je 2011. započeo s izvođenjem programa cjeloživotnog obrazovanja koji su bili odobreni od strane ASOO-a, a u periodu podvrgnutom vanjskom vrednovanju za 6 programa su ishodili Stručna mišljenja ASOO-a i Rješenja MZOM-a. Programi su sljedeći: Specijalist odjela hrane i pića, Program usavršavanja za poslove hotelske prodaje, Program usavršavanja za poslove hotelske domaćice, Program usavršavanja sommelier u enogastronomiji i Program osposobljavanja za poslove barista, Program osposobljavanja za barmena. Od tih 6 programa jedino Program osposobljavanja za barmena nije nikada se izvodio zbog nepostojanja interesa za isti. Specijalist odjela hrane i pića, Program usavršavanja za poslove hotelske prodaje i Program usavršavanja za poslove hotelske domaćice su usklađeni s Hrvatskim kvalifikacijskim okvirom čime osiguravaju stjecanje kompetencija koje odgovaraju aktualnim potrebama tržišta rada. Program usavršavanja sommelier u enogastronomiji i Program osposobljavanja za poslove barista su se odvijali samo u godini 2022. /2023. nakon čega se nisu izvodili zbog zastarjele metodologije.

Zbog promjena u metodologiji i usklađivanja s novim standardima Hrvatskog kvalifikacijskog okvira ovi programi su trenutno neaktivni te je Fakultet zatražio pozitivno stručno mišljenje ASOO-a za program Menadžment hotelske prodaje i Upravljanje uslugama u odjelu hrane i pića, a u pripremi su programi Specijalist hrane i pića i Program usavršavanja za hotelske domaćice.

Programi usklađeni sa smjernicama Hrvatskog kvalifikacijskog okvira sadrže jasne razine kompetencija i samim time su ishodi učenja precizno definirani i usmjereni na postizanje



OBRAZAC 3

mjerljivih rezultata. Također, Fakultet posjeduje sva potrebna rješenja za izvođenje navedenih programa.

Osim toga, u kreiranju programa sudjeluju iskusni stručnjaci iz industrije i akademski djelatnici što pridonosi samoj kvaliteti izrade programa te u sinergiji s nadležnim tijelima premošćuju metodološke razlike izrade programa između visokog obrazovanja, što je njihova primarna djelatnost, i obrazovanja odraslih koje provode u sklopu svoje djelatnosti cjeloživotnog učenja i obrazovanja. Također postoji suradnja s lokalnim poslodavcima na temelju čijih potreba se programi prilagođavaju u sektoru turizma i ugostiteljstva, vodeći brigu o usklađenosti ishoda učenja i potrebnim stečenim kompetencijama polaznika s važećom metodologijom izrade programa.

Uvidom u Nastavni plan i program usavršavanja za poslove hotelske domaćice i Nastavni plan i program usavršavanja za poslove hotelske prodaje vidljivo je da su temeljeni na ishodima učenja te iste te nastavne planove Fakultet prilaže i pod izvedbene planove. Sukladno tome, preporuka je da predavači u pojedinom programu u suradnji s andragoškim voditeljem posvete pažnju i izradi izvedbenih programa sukladno obilježjima programa.

Nastavnici su upoznati kroz razgovor s djelatnicima Fakulteta o polazišnoj točki ishoda učenja u poučavanju i izradi nastavnih materijala i ispita te redovito rade na usklađivanju svega.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- *Stručna mišljenja ASOO-a za izvođenje programa obrazovanja (popisana u 1. standardu ovog zapisnika)*
- *Rješenja MZOM-a za izvođenje programa obrazovanja (popisana u 1. standardu ovog zapisnika)*
- *Nastavni plan i program usavršavanja za poslove hotelske domaćice i Nastavni plan i program usavršavanja za poslove hotelske prodaje*
- *Izvešće o samovrednovanju Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, 2025. godine*



- *Razgovor s nastavnicima*

Ocjena razine kvalitete standarda:

Vrlo visoka razina kvalitete

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

Prosudba o kvaliteti

Budući da je Fakultet usmjeren na programe iz sektora Turizma i ugostiteljstva, u provedbi programa kombinira se teorijska nastava, praktični zadaci, analize slučajeva i terenska nastava. Sve navedeno omogućuje polaznicima stjecanje specifičnih vještina koje mogu odmah primijeniti u radnom okruženju.

Fakultet posjeduje sva potrebna rješenja za izvođenje programa, jedino što kod nekih programa dolazi do razmimoilaženja načina izvođenja programa od onog koji je odobren stručnim mišljenjem ASOO-a. Tako na primjer, Fakultet posjeduje pozitivno Stručno mišljenje ASOO-a od 17. lipnja 2013. za poslove hotelske domaćice za konzultativno - instruktivni način izvođenja nastave, a u razgovoru s nastavnicima i polaznicima je dobivena informacija da se kombinira nastava uživo s on line pa možemo govoriti o hibridnom načinu izvođenja nastave u tom programu pri čemu on line bude i pretežit u odnosu na nastavu uživo. Time Fakultet ne poštuje odobren način izvođenja nastave od strane ASOO-a. S druge strane, Fakultet posjeduje pozitivno Stručno mišljenje ASOO-a od 8.11.2021. za poslove hotelske prodaje za on line izvođenje nastave u stvarnom vremenu i/ili konzultativno - instruktivnu nastavu čime je dozvoljen hibridan način izvođenja nastave. Na temelju uočenog, Povjerenstvo zaključuje da je obaveza izvođenja nastave sukladno Stručnom mišljenju ASOO-a za svaki pojedini program za način izvođenja nastave i u skladu s time je potrebno i provoditi program.

Na kraju programa provodi se anketiranje polaznika i u programu Specijalist hrane i pića, Programu usavršavanja za poslove hotelske prodaje i Programu usavršavanja za poslove



OBRAZAC 3

hotelske domaće visoka je razina zadovoljstva polaznika i kreće se između 4,8 i 4,9 iz čega Fakultet zaključuje da je visoka uspješnost u postizanju očekivanih ishoda. Uvidom u evaluacijski upitnik namijenjen programima cjeloživotnog učenja Povjerenstvo utvrđuje da se u njoj nalazi pitanje usmjereno na zadovoljstvo stečenim predviđenim ishodima učenja. U izvješćima o evaluaciji programa cjeloživotnog učenja saznajemo jedino ukupnu prosječnu ocjenu programa i u dostavljenim dokazima nemamo uvid u ocjenu tog pitanja o stečenim ishodima učenja. Ostaje zaključak da niti ta ocjena ne odudara previše od ukupne ocjene programa te iz toga proizlazi preporuka da se analize i izvješća o evaluaciji programa preciznije rade obuhvaćajući pojedinačna pitanja, a ne samo ukupnu ocjenu programa.

Nastavne metode poučavanja se prilagođavaju svakoj pojedini grupi polaznika pa je tako Povjerenstvo u razgovoru s nastavnicima upoznato s primjerom jedne grupe u kojoj je bilo 70 % polaznika iz menadžmenta pa sukladno tome su predavači prilagodili i svoj način predavanja i same nastavne materijale. Ujedno nastavnici koriste i napredne tehnologije u korak s vremenom što im omogućavaju i odlični materijalno - tehnički uvjeti koji su im na raspolaganju. Kao primjer je naveden u razgovoru s nastavnicima u programu hotelske domaće primjer upotrebe AI u poslovima hotelske domaće što je rezultiralo suvislim prijedlozima od strane polaznika za nadogradnju pojedinih softvera. Ovo je ujedno primjer sinergije teorijske i praktične nastave te mogućnosti participiranja u unapređivanju pojedinih alata koji se koriste u radu hotelske domaće.

U razgovoru s polaznicima saznaje se njihova visoka razina zadovoljstva naučenim što su mogli primijeniti na svojim radnim mjestima i unaprijediti svoj dotadašnji rad. Od voditelja programa saznajemo da se prije početka svakog programa održi uvodni sat kojeg vodi voditelj programa na kojem nastoje polaznike upoznati sa svime bitnim za provođenje i realizaciju programa.

Veličina obrazovne grupe je u skladu sa zakonskom regulativom i najčešće se kreće od 10 do 24 polaznika.

Polaznicima je na raspolaganju nastavni materijal za učenje, bilo u vidu prezentacija ili u vidu udžbenika, koji prati ishode učenja pojedinog programa. Dodatna je vrijednost knjižnica



OBRAZAC 3

Fakulteta opremljena bogatom građom dostupnom i polaznicima cjeloživotnih programa obrazovanja.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- *Stručna mišljenja ASOO-a za izvođenje programa obrazovanja (popisana u 1. standardu ovoga Zapisnika)*
- *Evaluacije programa cjeloživotnog učenja*
- *Razgovor s nastavnicima i polaznicima*

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

Programi koje je Fakultet provodio u zadnjih 5 godina u svom planu i programu imaju visok postotak učenja temeljenog na radu i polaznicima je omogućeno stjecanje praktičnih vještina uključivanjem u učenje temeljeno na radu. U sklopu programa specijalist hrane i pića Fakultet ističe kako dodatnu vrijednost tom segmentu nastavnog plana i programa daju prepoznati stručnjaci s tog polja (npr. chef Ivan Pažanin...). Inače, Fakultet veliku pažnju poklanja gostima predavačima i terenskoj nastavi.

U dosjeu polaznika Programa usavršavanja za poslove hotelske domaćice nema ugovora o provođenju učenja temeljenog na radu niti mape praktične nastave. Jednako tako ne postoji dokaz da su polaznici položili zaštitu na radu prije odlaska na učenje temeljeno na radu, već je jedini dokaz izjava voditelja programa da su oni zaštitu na radu imali u sklopu samog programa. Ne postoji nikakva evidencija niti dokumentirano pohađanje učenja temeljenog na radu, već jedino od polaznika iz razgovora saznajemo da su imali doticaj s učenjem



OBRAZAC 3

temeljenim na radu i da su s njim zadovoljni, kao i od voditelja programa koji iznose da su usmenim putem od mentora kod poslodavca izviješteni o odrađenom učenju temeljenom na radu. Niti jedan predstavnik poslodavca koji primaju polaznike na učenje temeljeno na radu nije bio prisutan razgovoru s poslodavcima, sukladno Planu posjeta, tako da tu informaciju Povjerenstvo nije moglo provjeriti s druge strane. Također, nema dokaza na koji način je vrednovano učenje temeljeno na radu, već je jedini podatak iz razgovora s nastavnicima i voditeljima programa da se ono ponekad provjerava u pismenom ispitu u kojem se onda traži da se opiše nešto iz tog segmenta programa. Navedeni način nije u skladu s načinom vrednovanja učenja temeljenog na radu. Voditelj andragoške dokumentacije je potvrdio da priznavanja prethodno stečenog znanja nisu imali.

Sukladno svemu navedenom, preporuka je da se odvijanje učenja temeljenog na radu uskladi sa zakonskom regulativom i da se svi koraci u tome učine transparentnim, od potpisivanja ugovora o provođenju učenja temeljenog na radu, do uvida da su mentori upoznati s ishodima učenja, do sve potrebne andragoške dokumentacije za taj segment programa (uputnica za učenje temeljeno na radu, mapa praktične nastave, dokaz o položenoj zaštiti na radu, elementi vrednovanja učenja temeljenog na radu i način vrednovanja...). Povjerenstvo zaključuje da nije sporno jesu li polaznici imali učenje temeljeno na radu, već je sporna njegova dokumentiranost i transparentnost svih njegovih faza od početka do njegova završetka uz nepostojeću popratnu potrebnu dokumentaciju.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- *Dosje polaznika Programa usavršavanja za poslove hotelske domaćice*
- *Razgovor s polaznicima i poslodavcima*
- *Izvješće o samovrednovanju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, 2025. godine*

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

Fakultet osigurava pravednost, objektivnost i dosljednost u procesu vrednovanja i ocjenjivanja kroz jasno definirane i transparentne procedure za sve cjeloživotne programe obrazovanja odraslih. Za svakog polaznika vodi se evidencija o provedbi ispita s prijavnicama i zapisnicima o ispitu čime se osigurava pravednost i dosljednost primjene kriterija u programima cjeloživotnog obrazovanja. Polaznici su tijekom trajanja programa upoznati s procesom vrednovanja te s očekivanim ishodima učenja koje trebaju steći do završetka programa, rokovima ispita i dostupnosti dodatnih rokova, a dodatne upute i informacije dobivaju i prije samog završnog vrednovanja postignuća i usvojenosti ishoda učenja.

Uvidom u dosje polaznika programa Specijalist odjela hrane i pića MB 363SHIP21 utvrđeno je da se u njemu nalazi preslika uvjerenja o usavršavanju, potvrda sveučilišta, prijavnica, upisnica u program, preslika osobne iskaznice, preslika svjedodžbe o završnom radu (uvjet upisa), preslika rodnog lista, zapisnici o polaganju ispita. Nedostaje ugovor o obrazovanju (voditeljica andragoške dokumentacije navodi da ugovori koji su potpisani s pravnom osobom arhivirani u arhivi Centra za cjeloživotno obrazovanje te je na zahtjev ugovor dostavljen naknadno). Uvidom u zapisnik o polaganju ispita za nastavni predmet Bar i barsko poslovanje utvrđeno je da nije evidentirana niti priložena pismena zadaća, kao ni pitanja na usmenom ispitu, nema prijave ispita od strane polaznika jer ne postoji potpis polaznika niti datum prijave ispita, a zapisnik o polaganju ispita je također bez datuma polaganja ispita. Prijavnica za završnu provjeru nije potpisana od strane polaznika, nema datuma prijave i ne može se utvrditi kada je ispit prijavljen. Na zapisniku za završnu provjeru ne postoji datum završne provjere pa sukladno tome nije moguće ustanoviti je li poštovan zakonski propisan period između prijave



OBRAZAC 3

i polaganja završnog ispita od 15 dana. Zapisniku za završnu provjeru nije priložen pismeni ispit, a navedeno je da je proveden.

Uvidom u dosje polaznika programa Hotelska domaćica MB 23HD23 utvrđeno je da je uvjerenje o usavršavanju izdano za program poslovi hotelske domaćice, a u prijavnici za završnu provjeru je naveden program Menadžment hotelskog domaćinstva. Zapisnik za završnu provjeru također sadrži naziv programa Menadžment hotelskog domaćinstva. Nema datuma prijave ispita niti polaganja završnog ispita. Postoji ispit završne provjere, ali nije vidljiv način ocjenjivanja i vrednovanja ishoda učenja, samo stoji opaska nastavnika: zadovoljava i potpis, bez elemenata vrednovanja.

Uvidom u dosje polaznika programa Hotelska prodaja MB 54MHP24 utvrđeno je da je uvjerenje izdano 28.05.2024. Jedan je naziv programa na uvjerenju, a drugi naziv programa na prijavnici za završnu provjeru. Ispit je prijavljen 24.04.2024., a navedeno je da je završna provjera bila 26. 04. 2024. te se može zaključiti da se ne poštuje zakonski određena odredba da od prijave ispita do polaganja mora proći minimalno 15 dana.

Prema izjavama polaznika za program Specijalist hrane i pića završna provjera sastojala se je od teorijskog i od praktičnog dijela u obliku banketa u specijaliziranom i opremljenom gastro kabinetu. Prema izjavama polaznika za programe Hotelska domaćica i Hotelska prodaja završna provjera je bila samo teoretska u obliku pismenog ispita bez praktičnog dijela. Uz zapisnike o ispitu odnosno uz zapisnike o završnoj provjeri ne postoji priloženi pismeni dio ispita te se tijekom uvida u dokumentaciju ne može utvrditi da su u potpunosti provjereni ishodi učenja.

Ocjenjivanje je javno, transparentno, objektivno i dosljedno tako da prema izjavi djelatnika nije bilo pritužbi polaznika na proces vrednovanja i ocjenjivanja, što je i potvrđeno tijekom razgovora s polaznicima. Polaznici cjeloživotnih programa dobivaju povratne informacije o rezultatima vrednovanja, čime im se omogućuje razumijevanje vlastitih postignuća i prostora za napredak. U slučaju nezadovoljstva ocjenom, polaznicima je omogućeno podnošenje žalbe te ponovno organiziranje ispitnog roka, čime se osigurava pravednost i pravo na žalbu. Podrška nastavnicima u osnaživanju kompetencija za vrednovanje i ocjenjivanje pruža se kroz



OBRAZAC 3

edukacije i stručne skupove s ciljem jačanja kompetencija u primjeni suvremenih metoda vrednovanja i ocjenjivanja. Povratne informacije polaznika redovito se prikupljaju putem anketa nakon završetka izvođenja cjeloživotnog programa i neformalnih kanala komunikacije u Uredu za cjeloživotno obrazovanje. Analizom tih povratnih informacija utvrđuje se razina zadovoljstva polaznika te se identificiraju područja za unapređenje. Prema dosadašnjim rezultatima, polaznici cjeloživotnih programa izražavaju zadovoljstvo transparentnošću i pravednošću postupaka vrednovanja. Transparentnost, pravednost i usklađenost procesa vrednovanja s propisima ključni su elementi sustava, dok mogućnost žalbe i podrška nastavnicima dodatno jačaju kvalitetu i povjerenje u postupke vrednovanja i ocjenjivanja.

Fakultetu se predlaže da andragošku dokumentaciju, a osobito dokumentaciju vezanu za provjere ishoda učenja i završne provjere vodi u potpunosti na zakonski propisan način. Provjere usvojenosti ishoda učenja i završne provjere trebaju sadržavati i praktične i teorijske elemente, a sva dokumentacija po završetku programa treba se nalaziti u dosjeu polaznika.

U ovom standardu Fakultet je samo djelomično u skladu sa standardom kvalitete što se očituje u tome da su nisu ispunjeni svi aspekti obuhvaćeni standardom. Fakultet provodi vrednovanje postignuća polaznika i provjeru usvojenosti ishoda učenja, ali ima prostora za poboljšanje i unapređenje uz potrebu analiziranja svih učinka ovog standarda.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- *Izvješće o samovrednovanju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, 2025. godine*
- *Pravilnik 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, 19/23)*
- *Popis edukacija nastavnika, predavača i andragoškog voditelja*
- *Rezultati evaluacije cjeloživotnih programa prema akademskim godinama*
- *Dosjei polaznika (Matični brojevi: 363SHIP21, 23HD23, 54MHP24)*



OBRAZAC 3

- *Prijavnice i zapisnici o položenim ispitima*
 - *Prijavnice i zapisnici o završnoj provjeri polaznika*
 - *Razgovor s djelatnicima ustanove*
 - *Razgovor s polaznicima*
-

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

Fakultet prati završene studente i polaznike cjeloživotnih programa obrazovanja odraslih. Dobivene podatke koristi za poboljšanje kvalitete programa i pružanje podrške u planiranju buduće karijere i obrazovanja. Aktivno uključivanje bivših polaznika u aktivnosti Fakulteta dodatno doprinosi kvaliteti nastavnog procesa i jača povezanost s tržištem rada. Fakultet provodi praćenje završenih polaznika kroz godišnje ankete i analize. S tim upitnicima ispituje se zaposlenost, daljnji tijek obrazovanja te planovi o povratku i upisivanju dodatnih programa obrazovanja na Fakultetu. Također, prikupljaju se podaci o korištenju stečenih vještina i njihovoj primjeni u profesionalnom životu, kao i udio zaposlenih i nezaposlenih među bivšim polaznicima. Zadnja analiza polaznika cjeloživotnih programa provedena u drugoj polovici 2024. godine pokazala je da je 95,10 % ispitanika trenutno zaposleno, kod 80,5 % ispitanika posao je vezan uz turizam i ugostiteljstvo, a 73,2 % ispitanika je navelo da im je edukacija/program pomogao u profesionalnom životu. Kao glavne motive za upis programa cjeloživotnog obrazovanja ispitanici su naveli da su željeli povećati svoje poslovne kompetencije, dodatno se usavršiti na poslu kojeg obavljaju te se dodatno unaprijediti u području (struci) u kojem su se ranije obrazovali. Kao glavne koristi koje su ostvarili nakon pohađanja cjeloživotnog programa ispitanici su naveli da su stekli nove poslovne vještine, unaprijedili stručna znanja te stekli nova poznanstva. Fakultet kontinuirano prati potrebe



OBRAZAC 3

tržišta vezane uz programe cjeloživotnog obrazovanja odraslih. O istraživanju potreba tržišta vezano za programe cjeloživotnog obrazovanja diskutira se i na sjednicama Odbora za kvalitetu (14. sjednica održanoj 20. siječnja 2025. i 35. sjednica održanoj 31. ožujka 2021.godine). Fakultet u okviru aktivnosti ispitivanja zaposlenosti završenih studenata ispituje interes ispitanika za cjeloživotne programe te kontinuirano prati programe cjeloživotnog obrazovanja na način da su usklađeni sa strateškim ciljevima i misijom Fakulteta. Nalazi prikupljeni kroz proces praćenja završenih polaznika koriste se za unapređivanje kvalitete obrazovnih programa i nastavnog procesa. Na temelju povratnih informacija od bivših polaznika prilagođavaju se sadržaji i metode nastave kako bi programi bolje odgovarali potrebama tržišta rada i omogućili primjenjivost stečenih znanja i vještina u realnom poslovnom okruženju. Fakultet pruža kontinuiranu podršku bivšim polaznicima kroz Centar za cjeloživotno obrazovanje. Polaznici dobivaju personalizirane savjete u planiranju karijere, uključujući smjernice za nastavak obrazovanja i profesionalni razvoj. Fakultet također aktivno uključuje bivše studente i polaznike u svoje aktivnosti, poput sudjelovanja u fokus grupama za evaluaciju i razvoj programa, članstva u gospodarskom savjetu, kao gostujuće predavače i domaćine terenske nastave. Ovim pristupom omogućuje se bivšim polaznicima cjeloživotnih programa da doprinesu unapređenju obrazovnog sustava i služe kao inspiracija trenutnim polaznicima. Težište anketa je na sveučilišnim programima fakulteta te su ciljane skupine u anketama studenti dok se programi cjeloživotnog obrazovanja i polaznici pojavljuju u anketama i praćenju u manjoj mjeri. Preporuka je u budućim anketama veću pažnju posvetiti polaznicima u cjeloživotnim programima obrazovanja odraslih kao i sustavnom praćenju polaznika nakon završetka obrazovanja kako bi u skladu s tim informacijama unaprjeđivali kvalitetu rada u programima cjeloživotnog obrazovanja.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- *Izvešće o samovrednovanju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Sveučilište u Rijeci - 2025. godina*
- *Analiza rezultata anketiranja alumnijskog cjeloživotnog obrazovanja*
- *Anketni upitnik alumnijskog cjeloživotnog obrazovanja – primjer*
- *Primjer gosta predavača u dvorani*



OBRAZAC 3

- *Zapisnici Odbora za kvalitetu (popisani u 1. standardu ovog Zapisnika)*
 - *Razgovor s djelatnicima fakulteta*
 - *Razgovor s poslodavcima*
 - *Razgovor s polaznicima*
-

Ocjena razine kvalitete standarda

Visoka 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

Fakultet radi na osiguravanju kvalitete obrazovnog procesa cjeloživotnih programa kroz transparentne upisne postupke i javno objavljene izvještaje, pružanje podrške polaznicima i sustavno praćenje njihovog napretka. Korištenjem samovrednovanja, unutarne prosudbe i godišnjih izvješća Odbora za kvalitetu, identificiraju se i implementiraju mjere za unapređenje, čime se osigurava visoka razina obrazovnih usluga i zadovoljstvo polaznika. Ustanova primjenjuje transparentne i jasno definirane kriterije upisa cjeloživotnih programa kako bi osigurala pravednost i objektivnost postupka cjeloživotnih programa. Svi kandidati imaju jednak pristup informacijama o uvjetima upisa prikazanim na mrežnim stranicama Fakulteta, a proces selekcije temelji se na unaprijed utvrđenim pravilima (uvjetima upisa), čime se eliminira mogućnost diskriminacije ili pristranosti. Ustanova pruža podatke o programima, uvjetima upisa i mogućnostima nakon završetka obrazovanja. Kandidatima je dostupno profesionalno savjetovanje i usmjeravanje putem Centra za cjeloživotno obrazovanje, gdje mogu dobiti individualne konzultacije o izboru programa i planiranju karijere. Sve informacije o programima cjeloživotnog obrazovanja koji se izvode nalaze se na mrežnim stranicama Fakulteta. Zainteresiranim kandidatima omogućava se i razgovor s voditeljima cjeloživotnih programa. Nakon upisa na cjeloživotne programe, polaznici prolaze



OBRAZAC 3

kroz strukturirani uvodni program koji ih upoznaje s nastavnim planom, metodologijom rada i očekivanjima tijekom obrazovanja. Ovaj proces uključuje sastanke s voditeljima cjeloživotnih programa, tajnicima programa obrazovanja i suradnicom Centra za cjeloživotno obrazovanje te je polaznicima omogućen pristup potrebnim resursima (materijalima za učenje) kako bi se olakšala prilagodba i osigurao uspješan početak obrazovanja na cjeloživotnom programu.

Plan rodne ravnopravnosti Fakulteta proizlazi iz Plana rodne ravnopravnosti Sveučilišta u Rijeci 2021. – 2025. kojim se Sveučilište zajedno sa svojim sastavnicama želi profilirati kao mjesto jednakih mogućnosti, mjesto koje uvažava različitost i uključivost te mjesto koje je sigurno i s nultom stopom tolerancije prema diskriminaciji, uznemiravanju i svim oblicima neravnopravnosti. Planom rodne ravnopravnosti definiraju se ciljevi, pokazatelji i mjere postizanja ciljeva te njihova provedba u procesima unapređenja rodne ravnopravnosti na Fakultetu u okviru ukupnog djelovanja pa tako i izvedbe cjeloživotnih programa. Na Fakultetu se posvećuje pažnja podzastupljenim i ranjivim skupinama studenata i polaznika u programima cjeloživotnih obrazovanja odraslih. U zadnje vrijeme nema takvih polaznika u cjeloživotnim programima. Polaznik s invaliditetom i drugim teškoćama može ostvariti pravo na prilagodbu akademskog okruženja. Način ostvarivanja prava na prilagodbu akademskog okruženja sadržane su u Uputama za ostvarivanje prava na prilagodbu akademskog okruženja za studente sa zdravstvenim teškoćama, invaliditetom i kroničnim bolestima. Nova zgrada Fakulteta otvorena 2020. godine u potpunosti je prilagođena osobama s poteškoćama u kretanju.

Kroz sustav samovrednovanja i unutarnje prosudbe, ustanova redovito prati napredovanje i završnost polaznika cjeloživotnih programa. Redovitim provođenjem anketiranja saznaje se zadovoljstvo polaznika cjeloživotnim programom te moguća poboljšanja, a poduzimaju se mjere poput dodatne podrške polaznicima, prilagodbe nastavnih metoda i unaprjeđenja programa kako bi se povećala prolaznost i uspješnost polaznika. Polaznici su redovito informirani o statistikama završnosti svakog programa preko voditelja programa i Centra za cjeloživotno obrazovanje.



OBRAZAC 3

Na Fakultetu ne postoji odgovarajući računalni program u koji bi se upisivali polaznici i vodili do završetka programa obrazovanja odraslih, te se preporuča uvesti takav program i implementirati ga u sustav cjeloživotnog obrazovanja što bi pomoglo i adekvatnom vođenju andragoške dokumentacije.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- *Izvešće o samovrednovanju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Sveučilište u Rijeci - 2025. godina*
 - *Samovrednovanje u postupku unutarnje prosudbe 2023. godine*
 - *Izvešće o radu Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za 2023. godinu, od 19. ožujka 2024., klasa: 602-04/24-01/50, urbroj: 2156-18-24-01-01*
 - *Mrežna stranica fakulteta <https://fthm.uniri.hr/>*
 - *Primjeri cjenika programa obrazovanja sa povlaštenim cijenama*
 - *Pravilnik o studijima i studiranju na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, od 25. rujna 2023., klasa: 602-02/23-02/11, urbroj: 2156-18-23-01-01*
 - *Pravilnik o stručnoj praksi studenata, od 6. studenog, 2023., klasa: 600-01/23-01/54, urbroj: 2156-18-23-02-01*
 - *Upute za ostvarivanje prava na prilagodbu akademskog okruženja za studente sa zdravstvenim teškoćama, invaliditetom i kroničnim bolestima*
 - *Plan rodne ravnopravnosti Fakulteta*
 - *Plan rodne ravnopravnosti FMTU-a za 2023. – 2027., od 18. svibnja 2021., klasa: 003-01/21-03/02, urbroj: 2170-57-01-21-191*
 - *Uvid u dosje polaznika*
 - *Razgovor s djelatnicima ustanove*
-

Ocjena razine kvalitete standarda

Visoka razina kvalitete



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

Prosudba o kvaliteti

Ustanova pruža podršku polaznicima, prepoznajući važnost individualnih potreba i izazova s kojima se mogu suočiti tijekom obrazovanja što je poglavito izraženo kod obrazovanja odraslih polaznika. Kroz raznolike kanale komunikacije, prilagođene usluge i kontinuirano praćenje zadovoljstva polaznika, osigurava se kvalitetno i poticajno okruženje koje doprinosi uspješnom završetku obrazovnih programa. Polaznicima cjeloživotnog programa obrazovanja odraslih su dostupne svakodnevne usluge podrške koje pruža Centar za cjeloživotno obrazovanje. Komunikacija se odvija putem telefona, osobnih sastanaka, e-maila te WhatsApp grupa, omogućujući polaznicima što kvalitetniju i dostupniju informaciju. Prema izjavama polaznika i djelatnika sa svakom obrazovnom grupom ustanova formira WhatsApp grupu koja je medij za komunikaciju između ustanove i polaznika u koju, po potrebi, šalju obavijesti, podsjetnike i sve ostale informacije koje su bitne polaznicima.

Ustanova prepoznaje i uvažava raznolike potrebe svojih polaznika, prilagođavajući metode podrške kako bi osigurala inkluzivno i poticajno okruženje za sve. Individualizirani pristup omogućuje svakom polazniku da ostvari svoj puni potencijal tijekom obrazovnog procesa. Centar za cjeloživotno obrazovanje prilagođava svoje radno vrijeme sukladno potrebama polaznika. Sastanci između polaznika i njihovih voditelja organiziraju se prema potrebama i zahtjevima polaznika, osiguravajući fleksibilnost i dostupnost podrške u ključnim trenucima obrazovanja. Time pokušavaju omogućiti pravovremeno rješavanje eventualnih izazova i pitanja koja polaznici mogu imati. U slučaju da polaznici naiđu na poteškoće tijekom pohađanja programa, ustanova pruža dodatnu podršku kroz individualne konzultacije, prilagodbu nastavnih materijala ili upućivanje na relevantne službe. Za pitanja mentalnog zdravlja, polaznicima je dostupna podrška Sveučilišnog savjetovališnog centra u Rijeci, koji nudi stručnu psihološku pomoć studentima. Ustanova redovito prikuplja povratne informacije od polaznika putem anketa i evaluacija, analizirajući njihovo zadovoljstvo pruženim uslugama



OBRAZAC 3

podrške. Na temelju tih informacija, kontinuirano se unaprjeđuju postojeće usluge i uvode nove inicijative kako bi se što bolje odgovorilo na potrebe polaznika i osigurala visoka razina kvalitete obrazovnog procesa.

Fakultet trenutno ne osigurava besplatno pohađanje programa obrazovanja polaznicima u programima registriranim u sustavu HZZ-a Moj vaučer. Preporuka je da se Fakultet u budućnosti angažira i omogući polaznicima pohađanje programa putem sustava HZZ-a Moj vaučer, s već postojećim programima ili s novo osmišljenim programima koji bi mogli biti aktivni u sustavu Moj vaučer.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- *Primjeri informiranja i komunikacije s polaznicima*
 - *Izvešće o samovrednovanju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Sveučilište u Rijeci - 2025. godina*
 - *Samovrednovanje u postupku unutarnje prosudbe 2023. godine*
 - *Izvešće o radu Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za 2023. godinu, od 19. ožujka 2024., klasa: 602-04/24-01/50, urbroj: 2156-18-24-01-01*
 - *Ocjena polaznika zadovoljstvom Centra za cjeloživotno obrazovanje*
 - *Primjer anketnog upitnika za ocjenu službe – Centra za cjeloživotno obrazovanje*
 - *Plan rodne ravnopravnosti FMTU-a za 2023. – 2027., od 18. svibnja 2021., klasa: 003-01/21-03/02, urbroj: 2170-57-01-21-191*
 - *Razgovor s djelatnicima ustanove*
 - *Analiza rezultata ankete polaznika o zadovoljstvu polaznika sustavom podrške*
 - *Razgovor s polaznicima*
-

Ocjena razine kvalitete standarda

Visoka 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

Fakultet ima odgovarajući broj zaposlenih nastavnika te je omjer polaznika i nastavnika odgovarajući za kvalitetno izvođenje nastave. Popis predavača po programima je ujedno i javno dostupan objavom na njihovoj mrežnoj stranici. Nastavu izvode nastavnici izabrani na znanstveno – nastavna, nastavna i suradnička mjesta te vanjski suradnici. U realizaciji nastave, ovisno o programima, ponekad sudjeluju i gosti predavači koji svojim iskustvima iz prakse pridonose kvaliteti i raznolikosti nastave. Nastavnici imaju odgovarajuće kvalifikacije i kompetencije propisane programom obrazovanja.

Nastavnici se redovito usavršavaju o čemu Fakultet vodi evidenciju, no Povjerenstvo je uočilo da u tim usavršavanjima većina se odnosi na visokoškolsko obrazovanje, a nedostaje usavršavanja s polja andragoških kompetencija sustava obrazovanja odraslih iako je i taj vid usavršavanja ponekad prisutan. U tom kontekstu je preporuka Povjerenstva da se dio predavača koje Fakultet navodi kao moguće predavače u programima cjeloživotnog obrazovanja u svom Izvješću o samovrednovanju, svakako uputi češće i na ovaj tip usavršavanja.

Pored evaluacije od strane polaznika, uspostavljena je i suradnička evaluacija i procjena rada nastavnika. Ujedno je praksa da voditelji programa, koji u svom opusu rada između ostalog rade i dio poslova andragoškog voditelja, budu prisutni na nastavi kako bi odmah mogli reagirati ukoliko procjene da način rada nastavnika nije primjeren grupi. Ujedno i sami polaznici potvrđuju da je voditelj programa prisutan na gotovo svim predavanjima.

Voditelji programa uvode nastavnika u nastavni plan programa, s njim prolaze ishode učenja te pri odabiru nastavnika oslanjaju se na vlastitu procjenu i na prethodno provedene



OBRAZAC 3

evaluacije i analize anketa. Na taj način je uspostavljen sustav podrške nastavnicima koju također dobivaju i u fakultetskoj knjižnici otvorenoj svima.

2023. je donesena Odluka o voditelju andragoške dokumentacije na kojoj je navedeno da poslove voditelja andragoške dokumentacije imenovana osoba obavlja od 2021. pri čemu se pozivaju na članak 7. Zakona o obrazovanju odraslih koji regulira između ostaloga i opseg djelovanja andragoškog voditelja. Povjerenstvo ovdje uočava nelogičnost budući da je posao voditelja andragoške dokumentacije opsegom manji od posla andragoškog voditelja. U razgovoru s voditeljem andragoške dokumentacije i voditeljima programa zaključeno je da oni dijele posao andragoškog voditelja propisanog člankom 7. Zakona o obrazovanju odraslih te se posao voditelja andragoške dokumentacije usmjerava na vođenje administracije i prijave polaznika u program, a većinu ostaloga vezano uz programe i njihovu realizaciju preuzimaju voditelji programa. Sukladno tome preporuka je da se terminološki usklade sa zakonskom regulativom i jasnije razgraniče opseg rada andragoškog voditelja i voditelja programa te u skladu s time oblikuju i odluku o radu andragoškog voditelja.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- *Odluka o imenovanju voditeljice andragoške dokumentacije od 17. listopada 2023., klasa: 112-01/23-01/127, urbroj: 2156-18-23-04-01*
- *razgovor s voditeljima programa, nastavnicima i voditeljom andragoške dokumentacije*
- *Izvješće o samovrednovanju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, 2025. godine*

Ocjena razine kvalitete standarda

Visoka razina kvalitete



OBRAZAC 3

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

Prosudba o kvaliteti

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu raspolaže odgovarajućim prostornim i materijalnim uvjetima potrebnim za izvođenje nastave, uključujući praktičnu nastavu i vježbe za izvođenje cjeloživotnih programa obrazovanja odraslih. Nastava se odvija u više predavaonica različitih kapaciteta, od manjih učionica do većih multifunkcionalnih dvorana. Popis raspoloživih dvorana, s naznakom broja sjedećih mjesta, površinom, brojem računala, te općom ocjenom opremljenosti dvorana nalazi se u tablici:

DVORANE	Broj sjedećih mjesta	Površina	Računala za studente	Opremljenost (namještaj, tehnička i druga oprema)
FMTU A1 (računalna učionica)	70	91 m ²	70	vrlo dobra
FMTU A2 (Centar za karijere i stručnu praksu, višenamjenski)	30	50 m ²	-	vrlo dobra
FMTU A3	95	99 m ²	-	vrlo dobra
FMTU A4 (Vijećnica, po potrebi, višenamjenski)	15	30 m ²	-	vrlo dobra
FMTU A5	34	32 m ²	-	vrlo dobra
FMTU A6 (E-učionica)	-	30 m ²	-	izvrsna
FMTU - Aneks B1	24	38 m ²	-	izvrsna
FMTU - Aneks B2	152	142 m ²	-	izvrsna
FMTU - Aneks B3 (računalna učionica)	24	38 m ²	24	izvrsna
FMTU - Aneks B4 (sala za sastanke)	8	18 m ²	-	izvrsna
FMTU - Aneks B5	71	68 m ²	-	izvrsna
FMTU - Aneks B6	68	69 m ²	-	izvrsna



OBRAZAC 3

FMTU - Aneks B7	52	57 m ²	-	vrlo dobra
FMTU - C1 (računalna učionica)	33	40 m ²	33	vrlo dobra
FMTU - Gastro kabinet (praktikum)	25	50 m ²	-	vrlo dobra

Knjižnica Fakulteta kontinuirano nabavlja publikacije iz područja turizma i ugostiteljstva, ali posjeduje literaturu iz svih područja ekonomije. Fond Knjižnice se smatra najvećom zbirkom knjiga i časopisa iz područja hotelskog menadžmenta u Republici Hrvatskoj. Knjižnica je pretplaćena na većinu relevantnih svjetskih časopisa iz područja turizma, ugostiteljstva i menadžmenta. Podaci o knjižnici nalaze se u tablici:

Podaci o knjižnici Fakulteta	
Ukupna površina knjižničkog prostora (u m ²)	272,3 m ²
Ukupna površina čitaoničkog prostora namijenjenog za rad korisnika (u m ²)	153 m ²
Broj zaposlenoga stručnog knjižničkog osoblja u knjižnici	2
Ukupan broj svezaka knjiga	24.260
Ukupan broj naslova udžbenika obvezne literature	272
Ukupan broj primjeraka udžbenika obvezne literature	3.012
Ukupan broj tiskanih inozemnih časopisa koje knjižnica ima u fondu	213
Ukupan broj tiskanih domaćih časopisa koje knjižnica ima u fondu	221
Broj elektroničkih časopisa s pristupom cjelovitim tekstovima koje visoko učilište pretplaćuje vlastitim sredstvima ili sredstvima nadređenog sveučilišta	7.065
Ukupan broj elektroničkih časopisa kojima zaposlenici, polaznici obrazovanja odraslih i studenti imaju pristup	13.975
Broj bibliografskih baza financiranih sredstvima visokog učilišta ili nadređenog sveučilišta	15
Ukupan broj bibliografskih baza kojima zaposlenici, polaznici obrazovanja odraslih i studenti imaju pristup	15



OBRAZAC 3

Sve dvorane za održavanje nastave na Fakultetu su opremljene multimedijalnom opremom (računala, LCD projektori, a neke opremljene i interaktivnim pločama). Na fakultetu postoje tri informatičke učionice s umreženim računalima koja su na raspolaganju studentima i polaznicima u cjeloživotnim programima obrazovanja odraslih, a koriste se i za održavanje nastave ili tečajeva iz svih suvremenih programskih paketa (MS Office, SPSS, smart pls ,itd.).

Studentima i polaznicima u cjeloživotnim programima obrazovanja odraslih na raspolaganju su:

- 33 računala u dvorani C1,
- 70 računala u dvorani A1,
- 24 računala u dvorani B3 (Aneks)
- 16 u hodnicima Fakulteta

Za provođenje on-line ispita/nastave osigurano je i na raspolaganju 30 prijenosnih računala (laptopa), koji se nalaze na pomičnim kolicima i koji se mogu, po potrebi, koristiti u bilo kojoj dvorani u Aneksu, te 5VR headsetova za studente u nastavi na kolegijima koji koriste VR tehnologiju. U Knjižnici su studentima i polaznicima u cjeloživotnim programima obrazovanja odraslih dostupna za rad 20 računala. Na svim računalima je instalirana sva potrebna programska podrška (operativni sustav Windows 10, 11, MS Office). Na Fakultetu je uspostavljena bežična računalna mreža oznake „eduroam“, putem koje je omogućeno spajanje na internet prijenosnih računala studenata, polaznika u cjeloživotnim programima obrazovanja odraslih i nastavnika. Bežična računalna mreža dostupna je u svim važnijim prostorima (knjižnica, informatički kabineti, dvorane). Osim toga na raspolaganju su i poslužitelji za: e-mail sustav, mrežne stranice Fakulteta, Intranet – portal za djelatnike Fakulteta, Cloud, NAS – mrežna pohrana podataka za potrebe Ureda za studente. Fakultet pruža polaznicima u cjeloživotnim programima obrazovanja odraslih i studentima različite resurse i objekte za praktičnu nastavu i usavršavanje u području turizma i ugostiteljstva.

Fakultet koristi softverske alate za edukaciju i to: sustav Opera Property Management System (PMS) za obuku polaznika u cjeloživotnim programima obrazovanja odraslih i studenata u procesima prodajnog i recepcijskog poslovanja te domaćinstva koji se primjenjivao u sklopu



OBRAZAC 3

programa za usavršavanje na poslovima hotelske prodaje. Također, u sklopu projekta "Virtualni hotel", implementiran je ERP VIRGA sustav koji obuhvaća back-office procese prilagođene hotelijerstvu, poput materijalnog i ugostiteljskog poslovanja, računovodstva, financija i kontrolinga. Nadalje, Fakultet kontinuirano radi na unapređenju nastavnih metoda, uključujući korištenje virtualne stvarnosti (VR) u nastavi, čime se dodatno poboljšava kvaliteta obrazovanja i priprema studenata za suvremene izazove u industriji.

Za potrebe cjeloživotnih programa iz područja gastronomije i restoraterstva Fakultet ima suvremeno opremljen kabinet za praktičnu nastavu Zavoda za ugostiteljstvu u kojem se održavaju vježbe iz određenih područja programa. Kabinet Zavoda za ugostiteljstvo, osim s klasičnim kuhinjskim uređajima, raspolaže suvremenom profesionalnom opremom poput:

- Parno konvencijska pećnica
- Uređaj za naglo hlađenje i smrzavanje temperature hrane
- Uređaj za vakumiranje
- Profesionalna perilica suđa
- Thermomix
- Kuhinjski robot
- Mikrovalna pećnica
- Sous Vide Roner s posudom
- Električni uređaj za izradu tjestenine

Fakultet ima i vježbaonicu bar za potrebe provedbe vježbi iz područja barskog poslovanja. Svi korišteni prostori koji se koriste za praktični dio nastave opremljeni su specijaliziranom opremom te je ista mijenjana svaki put kada je potrebno i/ili nadopunjena ovisno o izmjenama programa.

Učinkovitost rada administrativnih i tehničkih službi vrednuje se kroz ispitivanje djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom prema ISO 9001:2015 i mjerenja zadovoljstava te su provedena anketiranja studenta prijediplomskih i diplomskih studija, doktorskih studija, polaznika programa cjeloživotnog obrazovanja odraslih i zaposlenika zadovoljstvom rada stručnih službi Fakulteta. Analizom rezultata anketiranja predlažu se daljnje aktivnosti za



OBRAZAC 3

poboljšanje, o čemu se redovito izvještava na sjednicama Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete kao i izvještava na sjednicama Fakultetskih vijeća.

Prostorni i materijalni kapaciteti usklađeni su s upisanim brojem polaznika cjeloživotnih programa obrazovanja odraslih i studenata. Fakultet posjeduje adekvatan broj dvorana i prostora za praktičnu nastavu kako bi se osigurala kvalitetna edukacija za sve polaznike cjeloživotnih programa obrazovanja odraslih. Najveća dvorana (dvorana Kvarner, B2) može primiti 152 polaznika, dok su manje učionice prilagođene za manje grupe i individualizirani pristup nastavi. Svaki cjeloživotni program izvodio se u skladu s kapacitetima koje Fakultet posjeduje.

Ustanova kontinuirano prati kvalitetu prostornih i materijalnih uvjeta kroz redovite procjene i povratne informacije od polaznika. Povratne informacije prikupljaju se putem anketa na kraju programa, a rezultati se koriste za donošenje odluka o unaprjeđenjima. Primjer takvog unaprjeđenja je uvođenje VR tehnologije i dodatne mobilne informatičke opreme kako bi se poboljšao nastavni proces. Djelatnici Fakulteta kontinuirano prate prostorne i materijalne uvjete prostorija za cjeloživotne programe te se djeluje u skladu sa zahtjevima za popravkom i/ili nabavkom kako bi se osigurala visokokvalitetni prostorni i materijalni uvjeti.

Polaznici cjeloživotnih programa odraslih redovito sudjeluju u ocjenjivanju kvalitete prostornih i materijalnih uvjeta putem anonimnih anketa. Rezultati ovih anketa transparentno se prikazuju u godišnjem izvješću Odbora za kvalitetu. Informacije o provedbi poboljšanja temeljenih na povratnim informacijama dostupne su polaznicima kako bi se osigurala njihova uključenost u proces odlučivanja i unapređenja kvalitete.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

-
- *Izvješće o samovrednovanju Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Sveučilište u Rijeci - 2025. godine*
 - *Izvješće o radu Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za 2023. godinu, od 19. ožujka 2024., klasa: 602-04/24-01/50, urbroj: 2156-18-24-01-01*
 - *Samovrednovanje u postupku unutarnje prosudbe 2023. godine*



OBRAZAC 3

- *Ocjena polaznika zadovoljstvom Centra za cjeloživotno obrazovanje*
 - *Opis prostornih uvjeta*
 - *ERP VIRGA*
 - *VR u nastavi*
 - *Ankete za polaznike*
 - *Neposredni uvid u prostorne i materijalne uvjete*
-

Ocjena razine kvalitete standarda

Vrlo visoka razina kvalitete

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

Prosudba o kvaliteti

Fakultet je uspostavio održiv i razvojno usmjeren način upravljanja financijama, što je vidljivo iz javno dostupnih financijskih izvještaja. Svi financijski planovi, izvješća i informacije o trošenju su javno objavljeni putem mrežnih stranica Fakulteta. Fakultet provodi financijsko planiranje koje obuhvaća sve aspekte potrebne za kvalitetnu provedbu obrazovnih aktivnosti u području programa cjeloživotnog obrazovanja. Distribucija sredstava se provodi prema definiranim planovima unutar kojih je određena raspodjela između različitih obrazovnih programa i ustrojbenih jedinica, što omogućava učinkovitu alokaciju resursa prema potrebama. Prije izvođenja programa, za svaki se program vrši plan troškova kako bi se utvrdila cijena cjeloživotnih programa i minimalan broj upisanih polaznika. Prije upisa donosi se odluka o visini i načinu plaćanju školarine za polaznike programa cjeloživotnog obrazovanja.

Održivost upravljanja financijama vidljiva je iz objavljenih izvještaja koji ukazuju na ravnotežu prihoda i rashoda te na predanost dugoročnom planiranju. Svi izvještaji pokazuju da se Fakultet, uz redovno financiranje kroz proračun, dodatno financira iz različitih stručnih i znanstvenih projekata te drugih aktivnosti, čime se osigurava dodatne izvore financiranja za unaprjeđenje kvalitete obrazovnih programa. Iz financijskih planova i obilaska prostora



OBRAZAC 3

Fakulteta je vidljivo da se kontinuirano ulaže u unapređenje prostorne i tehnološke infrastrukture, što ima izravan utjecaj na kvalitetu obrazovnih programa. Dostupnost svih potrebnih resursa je potvrđena u razgovoru s nastavnicima i polaznicima obrazovnih programa.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

-
- *Strategija Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu 2021. – 2025.*
 - *Izvešće samovrednovanja u postupku unutarnje prosudbe 2023. godine*
 - *Odluka o visini i načinu plaćanja školarine za polaznike programa cjeloživotnog obrazovanja „Program usavršavanja za poslove hotelske domaćice“ u akademskoj godini 2022./2023., od 16. prosinca 2022., klasa: 602-04/22-01/255, urbroj: 2156-18-22-07-01*
 - *Odluka o visini i načinu plaćanja školarine za polaznike programa cjeloživotnog obrazovanja „Menadžment hotelske prodaje“ u akademskoj godini 2023./2024., od 18. prosinca 2023., klasa: 602-07/23-01/31, urbroj: 2156-18-23-07-01*
 - *Odluka o usvajanju Financijskog plana za 2024. godinu i projekcija za 2025. i 2026., od 2. listopada, 2023., klasa: 602-02/23-02/12, urbroj: 2156-18-23-02-01*
 - *Obrazloženje polugodišnjeg izvještaja o izvršenju financijskog plana za razdoblje od 1. siječnja do 30. lipnja 2024. godine, od 17. srpnja 2024.*
 - *Izvještaji proračuna, proračunskih i izvanproračunskih korisnika Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, za godine: 2020., 2021., 2022., 2023. i 2024.*
 - *Prijedlozi financijskog plana i projekcija plana za dvije godine (uvid u planove za godine: 2021., 2022., 2023., 2024.*
 - *Mrežne stranice Fakulteta s objavljenim financijskim planovima i izvješćima: <https://fthm.uniri.hr/o-fakultetu/propisi-i-dokumenti/financijski-planovi-i-izvjesca/> (pristup 22. 5. 2025.)*
 - *Izvešće o samovrednovanju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, 2024. godine*
 - *Intervju s upravom Fakulteta*
-



Ocjena razine kvalitete standarda

Vrlo 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

Dostupnost jasnih, objektivnih, točnih i ažurnih informacija o svim aktivnostima Fakulteta je omogućena kroz različite kanale komunikacije prema potencijalnim polaznicima programa. Fakultet redovito objavljuje detaljne informacije o svojim programima i aktivnostima na mrežnoj stranici i na društvenim mrežama Fakulteta (Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube), a svaka tri mjeseca izdaje newsletter (FMTU novosti). Poveznice na sve mrežne stranice su dostupne u popisu dokaza i pokazatelja. Uvidom u mrežne stranice programa Cjeloživotnog obrazovanja se nalaze točni opisi programa cjeloživotnog obrazovanja, ishodi učenja i opis kvalifikacija, nastavni plan i program, uvjeti upisa, kao i potrebne informacije o predavačima i suradnicima na programima.

Kod programa usavršavanja za poslove hotelske prodaje koji ima dvostruku akreditaciju (od ASOO kao program usavršavanja i od Sveučilišta u Rijeci kao program cjeloživotnog obrazovanja), bilo bi poželjno da se u informacijama jasno istake naziv koji se stječe na javnoj ispravi jer se na mrežnim stranicama sve informacije nalaze pod nazivom „Menadžment hotelske prodaje“, što može stvoriti nejasnoće kod polaznika.

U razgovorima s bivšim polaznicima obrazovnih programa su svi polaznici istaknuli visoku razinu zadovoljstva pruženim informacijama i razinom komunikacije koju su ostvarili s nastavnicima, suradnicima i administrativnim službama Fakulteta. Nastavnici i polaznici potvrdili su postojanje intenzivne komunikacije putem elektroničke pošte, kao i poruka putem aplikacija WhatsApp i Viber. U razgovoru s polaznicima je većina rekla kako su za



OBRAZAC 3

program saznali putem mrežnih stranica Fakulteta ili društvenih mreža, što dodatno potvrđuje kvalitetu procesa informiranja javnosti.

Na Fakultetu se organiziraju brojna događanja, poput: konferencija, radionica, međunarodnih razmjena, međunarodnih skupova i prezentacija u srednjim školama. U okviru ovih aktivnosti se promoviraju i programi cjeloživotnog obrazovanja. Konferencije u organizaciji Fakulteta uključuju: međunarodni kongres *Tourism and Hospitality Industry*, međunarodnu konferenciju *Tourism in Southern and Eastern Europe*, znanstveno-stručnu konferenciju *Hotelska kuća*, *Međunarodni kongres o ruralnom turizmu*, *Cromar kongres*. Uz navedeno, na mrežnim stranicama se nalaze informacije o brojnim događanjima organiziranim u okviru provedbe znanstvenih i stručnih projekata Fakulteta. Centar za razvoj karijere i stručnu praksu redovito organizira aktivnosti za studente, a koje su otvorene i za polaznike programa cjeloživotnog obrazovanja. Na mrežnim stranicama Centra za razvoj karijere i stručnu praksu nalaze se vijesti o organizaciji: online radionice tematski vezane uz održivost i poslovanje od 20. 5. 2025., karijerni panel „Je li svaki početak težak?“ od 24. 3. 2025., FTMU career week od 4. – 8. 3. 2025. i drugih događanja. Iako događanja nisu namijenjena isključivo polaznicima programa cjeloživotnog obrazovanja, svi dionici su istaknuli visok stupanj otvorenosti za njihovim sudjelovanjem u različitim aktivnostima koje organizira Fakultet. Informacije o ovim događanjima se dostavljaju polaznicima programa cjeloživotnog obrazovanja dok traje njihovo obrazovanje na Fakultetu, a putem mrežnih stranica i društvenih mreža mogu pristupiti tim informacijama i nakon završetka obrazovnog programa.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

-
- Mrežne stranice Centra za cjeloživotno obrazovanje: <https://fthm.uniri.hr/studiji/cjelozivotno-obrazovanje/> (pristup 22. 5. 2025.)
 - Facebook profil: <https://www.facebook.com/FMTUOpatija> (pristup 22. 5. 2025.)
 - LinkedIn profil: <https://hr.linkedin.com/school/fakultet-za-menad%C5%BEment-u-turizmu-i-ugostiteljstvu/> (pristup 22. 5. 2025.)
 - Instagram profil: https://www.instagram.com/fmtu_uniri/ (pristup 22. 5. 2025.)



OBRAZAC 3

- YouTube profil:
<https://www.youtube.com/channel/UC8uX72DyOfThBqQLI713f4g/featured> (pristup 22. 5. 2025.)
 - Newsletter – FMTU novosti – brojevi od 1 – 19, izdani između 2022. i 2025. godine
 - Letak obrazovnog programa Menadžment hotelske prodaje:
<https://fthm.uniri.hr/wp-content/uploads/2023/12/Menadzment-hotelske-prodaje-2.pdf> (pristup 22. 5. 2025.)
 - Mrežne stranice Centar za karijere i stručnu praksu:
<https://fthm.uniri.hr/zivotfmtu/centar-za-karijere-i-strucnu-praksu/> (pristup 22. 5. 2025.)
 - Mrežne stranice konferencija i skupova Fakulteta: <https://fthm.uniri.hr/istrazivanja-i-projekti/konferencije-i-skupovi/> (pristup 22. 5. 2025.)
 - Preslike elektroničke pošte poslane na listu polaznika obrazovnih programa s informacijama o planiranim događanjima na Fakultetu (vremenski okvir od 2022. do 2025. godine)
 - Izvješće o samovrednovanju Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, 2024. godine
 - Intervju s bivšim polaznicima obrazovnih programa
 - Intervju s poslodavcima i predstavnicima lokalne zajednice
-

Ocjena razine kvalitete standarda

Vrlo 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

Fakultet uspješno surađuje s poslovnim subjektima, poduzetnicima, strukovnim udrugama, lokalnom samoupravom i nacionalnim tijelima (Ministarstvo znanosti, obrazovanja i mladih,



OBRAZAC 3

Ministarstvo turizma i sporta, Ministarstvo gospodarstva, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska turistička zajednica, razvojne agencije i druge relevantne institucije osobito turističke zajednice i poslovni subjekti u području turizma i ugostiteljstva). Suradnja s gospodarstvom ostvaruje se kroz brojne stručne i europske projekte, uključivanje gospodarstvenika u nastavni proces kao goste predavače, te transferom znanja kroz organizirane edukacije u skladu s potrebama gospodarstva. Fakultet za potrebe gospodarstva izrađuje strateške i marketinške planove, razvojne studije i druge ekspertize. Fakultet je u razdoblju od 2013. do danas ukupno sklopio 664 sporazuma i ugovora o poslovnoj suradnji. S ciljem snažnijeg povezivanja s okruženjem Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu osnovao je Gospodarski savjet kojeg čine ugledni gospodarstvenici koji svojim znanjem i iskustvom podržavaju rad naše institucije i spremni su sudjelovati u razvojnim procesima. Fakultet aktivno surađuje s različitim strukovnim udrugama koje aktivno podržavaju njegovo djelovanje te doprinose promociji programa cjeloživotnog obrazovanja. Među njima su: Udruga hrvatskih putničkih agencija (UHPA), Hrvatska udruga poslodavaca (HUP), Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske (UPUHH), Hrvatski sommelier klub (HSK). Fakultet ima vrlo razvijenu i međunarodnu suradnju kroz Erasmus, Ceepus i Yufe mrežu te stručnu praksu u inozemstvu. Fakultet također redovito organizira konferencije i radionice u suradnji s partnerima, čime se studentima i polaznicima u programima cjeloživotnog obrazovanja odraslih pruža prilika za umrežavanje s profesionalcima iz industrije.

Fakultet potiče poslovnu suradnju na svim razinama od lokalne do međunarodne razine. Izradom različitih projekata, studija, održavanjem edukacija (npr. za potrebe Turističke zajednice Kvarner, općine Lovran, grada Opatije, i dr.), okruglih stolova, panela, itd. Nadalje Fakultet surađuje s jedinicama lokalne uprave i samouprave i poslovnim subjektima. Studenti imaju obveznu stručnu praksu koja se održava u suradnji s poslovnim subjektima diljem Republike Hrvatske, ali i u inozemstvu. Na međunarodnoj razini, Fakultet je član ERASMU, CEEPUS i YUFE mreže, što omogućuje mobilnost studenata i nastavnika među partnerskim institucijama. Također, Fakultet je aktivan u EU projektima, što doprinosi internacionalizaciji i umrežavanju. Fakultet održava dobru suradnju sa srednjim strukovnim školama što je



OBRAZAC 3

rezultiralo partnerstvom u projektima razvoja centara kompetencija za turizam i ugostiteljstvo (suradnja s Turističko-ugostiteljskom školom Split, Srednjom školom Zabok, Ugostiteljsko-turističkom školom Osijek i Ugostiteljskom školom Opatija). Nastavnici su aktivni članovi strukovnih organizacija i udruga što dodatno doprinosi vidljivosti cjeloživotnih programa: Alliance française Rijeka/Francuska Alijansa Rijeka, Alumni Ekonomskog fakulteta u Rijeci, Alumni Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Alumni Marie Curie, Centar za istraživanja i inovacije u turizmu (CIIT), Društvo za marketing Rijeka, European Network for Business and Industrial Statistics (ENBIS), ESSE European Society for the Study of English, European Marketing Academy – EMAC, Hrvatska glazbena unija, Hrvatska sekcija barmen, Hrvatska udruga za marketing – CROMAR, Hrvatski sommelier klub, Hrvatsko društvo ekonomista, Hrvatsko društvo menadžera kvalitete, Hrvatsko društvo nastavnika njemačkoga jezika, Hrvatsko društvo prehrambenih tehnologa, biotehnologa i nutricionista, Hrvatsko društvo za kvalitetu, Hrvatsko društvo za primijenjenu lingvistiku, Hrvatsko geografsko društvo, Hrvatsko matematičko društvo, Hrvatsko statističko društvo, HUPE – Hrvatska udruga profesora engleskog jezika, Institute for Small Business and Entrepreneurship, UK, International Federation for IT and Travel & Tourism, Klaster zdravstvenog turizma Kvarnera, LITERATI CLUB, Međusveučilišne udruge nastavnika jezika struke na nefilološkim fakultetima pri Ekonomskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu, SKAL International, Talijansko društvo za statistiku (SIS – Societa' Italiana di Statistica), Udruga hrvatskih kontrolera, Udruga poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske, Udruga računovođa i financijskih djelatnika Rijeka (RIF RI), Zajednica za unaprjeđenje intelektualnog kapitala, Hrvatska gospodarska komora.

Fakultet provodi niz znanstveno-istraživačkih i stručnih projekata usmjerenih na unapređenje znanja u području turizma i ugostiteljstva. Njihove aktivnosti obuhvaćaju istraživanje aktualnih teorijskih i praktičnih gospodarskih problema, izradu znanstveno-istraživačkih i stručnih studija, te realizaciju projekata u suradnji s inozemnim ustanovama. Ključni znanstveni projekti uključuju:



OBRAZAC 3

- Projekti Horizon Europe – trenutno dva aktivna projekta: BOLSTER (Bridging - Organizations and marginalized communities for Local Sustainability Transitions in Europe) i CROCUS (Cross-Border Cultural and Creative Tourism in rural and remote areas)
 - Projekti Hrvatske zaklade za znanost (HrZZ)
 - Ministarstvo znanosti, obrazovanja i mladih – Bilateralni znanstveno-istraživački projekti
 - UNIRI CLASS
 - UNIRI istraživački projekti
 - o ZIP UNIRI projekti: Sveučilišni sustav financijskih potpora znanstvenim istraživanjima.
 - ZIP FMTU projekti: Interni projekti financirani od strane Fakulteta.
-

Fakultet intenzivno i sustavno gradi i jača svoje reference u području EU projekata. Time se potiče razvoj institucije u strateškim područjima, povećanje ekspertnog znanja zaposlenika, osigurava ulaganje u infrastrukturu i daje značajan doprinos internacionalizaciji i umrežavanju. Fakultet je zainteresiran za ostvarivanje partnerstva u prijavama novih EU projekata koji tematski odgovaraju strateškim interesima Fakulteta, a svojim dosadašnjim značajnim iskustvom u prijavi i provedbi EU projekata može pružati i savjetodavne i stručne usluge (podugovaranje) na EU projektima koji su već u procesu implementacije. Za administrativnu potporu projektima zadužen je Centar za projekte.

Trenutno na fakultetu su u provedbi sljedeći projekti:

1. Projekt MARINET – MARiculture NETwork: Primjena novih tehnologija za diversificiranu održivu akvakulturu usmjerenu na zdravo društvo i konkurentne regije financira se u okviru programa Interreg Italija – Hrvatska 2021. – 2027.
2. Projekt SITE (Shaping Inclusive Tourist Experiences) financira se u okviru programa Interreg Italija – Hrvatska 2021. – 2027. Projekt se suočava sa zajedničkim teritorijalnim izazovom diverzifikacije turističkih tokova kroz promicanje inkluzivnijeg turističkog ekosustava.
3. Projekt Smart Blue Tourism – pametna marina budućnosti financira Europska unija – NextGenerationEU, Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021.-2026. (NPOO – 2021.-



OBRAZAC 3

2026.), Poziv za dodjelu bespovratnih sredstava NPOO.C1.6.R1-I2.01-V3 Jačanje održivosti te poticanje zelene i digitalne tranzicije poduzetnika u sektoru turizma – GRUPA 3.

4. GreenTEA – Unapređenje obrazovanja o zelenom turizmu u visokoškolskom sustavu kroz razvoj alternativnih prilika za učenje – 2023-1-HU01-KA220-HED-000156471” je

projekt financiran iz programa Erasmus+, u sklopu Ključne aktivnosti 2, Prvi krug Partnerstva za suradnju u visokom obrazovanju (KA220-HED).

5. HyPro4ST – Hybrid Project Management Skills for Sustainable Tourism, projekt je financiran iz programa Erasmus +, ključna mjera 2 Savezi za inovacije, 1. lot: Savezi za obrazovanje i poduzeća.

Fakultet pažnju poklanja jačanju suradnje s gospodarstvom, te javnim sektorom u cjelini (gospodarski subjekti, lokalne zajednice, ministarstva, sustav turističkih zajednica, udruge, civilni sektor), između ostalog i izradom stručnih projekata. Osobito je važno istaknuti da su istraživači sudjelovali u izradi strateškog dokumenta na nacionalnoj razini Strategija održivog turizma do 2030. godine i Nacionalni plan održivog turizma do 2027. godine i Akcijski plan za provedbu Nacionalnog plana održivog turizma do 2025. godine za Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske.

Fakultet kontinuirano potiče nastavnike i suradnike na sudjelovanje u mobilnosti kroz ERASMUS+ i CEEPUS programe što omogućava kontinuirano usavršavanje nastavničkih kompetencija i upoznavanje dobre prakse s drugih sveučilišta. Fakultet je prepoznao važnost internacionalizacije visokoga obrazovanja te je stoga donesena Odluka o načinu i proceduri sufinanciranja troškova mobilnosti (Erasmus+ i CEEPUS) nastavnog i nenastavnoga osoblja Fakulteta. Time se zaposlenicima omogućuje češće i lakše uključivanje u programe mobilnosti s ciljem unapređenja nastavničkih i istraživačkih kompetencija nastavnika, ali i unapređenja neophodnih kompetencija djelatnika stručnih službi.

Fakultet sudjeluje u projektima za profesore i studente te potiče mobilnost i internacionalizaciju, prijenos znanja i inovativnost ali sa težištem na sveučilišne programe i



OBRAZAC 3

studente, pa se preporuča osmisliti i realizirati projekte i mobilnosti za polaznike programa cjeloživotnog obrazovanja odraslih.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

-
- *Pravilnik o međunarodnoj razmjeni studenata, nastavnog i nenastavnog osoblja u okviru Erasmus programa, Sveučilište u Rijeci, od 25. srpnja, 2023., klasa: 030-01/23-01/14, urbroj: 2170-137-01-23-1*
 - *Odluka o načinu i proceduri sufinanciranja troškova mobilnosti (Erasmus+ i CEEPUS) nastavnog i nenastavnog osoblja Fakulteta, od 1. veljače, 2016., klasa: 402-07/16-01/02, urbroj: 2156-24-16-01-01*
 - *Poslovna suradnja: poslovni partneri, obrazovne i znanstvene institucije i gospodarski savjet Fakulteta*
 - *Pregled članaka u medijima o fakultetu*
 - *Popis međunarodne suradnja fakulteta*
 - *Podaci o mobilnosti nastavnika*
 - *Pregled projekata Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu*
 - *Projekti opisani na mrežnoj stranici fakulteta <https://fthm.uniri.hr/>*
 - *Razgovor s djelatnicima ustanove*
-

Ocjena razine kvalitete standarda

Vrlo 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

Fakultet je razvio mehanizme za zaštitu integriteta obrazovnog procesa i standarda kvalitete i etičnosti svoga rada. Fakultet ima imenovano etičko povjerenstvo i primjenjuje Etički kodeks Sveučilišta u Rijeci. Također posjeduju Poslovnik o radu Etičkog povjerenstva. Svi akti su javno dostupni na mrežnim stranicama.



OBRAZAC 3

Fakultet ima imenovana i stegovna povjerenstva koja se uglavnom odnose na studente, ali jedno je stegovno povjerenstvo imenovano i za zaposlenike.

Osim ovih dokumenata Fakultet u tom segmentu svog rada koristi i Kućni red FMTU-a, Plan rodne ravnopravnosti FMTU-a za 2023. – 2027., a za godine do 2023. koristio je isti Sveučilišta u Rijeci od 2021. – 2025. Ujedno prati i aktualne tokove te se poziva i na priopćenje Vijeća časti Sveučilišta u Rijeci Priopćenje o odgovornoj uporabi alata umjetne inteligencije.

Unutar Pravilnika o cjeloživotnom obrazovanju Sveučilišta u Rijeci postoji propisana procedura u slučaju žalbi polaznika. Postupaka žalbi na neetično ponašanje do sada nije bilo. Polaznici izjavljuju da nisu skroz upoznati sa žalbenim postupkom, ali da imaju kakav problem da znaju da bi se obratili voditelju grupe.

U razgovoru s polaznicima dio polaznika izjavljuje da nije upoznat s Etičkim kodeksom, dio misli da se može negdje naći da im se čini da su ga negdje vidjeli, ali ne znaju točno gdje, a dio kaže da su s njim upoznati na uvodnom predavanju s voditeljima programa. Budući da se radi o polaznicima različitih grupa, Povjerenstvo zaključuje da je potrebno poraditi na jednakom i transparentnijem upoznavanju polaznika s pravilima i procedurama za postupanje u slučaju neetičnog ponašanja i želje za pokretanjem žalbenog postupka.

Prikupljeni dokazi i pokazatelji:

- *Etički kodeks Sveučilišta u Rijeci od 17. srpnja 2018. (klasa: 011-01/18-01/17, urbroj: 2170-57-01-18-1) s izmjenama i dopunama (20. srpnja 2021.)*
- *Poslovnik o radu Etičkog povjerenstva, od 6. prosinca 2023., klasa: 602-02/23-02/16, urbroj: 2156-18-23-01-01*
- *Kućni red FMTU-a, od 1. ožujka 2018., klasa: 003-01/18-01/01, urbroj: 2156-24-18-01-01*
- *Plan rodne ravnopravnosti FMTU-a za 2023. – 2027., od 18. svibnja 2021., klasa: 003-01/21-03/02, urbroj: 2170-57-01-21-191*
- *Priopćenje o odgovornoj uporabi alata umjetne inteligencije, od 18. travnja 2023., klasa: 007-01/23-01/19, urbroj: 2170-137-01-23-6*



OBRAZAC 3

- *Pravilnik o cjeloživotnom obrazovanju na Sveučilištu u Rijeci, od 28. svibnja 2024.,
klasa: 030-01/24-01/16, urbroj: 2170-137-01-24-1*
-

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