



REPUBLIKA HRVATSKA
AGENCIJA ZA STRUKOVNO OBRAZOVANJE
I OBRAZOVANJE ODRASLIH

KLASA: UP/I-602-02/25-04/26
URBROJ: 332-03-03-02/01-25-09
Zagreb, 9. prosinca 2025. godine

Temeljem odredbi članka 25. stavka 4. i stavka 5. *Zakona o obrazovanju odraslih* (NN, br. 144/2021) (u daljnjem tekstu: *Zakon*) i članka 12. stavka 1. *Pravilnika o načinu vanjskog vrednovanja ustanova za obrazovanje odraslih i skupova ishoda učenja te načinu rada i imenovanja povjerenstva za prigovore na izvješće o vanjskom vrednovanju* (NN, br. 19/2023) (u daljnjem tekstu: *Pravilnik*) i članka 20. *Statuta* Agencije, ravnatelj Agencije Mile Živčić donosi

**Izvješće o vanjskom vrednovanju
Pučkog otvorenog učilišta PETAR ZRINSKI**

I.

Pučko otvoreno učilište PETAR ZRINSKI (u daljnjem tekstu: *Ustanova*), OIB: 72126416187, Selska cesta 119 iz Zagreba, 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-602-02/25-04/26; URBROJ: 332-03-03-02/05-25-01 od 2. lipnja 2025. godine), na temelju članka 5. *Pravilnika*, imenovano je Stručno povjerenstvo za provedbu vanjskog vrednovanja (u daljnjem tekstu: *Stručno povjerenstvo*) Ustanove u sastavu:

- Bisera Karanović, predsjednica Stručnoga povjerenstva
- Ornela Malogorski, članica Stručnoga povjerenstva
- Romana Rusek, članica Stručnoga povjerenstva.

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

III.

Ustanova je u roku od 30 dana od dana zaprimanja *Odluke o pokretanju vanjskog vrednovanja ustanove za obrazovanje odraslih* (KLASA: UP/I-602-02/25-04/26; URBROJ: 332-03-03-02/05-25-01 od 2. lipnja 2025. godine), dostavila Agenciji *Izvješće o samovrednovanju* 3. srpnja 2025. godine (KLASA: UP/I-602-02/25-04/26; URBROJ: 332-03-03-02/01-25-02) 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. godina (KLASA: 600-04/25-06/00033; URBROJ: 533-09-25-0002 od 26. kolovoza 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-602-02/25-04/26; URBROJ: 332-03-03-02/01-25-05) koji je dostavljen Ustanovi 3. studenog 2025. godine, i to elektroničkim putem, 11 dana prije planiranoga posjeta.

VI.

Posjet Stručnoga povjerenstva Ustanovi proveden je 14. studenoga 2025. godine na adresi sjedišta Ustanove, Selska cesta 119, Zagreb.

VII.

O posjetu Ustanovi Stručno povjerenstvo je sastavilo *Zapisnik o vanjskom vrednovanju ustanove* (KLASA: UP/I-602-02/25-04/26; URBROJ: 332-03-03-02/01-25-07) koji sadrži prijedlog ocjene razine kvalitete Ustanove te ga dostavilo 5. prosinca 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-602-02/25-04/26; URBROJ: 332-03-03-02/01-25-08 od 8. prosinca 2025. godine).

IX.

Na temelju obavljenog postupka vanjskog vrednovanja te *Stručnog mišljenja* Savjeta, Agencija donosi *Izvješće o vanjskom vrednovanju Ustanove* (KLASA: UP/I-602-02/25-04/26; 332-03-03-02/01-25-09) 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



Mile Živčić

U prilogu:

1. Zapisnik o vanjskom vrednovanju ustanove

Dostaviti:

1. Pučkom otvorenom učilištu PETAR ZRINSKI, Selska ulica 119, 10000 Zagreb (putem e-pošte)
2. Pismohrani, ovdje



Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih

ZAPISNIK O VANJSKOM VREDNOVANJU USTANOVE ZA OBRAZOVANJE ODRASLIH

Naziv ustanove:

PUČKO OTVORENO UČILIŠTE PETAR ZRINSKI

Datum posjeta:

14. 11. 2025.

Datum izrade Zapisnika:

21. 11. 2025.



SADRŽAJ

UVOD	4
PODATCI O USTANOVU	4
OSNOVNE INFORMACIJE O USTANOVU	5
SASTAV STRUČNOG POVJERENSTVA ZA PROVEDBU VANJSKOG VREDNOVANJA	10
OPSEG VANJSKOG VREDNOVANJA	10
VREMENSKO RAZDOBLJE OBUHVAĆENO VANJSKIM VREDNOVANJEM	13
PRIJEDLOG OCJENE RAZINE KVALITETE USTANOVE	13
KRATKO OBRAZLOŽENJE PRIJEDLOGA OCJENE RAZINE KVALITETE USTANOVE	13
KRATKA ANALIZA PREDNOSTI I NEDOSTATAKA USTANOVE	15
❖ <i>Prednosti</i>	15
❖ <i>Nedostaci</i>	15
❖ <i>Primjeri dobre prakse</i>	16
PROSUDBE O KVALITETI ZA PODRUČJE KVALITETE	16
I. područje kvalitete: Upravljanje ustanovom i sustavom osiguravanja kvalitete	16
II. područje kvalitete: Obrazovni programi, učenje i poučavanje	18
III. područje kvalitete: Postignuća polaznika i briga o polaznicima	21
IV. područje kvalitete: Ljudski i materijalni resursi	23
V. područje kvalitete: Informiranje javnosti, komunikacija i suradnja, integritet i etičnost	25
PROSUDBE O KVALITETI ZA SVAKI STANDARD KVALITETE	27
I. PODRUČJE KVALITETE: UPRAVLJANJE USTANOVOM I SUSTAVOM OSIGURAVANJA KVALITETE	27
❖ <i>Standard 1.1. Ustanova za obrazovanje odraslih uspostavila je učinkovit sustav upravljanja ustanovom.</i>	27
❖ <i>Standard 1.2. Ustanova za obrazovanje odraslih uspostavila je učinkovit unutarnji sustav osiguravanja kvalitete koji je dio strateškog upravljanja.</i>	30
❖ <i>Standard 1.3. Ustanova za obrazovanje odraslih redovito provodi proces samovrednovanja i temeljem nalaza procesa samovrednovanja kontinuirano unaprjeđuje kvalitetu svih svojih aktivnosti.</i>	33
❖ <i>Standard 1.4. Ustanova za obrazovanje odraslih redovito prikuplja i analizira podatke o svim svojim aktivnostima te dobivene analize koristi za daljnja unaprjeđenja.</i>	34
❖ <i>Standard 1.5. Ustanova za obrazovanje odraslih vodi i čuva andragošku dokumentaciju i evidencije te izdaje javne isprave u skladu s propisima.</i>	36
II. PODRUČJE KVALITETE: OBRAZOVNI PROGRAMI, UČENJE I POUČAVANJE	38
❖ <i>Standard 2.1. Obrazovni je program utemeljen na konceptu ishoda učenja i usklađen s HKO-om.</i>	38
❖ <i>Standard 2.2. Učenje i poučavanje usmjereno je na polaznika i u skladu je s predviđenim ishodima</i>	



učenja.	40
❖ <i>Standard 2.3. Ustanova za obrazovanje odraslih omogućava učenje temeljeno na radu i stjecanje praktičnih vještina (ako je primjenjivo).</i>	45
III. PODRUČJE KVALITETE: POSTIGNUĆA POLAZNIKA I BRIGA O POLAZNICIMA	50
❖ <i>Standard 3.1. Vrednovanje postignuća polaznika je objektivno i dosljedno te osigurava stjecanje predviđenih ishoda učenja.</i>	50
❖ <i>Standard 3.2. Ustanova za obrazovanje odraslih prati polaznike nakon završetka obrazovanja i u skladu s nalazima unaprjeđuje kvalitetu svog rada.</i>	53
❖ <i>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.</i>	54
❖ <i>Standard 3.4. Ustanova za obrazovanje odraslih ima odgovarajući sustav podrške polaznicima koji je prilagođen potrebama raznolike populacije polaznika.</i>	56
IV. PODRUČJE KVALITETE: LJUDSKI I MATERIJALNI RESURSI	58
❖ <i>Standard 4.1. Nastavnički kapaciteti zadovoljavajući su za kvalitetno izvođenje nastave i osiguravaju postizanje predviđenih ishoda učenja.</i>	58
❖ <i>Standard 4.2. Prostorni i materijalni uvjeti zadovoljavajući su za izvođenje programa obrazovanja odraslih i osiguravaju postizanje predviđenih ishoda učenja.</i>	61
❖ <i>Standard 4.3. Ustanova za obrazovanje odraslih upravlja financijama na održiv i razvojno usmjeren način.</i>	63
V. PODRUČJE KVALITETE: INFORMIRANJE JAVNOSTI, KOMUNIKACIJA I SURADNJA, INTEGRITET I ETIČNOST	64
❖ <i>Standard 5.1. Ustanova za obrazovanje odraslih objavljuje informacije o svim svojim aktivnostima te aktivno promovira ulogu i važnost obrazovanja odraslih.</i>	64
❖ <i>Standard 5.2. Ustanova za obrazovanje odraslih aktivno surađuje s drugim ustanovama i organizacijama te potiče mobilnost i internacionalizaciju, prijenos znanja i inovativnost.</i>	66
❖ <i>Standard 5.3. Ustanova za obrazovanje odraslih je razvila mehanizme za očuvanje integriteta, prevenciju i sankcioniranje svih oblika neetičnog ponašanja.</i>	67
PRILOZI	70
Tablični prikaz ocjena razine kvalitete za područja kvalitete	70



UVOD

PODATCI O USTANOVU

Naziv ustanove:	Pučko otvoreno učilište Petar Zrinski	
OIB ustanove:	72126416187	
Adresa sjedišta:	Selska cesta 119, Zagreb	
Broj telefona:	+38513700552, +385923968346	
e-pošta ustanove:	info@petarzrinski.hr	
Kontakt osoba: <i>(zaposlenik ustanove za organizaciju posjeta Stručnog povjerenstva)</i>	Ime i prezime: Danijela Galić	Kontakt (telefon, e-pošta): danijela.galic@petarzrinski.hr
Andragoški voditelj:	Ime i prezime: Mario Šimunković	Kontakt (telefon, e-pošta): 0955958359, mario@petarzrinski.hr
Ravnatelj:	Ime i prezime: Dimitrije Milojević	Kontakt (telefon, e-pošta): 0981356720, dimitrije@petarzrinski.hr



OSNOVNE INFORMACIJE O USTANOVI

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

Pučko otvoreno učilište Petar Zrinski osnovano je 2003. godine. U rujnu 2019. godine ustanovu preuzimaju novi vlasnici, Dimitrije Milojević i Mario Šimunković, putem trgovačkog društva Alpha Educa d.o.o., u kojem su suvlasnici u jednakim udjelima, s ciljem razvoja ustanove za obrazovanje odraslih kroz kvalitetne i digitalno dostupne programe.

Obojica vlasnika prije preuzimanja Učilišta radila su u visokoškolskom obrazovanju. Mario Šimunković radio je kao viši predavač i prodekan za nastavu, dok je Dimitrije Milojević radio kao predavač i voditelj online nastave na prvom akreditiranom online studiju u Republici Hrvatskoj te kasnije kao prodekan za razvoj i međunarodnu suradnju. Objavili su znanstvene i stručne radove, među kojima i zajednički rad iz 2018. godine pod naslovom *Izazovi i perspektive online obrazovanja u Republici Hrvatskoj*, što potvrđuje njihovu dugogodišnju usmjerenost na razvoj digitalnih obrazovnih modela.

Prije preuzimanja, ustanova je pretežno izvodila programe za stjecanje srednje stručne spreme te povremene neformalne programe poput tečajeva brzog čitanja. Novi vlasnici od početka su imali jasnu viziju potpunog napuštanja programa srednje stručne spreme i preusmjerenja na online obrazovne programe, ponajprije osposobljavanja, usavršavanja i mikrokvalifikacije, budući da se programi srednje stručne spreme ne mogu izvoditi online. Odluka o njihovom ukidanju provedena je 2023. godine, kada je Učilište ostvarilo dovoljan prihod iz novih online programa da u potpunosti nadomjesti dotadašnje prihode iz programa srednje stručne spreme.

Tijekom proteklih pet godina ustanova je uvela niz novih obrazovnih programa, većinom u online formatu. Najveći broj polaznika upisao je programe knjigovođe, internetskog marketinga te izrade i provedbe projekata financiranih iz EU fondova. U skladu s razvojem tržišta i potrebama odraslih polaznika uvedeni su i specijalizirani programi, među kojima su razvoj web sučelja u Wordpressu, primjena digitalnih alata u uredskom poslovanju i programiranje u Pythonu.

Trenutno na Učilištu djeluje oko trideset nastavnika, dok je u posljednjih pet godina s ustanovom surađivalo oko stotinu različitih nastavnika i vanjskih suradnika. Upravljačka struktura obuhvaća Upravno vijeće, Stručno vijeće, Povjerenstvo za kvalitetu, Etičko povjerenstvo i Stegovno povjerenstvo. Ravnatelj i andragoški voditelj ujedno su vlasnici Učilišta te članovi Upravnog vijeća. Uz andragoškog voditelja, obrazovnim procesom upravlja i voditeljica obrazovnih programa.



Tablični prikaz - popis programa obrazovanja/programa vrednovanja (razvrstanih po sektorima i godinama) koje je ustanova provodila u vrednovanom razdoblju (prethodnih 5 godina)

Podatci za vrednovano razdoblje (prethodnih 5 godina)		
Sektor	Naziv programa/datum rješenja	Broj polaznika
Godina: 2020.		
Ekonomija i trgovina	Program osposobljavanja za poslove asistenta/ice na EU projektima /15.10.2013. god.	4
	Program usavršavanja za poslove Voditelja/ice projekata financiranih iz EU fondova / 15.10.2013. god.	29
	Program osposobljavanja za poslove knjigovođe / 2.9.2020. god.	20
	Program osposobljavanja za poslove knjigovođa / 14.1.2005. god.	1
	Program usavršavanja za zanimanje samostalni knjigovođa / 14.1.2005. god.	9
	Program osposobljavanja za poslove Internet marketinga / 24.9.2018. god.	16
	Program osposobljavanja za poslove Internet marketinga / 2.9.2020. god. (suglasnost)	13
	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje ekonomist / 24.9.2018. god	42
	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje komercijalist / 14.1.2005. god.	16
	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje prodavač / 24.9.2018. god.	10
	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje upravni referent / 14.1.2005. god.	25
	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje poslovni tajnik / 14.1.2005. god.	7
Zdravstvo i socijalna skrb	Program osposobljavanja za poslove dadilja / 15.10.2013. god	25
Turizam i ugostiteljstvo	Program osposobljavanja za jednostavne poslove u zanimanju kuhar/ica / 24.1.2020. god.	15
	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje kuhar / 24.4.2017. god.	27
	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje hotelijersko-turistički tehničar/3.4.2017. god.	14
	Program stjecanja srednje stručne spreme i prekvalifikacija za zanimanje slastičar/ka / 3.4.2017.	6



	god.	
Godina: 2021.		
Ekonomija i trgovina	Program usavršavanja za poslove voditelja pripreme i provedbe EU projekata / 2.9.2020. god.	26
	Program osposobljavanja za poslove knjigovođe / 2.9.2020. god.	55
	Program osposobljavanja za poslove Internet marketinga / 2.9.2020. god. (suglasnost)	41
	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje ekonomist / 24.9.2018. god.	31
	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje komercijalist / 14.1.2005. god.	15
	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje prodavač / 24.9.2018. god.	7
	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje upravni referent / 14.1.2005. god.	35
	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje poslovni tajnik / 14.1.2005. god.	13
Turizam i ugostiteljstvo	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje kuhar / 24.4.2017. god.	16
	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje hotelijersko-turistički tehničar / 3.4.2017. god.	13
	Program stjecanja srednje stručne spreme i prekvalifikacija za zanimanje slastičar/ka / 3.4.2017. god.	4
Zdravstvo i socijalna skrb	Program osposobljavanja za poslove negovatelja/ice starijih i nemoćnih osoba / 15.10.2013.god.	15
Godina 2022.		
Elektrotehnik a i računarstvo	Program obrazovanja za stjecanje mikrokvalifikacije razvoj i dizajn web sučelja u Wordpressu / 21.6.2022. god.	28
Ekonomija i trgovina	Program usavršavanja za poslove voditelja pripreme i provedbe EU projekata/ 2.9.2020. god.	16
	Program obrazovanja za stjecanje djelomične kvalifikacije asistent za upravljanje projektima/asistentica za upravljanje projektima / 14.6.2022. god.	35
	Program obrazovanja za stjecanje djelomične kvalifikacije knjigovođa/knjigovotkinja / 20.7.2022. god.	119
	Program osposobljavanja za poslove knjigovođe / 2.9.2020. god.	37



	Program osposobljavanja za poslove Internet marketinga/ 2.9.2020. god. (suglasnost)	22
	Program obrazovanja za stjecanje mikrokvalifikacije internetski marketing i brendiranje / 12.4.2022. god.	153
	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje ekonomist / 24.9.2018. god.	39
	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje komercijalist / 14.1.2005. god.	27
	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje prodavač / 24.9.2018. god.	9
	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje upravni referent / 14.1.2005. god.	29
	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje poslovni tajnik / 14.1.2005. god.	13
Zdravstvo i socijalna skrb	Program osposobljavanja za poslove njegovatelja/ice starijih i nemoćnih osoba / 15.10.2013. god.	16
Turizam i ugostiteljstvo	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje kuhar / 24.4.2017. god.	29
	Program stjecanja srednje stručne spreme za zanimanje hotelijersko-turistički tehničar/3.4.2017.god.	18
	Program stjecanja srednje stručne spreme i prekvalifikacija za zanimanje slastičar/ka / 3.4.2017. god.	6
Godina: 2023.		
Elektrotehnik a i računarstvo	Program obrazovanja za stjecanje mikrokvalifikacije razvoj i dizajn web sučelja u Wordpressu / 21.6.2022. god.	121
Ekonomija i trgovina	Program obrazovanja za stjecanje djelomične kvalifikacije asistent za upravljanje projektima / 14.6.2022. god.	172
	Program obrazovanja za stjecanje djelomične kvalifikacije knjigovođa/knjigovotkinja /2.9.2020. god.	365
	Program obrazovanja za stjecanje mikrokvalifikacije internetski marketing i brendiranje / 12.4.2022. god.	220
Zdravstvo i socijalna skrb	Program osposobljavanja za poslove dadilja / 15.10.2013. god	31
Godina: 2024.		
Elektrotehnik a i računarstvo	Program obrazovanja za stjecanje mikrokvalifikacije razvoj i dizajn web sučelja u Wordpressu / 21.6.2022. god.	94
	Program obrazovanja za stjecanje mikrokvalifikacije računalno razmišljanje i programiranje u Pythonu / 6.6.2024. god.	12



Ekonomija i trgovina	Program obrazovanja za stjecanje djelomične kvalifikacije asistent za upravljanje projektima/asistentica za upravljanje projektima/ 14.6.2022. god.	65
	Program obrazovanja za stjecanje mikrokvalifikacije primjena digitalnih alata u uredskom poslovanju / 7.5.2024.	7
	Program obrazovanja za stjecanje mikrokvalifikacije analiza temeljnih financijskih izvještaja mikro, malih i srednjih poduzeća / 23.4.2024. god.	15
	Program obrazovanja za stjecanje mikrokvalifikacije internetski marketing i brendiranje / 12.4.2022. god.	172
	Program obrazovanja za stjecanje mikrokvalifikacije izrada poslovnog plana	7
	Program obrazovanja za stjecanje djelomične kvalifikacije knjigovođa/knjigovotkinja /2.9.2020. god.	303
Godina: 2025.		
Elektrotehnika i računarstvo	Program obrazovanja za stjecanje djelomične kvalifikacije Front-End developer/Front-End developerka /17.12.2024. god.	12
	Program obrazovanja za stjecanje mikrokvalifikacije računalno razmišljanje i programiranje u Pythonu / 6.6.2024. god.	5
Psihologija, edukacijska rehabilitacija, logopedija i socijalne djelatnosti	Program obrazovanja za stjecanje djelomične kvalifikacije pomoćnik u nastavi/pomoćnica u nastavi / 29.1.2025. god.	277
Ekonomija i trgovina	Program obrazovanja za stjecanje mikrokvalifikacije izrada i provedba projekata financiranih iz EU fondova / 19.11.2024. god.	24
	Program obrazovanja za stjecanje mikrokvalifikacije primjena digitalnih alata u uredskom poslovanju / 7.5.2024.	8
	Program obrazovanja za stjecanje mikrokvalifikacije internetski marketing i brendiranje / 12.4.2022. god.	43
	Program obrazovanja za stjecanje mikrokvalifikacije internetski marketing i brendiranje / 7.4.2025. god. (suglasnost)	15
	Program obrazovanja za stjecanje djelomične kvalifikacije knjigovođa/knjigovotkinja /2.9.2020. god.	79
	Program obrazovanja za stjecanje djelomične kvalifikacije knjigovođa/knjigovotkinja /7.4.2025. god. (suglasnost)	26



SASTAV STRUČNOG POVJERENSTVA ZA PROVEDBU VANJSKOG VREDNOVANJA

Ime i prezime	Uloga u povjerenstvu vanjskog vrednovanja
Bisera Karanović	Predsjednica Stručnog povjerenstva
Ornela Malogorski	Članica Stručnog povjerenstva
Romana Rusek	Članica Stručnog povjerenstva

OPSEG VANJSKOG VREDNOVANJA

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

Vanjsko vrednovanje POU Petar Zrinski obuhvatilo je sve programe, procese i aktivnosti u promatranom razdoblju, a temeljeno je 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 je sa standardima kvalitete utvrđenima u Smjernicama za provedbu vanjskog vrednovanja ustanova. Prije samog posjeta Ustanovi održani su koordinacijski sastanci Stručnog povjerenstva s djelatnicima ASOO-a i samostalni sastanci Stručnog povjerenstva. Članovi Stručnog povjerenstva proučili su dostavljenu dokumentaciju i donijeli Plan posjeta Ustanovi. Ustanova je dostavila svu dodatnu traženu dokumentaciju. Prema Planu posjeta ustanovi, obavljeni su inicijalni i završni razgovori s ravnateljem i andragoškim voditeljem ustanove, te svim relevantnim dionicima ustanove, uključujući: nastavnike, nenastavno osoblje, sadašnje i bivše polaznike programa, poslodavce i partnere u provedbi učenja temeljenog na radu, te predstavnike lokalne zajednice. Obavljen je i posjet online nastavi, dok uvid u učenje temeljeno na radu toga dana nije bio moguć zbog nedostupnih termina.

Sljedeća tabela detaljno prikazuje plan posjeta Pučkog otvorenog učilišta Petar Zrinski:



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/U ČIONICA
10:00 – 11:00 (1h)	Sastanak s upravom ustanove, ravnateljem i andragoškim voditeljem	Ravnatelj + andragoški voditelj	
11:00-11:45 (45 min)	Sastanci s dionicima ustanove	Nenastavno osoblje (svi)	
11:45-13:15 (1.5h)	Uvid i pregled dokumentacije ustanove		
13:15-13:30 (15 min)	Interni sastanak Stručnog povjerenstva		
13:30-14:30 (1h)	Stanka za ručak		
14:30-15:15 (45 min)	Sastanci s dionicima ustanove	Nastavnici, mentori (5-7)	
15:15-16:00 (45 min)	Sastanci s dionicima ustanove	Polaznici (5-7, bivši i sadašnji)	
16:00-16:45 (45 min)	Sastanci s dionicima ustanove	Poslodavci, predstavnici lokalne zajednice, ostali partneri s kojima ustanova ostvaruje suradnju (5-7)	



16:45-17:00 (15 min)	<i>Interni sastanak Stručnog povjerenstva</i>		
17:00-17:30 (30 min)	<i>Praćenje online nastave</i>	<i>Program za stjecanje djelomične kvalifikacije pomoćnik u nastavi. Nastavna tema: Osnove razvojnih osobitosti učenika s teškoćama u razvoju (Online – Zoom)</i>	
17:30-18:00	<i>Obilazak ustanove (učionice, knjižnica, referada, informatičke učionice, prostori gdje se odvija učenje temeljeno na radu i dr.)</i>		
18:00-18:30 (30 min)	<i>Interni sastanak Stručnog povjerenstva</i>		
18:30-19:00 (30 min)	<i>Završni sastanak s upravom i/ili ravnateljem</i>		
19:00-20:00 (1h)	<i>Interni sastanak Stručnog povjerenstva</i>		

Vrednovanje je obuhvatilo detaljan pregled dokumentacije ustanove koja je popisana u nastavku ovog dokumenta, uključivši Izvješće o samovrednovanju, priloge Izvješću, pregled baza podataka iz AZUP-a, mrežne stranice te dodatnu dokumentaciju dostavljenu na zahtjev povjerenstva. Sve navedene aktivnosti omogućile su povjerenstvu cjelovit uvid u organizaciju rada POU Petar Zrinski i razinu ispunjenja kriterija definiranih standardima kvalitete propisanim smjernicama za provedbu vanjskog vrednovanja ustanova.



VREMENSKO RAZDOBLJE OBUHVAĆENO VANJSKIM VREDNOVANJEM

Vanjsko vrednovanje Pučkog otvorenog učilišta Petar Zrinski obuhvaća izvještajno razdoblje od 6. lipnja 2020. godine do 6. lipnja 2025. godine.

PRIJEDLOG OCJENE RAZINE KVALITETE USTANOVE

Visoka razina kvalitete

KRATKO OBRAZLOŽENJE PRIJEDLOGA OCJENE RAZINE KVALITETE USTANOVE

Tijekom procesa vanjskog vrednovanja, ustanova POU Petar Zrinski pokazala je niz jasno vidljivih snaga koje se sustavno očituju u većini područja rada. Strateško upravljanje i unutarnji sustav osiguravanja kvalitete dobro su razvijeni, a planiranje i provedba temelje se na projektnoj filozofiji i primjeni PDCA pristupa. Digitalizacija ključnih procesa predstavlja jednu od najizraženijih prednosti, jer omogućuje transparentan rad, brzu komunikaciju, dosljedno praćenje izvedbe te upotrebu podataka u donošenju odluka. Programi su suvremeni i usklađeni s potrebama tržišta rada, a nastava je organizirana fleksibilno i dostupno, uz snažno korištenje digitalne infrastrukture. Predavači dolaze iz različitih stručnih područja i prenose aktualna i primjenjiva znanja, što podiže kvalitetu poučavanja i iskustvo polaznika. Sustav prikupljanja povratnih informacija redovito se provodi i koristi za prilagodbu i unapređivanje rada, što potvrđuje orijentaciju ustanove na učenje i razvoj.

Pritom je uočen niz područja koja zahtijevaju dodatno unapređenje kako bi cjelokupna razina kvalitete bila ujednačenija. Upravljanje je u znatnoj mjeri centralizirano, što ograničava aktivnu ulogu pojedinih vijeća i povjerenstava u planiranju i donošenju odluka. Andragoška



dokumentacija nije u potpunosti ujednačena: dio dosjea nije dosljedno popunjen, prisutne su tehničke nepravilnosti, a praćenje ishoda i napretka polaznika nije jednako formalizirano u svim programima. Također je prepoznata potreba za sustavnijim razvojem andragoških i digitalnih kompetencija nastavnika zbog izražene institucionalne orijentacije prema online nastavi. Financijska struktura oslanja se pretežito na školarine, uz nedovoljno korištenje projektnih mogućnosti koje bi dale veću sigurnost i diversifikaciju prihoda. Ograničena fizička pristupačnost prostora ostaje važan razvojni izazov, osobito u kontekstu dostupnosti obrazovanja odraslim osobama sa smanjenom pokretljivošću.

Ustanova istodobno razvija nekoliko primjera dobre prakse koji nadilaze temeljne standarde. Online organizacija nastave i korištenje digitalnih alata osiguravaju iznimnu fleksibilnost i pristupačnost. Knjiga procesa i drugi digitalni alati doprinose standardizaciji rada, većoj transparentnosti i ujednačenosti postupanja. Jasno definirani akcijski planovi i pokazatelji uspješnosti podupiru operativnu provedbu strateških ciljeva, dok praćenje tržišnih potreba i pravovremeno uvođenje novih programa potvrđuju agilnost i sposobnost brzog prilagođavanja. Dostupnost nastavnih materijala na više platformi dodatno poboljšava iskustvo i uspješnost polaznika.

Rezultati vanjskog vrednovanja po područjima pokazuju da ustanova u tri područja ostvaruje visoku razinu kvalitete, dok u dva područja ostvaruje zadovoljavajuću razinu, uz identificirane i rješive razvojne izazove. Snage se ne odnose samo na pojedine elemente, nego na cjelokupnu organizacijsku kulturu usmjerenu na digitalnu transformaciju, fleksibilnost i kontinuirano unaprjeđivanje. Slabosti su jasno prepoznate i predstavljene kao razvojni zadatci, a ne kao strukturne prepreke. Na temelju ukupne zrelosti procesa, postignutih rezultata i kapaciteta za daljnji razvoj, POU Petar Zrinski opravdano doseže visoku razinu kvalitete.



KRATKA ANALIZA PREDNOSTI I NEDOSTATAKA USTANOVE

(sažetak)

❖ Prednosti

- Uspostavljena projektna filozofija vidljiva kroz dosljednu primjenu PDCA ciklusa u planiranju, provedbi, praćenju i unaprjeđenju svih ključnih procesa
- Visok stupanj digitalizacije koji omogućuje učinkovito, transparentno i pravovremeno upravljanje administrativnim, nastavnim i kvalitativnim procesima
- Predavački kadar koji dolazi iz realnog sektora te pridonosi aktualnosti programa i povezivanju obrazovnih ishoda s potrebama tržišta rada
- Uspostavljen sustav prikupljanja i korištenja povratnih informacija unutarnjih i vanjskih dionika, uz brzu implementaciju korektivnih mjera tijekom izvođenja programa i nakon njih

❖ Nedostaci

- Visok stupanj centraliziranog odlučivanja ograničava neovisnost upravljanja i sudjelovanje šireg kruga dionika u donošenju strateških odluka
- Andragoška dokumentacija je vođena uredno, ali pojedini elementi nisu u potpunosti ažurirani ili dosljedno primijenjeni u svim segmentima
- Razvoj andragoških i digitalnih kompetencija predavača nije sustavno planiran ni jasno povezan sa strateškim ciljevima, unatoč prisutnosti stručnog kadra iz prakse
- Projektne mogućnosti za profesionalno usavršavanje predavača i polaznika nisu dovoljno iskorištene, što ograničava širenje inovacija i međunarodno pozicioniranje ustanove



❖ Primjeri dobre prakse

- Dobro razvijen i stabilno proveden model online nastave koji omogućuje široku dostupnost i fleksibilnost polaznicima
- Jasno definirana knjiga procesa koja standardizira radne postupke i pridonosi dosljednosti i transparentnosti poslovanja
- Strateški dokumenti učinkovito operacionalizirani kroz pokazatelje uspješnosti i akcijske planove, što omogućuje praćenje provedbe i evaluaciju učinka
- Agilan pristup poslovanju vidljiv kroz kontinuirano osluškivanje potreba tržišta i fleksibilno oblikovanje obrazovne ponude
- Visoka dostupnost nastavnih materijala polaznicima zahvaljujući digitalnim platformama i strukturiranim internim sustavima

PROSUDBE O KVALITETI ZA PODRUČJE KVALITETE

I. područje kvalitete: Upravljanje ustanovom i sustavom osiguravanja kvalitete

Ustanova POU Petar Zrinski razvila je stabilan i prepoznatljiv strateški okvir utemeljen na jasno definiranoj misiji i viziji, koje su dosljedno uključene u strateške i operative dokumente te prihvaćene među svim dionicima. Strategija razvoja 2024.–2028. razrađena je na razinu operativnih ciljeva, aktivnosti i pokazatelja uspješnosti, što potvrđuje sustavan pristup planiranju i snažnu prisutnost projektnog promišljanja. Upravo ta struktura, poput ciljeva, aktivnosti, indikatora, te praćenja i revizije, odražava logiku upravljanja karakterističnu za projektni ciklus i doprinosi jasnoći i predvidljivosti procesa unutar sustava osiguravanja kvalitete.

Strateško upravljanje pokazuje visok stupanj dosljednosti, ali nedostaje sustavna analiza okruženja i jasnije usklađivanje s nacionalnim politikama. Iako su ciljevi široko postavljeni i pokrivaju većinu područja kvalitete, njihova razrada nije ujednačena: digitalizacija i



administrativni procesi detaljno su razvijeni, dok su ljudski resursi i međunarodna suradnja manje operacionalizirani. Ustanova uvodi nove programe kao odgovor na potrebe tržišta, ali ti postupci proizlaze iz operativnih opažanja, a ne iz strukturirane analitičke metodologije.

Organizacijska struktura funkcionalna je i poduprta naprednom digitalnom infrastrukturom, no visoka koncentracija upravljačkih ovlasti u rukama vlasnika ograničava neovisnost odlučivanja i dugoročnu upravljačku otpornost. Unatoč formalnoj razgranatosti, ključna tijela poput Stručnog vijeća, Etičkog i Stegovnog povjerenstva nisu aktivirana, što ukazuje na potrebu jačanja upravljačkih mehanizama.

Unutarnji sustav osiguravanja kvalitete razvijen je i u velikoj mjeri utemeljen na principima PDCA ciklusa, što je još jedan pokazatelj prisutnosti projektne metodologije u poslovanju i osiguravanju sustava osiguravanja kvalitete. Samovrednovanje se provodi redovito, nalazi se analiziraju, a korektivne mjere brzo implementiraju kroz dnevnik komentara, izmjene u nastavi i prilagodbe učenja temeljenog na radu. Podaci se prikupljaju sustavno, a više informacijskih sustava omogućuje pouzdanu i pravovremenu obradu ključnih indikatora. Korištenje rezultata analiza je učinkovito u operativnom smislu, iako za razvoj strateške dimenzije kvalitete postoji još prostora.

Andragoška dokumentacija vodi se uglavnom uredno i u skladu s propisima, iako su uočeni određeni nedostaci čije bi se otklanjanje trebalo regulirati dodatnom kontrolom dokumentacije. Neovisno o ovim minornim nedostacima, sustav izdavanja javnih isprava pouzdan je, digitalno poduprt i usklađen s regulatornim zahtjevima.

Sveukupno, područje upravljanja i osiguravanja kvalitete pokazuje značajnu razinu razvijenosti, osobito u segmentima digitalizacije, sistematizacije procesa i primjene projektnog ciklusa u planiranju i praćenju aktivnosti. Sustav je funkcionalan, integriran i operativno učinkovit, ali daljnji napredak zahtijeva jačanje participativnosti, neovisnosti i strateške analitičnosti kako bi se izgradila dugoročno održiva i uključiva kultura kvalitete čime bi razvijenost ovog područja dosegla visoku razinu.



- Ojačati neovisnost upravljanja razdvajanjem vlasničkih, upravljačkih i operativnih funkcija te jačanjem nadzorne uloge upravnih tijela
- Sustavno uključiti vanjske dionike (poslodavce, bivše polaznike, predstavnike zajednice) u oblikovanje i reviziju strateških ciljeva i sustava kvalitete
- Razviti formalne mehanizme za praćenje trendova u okruženju i integrirati ih u strateško planiranje kako bi se smanjilo oslanjanje na ad hoc odluke
- Ujednačiti razinu razrade strateških ciljeva, posebno u segmentima ljudskih resursa i međunarodne suradnje
- Aktivirati Stručno vijeće te Etičko i Stegovno povjerenstvo i povećati njihovu ulogu u nadzoru i razvoju kvalitete
- Razviti strukturirane mehanizme za poticanje inovacija i formalizirati timske i projektne oblike rada kao sastavni dio organizacijskog razvoja
- Proširiti kulturu kvalitete izvan razine operativnih procesa i jačati participativnost među svim unutarnjim dionicima
- Otkloniti manjkavosti u andragoškoj dokumentaciji provedbom dodatnih internih nadzora i kontrola
- Ojačati strateško korištenje analiza i nalaza samovrednovanja, ne samo za operativne nego i za razvojne odluke

Ocjena razine kvalitete područja

Zadovoljavajuća razina

II. područje kvalitete: Obrazovni programi, učenje i poučavanje

Ustanovu obilježava usklađenost i relevantnosti u svim aspektima izrade i izvođenja obrazovnih programa. Ciklus kvalitete obuhvaća izradu programa temeljenog na ishodima učenja, prilagođeno i interaktivno izvođenje nastave, te sustavnu provedbu i evaluaciju učenja temeljenog na radu (UTR).

Ustanova osigurava usklađenost programa s važećim propisima, uključujući Zakon o obrazovanju odraslih, HKO i Metodologiju za izradu programa. Od početka 2023. godine, fokus je strateški



usmjeren na digitalno dostupne programe osposobljavanja i usavršavanja (djelomične i mikrokvalifikacije), u skladu s misijom Učilišta.

Za sve programe Ustanova ima važeća Rješenja Ministarstva znanosti i obrazovanja te Mišljenja Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

Programi sadrže definirane ishode učenja čija je razina usklađena s opisnicama HKO-a. Izvedbeni planovi izrađuju se prema modulima i skupovima ishoda, usklađuju nastavne sadržaje s predviđenim ishodima učenja. Nastavnici su upoznati s konceptom ishoda učenja, što potvrđuju izjave svih sudionika procesa vrednovanja kao i uvid u Izvedbene planove i programe te prezentacije namijenjene polaznicima u kojima navode ishode. Sve navedeno potvrđuju nastavnici/predavači u razgovoru. Nastavni sadržaji se ažurno, sustavno i dokumentirano osuvremenjuju na temelju najnovijih trendova, zakonskih izmjena i povratnih informacija dionika. Primjerice, ažurirani su materijali prema novoj financijskoj perspektivi EU, a za program Knjigovođa angažiran je poseban predavač za kontinuirano praćenje i implementaciju učestalih zakonskih izmjena. Ustanova samostalno izrađuje nove programe (npr. Front-End developer, Računalno razmišljanje u Pythonu), pokazujući kapacitet za brzu reakciju na potrebe tržišta rada. Načini izvođenja nastave u skladu su s odobrenim programima obrazovanja odraslih. Nastava se izvodi primarno online (Zoom) pri čemu polaznici moraju imati uključene kamere. Koriste se raznovrsne andragoške metode s naglaskom na interaktivnom učenju, aktivnom sudjelovanju polaznika, rješavanju problema, projektnim zadacima i poticanju kritičkog mišljenja. Koriste se napredni alati i tehnologije koje polaznicima omogućuju rad u realnom okruženju (knjiženje u profesionalnom računovodstvenom programu Minimax, rad u sustavu Fondovi EU, osiguravanje hostinga i domene za projekte). Učenje je prilagođeno individualnim potrebama polaznika. Prije nastave provodi se anketa o predznanju koja predavačima služi za prilagodbu sadržaja. Svi materijali (prezentacije, dodatna literatura, snimke predavanja (dostupne 12 mjesec od početka programa), osigurani su putem platforme ZPolaznik. Nastoji se raditi na jačanju andragoških kompetencija nastavnika kroz gostujuća predavanja stručnjaka (predavanja profesora Filozofskog fakulteta, Odsjek za psihologiju - područje psihologije učenja, poučavanja, vrednovanja). Optimalna veličina grupe (prosječno 20, maksimalno 28) polaznika osigurava kvalitetnu interakciju.



Ustanova koristi višestruke mehanizme za vrednovanje i prilagodbu nastave u realnom vremenu kao što su dnevne i detaljne ankete zadovoljstva polaznika. Rezultati se svakodnevno pregledavaju radi brze reakcije i prilagodbe i pravovremenom komunikacijom s predavačima u slučaju potrebe. Izrađene su „Upute za predavače“ koje predavači dobiju na početku predavanja i čime se nastoji standardizirati izvođenje interaktivne nastave. Provede se alumni ankete koje se koriste za povratne informacije o utjecaju programa na karijeru i potrebu za ažuriranjem programa (3 – 9 mjeseci nakon završetka programa).

Učenje temeljeno na radu (UTR) obavezno je za programe Knjigovođa/knjigovotkinja i Pomoćnik u nastavi, provodi se kod poslodavca i usmjereno je stjecanju propisanih ishoda učenja. Proces UTR-a obuhvaća obvezno polaganje ispita iz zaštite na radu prije početka obavljanja učenja temeljenog na radu uz prethodnu pripremu polaznika, sklapanje trojnog ugovora (polaznik, poslodavac, Učilište) radi reguliranja prava i obveza. Također, Učilište pruža podršku polaznicima u pronalasku mjesta za UTR iako je predviđeno da sami pronalaze mjesto obavljanja UTR-a. Mentorima kod poslodavca dostavljaju se detaljne „Upute za mentore“ s ishodima učenja i satnicom, osiguravajući kvalitetu provedbe. Polaznici vode detaljan Dnevnik učenja temeljenog na radu (Mapa UTR-a).

Za ostale programe bez propisane vanjske prakse, praktične vještine stječu se kroz simulaciju radnog okruženja (npr. izrada projektne dokumentacije, korištenje profesionalnih digitalnih alata), čime se jamči stjecanje kompetencija relevantnih za tržište rada.

Kvaliteta UTR-a sustavno se prati putem anketnih upitnika upućenih polaznicima i poslodavcima, čiji se rezultati koriste za unaprjeđenje. Učilište ima transparentnu i definiranu proceduru za priznavanje prethodno stečenih znanja i vještina pred tročlanim povjerenstvom, s ciljem osiguravanja fleksibilnosti trajanja obrazovanja za polaznike s relevantnim iskustvom.

Ustanova je uspostavila sveobuhvatan sustav upravljanja kvalitetom za obrazovne programe koje provodi. Kvaliteta programa, izvođenja nastave i praktičnog učenja je usklađena s nacionalnim okvirom (HKO), naprednom primjenom tehnologije u interaktivnom poučavanju i fokusiranošću na stjecanje stvarnih praktičnih kompetencija kroz formaliziran i evaluiran proces učenja temeljenog na radu i simulacijama.



Preporuke za poboljšanje

-
- Daljnja sistematizacija i nastavak dokumentiranja postojećih dobrih praksi
 - Intenzivniji rad i sustavna podrška nastavnicima na jačanju andragoških i digitalnim kompetencija (ciljana i tematska stručna usavršavanja)
-

Ocjena razine kvalitete područja

Visoka razina

III. područje kvalitete: Postignuća polaznika i briga o polaznicima

Prosudba o kvaliteti

Ustanova je uspostavila funkcionalne i u većoj mjeri učinkovite sustave za organizaciju obrazovnog procesa, praćenje postignuća polaznika i pružanje podrške tijekom obrazovanja. Korištenje digitalnih alata (ZPolaznik, IBIS, Google Forms, Zoom) značajno pridonosi transparentnosti rada, dostupnosti informacija i pravodobnoj komunikaciji između nastavnika i polaznika. Polaznici u razgovorima dosljedno iskazuju zadovoljstvo jasnoćom kriterija vrednovanja, redovnom povratnom informacijom i dostupnošću nastavnika, što potvrđuje funkcionalnost razvijenih mehanizama praćenja i vrednovanja. Ustanova provodi redovite analize anketa te koristi kolegijalno opažanje nastavnika kao alat za unapređenje kvalitete.

Istodobno, uočeni su nedostaci koji ograničavaju dosezanje više razine kvalitete, osobito u području upravljanja dokumentacijom i formalne usklađenosti postupaka s propisima. U dijelu dosjea polaznika nedostaju obvezni prilozi završnih provjera, pojedini zapisnici komisija nisu potpuni, a u matičnim knjigama i tiskanim dnevnicima rada prisutne su nepravilnosti poput korištenja korektora i izostanka potpisa. Povezanost vrednovanja s predviđenim ishodima učenja nije u potpunosti vidljiva u izvedbenim dokumentima, a dio nastavnika nema razvijene pedagoško-andragoške kompetencije potrebne za daljnje unapređenje metodologije vrednovanja. S obzirom na provođenje nastave na daljinu, potrebno je dodatno usavršavati nastavnike i u području digitalnih kompetencija.



Postupci upisa provode se transparentno, uz prikupljanje relevantnih početnih podataka o polaznicima, a Ustanova aktivno potiče uključivanje ranjivih i podzastupljenih skupina kroz suradnju s institucijama i socijalnim partnerima te dodjelu stipendija. Međutim, priznavanje prethodnog učenja ne koristi se u praksi unatoč formalno definiranom postupku, a sustav prohodnosti i napredovanja polaznika između modula ili programa nije razrađen. Iako se podaci o prolaznosti i završnosti redovito prikupljaju, nije uspostavljen objedinjeni sustav analize koji bi služio kao temelj za strateško planiranje, prilagodbu programa i sustavno praćenje ishoda obrazovanja.

Sustav podrške polaznicima u online okruženju visoko je razvijen u pogledu dostupnosti materijala, jasnih uputa i komunikacije s nastavnicima i osobljem. Ipak, formalni aspekti — poput dokumentiranja pruženih intervencija, definiranja postupaka prilagodbi i planiranja podrške za ranjive skupine — zahtijevaju dodatnu razradu kako bi se postigla ujednačenost i transparentnost prakse.

Sveukupno, Ustanova ostvaruje III. područje kvalitete na zadovoljavajućoj razini. Postoje dobro razvijeni elementi, osobito u segmentu digitalne dostupnosti i komunikacije, ali je za daljnje unapređenje potrebno ojačati formalizaciju postupaka, osigurati dosljedno i cjelovito vođenje andragoške dokumentacije te sustavno analizirati podatke o napredovanju, završnosti i potrebama polaznika.

Preporuke za poboljšanje

- Osigurati dosljedno i potpuno vođenje andragoške dokumentacije (dosjei, zapisnici, matične knjige, bez uporabe korektora)
- Jasnije povezati vrednovanje s ishodima učenja u izvedbenim dokumentima
- Sustavno razvijati pedagoško-andragoške kompetencije nastavnika
- U potpunosti uskladiti sve oblike završnih provjera s propisima i odgovarajućim odobrenjima
- Uspostaviti sustavan godišnji izvještaj o zapošljivosti i karijernim ishodima polaznika



- Razviti osnovni oblik profesionalnog savjetovanja i karijernog usmjeravanja unutar ustanove
- Jače integrirati podatke o završnosti i zapošljivosti u strateško planiranje programa
- Aktivirati i primjenjivati postojeću proceduru priznavanja prethodnog učenja u praksi
- Formalno definirati prohodnost i napredovanje polaznika između modula i programa
- Sustavno analizirati podatke o ranjivim skupinama i njihovim ishodima
- Ojačati individualno savjetovanje u vezi napredovanja i izbora obrazovnih putova
- Formalizirati sustav podrške polaznicima u obliku dokumentirane politike/procedure
- Uspostaviti evidenciju pruženih oblika podrške i intervencija
- Posebno pratiti potrebe ranjivih skupina u pogledu podrške i prilagodbi

Ocjena razine kvalitete područja

Zadovoljavajuća razina

IV. područje kvalitete: Ljudski i materijalni resursi

Prosudba o kvaliteti

Ustanova ima odgovarajući broj nastavnika i vanjskih suradnika. Omjer polaznika i nastavnika (prosječno 20 polaznika po grupi) omogućuje optimalan individualni pristup. Trenutno na Učilištu djeluje oko 30 nastavnika, dok je u posljednjih pet godina s ustanovom surađivalo oko 100 različitih nastavnika i vanjskih suradnika. Opterećenje nastavnika je ravnomjerno raspoređeno i osigurava kvalitetno izvođenje nastave.

Vodi se računa o kvaliteti nastavnog osoblja što je osigurano kroz sustavnu provjeru kvalifikacija, uvažavanje iskustva, zapošljavanje andragoškog voditelja na puno radno vrijeme, sukladno propisima. Vodi se računa o odgovarajućim kvalifikacijama i kompetencijama nastavnika. Svi nastavnici zaposleni u ustanovi imaju potrebna pedagoško-psihološka znanja i kompetencije.

Sustav zapošljavanja je transparentan (obvezno probno predavanje, prijavni obrazac za iskazivanje interesa predavača dostupan na mrežnim stranicama, praćenje početnika od strane iskusnijih predavača).



Ustanova koristi slojevit sustav za praćenje kvalitete rada, uključujući dnevne i završne ankete polaznika, samovrednovanje nastavnika te vrednovanje sustručnjaka (nastavnici s više iskustva u radu u ustanovi suradnički (peer-review) prate rad novih predavača. Svi podaci aktivno se analiziraju i koriste za korektivne akcije i edukacije. Početkom rada svi nastavnici uz obavezan razgovor s andragoškim voditeljem dobiju i pisane upute vezane za rad i mogućnost podrške (o programu i ishodima učenja, komunikaciji s polaznicima, obvezama, nastavnim materijalima, tehničkoj podršci, provjeri znanja, kontroli kvalitete i sl.).

Prostorni uvjeti su zadovoljavajući i usklađeni s propisima (potvrđeno Rješenjima MZOM i Mišljenjima ASOO). Ustanova ima Ugovor o najmu prostora prema kojemu raspolaže s oko 250 m² uređenog prostora, uključujući četiri (4) učionice opremljene pametnim pločama, referadu, dva (2) ureda, učionicu za online nastavu, informatičku učionicu s 20 računala, hodnik, sanitarni čvor i prostor za arhivu, a u dogovoru sa Zakupodavcem koriste i dvoranu za sastanke.

Materijalni uvjeti su izvrsni, s digitalnom infrastrukturom i licenciranim softverom. Posebno se ističe *online* model predavanja s distribucijom snimki putem sustava ZPolaznik, što osigurava visoku fleksibilnost učenja (dostupnost snimki do 12 mjeseci). Uvjeti za učenje temeljeno na radu (UTR) su zadovoljavajući i formalizirani ugovorima s poslodavcima koji osiguravaju potrebne tehničke uvjete.

Financijska održivost ustanove je stabilna. Učilište posluje profitabilno, uz godišnji višak prihoda nad rashodima. Solventnost je visoka, s prioritetom pravovremenog podmirivanja svih obveza (plaće se isplaćuju prije roka, dobavljači odmah) i transparentnim poslovanjem (nema duga prema državnim institucijama). Osigurana su sva financijska sredstva za kvalitetno izvođenje programa.

Iako je poslovanje učilišta izuzetno stabilno, sustav financiranja primarno se oslanja isključivo na školarine, što stvara monokulturu prihoda.

Ustanova prepoznaje potrebu za diverzifikacijom prihoda putem apliciranja na EU projekte i fondove. Međutim, nije uspostavljen mehanizam za kontinuirano i sustavno korištenje dodatnih, diverzificiranih izvora financiranja (poput EU fondova, Erasmus projekata i sl.) radi trajnog



unaprjeđenja kvalitete. Iako Učilište posjeduje relevantno iskustvo sudjelovanjem u jednom EU projektu (kao partner na projektu 2021. godine), to iskustvo nije pretvoreno u stalan i redovit izvor financiranja za razvojne aktivnosti.

Ustanova transparentno posluje, uredno dostavljaajući temeljne financijske izvještaje FINA.

Preporuke za poboljšanje

- Razmisliti o mogućnostima rješavanja problema vezanih za fizičku pristupačnost. Referada i učionice nalaze se na prvom katu zgrade koja ne posjeduje dizalo niti rampu za osobe s invaliditetom, što predstavlja značajnu fizičku barijeru i otežava pristup polaznicima s tjelesnim invaliditetom. Preporučuje se rješavanje ovog problema što je ključno za postizanje potpune inkluzivnosti i poticanja okruženja za sve polaznike
- Razmotriti mogućnost dodatnih izvora financiranja (projekti, EU fondovi, Erasmus+ projekti, partnerstva)

Ocjena razine kvalitete područja

Visoka razina

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

Prosudba o kvaliteti

Ustanova ostvaruje širok i raznolik raspon komunikacijskih aktivnosti kojima učinkovito informira polaznike i javnost o svojem radu. Digitalni kanali, osobito ZPolaznik i mrežna stranica, omogućuju brzu i preglednu razmjenu informacija, što polaznici prepoznaju kao važnu prednost u online okruženju. Komunikacija je u najvećem dijelu pravovremena i jasna, a polaznici ističu da se osjećaju dobro informirano i podržano. Istodobno se uočava prostor za daljnju profesionalizaciju komunikacijskih procesa, osobito u pogledu pravodobnog objavljivanja rasporeda i javne dostupnosti određenih strateških dokumenata, čime bi se dodatno ojačala transparentnost ustanove.



Suradnja s okruženjem razvijena je u više smjerova i pokazuje jasnu orijentaciju ustanove prema potrebama tržišta rada i uključivanju ranjivih skupina. Partnerstva s HZZ-om, CISOK-om, udrugama i poslodavcima doprinose dostupnosti obrazovanja te osiguravaju kontakt sa stvarnim potrebama polaznika i poslodavaca. Pojedine inicijative partnera već su ugrađene u sadržaj programa, što svjedoči o otvorenosti ustanove prema prilagodbama i inovacijama. Kako bi se ovi kvalitetni temelji dodatno učvrstili, potrebno je razviti formalne mehanizme planiranja i evaluacije suradnji te sustavnije dokumentirati njihov učinak. Time bi se osigurao jasniji pregled doprinosa partnerstava i omogućilo dugoročno strateško upravljanje ovim segmentom.

U području etičnosti i profesionalnog postupanja ustanova posjeduje sve ključne akte i jasno definiran postupak za podnošenje pritužbi, koji je polaznicima dobro poznat i jednostavan za korištenje. Primjeri iz prakse pokazuju da se pritužbe rješavaju brzo i transparentno, a polaznici ističu pozitivna iskustva u komunikaciji s osobljem. Sustav bi se dodatno osnažio uvođenjem redovitih edukacija zaposlenika o etičnosti i profesionalnoj odgovornosti te standardiziranim praćenjem i dokumentiranjem postupanja po pritužbama, što bi omogućilo sustavno praćenje trendova i unapređenje postojećih praksi.

Preporuke za poboljšanje

- Formalizirati i strukturirati sustav komunikacije te redovito pratiti učinkovitost digitalnih kanala i ažurnost informacija
- Uspostaviti jasne postupke dokumentiranja i evaluacije suradnji s partnerima te izraditi godišnji plan partnerstava
- Unaprijediti sustav etičkog postupanja kroz redovite edukacije zaposlenika i jasno definirane procedure

Ocjena razine kvalitete područja

Visoka razina



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

Pučko otvoreno učilište Petar Zrinski ima jasno definiranu misiju i viziju koje su dosljedno integrirane u stratešku dokumentaciju te pružaju prepoznatljiv identitetski okvir koji pozicionira ustanovu kao jednu od vodećih pružatelja digitalno dostupnih obrazovnih programa u Republici Hrvatskoj. Tijekom posjeta Povjerenstva svi su dionici dosljedno iskazivali razumijevanje temeljnih strateških usmjerenja ustanove, što potvrđuje njihovu vidljivost i prihvaćenost unutar organizacije.

Razina razrade postojeće Strategije razvoja 2024.–2028. na operativne ciljeve, aktivnosti i pokazatelje uspješnosti upućuje na sustavan pristup planiranju i na nastojanje da se misija i vizija pretvore u konkretne mehanizme upravljanja. Ciljevi su tematski usklađeni s ključnim naglascima misije i vizije: digitalna dostupnost, kvaliteta obrazovnih procesa i usklađenost programa s potrebama tržišta rada, čime se potvrđuje koherentnost između strateškog usmjerenja i operativnog planiranja te ukazuje na određen stupanj strateške zrelosti. Iako strateški dokument također navodi da su ciljevi usklađeni s nacionalnim politikama obrazovanja odraslih, to poravnanje ostaje više deklarativno nego analitički argumentirano, budući da nedostaju konkretne reference na pojedine nacionalne strategije ili specifične odrednice lokalnog konteksta.

Iz dostavljene dokumentacije te izjava dionika tijekom posjeta ustanovu, utvrđeno je kako se strateški plan revidira i prati kroz godišnje izvještaje, što ide u prilog tome da se ciljevi ne smatraju statičnima. Međutim, dokument ne nudi jasne dokaze o sustavnoj analizi promjena u okruženju,



primjerice trendova na tržištu rada ili društvenih promjena koje utječu na potrebe odraslih polaznika. Uočljivo je da se ustanova oslanja na ad hoc uvođenje novih programa temeljem tržišnih potreba, no to nije predstavljeno kao rezultat strukturirane analize trendova, već kao operativna reakcija. Strateški ciljevi obuhvaćaju većinu glavnih područja kvalitete te su oblikovani na način kako bi pokrivali različite segmente rada ustanove, uključujući digitalizaciju, razvoj programa, unaprjeđenje procesa i jačanje sustava osiguravanja kvalitete, što ide u prilog tvrdnji kako strateški okvir nije jednostrano usmjeren, već pokušava obuhvatiti širinu zahtjeva propisanih u području kvalitete. Iako su ključna područja prepoznata, opseg njihove razrade nije ujednačen. Najviše su razvijene one domene koje se odnose na digitalizaciju, širenje obrazovne ponude i administrativne procese, dok su ljudski resursi i međunarodna suradnja prisutni više na deklarativnoj nego na operativno razrađenoj razini, što stvara određenu neuravnoteženost u strateškom pristupu. U pogledu uključivanja dionika, u tijekom posjeta ustanovi utvrđeno je kako u izradi i provedbi sadržaja sudjeluju članovi Povjerenstva za kvalitetu i ostali zaposlenici, što je indikator postojanja određenog stupnja unutarnje participacije. Međutim, nema jasnih dokaza o sustavnom uključivanju vanjskih dionika poput poslodavaca, bivših polaznika ili partnera iz lokalne zajednice u sam proces oblikovanja strateških ciljeva. Iako oni jesu uključeni u ankete, suradnje i povratne informacije, nema dokaza da su njihove potrebe ili stavovi ugrađeni u dizajn same strategije.

Evidentan je funkcionalan sustav formalnog planiranja resursa, no stupanj usklađenosti između resursa i strateških ciljeva nije u potpunosti razrađen. Postoje brojne procedure, digitalni alati i organizacijske funkcije koje omogućuju operativnu provedbu aktivnosti, što upućuje na plansko upravljanje resursima, iako nema dovoljno jasnih dokaza da se planiranje resursa sustavno povezuje s pojedinačnim strateškim ciljevima. Primjetno je i da se ustanova značajno oslanja na velik broj vanjskih suradnika, ali izvješće ne sadrži procjenu održivosti takvog modela u kontekstu dugoročnih ambicija. Definirani su i doneseni svi interni dokumenti potrebni za rad, pri čemu je dokumentacijski sustav u velikoj mjeri usklađen s propisima.



Upravljanje je funkcionalno i poduprto razvijenom digitalnom infrastrukturom, što omogućuje učinkovitu provedbu administrativnih i andragoških procesa. Ipak, nisu utvrđeni formalni mehanizmi za sustavno poticanje inovacija i uključivanje različitih dionika u razvojne procese, zbog čega inovacije i prilagodbe proizlaze prvenstveno iz inicijative uprave, a ne iz strukturiranog organizacijskog sustava. Operativni procesi u više segmenata funkcioniraju timski, uključujući analizu anketa, organizaciju završnih provjera i digitalnu podršku. Suradnja s vanjskim organizacijama doprinosi razvoju pojedinih aktivnosti i potvrđuje prisutnost suradničkih praksi, iako one nisu formalno strukturirane kao strateški alat za razvoj ustanove.

Korišteni dokazi/dokumentacija za donošenje prosudbe:

1. Izvješće o samovrednovanju
2. Strategija razvoja POU Petar Zrinski (2024 - 2028)
3. Izvještaj o realizaciji strateškog plana za 2025. godinu
4. Statut
5. Pravilnik o obrazovanju odraslih
6. Opći uvjeti poslovanja
7. Poslovnik o radu Upravnog vijeća_16.7.2018
8. Pravilnik o stalno zaposlenim nastavnicima_5.1.2023
9. Pravilnik o radu Povjerenstva za kvalitetu
10. Pravilnik o stegovnoj odgovornosti
11. Pravilnik o godišnjim odmorima i radnom vremenu u POU Petar Zrinski
12. Politika zapošljavanja i razvoja nastavnog osoblja
13. Etički kodeks
14. Godišnji plan i program rada 2020.-2025.
15. Strateški plan 2019.-2023.
16. Knjiga procesa
17. Knjiga pravilnika i ostalih akata učilišta
18. Minimalni tehnički uvjeti Petar Zrinski
19. Stručna mišljenja ASOO za sve programe
20. Odluka o imenovanju andragoškog voditelja
21. Odluka o imenovanju ravnatelja



22. Natječaji za upise u programe obrazovanja odraslih 2020 - 2025
23. Odluke o upisu u programe obrazovanja odraslih 2020 - 2025
24. Rješenja o izvođenju programa
25. Intervjui s ravnateljem, andragoškim voditeljem, nenastavnim osobljem, nastavnicima, mentorima, polaznicima i poslodavcima

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina

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

Prosudba o kvaliteti

Uprava ustanove aktivno sudjeluje u sustavu kvalitete kroz izradu politike kvalitete, praćenje anketa, koordinaciju Povjerenstva za kvalitetu i godišnje cikluse samovrednovanja. Jasno su vidljive konture projektnog promišljanja; PDCA metodologija protkana je kroz sve procese i mehanizme kvalitete. Ti elementi pokazuju posvećenost i strukturu usmjerenu na kontinuirano unaprjeđivanje kvalitete poslovanja. Međutim, razvoj kulture kvalitete djelomično je ograničen time što se većina procesa pokreće odozgo (top-down approach), bez šire uključenosti dionika ili postojanja dokaza o zajedničkom oblikovanju praksi. Sustav je funkcionalan i organiziran na način da koristi konkretne podatke i operativne mehanizme koji se mogu provoditi u praksi, međutim kultura kvalitete još nije u potpunosti participativna. Održivost trenutnog sustava ovisi o visokoj centralizaciji uloga i ograničenoj raspodjeli odgovornosti, što predstavlja potencijalni rizik za dugoročnu stabilnost. Neovisno o tome, unutarnji sustav osiguravanja kvalitete obuhvaća sve ključne faze: aktivnosti se planiraju u skladu sa strateškim ciljevima, provode se kroz ankete, povjerenstva i definirane procese, a rezultati se analiziraju putem godišnjih izvještaja i akcijskih planova. Iz dokumentacije i razgovora s dionicima razvidno je kako se nalazi koriste za korektivne mjere, osobito kroz dnevnik komentara i alumni preporuke. Revizija ciljeva vidljiva je kroz godišnje izvještaje o realizaciji strategije. Raspon aktivnosti obuhvaćene sustavom kvalitete uključuju obrazovne programe, nastavni proces, anketne sustave, andragošku dokumentaciju,



digitalne alate i procese podrške polaznicima. Povjerenstvo je utvrdilo kako se ankete provode prije, tijekom i nakon programa, te da se prati rad nastavnika, kvaliteta izvedbe i iskustvo polaznika. Tijekom posjeta ustanovi napravljen je uvid u način praćenja administrativnih procesa kroz dostupnu softversku infrastrukturu Učilišta, a kroz razgovor s poslodavcima i mentorima kod učenja temeljenog na radu utvrđeno je kako se praćenje obavlja na standardiziran način i van Ustanove, zahvaljujući već pripremljenim uputama i materijalima za mentore i polaznike. Iako su sve ključne aktivnosti pokrivene, jači naglasak je na nastavnom procesu nego na sustavnoj analizi resursa ili i podrške polaznicima. Vanjski dionici sudjeluju tek djelomično, uglavnom putem alumni anketa, anketa poslodavaca i povremenih partnerskih suradnji. Nema dokaza da vanjski dionici sudjeluju u planiranju, praćenju ili reviziji sustava kvalitete na strateškoj razini. Uključivanje stoga postoji, ali nije sustavno ni cjelovito na svim razinama.

Procedure osiguravanja kvalitete uspostavljene su i detaljno dokumentirane. Postoje formalizirane politike, pravilnici, knjiga procesa, definirani anketni sustavi, postupci samovrednovanja i protokoli rada Povjerenstva za kvalitetu. Sve su u velikoj mjeri uklopljene u svakodnevne aktivnosti, osobito kroz redovite ankete, dnevnik komentara, digitalne sustave i standardizirane procese. Mnogi se postupci odvijaju automatizirano ili kroz postojeće digitalne alate, što smanjuje administrativno opterećenje. Ustanova je čak pojednostavnila sustav anketa kako bi izbjegla anketno zasićenje, što potvrđuje svijest o administrativnom teretu. Učinkovitost je djelomično potvrđena redovitim analizama anketa, brzim korektivnim mjerama i aktivnostima Povjerenstva za kvalitetu. Postupci su funkcionalni i usmjereni na prikupljanje podataka i praćenje kvalitete nastave, no naglašeno su operativni i slabije pokrivaju strateške, razvojne ili evaluacijske potrebe. Sustav time pokriva cjelovit ciklus kvalitete, pri čemu sve procedure odgovaraju svrsi, ali njihov se puni potencijal ne koristi zbog centraliziranosti i nedovoljno uključivog pristupa, što upućuje na to da ciklus nije u potpunosti zaokružen u praksi.

Korišteni dokazi/dokumentacija za donošenje prosudbe:

1. *Izvješće o samovrednovanju*
2. *Strategija razvoja 2024. - 2028.*
3. *Izveštaj o realizaciji Strategije razvoja iz travnja 2024.*



4. Izvod iz dnevnika komentara na anketama za 2025. godinu
5. Politika kvalitete
6. Pravilnik o radu povjerenstva za kvalitetu
7. Poziv na sjednicu Povjerenstva za kvalitetu
8. Zapisnici sa sjednica Povjerenstva za kvalitetu
9. Izvještaj povjerenstva za kvalitetu za 2024. godinu
10. Akcijski plan i evaluacija prijedloga alumni polaznika
11. Sporazum o suradnji Callegari
12. Zapisnik sa sastanka POU - Callegari
13. Sporazum o suradnji Modus
14. Zapisnik sa sastanka POU - Modus
15. Potvrde o sudjelovanju na seminarima, radionicama i konferencijama
16. Popis edukacija i radionica koje su pohodili zaposlenici - Excel tablica
17. Politika osiguranja kvalitete putem anketnih upitnika
18. Portfolio anketa - primjeri
19. Dnevne ankete - primjeri
20. Dnevnik komentara na anketama za 2024. godinu
21. Završna anketa - primjeri
22. Analiza anketa na razini obrazovne skupine - primjeri
23. Analiza samovrednovanja nastavnika lipanj 2025.
24. Analiza samovrednovanja nastavnika rujan 2024.
25. Anketa za poslodavce kada se UTR provodi kod poslodavca - analiza
26. Anketa za polaznike kada se UTR provodi kod poslodavca - analiza
27. Primjeri anketa za nekoliko odabranih grupa 2020.-2025.
28. Politike osiguranja kvalitete putem anketnih upitnika - 3 različite unaprijedene verzije
29. Knjiga procesa
30. Intervjui s ravnateljem, andragoškim voditeljem, nenastavnim osobljem, nastavnicima, mentorima, polaznicima i poslodavcima

Ocjena razine kvalitete standarda



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

Prosudba o kvaliteti

Iz dostavljene dokumentacije i razgovora tijekom posjeta ustanovi, utvrđeno je da je se samovrednovanje redovito provodi jednom godišnje te da je izrađena i pilot verzija prije uvođenja punog ciklusa 2024. god., što potvrđuje njegovu formalnu ulogu u sustavu kvalitete. Uprava vidljivo potiče proces jer koordinira njegovu provedbu, uključuje Povjerenstvo za kvalitetu i pokreće izradu dokumentacije, no proces ostaje snažno centraliziran u rukama nekoliko ključnih osoba. Nadležnosti i odgovornosti su definirane kroz odluke i strukturu povjerenstava, ali nije u potpunosti jasno kako se sustavno nadzire sama provedba niti kako se osigurava ravnomjerna raspodjela odgovornosti. Nalazi samovrednovanja koriste se za upravljanje, osobito kroz povezivanje s godišnjim izvještajem o realizaciji strategije i izradu korektivnih mjera, iako dublja analitička obrada nalaza koja bi vodila transformativnim promjenama nije vidljiva. Uprava i Povjerenstvo za kvalitetu komuniciraju važnost procesa, ali komunikacija je pretežno interna i usmjerena na operativne aktivnosti, bez jasnih pokazatelja šireg razumijevanja procesa među svim dionicima. Unutarnji dionici aktivno sudjeluju u samovrednovanju kroz Povjerenstvo za kvalitetu, upravu i nastavnike, dok je uključivanje vanjskih dionika ograničeno na alumni ankete i povremene ankete poslodavaca, što ne predstavlja cjelovitu participaciju. Samovrednovanje se provodi s ciljem identificiranja snaga i slabosti, a izrađuje se formalno izvješće o samovrednovanju koje uključuje preporuke, a iz njega proizlazi i priprema akcijskih planova. Aktivnosti unaprjeđenja provode se u praksi, primjerice kroz izmjene izvedbe nastave, dodatne upute polaznicima ili prilagodbe učenja temeljenog na radu, što je utvrđeno kroz razgovor s različitim dionicima tijekom posjeta Povjerenstva. Ustanova prati realizaciju planova kroz godišnje izvještaje temelju kojih planira daljnji razvoj, no razina praćenja je više operativna nego sustavno evaluacijska.



Korišteni dokazi/dokumentacija za donošenje prosudbe:

1. Izvješće o samovrednovanju
2. Izvještaj o realizaciji Strategije razvoja iz travnja 2024.
3. Pilot verzija samoanalize za 2023. god.
4. Odluka o imenovanju tima za provedbu samovrednovanja
5. Knjiga procesa
6. Intervjui s ravnateljem, andragoškim voditeljem, nenastavnim osobljem, nastavnicima, mentorima, polaznicima i poslodavcima

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina

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

Prosudba o kvaliteti

Ustanova je jasno identificirala podatke koje treba prikupljati te definira ključne indikatore provedbe kroz ankete, samovrednovanje nastavnika, praćenje prolaznosti, radne procese i administrativne evidencije. Koristi više informacijskih sustava, poput IBIS, ZPolaznik, Minimax, te ClickUp, što omogućuje redovito i strukturirano prikupljanje podataka. Ti sustavi osiguravaju podatke potrebne za unutarnje i vanjsko osiguravanje kvalitete, uključujući evidencije rada, dokumentaciju, praćenje polaznika i analize anketa. Postoje odluke o pristupu dokumentaciji i izjave o tajnosti, što potvrđuje da se informacijski sustav koristi u skladu s pravilima zaštite osobnih podataka.

Iz pregleda dostavljene dokumentacije razvidno je da ustanova prikuplja širok spektar podataka koji obuhvaćaju gotovo sve ključne aktivnosti: upise, izostanke, prolaznost, završnost, zadovoljstvo polaznika, zapošljivost, samovrednovanje nastavnika i suradničke procjene. Također provodi ankete završenih polaznika, ankete poslodavaca kod učenja temeljenog na radu te redovito analizira kvalitetu programa i nastave. Evidencije se vode u skladu s propisima,



kroz IBIS, AZUP, NISOO i digitalne interne alate, što potvrđuje usklađenost s važećim standardima dokumentiranja.

Ustanova koristi analize za unaprjeđenja na vrlo operativan način, osobito kroz dnevnik komentara iz anketa, koji služi za brzo uvođenje korektivnih mjera tijekom izvođenja programa. Rezultati završnih i alumni anketa koriste se za prilagodbu nastave, povećanje praktičnih zadataka, dodatne upute polaznicima i poboljšanja u učenju temeljenom na radu. Analize se redovito ugrađuju u izvještaje Povjerenstva za kvalitetu i godišnji izvještaj o strategiji, što pokazuje da dobiveni podaci aktivno oblikuju unaprjeđenja, u skladu s PDCA filozofijom.

Korišteni dokazi/dokumentacija za donošenje prosudbe:

1. Izvješće o samovrednovanju
2. Snimka zaslona - IBIS
3. Portfolio anketa - primjeri
4. Izvod iz dnevnika komentara na anketama za 2025. godinu
5. Dnevnik komentara na anketama za 2024. godinu
6. Primjeri anketa za nekoliko odabranih grupa 2020.-2025.
7. Analiza anketa za nekoliko grupa
8. Analiza samovrednovanja nastavnika lipanj 2025.
9. Analiza samovrednovanja nastavnika rujan 2024.
10. Fotografije sa sastanka s predavačima
11. Poziv na sastanak - AEU
12. Potvrde o sudjelovanju nastavnika na radionicama za osnaživanje andragoških kompetencija - primjeri
13. Ugovor o djelu za predavačice na radionicama za osnaživanje andragoških kompetencija
14. Potpisne liste s radionica za osnaživanje andragoških kompetencija
15. Analiza Alumni anketa 12_2024
16. Analiza Alumni anketa 06_2025
17. Akcijski plan i evaluacija prijedloga alumni polaznika
18. Upute za vrednovanje sustručnjaka
19. E-mail - Sastanak - vrednovanje sustručnjaka



20. Vrednovanje sustručnjaka - ispunjeni obrasci
21. Odluka o ovlaštenim osobama za pristup andragoškoj dokumentaciji i osobnim podacima polaznika
22. Odluka o pravu pristupa andragoškoj dokumentaciji i osobnim podacima i Izjava o tajnosti podataka - primjeri
23. Primjer GDPR izjave koju potpisuju polaznici
24. Snimka zaslona - ZPolaznik
25. Snimka zaslona - Minimax
26. Snimka zaslona Clickup
27. Izvještaj o prolaznosti na završnim provjerama za 2023. godinu
28. Izvještaj povjerenstva za kvalitetu za 2024. godinu
29. Tablica - polaznici više programa
30. Intervju s ravnateljem, andragoškim voditeljem, nenastavnim osobljem, nastavnicima, mentorima, polaznicima i poslodavcima

Ocjena razine kvalitete standarda

Vrlo visoka razina

❖ **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

Ustanova vodi i dostavlja andragošku dokumentaciju uglavnom uredno i cjelovito i pravovremeno putem IBIS-a, AZUP-a, NISOO-a i internih tablica, što potvrđuje vjerodostojnost i usklađenost s propisima navedenima u izvješću. Sustav andragoške dokumentacije jasno je definiran i uključuje vođenje matične knjige, dnevnika rada, imenika polaznika i sustava praćenja završnih provjera, što omogućuje transparentno utvrđivanje ispunjenosti svih preduvjeta. Tijekom posjeta ustanovi izvršen je uvid u gorenavedeni sustav andragoške dokumentacije uzorkovanjem dosjea polaznika (M.K., K.Č) te njihovo unakrsno referenciranje s matičnom knjigom, dnevnikom rada i imenikom i zapisnicima o završnim provjerama, gdje su identificirani



određeni nedostaci (nepotpuni dosjei polaznika, korištenje naljepnica i korektora) koje je potrebno eliminirati jačanjem kontrolne funkcije andragoškog voditelja.

Dokumenti se pohranjuju i arhiviraju u skladu sa zakonskim pravilima, uključujući digitalni urudžbeni zapisnik i ograničavanje pristupa osobnim podacima kroz formalne odluke i izjave o tajnosti. Polaznicima se na zahtjev osigurava pristup relevantnoj dokumentaciji što je utvrđeno tijekom razgovora (N. V. - EU fondovi, J. S. - knjigovodstvo, M. K. - digitalni marketing, D. R. - knjigovodstvo, M. T. - pomoćnici u nastavi, M. I. L- pomoćnici u nastavi, I. L. - EU – fondovi), a uspostavljeni su i procesi koji omogućuju izdavanje prijepisa, uvjerenja i drugih isprava u skladu s važećim propisima. Nadležnim tijelima omogućen je uvid u dokumentaciju jer su procesi vođenja, pohrane i pristupa formalno uređeni kroz odluke o ovlaštenim osobama i standardizirane evidencije koje je Povjerenstvo dobilo na uvid. Ustanova izdaje javne isprave u skladu s propisima i na propisanim obrascima.

Korišteni dokazi/dokumentacija za donošenje prosudbe:

1. *Izvješće o samovrednovanju*
2. *Odluka o uvođenju IBIS-a*
3. *Snimka zaslona – Zpolaznik / Google Sheets / Dropbox*
4. *Odluka o digitalnom arhiviranju dokumentacije u okviru završnih provjera o Imenici IBIS - opis procesa*
5. *Dosje polaznika – uzorci (M. K., K. Č.)*
6. *Zapisnici o završnim provjerama – uzorci (M. K.)*
7. *Matična knjiga (uzorak)*
8. *Dnevnik rada / imenik (uzorak)*
9. *Pravilnik o obrazovanju odraslih*
10. *Opći uvjeti poslovanja*
11. *Snimka zaslona - web - dokumenti*
12. *Snimka zaslona – AZUP*
13. *Snimka zaslona - google form za prijavu ispita*
14. *Primjeri potvrde o vjerodostojnosti*



15. *Primjeri obrasca mišljenja*
16. *Snimka zaslona - andragoška dokumentacija u IBIS sustavu*
17. *Završne provjere - procesi v3_14.10.2024.*
18. *Spremanje završnih radova - procesi v. 21.10.2024.*
19. *Primjer ispunjenog zahtjeva za izdavanje duplikata svjedodžbe*
20. *Primjer duplikata svjedodžbe*
21. *Odluka o ovlaštenim osobama za pristup andragoskoj dokumentaciji i osobnim podacima polaznika*
22. *Odluka o pravu pristupa andragoskoj dokumentaciji i osobnim podacima i Izjava o tajnosti podataka - primjeri*
23. *Intervjui s ravnateljem, andragoškim voditeljem, nenastavnim osobljem, nastavnicima, mentorima, polaznicima i poslodavcima*

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina

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

Programi obrazovanja odraslih formalno su izrađeni i odobreni u skladu s važećom metodologijom i zakonskim propisima. Predviđeni ishodi učenja jasno su definirani, usklađeni s Hrvatskim kvalifikacijskim okvirom (HKO) i relevantnim nacionalnim dokumentima.

Formalna valjanost svih programa potvrđena je važećim Rješenjima Ministarstva znanosti, obrazovanja i mladih te Mišljenjima Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih. Kroz ovu formalizaciju osigurana je pouzdanost i priznatost ponuđenih kvalifikacija.



Kvaliteta je dodatno osigurana usmjerenošću na ishode učenja. Programi su koncipirani oko jasno definiranih ishoda čija je razina usklađena s opisnicama HKO-a. Izvedbeni planovi sustavno prate module i skupove ishoda. Time se osigurava da je cjelokupni nastavni proces direktno usmjeren na stjecanje specifičnih i primjenjivih kompetencija.

Ažurnost i adaptivnost su ključne razvojne snage. Nastavni sadržaji se sustavno i dokumentirano osuvremenjuju na temelju najnovijih profesionalnih trendova, zakonskih izmjena i povratnih informacija dionika. Primjerice, ažuriranje materijala sukladno novoj financijskoj perspektivi EU te angažman posebnog stručnjaka za kontinuirano praćenje zakonskih promjena u programu Knjigovođa ilustriraju proaktivnost u održavanju relevantnosti.

Ustanova je od 2023. godine strateški usmjerila fokus na digitalno dostupne programe (djelomične i mikrokvalifikacije), pokazujući izniman kapacitet za inovaciju i brzu reakciju. Samostalna izrada novih programa poput Front-End developera ili Računalnog razmišljanja u Pythonu dokazuje sposobnost ustanove da prati trendove na tržištu rada, usklađujući svoj strateški razvoj s potrebama digitalne ekonomije.

Zaključno, programi obrazovanja odraslih u ustanovi postižu visoku razinu kvalitete. Oni su sadržajno aktualni te strateški usmjereni na ishode učenja i digitalnu transformaciju. Ova proaktivnost jamči polaznicima relevantno i suvremeno obrazovanje. Prisutni nastavnici (M. F. - knjigovodstvo, J. Z. - internet marketing, M. S. P. - pomoćnici u nastavi, M. H. - pomoćnici u nastavi, D. P. - internet marketing, G. Š. M. - pomoćnici u nastavi) ističu visoku razinu brige oko definiranja ishoda i upoznavanja polaznika s istima kao i kontinuiranog praćenja ostvarenosti ishoda kroz različite interaktivne zadatke. Nazočni polaznici (bivši i sadašnji: N. V. - EU fondovi, J. S. - knjigovodstvo, M. K. - digitalni marketing, D. R. - knjigovodstvo, M. T. - pomoćnici u nastavi, M. I. L. - pomoćnici u nastavi, I. L. - EU - fondovi) također potvrđuju jasnu naglašenost zadanih ishoda od strane predavača te redovito praćenje ostvarenosti ishoda.

Korišteni dokazi/dokumentacija za donošenje prosudbe:

1. Izvješće o samovrednovanju
2. Rješenja MZOM-a za sve programe koje Ustanova izvodi



3. Mišljenja ASOO za sve programe koje Ustanova izvori
4. Zahtjevi za stručna mišljenja - (KLASA: 602-02/22-03/14, URBROJ:251-426-01-01, od 22. 3 2022.; KLASA: 602-02/22-03/19, URBROJ: 251-426-01-22-01, 3. 5. 2022.)
5. Izvedbeni planovi (knjigovođe; internetski marketing i brendiranje, pomoćnici u nastavi, Front-End developer/Front-End developerka, EU projekti)
6. Nastavni materijali, prezentacije (knjigovođa, internetski marketing, pomoćnici u nastavi EU projekti) i snimke predavanja (uvid u ZPolaznik)
7. Ankete i analize anketa (dnevne, godišnje, polaznika, nastavnika, poslodavaca)
8. Portfolio (uvodne) ankete – Program obrazovanja za stjecanje djelomične kvalifikacije Knjigovođa, 33. grupa, 25. 4. do 1. 10 2025.)
9. Dnevnik komentara na anketama za 2024. i 2025.
10. Akcijski plan i evaluacija prijedloga alumni polaznika na temelju Analize upitnika za polaznike koji su završili neki od programa osposobljavanja/usavršavanja na POU Petar Zrinski – prosinac 2024.
11. Pozivi za sastanak s predavačima radi revidiranja i usklađivanja programa (3. 5. 2024., 1. 10. 2024., 3. 4. 2025.)
12. Intervjui s ravnateljem, andragoškim voditeljem, nenastavnim osobljem, nastavnicima, mentorima, polaznicima i poslodavcima.

Ocjena razine kvalitete standarda

Vrlo visoka razina

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

Prosudba o kvaliteti

Učenje i poučavanje u Ustanovi demonstrira visoku razinu usmjerenosti na polaznika i dosljednu usklađenost s predviđenim ishodima učenja. Time se stvara poticajno, fleksibilno okruženje prilagođeno specifičnim potrebama odraslih polaznika, što je potvrđeno izjavama nastavnika,



polaznika i andragoškog voditelja. Načini izvođenja nastave u skladu su s odobrenim programima obrazovanja odraslih.

Ustanova uspješno primjenjuje raznolike pedagoške i andragoške metode i strategije u pripremi i izvedbi nastave. Metode poučavanja su interaktivne, uključuju studije slučaja, simulacije, rješavanje problema, projektne zadatke i razmjenu iskustava polaznika. Ovaj pristup maksimizira angažman polaznika, razvija kritičko mišljenje i omogućuje povezivanje novih znanja s prethodnim iskustvom.

Polaznici posebno ističu iznimno visoku razinu interaktivnosti, dobru komunikaciju s predavačima te spremnost na prilagodbu razini znanja i tempu učenja. (N. V. - program izrade i provedbe EU projekata, J. S. - knjigovodstvo, M. T. - pomoćnici u nastavi, I. L. - izrada i provedba EU projekata).

Utvrđeno je da se učenje i poučavanje prilagođava polaznicima i njihovim potrebama, bilo da se program usporava za polaznike bez prethodnih znanja ili ubrzava za one s većim predznanjem. Nastavnici naglašavaju važnost prilagodbe strukturi grupe, rad na praktičnim/konkretnim primjerima te poticanje polaznika na aktivnost (M. F. - knjigovodstvo; M. S. P - Izrada i provedba EU projekata; M. H. - pomoćnici u nastavi, D. P. - internetski marketing), J. Z. (internetski marketing).

Pri organizaciji nastavnog sata nastavnici prilagođavaju različitostima polaznika i njihovim potrebama. Prije početka nastave polaznicima se šalje anketa. Uvidom u primjere portfolio anketa vidljivo je da, među ostalim, polaznici imaju priliku navesti svoje predznanje i motivaciju za upis u program. Rezultati ankete se šalju predavačima prije početka predavanja kako bi se upoznali s budućom grupom i kako bi prilagodili predavanja interesima i znanjima pojedine grupe. U slučaju potrebe predavači dodatno pojašnjavaju nastavne sadržaje. Upravo taj način upoznavanja strukture grupe predavači navode kao važno za bolju organizaciju same nastave (predavači M. F. - knjigovodstvo; M. S. P - Izrada i provedba EU projekata; M. H. - pomoćnici u nastavi, D. P.- internetski marketing), J. Z. (internetski marketing).

Navedeni nastavnici i polaznici također navode da je tijekom online nastave obavezna uključenost kamera.



Ustanova koristi suvremene IKT alate (licencirani softver, napredne platforme, digitalna oprema) čime unaprjeđuje interaktivnost i dostupnost materijala. Primjerice na programu obrazovanja za stjecanje djelomične kvalifikacije knjigovođa polaznici knjiže promjene u računovodstvenom programu Minimax, a temeljem Sporazuma o suradnji između tvrtke Saop d.o.o. koja je vlasnik Minimax sustava i POU Petar Zrinski, polaznici dobivaju 40 % popusta za korištenje sustava Minimax u prvoj godini, nakon završetka edukacije (Ugovor Minimax - Saop). Na programu obrazovanja za stjecanje mikrokvalifikacije internetski marketing i brendiranje te na programu obrazovanja za stjecanje mikrokvalifikacije razvoj i dizajn web sučelja u Wordpressu polaznici rade svoje web stranice te uređuju logo u programu Canva (Primjeri završnog rada Internet marketing i brendiranje; Primjeri završnog rada Wordpress).

Na programu Izrada i provedba projekata financiranih iz EU fondova Učilište polaznicima omogućuje praktično iskustvo rada u stvarnom informacijskom sustavu Fondovi EU. Ustanova odabire otvorene natječaje te u sklopu edukacije dodaje polaznike kao povezane osobe na projektima, čime im se omogućuje stvaran pristup sustavu koji se koristi za prijavu i vođenje EU projekata u Hrvatskoj. Time polaznici ne samo da stječu teorijska znanja, već izravno rade u okruženju koje odražava realne procese projektne administracije, što značajno doprinosi razvoju njihovih praktičnih kompetencija i konkurentnosti na tržištu rada. Na programu Internetski marketing i brendiranje i na programu Razvoj i dizajn web sučelja u Wordpressu, učilište polazniku osigurava mjesto na domeni <https://edukacija.petarzrinski.hr/> i hosting za web stranicu koja se izrađuje u okviru programa. Hosting i domena su vlasništvo POU PZ; a polaznik u roku od 5 dana nakon završetka edukacije može zatražiti prijenos datoteka (web stranice) koje se nalaze na hostingu učilišta, a koje je polaznik u okviru edukacije kreirao. Upravo takav način rada i korištenje navedenih alata polaznici ističu kao posebno značajno za stjecanje znanja i kompetencija, a predavači navode da im to u velikoj mjeri olakšava rada i omogućava veću konkretnost i zornost rada (predavači M. F. - knjigovodstvo; M. S. P - Izrada i provedba EU projekata; D. P. - internetski marketing, J. Z. - internetski marketing).

Digitalizacija i snimanje svih online predavanja te njihova distribucija osiguravaju da polaznici mogu pratiti nastavu vlastitim tempom i uskladiti obrazovanje s profesionalnim i obiteljskim obvezama, što polaznici ističu kao visoko zadovoljstvo.



Tijekom online nastave kontinuirano je prisutan IT moderator (tehnička podrška) koji odmah reagira u slučaju tehničkih problema.

Nastavnici dobivaju podršku za korištenje programa za online izvođenje nastave, kao i metodičku podršku Ustanove za oblikovanje sadržaja (primjena andragoških metoda, učenje temeljeno na radu i iskustveno učenje). Svi prisutni nastavnici potvrdili su visoko zadovoljstvo digitalnom infrastrukturom te podrškom ustanove kao i važnost pisanih uputa koje dobiju te mogućnosti da iskusniji predavači prate rad manje iskusnih. Smatraju pozitivnim (iako samo nisu sudjelovali) mogućnost stručnog usavršavanja u ustanovi koje provode profesorice s Filozofskog fakulteta s Odsjeka za psihologiju, a vezan za andragoške kompetencije i posebno na ocjenjivanje i vrednovanje polaznika.

Svi potrebni materijali i stručna literatura dostupni su polaznicima putem sustava ZPolaznik.

Sadržaj i metode poučavanja su usklađeni s definiranim ishodima učenja na razini modula i programa, osiguravajući da se vrijeme učenja fokusira na postizanje mjerljivih rezultata.

Povjerenstvo je promatralo nastavu za pomoćnike u nastavi (predavačica M. H.)s temom "Osnove razvojnih osobitosti učenika s teškoćama u razvoju", u kojoj je sudjelovalo 15 polaznika. U promatranoj nastavi uočena je: kvalitetna komunikacija nastavnika i polaznika, upoznavanje polaznika s ishodima i očekivanjima, primjena interaktivnih metoda (diskusija, poticanje na pitanja, iznošenje primjera iz prakse, gledanje video materijala, rasprava i povezivanje sa zakonskom regulativom).

Polaznici (N. V. - program izrade i provedbe EU projekata, J. S. - knjigovodstvo, M. T. - pomoćnici u nastavi, I. L. - izrada i provedba EU projekata, D. R.- knjigovodstvo, M. K- digitalni marketing) uz stručnost predavača i dostupnosti materijala za učenje, ističu upravo online dostupnost edukacija kao veliku prednost ove Ustanove.

Ustanova kontinuirano provodi sustavno praćenje zadovoljstva polaznika kako bi osiguralo da su cjelokupni procesi učenja i poučavanja čvrsto usmjereni na polaznika. Ovaj se uvid ostvaruje putem redovite evaluacije, pri čemu polaznici u svakoj obrazovnoj skupini ispunjavaju detaljan upitnik. Ovaj evaluacijski alat omogućuje polaznicima da objektivno ocjene predavače i samu



izvedbu nastave kroz nekoliko ključnih dimenzija. Procjena započinje ocjenjivanjem sposobnosti predavača da jasno definira očekivanja i postavlja ciljeve, nastavljajući s procjenom strukture nastave i učinkovitosti u racionalnom korištenju raspoloživog vremena. Važan segment evaluacije odnosi se na prijenos znanja, gdje se ispituje jasnoća i razumljivost izlaganja nastavnih sadržaja. Nadalje, posebna se pažnja posvećuje primjeni i primjenjivosti raznolikih nastavnih materijala (poput unaprijed pripremljenih materijala, dodatnih izvora ili relevantnih linkova), čija uporaba značajno podiže kvalitetu nastave. Polaznici također ocjenjuju jesu li odabrane metode, primjeri i zadaci zaista olakšali usvajanje gradiva i rješavanje praktičnih zadataka. Konačno, neizostavan dio procjene su i komunikacijske vještine predavača te njihova sposobnost da stvore ugodnu radnu atmosferu, što je presudno za motivaciju i aktivno sudjelovanje u obrazovnom procesu.

Ovakav cjelovit pristup evaluaciji osigurava da Učilište dobije povratnu informaciju nužnu za stalno unaprjeđenje i održavanje visokih standarda kvalitete.

U razgovoru s prisutnim predavačima saznajemo da iako je ustanova organizirala neke oblike stručnih usavršavanja vezanim za vrednovanje i ocjenjivanje te andragoške metode, nisu sudjelovali. Nisu upoznati s planom sustavnih edukacija za predavače u ustanovi.

Korišteni dokazi/dokumentacija za donošenje prosudbe:

1. Izvješće o samovrednovanju Ustanove
2. Uvid u online nastavu (pomoćnici u nastavi; tema: Osnove razvojnih osobitosti učenika s teškoćama u razvoju)
4. Ugovor Ustanove i Minimax - Saop
5. Primjeri završnog rada Internet marketing i brendiranje; Primjeri završnog rada Wordpress
6. Ugovor o obrazovanju na program u Internetski marketing i brendiranje - čl. 9) Fondovi EU - dodani polaznici
7. (Snimka zaslona - Portal Fondovi EU - dodani polaznici)
8. Izvedbeni planovi (knjigovođa, pomoćnik u nastavi, Frontend Developer, EU projekti)
9. Primjeri anketa
10. Rezultati anketa (polaznici, poslodavci, nastavnici)
11. Pravilnik o provođenju NPS ankete na Pučkom otvorenom



učilištu Petar Zrinski

12. Politika osiguranja kvalitete putem anketnih upitnika

13. Upute za predavače na programu Knjigovođe

14. Intervjui s ravnateljem, andragoškim voditeljem, nenastavnim osobljem, bivšim i sadašnjim polaznicima, mentorima, poslodavcima

15. Dnevnik rada (obrazovna skupina WP 5m od 13. 6. 2023. do 3. 10. 2023.; obrazovana skupina IM-13 od 17. 10. 2022. do 1. 2. 2023., obrazovna grupa 27-24 od 30. 9. do 11.12. 2024. godine; obrazovna grupa 10-25 od 21. 3. do 4. 6. 2025.)

Ocjena razine kvalitete standarda

Visoka razina

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

Prosudba o kvaliteti

Ustanova omogućuje polaznicima stjecanje praktičnih vještina uključivanjem u učenje temeljeno na radu. Učenje temeljeno na radu odvija se u osnovnim školama (vezano za pomoćnike u nastavi): Osnovna škola Brajda, Rijeka; OŠ bana Josipa Jelačića Zagreb, OŠ kralja Tomislava, OŠ Nad lipom te u tvrtkama Saop d.o.o., Recount usluge, KBSC Rakun. Sa svima postoje Ugovori o obavljanju učenja temeljenog na radu.

Po potrebi ustanova pruža podršku polaznicima pronalazak odgovarajućeg mjesta za učenje temeljeno na radu. Učenje temeljeno na radu provodi se sukladno odobrenim programima obrazovanja odraslih. Ustanova uspješno provodi UTR koristeći mehanizam ugovora o suradnji s poslodavcima. Ugovori s poslodavcima su formalizirani i precizno definiraju obveze, pri čemu se poslodavac obvezuje osigurati adekvatne materijalne i tehničke uvjete, kao i stručno vodstvo potrebno za realizaciju praktičnog dijela nastave prema odobrenom kurikulumu. Time se osigurava da se praktični dio nastave izvodi u realnom radnom okruženju, što je ključno za



primjenjivost stečenih vještina. Prije početka izvođenja praktične nastave polaznici usvajaju sadržaje iz osnova zaštite na radu za što pravovremeno dobiju sve upute i materijale. Ispit je priložen u dokumentaciju polaznika.

U svrhu osiguranja kvalitete provođenja praktične nastave Ustanova je izradila prilagođene dnevničke praktične nastave (UTR-a) za sve programe u kojima se navode ishodi učenja koje polaznici trebaju usvojiti. Uskladila je oblik dnevnika, čime su se osigurale jednoobraznost za sve programe. Dnevnik rada sadrži osnovne podatke o polazniku i tvrtki/ustanovi i potvrdu o položenoj zaštiti na radu, zatim upute i zadatke za vježbe tijekom učenja temeljenog na radu i jasno napisane nastavne cjeline i ishode učenja te broj sati. Slijedi Dnevnik rada u koji polaznik upisuje stečene spoznaje o određenim temama, sadržaj i temu rada te evidentira cjelokupni rad. Dnevničke na kraju potpisuje ravnatelj škole i koordinator škole te edukacijski rehabilitator te je navedeno vrijeme obavljanje UTR-a. Uz Dnevnik rada nalazi se potvrda o položenoj zaštiti na radu i ugovor. Obavljen je uvid u Dnevničke polaznika S. I. - pomoćnik u nastavi; P. I. - knjigovodstvo, F. M. - pomoćnik u nastavi, D. P. L. - knjigovodstvo).

Kurikulum za UTR je usklađen s teorijskim dijelom programa, a cilj mu je omogućiti polaznicima primjenu teorijskog znanja u praksi. Postupci praćenja polaznika tijekom UTR-a su zadovoljavajući i uključuju dokumentaciju o obavljenom radu, evidenciju radnih sati i povratne informacije od mentora kod poslodavca. Dnevnički rada su vrlo temeljito vođeni na čemu mentori inzistiraju. Ustanova ima propisane procedure za učenje temeljeno na radu kod poslodavca u kojima se navode sve aktivnosti vezane za provdbu UTR-a kao i zadužene osobe te o tome informira sve uključene. Poslodavci i mentori koju su sudjelovali na razgovoru navode dobru suradnju s Ustanovom kao i brigu o polaznicima i mentorima te cjelokupnoj provedbi učenja temeljenog na radu (J. K. - Seyfor-Minimax, G. Š. M. - pomoćnici u nastavi, M. S. P. - EU fondovi) i važnost jasnih uputa s kojima su upoznati od strane Ustanove te visoku razinu brige oko polaznika. Ističu važnost detaljnog vođenja dnevnika rada/prakse.

Sve informacije oko izvođenja učenja temeljenog na radu polaznicima objašnjava voditeljica obrazovnih procesa na uvodnom predavanju te im stoji na raspolaganju za dodatna pitanja što



je vidljivo iz uvodne prezentacije za Knjigovođe (s pojašnjenjem učenja temeljenog na radu i uvodne prezentacija - Pomoćnik u nastavi (s pojašnjenjem učenja temeljenog na radu).

U svim ostalim programima obrazovanja (osim programa obrazovanja za stjecanje djelomične kvalifikacije knjigovođa/knjigovotkinja te programa obrazovanja za stjecanje djelomične kvalifikacije pomoćnik u nastavi/pomoćnica u nastavi] učenje temeljeno na radu provodi se kroz simulaciju radnog okruženja. Simulacija predstavlja pažljivo osmišljen pedagoški pristup. Umjesto pasivnog slušanja, polaznici kroz praktične vježbe i strukturirane zadatke koji vjerno repliciraju stvarne poslovne situacije i procese specifične za njihovu struku. Cilj je stvoriti okruženje u kojem se znanje odmah primjenjuje, čime se premošćuje jaz između teorije i prakse. Primjeri koji ilustriraju ovaj pristup: Polaznici programa za EU projekte ne uče samo o fondovima, već izrađuju kompletne, simulirane projektne prijave, popunjavaju službene obrasce te analiziraju kompleksnosti javne nabave – sve kao da se bore za stvarno financiranje. Budući stručnjaci za Internetski marketing ne govore samo o brendiranju, već aktivno koriste alate poput Canve za vizualni dizajn i razne platforme za planiranje i provedbu online oglašavanja. U programu Digitalnih alata u uredskom poslovanju, vježba se temelji na simulaciji administrativnih zadataka, pri čemu polaznici izrađuju službene ponude koristeći Google Sheets za proračune troškova i Google Docs za finalno sastavljanje dokumentacije. Čak i program za Knjigovođe, koji uključuje učenje kod poslodavca, nadopunjuje obuku simulacijama unutar ustanove, osiguravajući da polaznici ovladaju složenim knjigovodstvenim ciklusima.

Ustanova omogućava priznavanje prethodno stečenih znanja i vještina i upoznaje polaznike s procedurom priznavanja što je dokazano uvidom u zamolbe za priznavanje prethodnih znanja (S. M. zamolba i Potvrda poslodavca o prethodno stečenim znanjima). O svemu su upoznati i predavači i polaznici što prilikom intervjua potvrđuju. Polaznicima se na uvodnom predavanju daju sve relevantne informacije te im se dostavlja detaljno raspisana procedura, obrazac zamolbe te obrazac - potvrda poslodavca o zaposlenju. Nakon prihvaćanja Zamolbe i Potvrde poslodavca, pred tročlanim povjerenstvom provjerava se stečeno znanje i vještine polaznika. Ako se ispitom dokažu stečena znanja i vještine iz praktične nastave i vježbi (učenja temeljenog na radu kod poslodavca), polazniku se priznaju u cijelosti ili u dijelu program trajanje obrazovanja. Uvidom u zapisnik o priznavanju prethodno stečenih znanja polaznice M. S.



(Program obrazovanja za stjecanje djelomične kvalifikacije knjigovođa/knjigovotkinja, matični broj 3096/16, od 15. 5. 2025.) vidljivo je da su navedene nastavne cjeline, ishodi učenja prema cjelinama te za svaku cjelinu je li polaznik položio ili nije, naveden je datum i tročlano povjerenstvo (digitalni potpis).

Ustanova redovito i temeljito prati i unaprjeđuje kvalitetu učenja temeljenog na radu putem povratnih informacija koje prikuplja putem razgovora i ankete koje redovito analizira i pravovremeno reagira nastojeći brzo reagirati na eventualne sugestije (provedene ankete među polaznicima i poslodavcima).

Konačno, učenje temeljeno na simulaciji osigurava da polaznici razviju profesionalnu samostalnost i kritičko razmišljanje u sigurnom okruženju, pripremajući ih za izazove koji ih čekaju u stvarnom svijetu rada.

Tijekom posjeta obavljen je razgovor s poslodavcima i polaznicima. Polaznici su istaknuli visoko zadovoljstvo organizacijom učenja temeljenog na radu i stručnošću menotora (N. V. - program izrade i provedbe EU projekata, J. S. - knjigovodstvo, M. T. - pomoćnici u nastavi, I. L. - izrada i provedba EU projekata, D. R:- knjigovodstvo, M. K. - digitalni marketing). Poslodavci (J. M. - HUP, J. K. - Seyfor MInimax) ističu visoku razinu suradnje te zadovoljstvo suradnjom s ustanovama, svim dostavljenim procedurama i uputama koje dobiju na vrijeme.

Ustanova kontinuirano koristi povratne informacije polaznika posebno na temelju rezultata iz dnevnih anketa nakon održanog predavanja. Andragoški voditelj navodi nekoliko primjera kad su polaznici naveli da su predavači "prebrzi" pa su na to odmah ukazali predavačima.

S obzirom na to da se u trenutku posjeta Ustanovi nije provodilo učenje temeljeno na radu, Povjerenstvo je svoju prosudbu temeljilo na razgovoru s andragoškim voditeljem, polaznicima, mentorima i poslodavcima te na uvidu u dokumentaciju.

Korišteni dokazi/dokumentacija za donošenje prosudbe:



1. Ugovor o obavljanju učenja temeljenog na radu (Polaznica o D.P.L; KLASA: 403-01/25-03/53; URBROJ: 251-426-01-25-01 od 24. 3. 2025.; polaznica I. P. KLASA: 403-01/25-03/19, URBROJ: 251-426-01-25-01 od 11. 2 2025., polaznica M. F. KLASA: 403-01/25-03/33, URBROJ: 251-426-01-25-01, od 20. 3. 2025.)
2. Knjiga procedura (Program obrazovanja za stjecanje djelomične kvalifikacije knjigovođa / knjigovotkinja – procedura, Verzija: 31. 10. 2024.)
3. Upute za mentore za učenje temeljnom na radu na programu obrazovanja za stjecanje djelomične kvalifikacije knjigovođa / knjigovotkinja
4. Upute za škole za učenje temeljnom na radu na programu obrazovanja za stjecanje djelomične kvalifikacije pomoćnik u nastavi/pomoćnica u nastav
5. Dnevnik UTR-a (D. P. L.; P.I.-knjigovođa; F. M.; H.Z.;S.I.- pomoćnik u nastavi)
6. uvid u ZPolaznik (upute, obrasci, nastavni materijali, Dnevnik rada).
7. e-mail - pomoć i podršku polazniku u pronalasku prakse (4. 4. 2025., 13. 5. 2025.)
8. e-mail – podsjetnik i upute predavačima za provođenje UTR-a. (12. 3. 2025.)
9. Uvodne prezentacije s uputama za UTR (knjigovođe, pomoćnici u nastavi)
10. Primjeri ispita zaštite na radu (za knjigovođe, pomoćnike u nastavi)
11. Prezentacije iz zaštite na radu
12. Izvješće o rezultatima polaganja ispita Zaštite na radu
13. e-mail polaznicima – upute za pripremu i polaganje ispita Zaštite na radu
14. e-mail polaznicima – upute za provedbu ispita (način, vrijeme)
15. Primjeri zadataka za UTR kao simulacija radnog okruženja (provedba EU projekata, knjigovodstvo, Python, poslovanje u oblaku...)
16. Knjiga procedura - Priznavanje prethodno stečenih znanja i vještina – opis proces
17. Potvrda poslodavca o zaposlenju (u svrhu priznavanja prethodno stečenih znanja i vještina)
18. Zamolba Ustanovi za priznavanje prethodno stečene kvalifikacije (polaznik S. M, 25. 4. 2025.)
19. Zapisnik sa ispita za priznavanje prethodno stečenih znanja i vještina (polaznik S. M., mat. br. 3096/16 od 15. 5. 2025.)
20. Politika osiguravanja kvalitete putem upitnika od 7. 4. 2025.
21. Primjeri anketnih upitnika i analize (dnevne, završne, portfolio ankete, alumni ankete)
22. Dnevnik komentara iz anketa za 2024. i 2025.



23. Izjave ravnatelja, andragoškog voditelja, nenastavnog osoblja, polaznika, poslodavaca, nastavnika.

Ocjena razine kvalitete standarda

Visoka razina

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

Ustanova provodi postupke praćenja i vrednovanja postignuća polaznika u skladu s verificiranim programima i važećim propisima. Kriteriji, oblici i načini vrednovanja definirani su u programskim dokumentima i predstavljaju se polaznicima putem ZPolaznik sustava te na uvodnim satovima na kojima, uz nastavnika, sudjeluje i voditeljica nastave koja dodatno pojašnjava polaznicima princip vrednovanja i praćenja ukoliko je potrebno. Ono što je dobro osmišljeno je kolegijalno opažanje gdje prvih 5 sati novom nastavniku na satu bude prisutan i nastavnik koji ima iskustvo u ustanovi preko 2 godine. Novi nastavnici potvrđuju u razgovoru da im to puno znači kako bi unaprijedili svoje vještine u poučavanju. Vrednovanje se provodi kombinacijom pisanih radova, usmenih prezentacija i digitalnih testova (Google Forms), pri čemu polaznici tijekom razgovora ističu da dobivaju pravovremene i korisne povratne informacije. Primjerice, polaznica M.K. (KN, 2025.) navodi da „povratnu informaciju na rad dobiva u roku 24 sata“, dok polaznik D.J. (IM, 2024.) ističe da mu je „online oblik vrednovanja pregledan i transparentan“.

Dokumentacija o vrednovanju vodi se u digitalnim sustavima IBIS i ZPolaznik, a Ustanova redovito izrađuje izvještaje o prolaznosti, pri čemu se bilježi prolaznost iznad 91 %. Prema evidencijama po skupinama (npr. PUN 15, KNJI 43 i 44, IM 34, EU 2) vidljivo je da se završne provjere provode redovito te da je prolaznost visoka. Međutim, u dijelu andragoške dokumentacije utvrđeni su nedostaci: u pojedinim dosjeima polaznika nedostaje pisani dio završne provjere, u pojedinim



zapisnicima završnih provjera nema potpisa svih članova povjerenstva, a u matičnim knjigama i dnevniku rada uočena je uporaba korektora i nedostatak potpisa u ispisanim verzijama. Time obveze propisane Pravilnikom o andragoškoj dokumentaciji nisu u potpunosti ispunjene.

Voditeljica kvalitete održava sastanak nastavnog i nenastavnog osoblja svaka tri mjeseca te svi nastavnici i nenastavno osoblje daju svoje prijedloge za poboljšanje kvalitete ukoliko ih ima. Na sastancima se analiziraju rezultati dnevnih izlaznih anketa za nastavnike i ukoliko se uoči neki problem ili učestalost negativnih povratnih informacija, rade se planovi za poboljšanje.

Analiza nastavne dokumentacije pokazala je da Ustanova koristi rasporede u kojima su navedene teme, sadržaji i satnica, no nedostaju jasno definirani ishodi učenja za pojedine nastavne cjeline. Time je otežana provjerljivost usklađenosti vrednovanja s predviđenim ishodima programa. Voditeljica nastave pojasnila je da se satnica vodi i prema zahtjevima izvještavanja HZZ-u za polaznike koji koriste vaučere, što je razlog označavanja satova SAP.

U online okruženju od 2023. vrijednost sustava ogleda se u stalnoj dostupnosti materijala i ocjena, no u programu Pomoćnik u nastavi dio završnih provjera ranije je proveden online bez odgovarajućeg odobrenja, što je nesukladno propisima. Od 13. studenog ove godine završne provjere u tom programu provode se uživo prema odluci Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih koja (Povjerenstvo za vrednovanje skupa ishoda učenja), u skladu s propisima. U razdoblju 2020.–2023. vrednovanje se provodilo kombinirano (kontaktna nastava i klasične pisane provjere), a evidencije iz tog razdoblja pokazuju kontinuitet u provođenju ispita, ali ne i jednaku razinu standardizacije kao u novijem digitalnom okruženju.

Nastavnici su stručnjaci iz prakse, što polaznici prepoznaju kao prednost, no većina nema formalne pedagoško-andragoške kompetencije, što otežava daljnju standardizaciju i razvoj metoda vrednovanja usmjerenih na ishode učenja. Postoje formalno definirani žalbeni postupci, polaznicima dostupni u ZPolazniku, a tijekom razgovora polaznici navode da su upoznati s postupkom i da ga doživljavaju kao jasan i dostupan. S obzirom da se nastava od 2023. godine provodi isključivo online, potrebna su i dodatne edukacije za nastavnika iz područja digitalnih kompetencija.



Korišteni dokazi/dokumentacija za donošenje prosudbe:

1. Rasporedi nastave (VPUP/UTR/SAP)
2. Sustav ZPolaznik – kriteriji vrednovanja
3. Sustav ZPolaznik – evaluacije polaznika
4. Sustav IBIS – evidencije završnih provjera
5. Google Forms – provjere znanja
6. Odluke o imenovanju povjerenstava
7. Prijave za završne provjere (razne kvalifikacije)
8. Predlošci završnih radova (IM, EU, DIGI, AEU, POM itd.)
9. Primjeri završnih radova
10. Primjeri ispita
11. Digitalni zapisnici o završnim provjerama
12. Izvještaji o prolaznosti polaznika
13. Dosje polaznika – uzorci (M. K., K. Č.)
14. Zapisnici o završnim provjerama – uzorci (M. K.)
15. Matična knjiga (uzorak)
16. Dnevnik rada / imenik (uzorak)
17. Uvodna predavanja – informativni materijali
18. Upute za izradu pisanih radova i završnih provjera
19. Snimke predavanja (Zoom)
20. Obrasci za žalbeni postupak
21. Obavijest o načinu provedbe završne provjere za Pomoćnika u nastavi
22. Mišljenja / odobrenja MZOM i ASOO (za online izvođenje)
23. E-mail komunikacija o terminima završnih provjera
24. Analize rezultata završnih provjera
25. Izvještaji o kolegijalnom opažanju
26. Analize anketa polaznika
27. Zapisnici sastanaka voditeljice kvalitete



28. Intervjui s ravnateljem, andragoškim voditeljem, nenastavnim osobljem, nastavnicima, mentorima, polaznicima i poslodavcima.

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina

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

Prosudba o kvaliteti

Ustanova provodi praćenje polaznika nakon završetka programa, ponajprije putem alumni anketa i povremenih individualnih kontakata. Rezultati anketa analiziraju se i koriste za određene prilagodbe programa (npr. veći naglasak na praktičnim primjerima u programima iz područja poslovanja i EU projekata). Polaznici u pravilu ističu da im je stečeno obrazovanje pomoglo u profesionalnom razvoju, primjerice bivša polaznica A.S. (EU projekti, 2024.) navodi da joj je program „omogućio lakše preuzimanje novih radnih zadataka“, dok pojedini polaznici naglašavaju da bi im dodatna podrška u karijernom planiranju bila korisna.

Podaci o prolaznosti i završnosti polaznika prikupljaju se kroz evidencije po skupinama (npr. PUN, KNJI, IM, EU), no nisu objedinjeni u sustavan godišnji izvještaj koji bi se koristio kao temelj za strateško planiranje i razvoj novih programa. U razdoblju 2020.–2023. provodile su se srednjoškolske kvalifikacije, a dostupni podaci upućuju na solidnu završnost (oko 80 %), ali u analizama Ustanove to razdoblje nije jednako obuhvaćeno kao razdoblje nakon potpune digitalizacije. Ustanova nije sudjelovala u provedbi Državne mature.

Informiranje budućih polaznika o mogućnostima zapošljavanja odvija se pretežno putem općih informacija na mrežnim stranicama i suradnje s HZZ-om i CISOK-om. Stručno profesionalno savjetovanje unutar same Ustanove nije razvijeno kao strukturirani program, nego se polaznike upućuje na vanjske službe profesionalnog usmjeravanja. Iako se na stranici mogu pronaći iskustva polaznika koja su pozitivna, nedostaje konkretno karijerno savjetovanje.



Korišteni dokazi/dokumentacija za donošenje prosudbe:

1. Analiza Alumni anketa 12/2023
2. Izvještaj – Akcijski plan i evaluacija prijedloga alumni polaznika
3. Izvještaj o marketinškim aktivnostima nakon analize alumni ankete
4. Newsletteri i blogovi
5. Snimka zaslona web – iskustva polaznika / karijerno savjetovanje
6. Sporazum o suradnji HZZ CISOK – POU Petar Zrinski
7. Testemonijali polaznika
8. Intervjui s ravnateljem, andragoškim voditeljem, nenastavnim osobljem, nastavnicima, mentorima, polaznicima i poslodavcima.

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina

❖ **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

Postupci upisa polaznika propisani su Pravilnikom o obrazovanju odraslih i provode se transparentno, uz jasno definirane uvjete i dokumentaciju. Informacije o upisu i programima dostupne su putem mrežne stranice i sustava MojVaučer, a polaznici u razgovorima navode da je upisni postupak jasan i administrativno dobro organiziran (npr. polaznica I.P., KN, 2025.). Prilikom upisa polaznici ispunjavaju portfolio anketu, čime se prikupljaju podaci o predznanju i motivaciji, no ti se podaci ne koriste u dovoljnoj mjeri za prilagodbu putanje napredovanja.

Ustanova ima formaliziranu proceduru priznavanja prethodnog učenja, koja se primjenjuje u slučajevima kada polaznici dokažu ranije stečena znanja i vještine u skladu s propisanim kriterijima. Iako Ustanova priznaje prethodno stečeno znanje, u praksi se najčešće potiče pristup prema kojem polaznici, ukoliko je pojedinu ishod učenja ključan za njihovo daljnje obrazovanje,



imaju mogućnost ponovno poslušati odgovarajuće sadržaje kako bi osigurali potpunije razumijevanje i bolju pripremljenost za završne provjere. Na ovaj se način nastoji uravnotežiti individualizacija obrazovnog procesa i osiguravanje kvalitete ishoda učenja, iako postoji prostor za širu primjenu procedura priznavanja prethodnog učenja u slučajevima kada su dokazi o stečenim kompetencijama jasni i dostatni.

Podaci o polaznicima iz ranjivih i podzastupljenih skupina (npr. nezaposleni, korisnici vaučera, stipendisti) evidentirani su u upisnoj dokumentaciji, no ne postoji objedinjena analiza njihova broja i obrazovnih ishoda kroz dulje razdoblje. Trenutno Ustanova stipendira jednu polaznicu iz SOS sela, a prema navodu andragoškog voditelja, otprilike 50 % upisanih polaznika ove godine koristi vaučer HZZ-a. Ustanova ne vodi zasebnu evidenciju ukupnog broja polaznika koji pripadaju ranjivim skupinama, što otežava sustavnije planiranje i praćenje mjera podrške.

Prohodnost i napredovanje polaznika kroz programe i module nisu formalno razrađeni u smislu jasno definiranih koraka, mogućnosti prelaska između programa, uvjeta za ponavljanje i remedijalnih aktivnosti. Praćenje napredovanja provodi se kroz ZPolaznik i evidencije po skupinama, a Ustanova pruža dodatnu podršku polaznicima u riziku od neuspjeha, no te mjere nisu kodificirane u formalne procedure. U razgovorima dio polaznika (npr. T.K., PUN, 2025.) ističe kako bi strukturiranje individualne konzultacije i jasniji plan napredovanja bili dobrodošli, osobito u online okruženju.

Korišteni dokazi/dokumentacija za donošenje prosudbe:

1. *Godišnji natječaj za upis*
2. *Mrežna stranica Ustanove – informacije o upisu*
3. *Sustav MojVaučer – podaci o upisnim kriterijima*
4. *Portfolio anketa polaznika*
5. *ZPolaznik – evidencija aktivnosti i napredovanja*
6. *Završne ankete polaznika*
7. *Suradnja s CISOK-om*
8. *Suradnja s HZZ-om*



9. *Sporazumi sa Zakladom Solidarna*
10. *Sporazumi s SOS Dječje selo Hrvatska*
11. *Upisna dokumentacija polaznika – uzorci*
12. *Evidencije kontaktiranja neaktivnih polaznika*
13. *Interni podaci o završnosti i prolaznosti*
14. *Evidencije o dodjeli stipendije*
15. *Materijali s partnerskih aktivnosti usmjerenih ranjivim skupinama*
16. *Intervjui s ravnateljem, andragoškim voditeljem, nenastavnim osobljem, nastavnicima, mentorima, polaznicima i poslodavcima.*

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina

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

Prosudba o kvaliteti

Ustanova je razvila razgranat sustav podrške polaznicima, osobito u online okruženju, koji obuhvaća andragošku, administrativnu i tehničku podršku. Putem ZPolaznika polaznicima su 24/7 dostupni materijali, snimke predavanja i obavijesti, a dodatno se komunicira e-poštom i putem Zooma. Polaznici u razgovorima ističu dostupnost nastavnika i brzinu odgovora, pri čemu polaznik P.S. (Python, 2025.) navodi da su “nastavnici i administracija uvijek dostupni za pojašnjenja”, ali bi povremeni kontakt uživo dodatno doprinio osjećaju podrške.

Tehnička podrška organizirana je putem helpdeska i jasnih pisanih uputa za korištenje digitalnih alata, a u evidencijama su vidljivi primjeri rješavanja problema pristupa nastavi ili materijalima. U slučajevima dulje neaktivnosti polaznika Ustanova ih kontaktira i nudi dodatne oblike pomoći. Međutim, iako je sustav podrške funkcionalan, ne postoji u potpunosti formaliziran dokument (npr. politika podrške polaznicima) koji bi opisivao sve oblike podrške, kriterije i postupke, niti se sustavno evidentira svaka intervencija.



U razdoblju 2020.–2023., tijekom provedbe programa s većim udjelom kontaktne nastave, polaznici su iskazivali potrebu za bržim administrativnim odgovorima; u novijem online modelu ti su aspekti značajno unaprijeđeni, što potvrđuju i ankete zadovoljstva. Sustav podrške polaznicima, uz određene manjkavosti u formalizaciji i evidenciji, pokazuje visok stupanj razvijenosti i prilagodbe specifičnostima odraslih polaznika.

Za polaznike iz ranjivih skupina osigurane su dodatne mjere podrške — produljeni rokovi izvršavanja obaveza, individualno savjetovanje s andragoškim voditeljem te fleksibilnost u terminima završnih ispita. Posebno se ističe pristup usmjeren na polaznika i osiguravanje inkluzivnosti kroz suradnju s HZZ-om i CISOK centrima.

Korišteni dokazi/dokumentacija za donošenje prosudbe:

1. ZPolaznik – komunikacija s polaznicima
2. ZPolaznik – materijali za učenje
3. ZPolaznik – evidencija prisutnosti i aktivnosti
4. Uvodne informacije za polaznike (prezentacije)
5. Upute za korištenje digitalnih alata
6. Snimke predavanja (Zoom)
7. Primjer individualne komunikacije nastavnik–polaznik (e-mail, platforma)
8. Evidencije pružene podrške (kontaktiranje neaktivnih polaznika)
9. Izlazne ankete polaznika o zadovoljstvu podrškom
10. Analize anketa – izvještaji voditeljice kvalitete
11. Dnevnik rada nastavnika (digitalni)
12. Raspored konzultacija
13. Andragoški dosje polaznika – uzorci
14. Popis tehničke podrške i dostupnih kanala (helpdesk, e-mail, telefon)
15. Obavijesti o organizacijskim promjenama (online, termini, pristupi)
16. Evidencije o problemima i intervencijama (tehničkim ili organizacijskim)



17. *Primjeri individualiziranih uputa polaznicima*
18. *Primjeri podrške u učenju (dodatni materijali, smjernice)*
19. *Intervjui s ravnateljem, andragoškim voditeljem, nenastavnim osobljem, nastavnicima, mentorima, polaznicima i poslodavcima.*

Ocjena razine kvalitete standarda

Visoka razina

IV. PODRUČJE KVALITETE: LJUDSKI I MATERIJALNI RESURSI

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

Prosudba o kvaliteti

Ustanova ima 3 stalno zaposlena nastavnika na puno radno vrijeme. Taj broj je varirao u proteklim godinama 2025: 3 (D. H, M. J. i M. K. /I.R.; 2024: 3 (D. H, M. J. i M. K); 2023: 2 (N. Č./D. H. i M. J.); 2022: 2 (N. Č. i M. J.). Nastavni proces većine nastavnih sati izvode vanjski suradnici koji su s ustanovom sklopili Ugovor o djelu. (Dosjei vanjskih suradnika (koji sadrže ugovor o djelu za vanjske suradnike). Stalno zaposleni nastavnici Ustanove obavljaju dualne funkcije. Voditeljica obrazovnih programa, voditeljica upisnog centra i koordinatorica andragoške dokumentacije i kvalitete. Nastavnički kapaciteti ustanove su adekvatni u pogledu stručnosti, andragoške osposobljenosti i sustava praćenja kvalitete. To omogućuje kvalitetno izvođenje nastave i postizanje predviđenih ishoda učenja.

Ustanova uspješno ispunjava zakonske obveze stalnim zapošljavanjem i angažmanom andragoškog voditelja na puno radno vrijeme. Korištenje opsežne mreže vanjskih suradnika (oko stotinu u pet godina) prepoznato je kao opravdano i učinkovito rješenje s obzirom na specifičnu strukturu, kratko trajanje i multidisciplinarnost obrazovnih programa.



Tjedno opterećenje nastavnika (3 do 15 sati) je umjereno, omogućujući kvalitetnu pripremu. Prosječna veličina grupe od oko 20 polaznika osigurava izvrstan individualni pristup i visoku razinu interakcije, direktno podupirući postizanje ishoda učenja.

Ustanova sustavno provjerava, dokumentira i održava visoku razinu stručnih kvalifikacija i relevantnog radnog iskustva svih angažiranih nastavnika i vanjskih suradnika.

Proces zapošljavanja je transparentan i kompetitivan, utemeljen na razvijenoj Politici zapošljavanja i razvoja nastavnog osoblja. Objava na specijaliziranim portalima i obvezno probno predavanje osiguravaju odabir najkvalitetnijeg kadra.

Ustanova ulaže u andragoške kompetencije osoblja organizacijom internih radionica (npr. prosinac 2024.). Sustav podrške novim i postojećim nastavnicima dodatno je ojačan metodom vrednovanja sustručnjaka (peer review), što jamči mentorsku podršku i visoku kvalitetu izvedbe i za taj postupak su izrađeni obrasci za vrednovanje. Obično kolege s više iskustva rada u Ustanovi prate novozaposlene kolege).

Ustanova koristi izvrstan i slojevit sustav praćenja kvalitete rada, uključujući:

- Dnevne ankete polaznika: Omogućuju brzu povratnu informaciju i pravovremene korekcije
- Završne ankete: Mjere opće zadovoljstvo i uspješnost (prosječna ocjena 8,9-10).
- Samovrednovanje nastavnika: Osigurava proaktivno prikupljanje prijedloga za unapređenje.
- Vrednovanje sustručnjaka: Koristi se za podršku, uvođenje novih kadrova i osiguranje konzistentne kvalitete.
- Alumni ankete (3 do 9 mjeseci nakon završetka programa, odaziv 25 do 50%)
- Portfolio ankete (uvodne, radi inicijalne procjene polaznika)



Svi prikupljeni podaci aktivno se analiziraju i koriste za korektivne akcije, planiranje daljnjih edukacija i kontinuirano unaprjeđenje nastavnog procesa, čime se uspješno zatvara ciklus kvalitete.

Najveći prostor za razvoj leži u planiranoj izradi online andragoških i digitalnih edukacija na platformi PetraOnline te u ustrajnosti u kontinuiranom i sustavnom educiranju nastavnika u području andragogije. Realizacija ovih aktivnosti dodatno će osnažiti fleksibilnost i dostupnost stručnog usavršavanja za sve vanjske suradnike.

Korišteni dokazi/dokumentacija za donošenje prosudbe:

1. Izvješće za samovrednovanje
2. Mrežne stranice Ustanove (prijavni obrazac za rad Ustanovi)
3. Ankete i analize anketa
4. Dosjei nastavnika (M.R., M.T., A.Š., A.B, M.K., P. A.S., Z.L.)
5. Dosje andragoškog voditelja
6. Dosjei vanjskih suradnika (B.A, K.M.,P.A.S., Z.I.)
7. Ugovori o radu za stalno zaposlene nastavnike
8. Evidencija održanih edukacija u ustanovi
9. Potpisne liste sudionika- nastavnika na edukacijama tijekom 2024.
10. Potvrde o sudjelovanju nastavnika na edukacijama (B.P., D.R., M. D.)
11. Potvrde o pedagoško-psihološkom obrazovanju stalno zaposlenih nastavnika (H.D., Č.N, J.M., K.M., R.I.)
12. Politika osiguravanja kvalitete putem anketa
13. Vrednovanje sustručnjaka (obrazac u procese u peer- review)
14. Izjave ravnatelja, andragoškog voditelja, nenastavnog osoblja, polaznika, poslodavaca, nastavnika.
15. AZUP
16. Ugovori o radu za stalno zaposlene nastavnike
17. Odluke o imenovanju nastavnika na dualnu funkciju
18. Potvrde PPDMI za stalno zaposlene nastavnike



Ocjena razine kvalitete standarda

Visoka razina

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

Prostorni i materijalni uvjeti Ustanove su korektni i u potpunosti usklađeni s regulatornim zahtjevima te tehnički podržavaju kvalitetno izvođenje nastave, no opći dojam je umanjen zbog značajnog problema fizičke pristupačnosti za osobe s invaliditetom.

Ustanova posjeduje Rješenja Ministarstva znanosti i obrazovanja koja potvrđuju da su minimalni prostorni i materijalni uvjeti ispunjeni sukladno propisima.

Učilište raspolaže s oko 250 m² prostora (referada, uredi, 4 klasične učionice, specijalizirana informatička predavaonica od 55 m², učionica za online nastavu, prostorija za arhivu), što je zadovoljavajuće i prilagođeno broju upisanih polaznika. Učionice su opremljene suvremenom opremom (projektori, pametne ploče).

Prostori zadovoljavaju sve higijensko-tehničke uvjete (rasvjeta, ventilacija, akustika, zaštita od požara). Proaktivno preseljenje na prvi kat zgrade minimiziralo je rizik od poplave, čime je poboljšana sigurnost.

Materijalni uvjeti su izvrsni u pogledu digitalne opreme i podrške. Ustanova je dobro opremljena digitalnom infrastrukturom te posjeduje potrebne licencirane softverske pakete (Zoom, Dropbox, Vimeo, Minimax, itd.), što podržava hibridne i online oblike nastave.

Posebno se ističe visoka fleksibilnost omogućena snimanjem svih online predavanja i njihovom distribucijom putem sustava ZPolaznik, s dostupnošću snimki do 12 mjeseci, čime se značajno olakšava usklađivanje obrazovanja s privatnim obvezama polaznika.



Redovita nabava nove računalne i tehničke opreme jamči stabilnost i kvalitetu nastavnog procesa.

Uvjeti za UTR su zadovoljavajući i formalizirani kroz ugovore o suradnji s poslodavcima, koji se obvezuju osigurati potrebne materijalne i tehničke uvjete za praktični dio nastave.

Ustanova aktivno prikuplja povratne informacije o prostornim i tehničkim uvjetima putem dnevnih anketa. Zabilježene tehničke poteškoće odnose se primarno na internetsku vezu kod polaznika te se ažurno uklanjaju.

Uvidom u prostorne uvjete vidljiva je nemogućnost pristupa referadi i dijelu učionica osobama s tjelesnim invaliditetom. Prostori se nalaze na prvom katu zgrade koja nema lift ni rampu. Rješavanje ovog problema (kroz prilagodbu postojećeg prostora ili preseljenje u pristupačan prostor) ključno je za postizanje potpune inkluzivnosti i usklađenosti s načelom poticajnog okruženja za sve polaznike. Taj problem umanjen je ako se uzme u obzir dostupnost svih informacije i nastave online putem.

Korišteni dokazi/dokumentacija za donošenje prosudbe:

1. Izvješće o samovrednovanju
2. Ugovor o zakupu prostora (1. 10. 2019., 1. 7. 2022., 1. 12. 2023.)
3. Ugovori za obavljanje UTR s osnovnom školom i knjigovodstvenim servisom
4. Rješenje o minimalnim tehničkim uvjetima (Grad Zagreb, Gradski ured za obrazovanje, kulturu i šport, KLASA: UP/I-602-07/10-02/7 URBROJ: 251-10-52-10-4 Zagreb, 23. 4. 2010.)
5. Računi za digitalnu infrastrukturu (Canva, Clickkup, Vimeo račun, Zoom. DigitalOceanLLC...)
6. Računi za računalnu opremu
7. Anketni upitnici
8. Izjave ravnatelja, andragoškog voditelja, nenastavnog osoblja, polaznika, poslodavaca, nastavnika.

Ocjena razine kvalitete standarda

Visoka razina



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

Prosudba o kvaliteti

Ustanova upravlja financijama na vrlo stabilan i odgovoran način, osiguravajući punu operativnu održivost i transparentnost. Sustav je postavljen za stabilan rad, ali je potrebno osnažiti razvojnu usmjerenost kroz diverzifikaciju izvora prihoda.

Osigurana su sva potrebna financijska sredstva isključivo kroz školarine, što omogućuje kvalitetno izvođenje programa i postizanje ishoda učenja. Ustanova posluje profitabilno s godišnjim viškom prihoda nad rashodima, jamčeći operativnu stabilnost.

Solventnost Ustanove je izvrsna. Pravovremeno podmirivanje dospjelih obveza (isplate plaća, honorara i dobavljača prije zakonskih rokova) glavni je prioritet. Nema duga prema državnim institucijama (porezi, doprinosi). Ustanova uredno i transparentno dostavlja financijske izvještaje FINA-i.

Upravljanje dokumentacijom: Financijski dokumenti se efikasno pohranjuju i obrađuju u oblaku putem ERP sustava (Minimax), što osigurava brz pristup i sigurnost podataka.

Trenutačna financijska stabilnost postignuta je primarnim oslanjanjem na prihod od školarina. Iako je taj model pouzdan za tekuće poslovanje, postoji prilika za daljnju financijsku diversifikaciju. Diversifikacija bi osnažila otpornost Učilišta na potencijalne tržišne fluktuacije te otvorila značajnije mogućnosti za ulaganja u velike, dugoročne razvojne projekt.

Ustanova ima relevantno, ali nedovoljno iskorišteno iskustvo u EU projektima (sudjelovanje kao partner 2021. godine na projektu „Zdrava radna mjesta u turizmu“ za izradu e-platforme). Iako je prepoznat prostor za poboljšanje, još nije uspostavljen mehanizam kontinuiranog korištenja dodatnih, nediverzificiranih izvora financiranja (poput redovitog apliciranja na EU fondove ili vlastite gospodarske djelatnosti) za unaprjeđenje kvalitete i osiguravanje pristupa polaznicima.



Bilo bi dobro razmisliti o diverzifikaciji izvora financiranja, posebno kroz izradu strategije za redovito apliciranje na EU projekte kako bi se osigurali dodatni razvojni fondovi namijenjeni unaprjeđenju infrastrukture i programa, čime bi se poboljšala razvojna usmjerenost i otpornost financijskog sustava.

Korišteni dokazi/dokumentacija za donošenje prosudbe:

1. Izvješće o samovrednovanju
2. Podaci o solventnosti (obrazac sol-2) na dan 29.06.2025., obrazac Zagrebačke banke
3. Potvrde predaje GFI – za 2020., 2021., 2022., 2023. i 2024.
4. Ugovor o dodjelu bespovratnih sredstava, Poboljšanje pristupa ranjivih skupina tržištu rada u sektoru turizma i ugostiteljstva broj poziva: UP.02.2.2.03
5. Izjave ravnatelja i andragoškog voditelja

Ocjena razine kvalitete standarda

Visoka razina

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

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

Prosudba o kvaliteti

Ustanova ima jasno razvijen i transparentan sustav informiranja javnosti o svojem radu, programima i postignućima. Informacije su javno dostupne putem službene mrežne stranice učilišta, društvenih mreža (Facebook, LinkedIn, Instagram) te kroz newslettere i e-biltene koji se redovito distribuiraju zainteresiranim korisnicima i partnerima.



Mrežna stranica redovito se ažurira te sadrži sve relevantne dokumente: verificirane programe, uvjete upisa, rasporede, pravilnike, vodiče za polaznike, kao i informacije o mogućnostima financiranja obrazovanja putem vaučera. Ustanova koristi i digitalni informacijski sustav ZPolaznik, putem kojeg su informacije o programima, nastavnim sadržajima i aktivnostima dostupne svim polaznicima u stvarnom vremenu.

Promocija obrazovanja odraslih provodi se kroz javne događaje, dan otvorenih vrata, objave u medijima i suradnju s lokalnom zajednicom. Ustanova redovito sudjeluje u nacionalnim kampanjama koje promiču cjeloživotno učenje (npr. Tjedan cjeloživotnog učenja, manifestacije ASOO-a) te izrađuje promotivne materijale (brošure, letke, digitalne oglase) koji su usklađeni s vizualnim identitetom učilišta.

Analize pokazatelja posjećenosti web stranice i angažmana na društvenim mrežama redovito se prate kroz mjesečne izvještaje. Na temelju tih podataka prilagođavaju se komunikacijske strategije i sadržaji. Ustanova pokazuje visoku razinu proaktivnosti u javnoj komunikaciji i promicanju važnosti obrazovanja odraslih, što doprinosi vidljivosti i prepoznatljivosti institucije.

Na svojim mrežnim stranicama Učilište objavljuje dokumentaciju vezanu za upise, žalbeni postupak, opće uvjete poslovanja, Pravilnik o obrazovanju odraslih, ali nedostaje Zakon o obrazovanju odraslih te financijska izvješća koja bi upotpunila transparentnost rada.

Korišteni dokazi/dokumentacija za donošenje prosudbe:

1. *Mrežna stranica Ustanove*
2. *Objave na društvenim mrežama*
3. *Promidžbeni materijali (brošure, letci, plakati)*
4. *Informativne prezentacije za polaznike*
5. *ZPolaznik – obavijesti i informacije polaznicima*
6. *E-mail komunikacija s polaznicima*
7. *Oglasna ploča Ustanove – obavijesti i dokumenti*
8. *Medijske objave i intervjui*
9. *Evidencije ažuriranja web sadržaja*
10. *Statistike posjećenosti web stranice i društvenih mreža*



11. *Primjeri javnih poziva i natječaja*

12. *Interni dokumenti o komunikacijskim aktivnostima*

13. *Intervjui s ravnateljem, andragoškim voditeljem, nenastavnim osobljem, nastavnicima, mentorima, polaznicima i poslodavcima.*

Ocjena razine kvalitete standarda

Visoka razina

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

Prosudba o kvaliteti

Ustanova aktivno razvija i održava suradnju s nizom obrazovnih, gospodarskih i civilnih institucija na nacionalnoj i međunarodnoj razini. Suradnje su formalizirane kroz sporazume i partnerske ugovore, a obuhvaćaju razmjenu znanja, razvoj programa i uključivanje polaznika u različite oblike stručne prakse i projekata.

Ključni partneri uključuju Hrvatski zavod za zapošljavanje (HZZ), CISOK, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i mladih, ASOO, kao i brojne lokalne udruge i poduzeća (posebno u području poslovnih i IT programa). Ustanova aktivno sudjeluje u mrežama obrazovnih institucija te je prepoznata kao pouzdan partner u provedbi vaučernih programa.

Na međunarodnoj razini ustanova je sudjelovala u nekoliko projekata i EPALE inicijativama, usmjerenima na razmjenu primjera dobre prakse u području digitalne andragogije i učenja usmjerenog na polaznika. Zaposlenici sudjeluju u edukacijama koje im organizira sama ustanova.

Inovativnost se očituje kroz primjenu suvremenih digitalnih alata (IBIS, ZPolaznik, ClickUp) te razvoj online programa koji omogućuju fleksibilno učenje. Ustanova redovito evaluira rezultate suradnji i projekte, a zaključci se uključuju u godišnje planove unaprjeđenja kvalitete.

Suradnje su jasno povezane s ciljevima ustanove u području kvalitete, zapošljivosti i cjeloživotnog učenja. Iako su aktivnosti raznovrsne i uspješno provedene, preporučuje se sustavnije



vrednovanje učinka suradnji na ishode obrazovanja i razvoj inovacija te provođenje Erasmus+ projekata.

Korišteni dokazi/dokumentacija za donošenje prosudbe:

1. Sporazumi o suradnji (ustanove, organizacije, udruge)
2. Ugovori o partnerskim projektima
3. Dokumentacija OECD, HZZ ili drugih projektnih aktivnosti
4. Zapisnici sa sastanaka partnera
5. Potvrde o suradnji poslodavaca
6. Primjeri zajedničkih aktivnosti (radionice, prakse, predavanja)
7. Fotografije i materijali s partnerskih događanja
8. Dokazi o sudjelovanju na konferencijama i seminarima
9. Izvještaji o provedbi međunarodnih aktivnosti
10. Interna projektna dokumentacija
11. Popis partnera Ustanove
12. Intervjui s ravnateljem, andragoškim voditeljem, nenastavnim osobljem, nastavnicima, mentorima, polaznicima i poslodavcima.

Ocjena razine kvalitete standarda

Zadovoljavajuća razina

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

Prosudba o kvaliteti

Ustanova dosljedno promiče i primjenjuje načela etičnosti, integriteta i profesionalne odgovornosti u svom radu. Etička načela integrirana su u Kodeks etike ustanove, koji obuhvaća ponašanje djelatnika, nastavnika i polaznika, te se primjenjuje u svim segmentima rada — od nastavnog procesa do komunikacije i administrativnih postupaka.



Zaposlenici su upoznati s odredbama Kodeksa putem internih sastanaka i dokumentacije dostupne u ClickUp sustavu, a novi suradnici prolaze proces uvođenja (onboarding) koji uključuje obuku o profesionalnim standardima i etičkim pravilima. Posebna pažnja posvećena je zaštiti osobnih podataka u skladu s GDPR-om, a provedene su mjere tehničke i organizacijske zaštite informacija u sustavima IBIS, ZPolaznik i Minimax.

Ustanova vodi jasne procedure za rješavanje pritužbi i sukoba interesa. Pritužbe polaznika zaprimaju se pisanim putem ili putem online obrasca, evidentiraju se u posebnom registru i rješavaju u roku definiranom internim aktima. Analiza pritužbi i preporuke Povjerenstva za kvalitetu redovito se razmatraju na sjednicama Upravnog vijeća, a zaključci se koriste za korektivne mjere.

Kultura integriteta dodatno se osnažuje kroz transparentno objavljivanje informacija, jasnu komunikaciju u evaluacijskim procesima i redovitu edukaciju nastavnika o etičnosti u poučavanju odraslih. Ustanova njeguje odnose uzajamnog poštovanja i profesionalnosti, a svi zaposlenici potpisuju izjavu o poštivanju etičkog kodeksa.

U radu nije uočeno kršenje načela integriteta ni postupanja suprotno profesionalnim standardima. Iako je sustav etike čvrsto uspostavljen, može se dodatno unaprijediti kroz periodične evaluacije primjene etičkih načela i jačanje kulture integriteta među vanjskim suradnicima.

Korišteni dokazi/dokumentacija za donošenje prosudbe:

1. *Kodeks etike Ustanove*
2. *Pravilnik o radu (ako uključuje etičke odredbe)*
3. *Pravilnik o zaštiti osobnih podataka (GDPR)*
4. *Evidencija o upoznavanju zaposlenika s etičkim pravilima*
5. *Evidencije i obrasci pritužbi*
6. *Evidencije rješavanja pritužbi*
7. *ZPolaznik – dostupnost informacija o pritužbama polaznicima*



8. *Interni akti o profesionalnom postupanju*
9. *Dokumentacija o edukacijama zaposlenika (etika, GDPR)*
10. *Zapisnici sastanaka vezanih uz etička pitanja*
11. *Dokazi o implementaciji postupaka povjerljivosti*
12. *Oglasna ploča – objave o pravima polaznika*
13. *Intervjui s ravnateljem, andragoškim voditeljem, nenastavnim osobljem, nastavnicima, mentorima, polaznicima i poslodavcima.*

Ocjena razine kvalitete standarda

Visoka razina



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	