



**VELEUČILIŠTE SUVREMENIH INFORMACIJSKIH
TEHNOLOGIJA**

POSLOVNIK

SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

PSUK

HRN EN ISO 9001:2015

Rev. 11

Zagreb
17. travnja 2023.

SADRŽAJ:

1. UVOD.....	6
2. O NAMA.....	8
3. USTROJ VSITE-A.....	10
3.1. Tijela i ustrojbene jedinice VSITE-a.....	10
3.2. Katedre.....	10
3.3. Organizacija nastave te znanstveno-istraživačkog rada i stručne djelatnosti.....	11
3.3.1. <i>Stručni prijediplomski studij informacijske tehnologije (IT).....</i>	<i>11</i>
3.3.2. <i>Stručni diplomski studij informacijske tehnologije (DIT).....</i>	<i>11</i>
3.3.3. <i>Nastavna radilišta.....</i>	<i>11</i>
Slika 1: Organizacijska shema VSITE-a.....	12
Slika 2: Matrična organizacija nastave.....	13
3.3.4. <i>Organizacija cjeloživotnog obrazovanja.....</i>	<i>14</i>
3.3.5. <i>Projektna organizacija znanstveno-istraživačkog rada i stručne djelatnosti.....</i>	<i>14</i>
3.3.6. <i>Organizacija nastave na daljinu u izvanrednim situacijama.....</i>	<i>15</i>
3.3.7. <i>Provedba kolokvija i ispita na daljinu.....</i>	<i>15</i>
3.3.8. <i>Obrana završnih i diplomskih radova na daljinu u izvanrednim situacijama.....</i>	<i>15</i>
3.4. Centri i uredi.....	16
3.5. Dekanat.....	16
3.6. Informacijski sustav VSITE-a.....	17
3.6.1. <i>Sustav administracije visokog učilišta (SCAD).....</i>	<i>17</i>
3.6.2. <i>IT potpora nastave na daljinu.....</i>	<i>18</i>
3.6.3. <i>IT potpora marketingu.....</i>	<i>19</i>
3.6.4. <i>Korištenje ticketing sustava.....</i>	<i>19</i>
3.7. Zaštita privatnosti i osobnih podataka ispitanika.....	19
4. KONTEKST ORGANIZACIJE.....	21
4.1. Razumijevanje organizacije i njenog konteksta.....	21
4.1.1. <i>Pristup.....</i>	<i>21</i>
4.1.2. <i>Ključni unutarnji čimbenici.....</i>	<i>21</i>
4.1.3. <i>Pravni i regulatorni okvir.....</i>	<i>22</i>
4.1.4. <i>Ugovorne obveze VSITE-a.....</i>	<i>22</i>
4.1.5. <i>Norme.....</i>	<i>23</i>
4.1.6. <i>Zahtjevi unutar organizacije.....</i>	<i>23</i>
4.1.7. <i>Djelovanje na europskom prostoru visokog obrazovanja.....</i>	<i>24</i>
4.1.8. <i>Odnosi na tržištu obrazovnih usluga.....</i>	<i>24</i>
4.1.9. <i>Utjecaj informacijske i komunikacijske tehnologije.....</i>	<i>24</i>
4.1.10. <i>Utjecaj IT tržišta.....</i>	<i>25</i>
4.2. Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana.....	25
4.2.1. <i>Dionici i druge zainteresirane strane VSITE-a.....</i>	<i>25</i>
4.2.2. <i>Zahtjevi i potrebe studenata.....</i>	<i>25</i>
4.3. Područja primjene sustava upravljanja kvalitetom.....	26

4.4. Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi.....	28
4.4.1. <i>Procesno usmjereni sustav upravljanja kvalitetom.....</i>	28
4.4.2. <i>Tijek odvijanja procesa i primjena PDCA ciklusa na sustav upravljanja kvalitetom....</i>	30
Slika 3: Procesno usmjereni sustav upravljanja kvalitetom VSITE-a.....	30
4.4.3. <i>PDCA ciklus procesa.....</i>	31
Slika 4: PDCA ciklus procesa.....	31
4.4.4. <i>Dokumentirane informacije za potporu upravljanju procesima.....</i>	32
4.4.5. <i>Opis procesa.....</i>	32
4.4.6. <i>Praćenje i nadzor procesa.....</i>	32
4.4.7. <i>Resursi neophodni za realizaciju procesa.....</i>	32
4.4.8. <i>Odgovornost i ovlasti za procese.....</i>	33
4.5. Integracija sustava upravljanja visokim učilištem.....	34
4.5.1. <i>Integrirani sustav upravljanja VSITE-a.....</i>	34
Slika 5: PDCA ciklus upravljanja visokim učilištem.....	34
4.5.2. <i>Opseg integracije sustava upravljanja kvalitetom visokog učilišta.....</i>	35
Tablica 1: Zajednički elementi sustava upravljanja kvalitetom VSITE-a.....	36
4.5.3. <i>Područja osiguravanja kvalitete.....</i>	36
5. VOĐENJE VISOKOG UČILIŠTA.....	38
5.1. Vodstvo i opredijeljenost za kvalitetu.....	38
5.1.1. <i>Vodstvo VSITE-a.....</i>	38
5.1.2. <i>Kolegij.....</i>	38
5.2. Usmjerenost na studenta.....	39
5.3. Politika kvalitete.....	39
5.3.1. <i>Razvoj politike kvalitete.....</i>	39
5.3.2. <i>Prilježavanje politike kvalitete.....</i>	40
5.4. Uloge i ovlaštenja.....	40
6. PLANIRANJE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM.....	41
6.1. Mjere za poduzimanje koraka povezanih s rizicima i prilikama.....	41
6.1.1. <i>Rizici i koraci povezani s rizicima po procesima.....</i>	41
6.1.2. <i>Prilike i koraci povezani s prilikama za poboljšanje procesa, proizvoda i usluga.....</i>	41
6.1.3. <i>Procjena rizika.....</i>	42
6.2. Ciljevi kvalitete i planiranje njihovog postizanja.....	44
6.2.1. <i>Strateški ciljevi VSITE-a.....</i>	44
6.2.2. <i>Ciljevi kvalitete i način njihovog ostvarivanja.....</i>	44
6.3. Planiranje promjena.....	45
7. UPRAVLJANJE RESURSIMA VISOKOG UČILIŠTA (PODRŠKA).....	46
7.1. Resursi visokog učilišta.....	46
7.1.1. <i>Nastavno i nenastavno osoblje.....</i>	46
7.1.2. <i>Infrastruktura.....</i>	46

7.1.3.	<i>Okruženje za odvijanje procesa.....</i>	46
7.1.4.	<i>Organizacijsko znanje.....</i>	47
7.2.	Osposobljenost.....	48
7.3.	Svjesnost.....	48
7.4.	Komunikacija.....	48
7.4.1.	<i>Unutarnja komunikacija.....</i>	48
7.4.2.	<i>Komunikacija u izvanrednim situacijama.....</i>	49
7.4.3.	<i>Informiranje javnosti.....</i>	49
7.4.4.	<i>Komunikacijski plan.....</i>	49
7.5.	Dokumentirane informacije.....	50
7.5.1.	<i>Opseg dokumentiranih informacija.....</i>	50
7.5.2.	<i>Stvaranje i osuvremenjivanje dokumentiranih informacija.....</i>	50
7.5.3.	<i>Nadzor nad dokumentiranim informacijama.....</i>	50
8.	RADNI PROCESI (PROVEDBA).....	51
8.1.	Operativno planiranje i nadzor procesa.....	51
8.2.	Zahtjevi na studijske programe.....	51
8.3.	Planiranje razvoja studijskih programa.....	51
8.3.1.	<i>Razvoj novih studijskih programa.....</i>	51
8.3.2.	<i>Veće i manje promjene studijskih programa (revizija).....</i>	52
8.3.3.	<i>Ulazi za razvoj i reviziju studijskog programa.....</i>	52
8.3.4.	<i>Nadzor nad razvojem i revizijom studijskog programa.....</i>	53
8.3.5.	<i>Rezultati razvoja i revizije studijskog programa.....</i>	53
8.3.6.	<i>Promjene u elaboratu o studijskom programu.....</i>	53
8.4.	Nadzor nad procesima, proizvodima i uslugama vanjskih dobavljača.....	53
8.5.	Organiziranje i praćenje nastave i ispita.....	53
8.6.	Uvođenje novih studijskih programa i većih revizija studijskih programa.....	55
9.	VREDNOVANJE PERFORMANSI.....	56
9.1.	Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje.....	56
9.2.	Interni audit.....	56
9.3.	Preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom.....	57
10.	POBOLJŠANJA.....	58
10.1.	Opći pristup.....	58
10.2.	Nesukladnost i popravna radnja.....	58
10.3.	Trajno poboljšavanje.....	58

POPIS REVIZIJA

Revizija	Revidirane stranice (točka)	Datum	Revidirao/ Odobrio
0		03.03.2011	M. Buković
1	Sve	13.06.2013	M. Nikitović
2	Str. 4 – O nama (sve) Str. 5 – t.1 (izmjene i dopune) Str. 11 – t.1 Planiranje (izmjena) Str. 18 – Organizacijska shema, izmjena Str. 19 – Organizacijska shema, dopuna (Organizacija nastave) Str. 20 – Popis podloga	16.10.2013	M. Nikitović
3	t. 4.-7	02.06.2014.	M. Nikitović
4	Sve	26.06.2015.	M. Nikitović
5	Prilog 2 Politika informacijske sigurnosti	22.07.2015.	M. Nikitović
6	Prilog 2 Politika informacijske sigurnosti	30.06.2016.	M. Nikitović
7	Sve, tranzicija s ISO 9001:2008 na ISO 9001:2015 i implemetacija zahtjeva ESG 2015	8.05.2017.	M. Nikitović
8	t. 1, Dodano 3.7 Zaštita osobnih podataka i obrada osobnih podataka Prilog 15 POL-GDPR-01 Politika zaštite privatnosti i osobnih podataka	24.05.2018.	M. Nikitović
9	Objedinjavanje pravilnika PR-01 i PR-04 s poslovnikom Organizacija on line nastave u izvanrednim situacijama	24.04.2020.	M. Nikitović
10	Usklađivanje s izmjenama i dopunama Pravilnika o ustroju VSITE-a (PR-02)	28.06.2021.	M. Davidović
11	Usklađivanje s novim Zakonom o visokom obrazovanju i znanstvenoj djelatnosti	Prijedlog za Vijeće veleučilišta	D. Bužić D. Pešut E. Krusha

1. UVOD

Poslovnikom o sustavu za upravljanje kvalitetom Veleučilišta suvremenih informacijskih tehnologija u Zagrebu (u daljnjem tekstu: Poslovnik ili PSUK) propisuju se područja vrednovanja kvalitete, ustroj i djelovanje sustava za upravljanje kvalitetom Veleučilišta suvremenih informacijskih tehnologija u Zagrebu (u daljnjem tekstu: VSITE).

Pod sustavom za upravljanje kvalitetom podrazumijeva se sustav kontinuiranog poboljšavanja studijskih programa VSITE-a i s njima povezanim procesima cjeloživotnog obrazovanja, znanstvene i stručne djelatnosti, mobilnosti i međunarodne suradnje te izdavaštva.

Svrha je sustava upravljanja kvalitetom

- izgradnja institucijskih mehanizama za sustavno vrednovanje kvalitete VSITE-a kao visokog učilišta
- koordiniranje razvojnih programa usmjerenih prema kontinuiranom poboljšavanju kvalitete VSITE-a u svim područjima njegovog djelovanja i
- primjena Standarda i smjernica za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG standardi) i međunarodnih normi ISO 9001 i ISO 27001 u skladu sa Strategijom razvoja VSITE-a.

Polazište razvoja procesno usmjerenog integriranog sustava upravljanja VSITE-a čine

- razumijevanje organizacije VSITE-a i njenog konteksta (t. 4.1 ovog poslovnika),
- razumijevanje potreba i očekivanja dionika i drugih zainteresiranih strana (t. 4.2 ovog poslovnika),
- definiranje opsega integracije (t. 4.5 ovog poslovnika) i
- organizacija sustava upravljanja kvalitetom (t. 4.3 i t. 4.4 ovog poslovnika).

Ustroj i djelovanje sustava za upravljanje kvalitetom VSITE-a podliježu Mjerilima, načelima i kriterijima vrednovanja učinkovitosti sastavnica Zbora veleučilišta i njihovih studijskih programa Agencije za visoko obrazovanje (AZVO) i Ministarstva znanosti i obrazovanja (MZO).

VSITE prepoznaje važnost kvalitete kao ključnog faktora uspjeha visokog učilišta i njegovih studenata te se posvećuje razvijanju kulture kvalitete i kontinuiranom poboljšavanju kvalitete u svim područjima djelovanja te ugrađuje ju u sve normativne akte u skladu s ESG standardima i zahtjevima ISO normi.

Uspostavljeni model integriranog sustava upravljanja VSITE-a zasnovan na ISO 9001 i ESG standardima usklađen je sa zahtjevima norme ISO 27001:2013 kojom su u djelovanje uspostavljenog integriranog sustava upravljanja VSITE-a unijete sljedeće ključne promjene:

- vodstvo veleučilišta u potpunosti preuzima odgovornost za kvalitetu i integriranje zahtjeva norme u sve procese te se posvećuje zadovoljavanju potreba i očekivanja dionika i drugih zainteresiranih strana,
- procjena rizika postaje sastavni dio procesa planiranja i polazište za utvrđivanje (prioritetnih) aktivnosti osiguravanja kvalitete, ciljeva kvalitete i planiranje promjena,
- upravljanje promjenama provodi se da bi se uspješno provele akcije koje se odnose na rizike i prilike, realizaciju ciljeva kvalitete i uvođenje novih i promjenu postojećih studijskih programa i programa obrazovanja odraslih, koje treba planirati i provoditi sustavno i dosljedno, tako što će se najprije identificirati i analizirati rizici, mogućnosti i možebitne posljedice i

Oznaka	PSUK
Datum	17.04.2023.
Stranica	7/58
Revizija	11

- uspostavljanje sustava upravljanja (organizacijskim) znanjem visokog učilišta, jer je organizacijsko znanje ono što čini jedinstvenim neko visoko učilište.

2. O NAMA

Veleučilište suvremenih informacijskih tehnologija (VSITE) je visoko učilište koje kao privatno veleučilište ustrojava i izvodi stručne prijediplomske i diplomске studije za informacijske tehnologije prema dopusnicama Ministarstva za znanost i obrazovanje (MZO) te razvija stručnu i znanstvenu djelatnost u skladu sa Zakonom o znanosti i visokom obrazovanju.

Osnivač VSITE-a je Intus informatika d.o.o. za informatiku trgovinu i usluge, 10000 Zagreb, Klaićeva 22, koji ima prava i obveze osnivača u skladu sa Zakonom.

Puni naziv VSITE-a na hrvatskom jeziku glasi: **Veleučilište suvremenih informacijskih tehnologija**.

Puni naziv VSITE-a na engleskom jeziku glasi: **University of Applied Sciences in Information Technology - Zagreb**.

Sjedište VSITE-a je Klaićeva 7, 10000 Zagreb.

VSITE je pravna osoba upisana u sudski registar ustanova i Upisnik visokih učilišta pri MZO Republike Hrvatske od 12. listopada 2006.

VSITE u skladu s dopusnicama MZO ustrojava i izvodi

- **Stručni prijediplomski studij informacijske tehnologije** (engl. *Professional Undergraduate Study of Information Technology*), trajna dopusnica MZOS od 8. travnja 2011. (KLASA: UP/I 602-04/10-13/00043, URBROJ:533-07-11-0005) i
- **Stručni diplomski studij informacijske tehnologije** (engl. *Professional Graduate Study of Information Technology*), dopusnica MZOS od 23. srpnja 2013. (KLASA: UP/I 602-04/11-13/00243, URBROJ:533-20-13-0007).

Stručni prijediplomski studij informacijske tehnologije izvodi se od osnutka VSITE-a 2006. godine, a Stručni diplomski studij informacijske tehnologije od 21.10.2013. godine.

Nastavnim osobljem podržana su predavanja, auditorne vježbe, laboratorijske vježbe, seminari i konzultacije.

Oba studija zasnivaju se na aktivnom učešću studenata u svim oblicima nastave.

Studenti:

- samostalno uče,
- proučavaju literaturu,
- izvode laboratorijske vježbe,
- pripremaju seminarske radove,
- djeluju u malim projektnim timovima u kojima u skladu s utvrđenim ulogama pripremaju projekte iz područja određenih kolegija,
- održavaju prezentacije,
- sudjeluju u radu radionica u skladu sa svojim osobnim potrebama i potrebama svojih poslodavaca,
- obavljaju praksu u IT tvrtkama ili obavljajući IT poslove u drugim organizacijama te

- zajedno sa svojim nastavnicima objavljuju stručne i znanstvene radove.

Cilj aktivnog učešća studenata u nastavi je završetak studija u predviđenom roku uz usvajanje znanja za izabrani smjer i ritam studiranja te zadovoljavanja zahtjeva prema Hrvatskom i Europskom kvalifikacijskom okviru.

3. USTROJ VSITE-A

3.1. Tijela i ustrojbene jedinice VSITE-a

Ustroj VSITE-a utvrđuju **Statut VSITE-a** i **Pravilnik o ustroju VSITE-a** (PR-02) u kojima su utvrđena tijela i ustrojbene jedinice VSITE-a i djelokrug njihovog rada, nadležnosti i odgovornosti za uspješan rad Veleučilišta. Organizacijska shema VSITE-a prikazana je na slici 1.

Tijela VSITE-a su:

- Upravno vijeće,
- Dekan,
- Prodekani i savjetnici,
- Stručna povjerenstva,
- Vijeće veleučilišta,
- Kolegij dekana i
- Savjet Veleučilišta.

Ustrojbene jedinice VSITE-a su katedre, nastavna radilišta, centri, uredi i dekanat.

Povjerenstvo za upravljanje kvalitetom je tijelo VSITE-a čiji djelokrug rada i zadaci su utvrđeni ovim Poslovníkom.

Savjet je savjetodavno tijelo visokog učilišta koje zastupa interese gospodarstva i artikulira njegove zahtjeve koji se odnose na studijske programe i društvenu ulogu VSITE-a.

Studentsko vijeće, koje bira Studentski zbor, zastupa interese i zahtjeve redovnih i izvanrednih studenata, a Alumni klub interese i zahtjeve studenata koji su uspješno završili studij na VSITE-u.

3.2. Katedre

U VSITE-u djeluju (slika 1 i slika 2):

- Katedra za matematiku i fiziku (KMF),
- Katedra za jezike i društvene kolegije (KJD),
- Katedra za elektrotehniku i digitalne sustave (KEDS),
- Katedra za programiranje (KPRO),
- Katedra za računalne sustave i mreže (KRSM) i
- Katedra za baze podataka i informacijske sustave (KBIS).

Katedre vode brigu o:

- planiranju nastave za predmete koje katedra izvodi,
- izvođenju nastave u skladu s nastavnim planom i programom za predmete koje katedra izvodi,
- osiguranju materijalnih sredstava za predmete koje katedra izvodi,
- osiguranju i praćenju kvalitete izvođenja nastave,
- praćenju uspjeha studenata i pravednosti ocjenjivanja,
- obuci nastavnika u pedagoškim postupcima i informatizaciji nastave,

- znanstvenoj i stručnoj djelatnosti vezanoj uz područje interesa katedre,
- ostvarenju uvjeta izbora, izborima i ponovnim izborima nastavnika,
- unaprjeđenju nastavnih programa, sadržaja predmeta, ciljeva predmeta, ishoda učenja, izvedbenih programa i pedagoških standarda za predmete koje izvodi i
- drugim aspektima vezanim za nastavne, stručne i znanstvene aktivnosti.

Katedrom rukovodi voditelj katedre, a rad katedri koordinira:

- prodekan za nastavu (za proces nastave, te mobilnost i međunarodnu suradnju) i
- prodekan za razvoj i gospodarstvo (za znanstveno-istraživački rad i stručnu djelatnost).

Predmeti po katedrama i studijima utvrđuju se u dokumentiranoj informaciji **OB-73 Predmeti po katedrama i studijskim programima** koja se održava u skladu s Pravilnikom o ustroju VSITE-a (PR-02) i **Pravilnikom o studiranju** (PR-03). Nastava se izvodi u skladu s **Pravilnikom o studiranju** (PR-03) i **Odlukom o studiranju za akademsku godinu** koju donosi Upravno vijeće na prijedlog dekana i Vijeća veleučilišta VSITE-a.

3.3. Organizacija nastave te znanstveno-istraživačkog rada i stručne djelatnosti

3.3.1. Stručni prijediplomski studij informacijske tehnologije (IT)

Stručni prijediplomski studij informacijske tehnologije omogućava postizanje minimalno 180 ECTS bodova i stjecanje naziva prvostupnik/prvostupnica (baccalaureus / baccalaurea) inženjer/inženjerka informacijskih tehnologija (bacc.ing.techn.inf.) i specijalizaciju u četiri područja (smjera):

- Programiranje,
- Baze podataka i web dizajn,
- Računalni sustavi i mreže i
- Informacijski sustavi.

3.3.2. Stručni diplomski studij informacijske tehnologije (DIT)

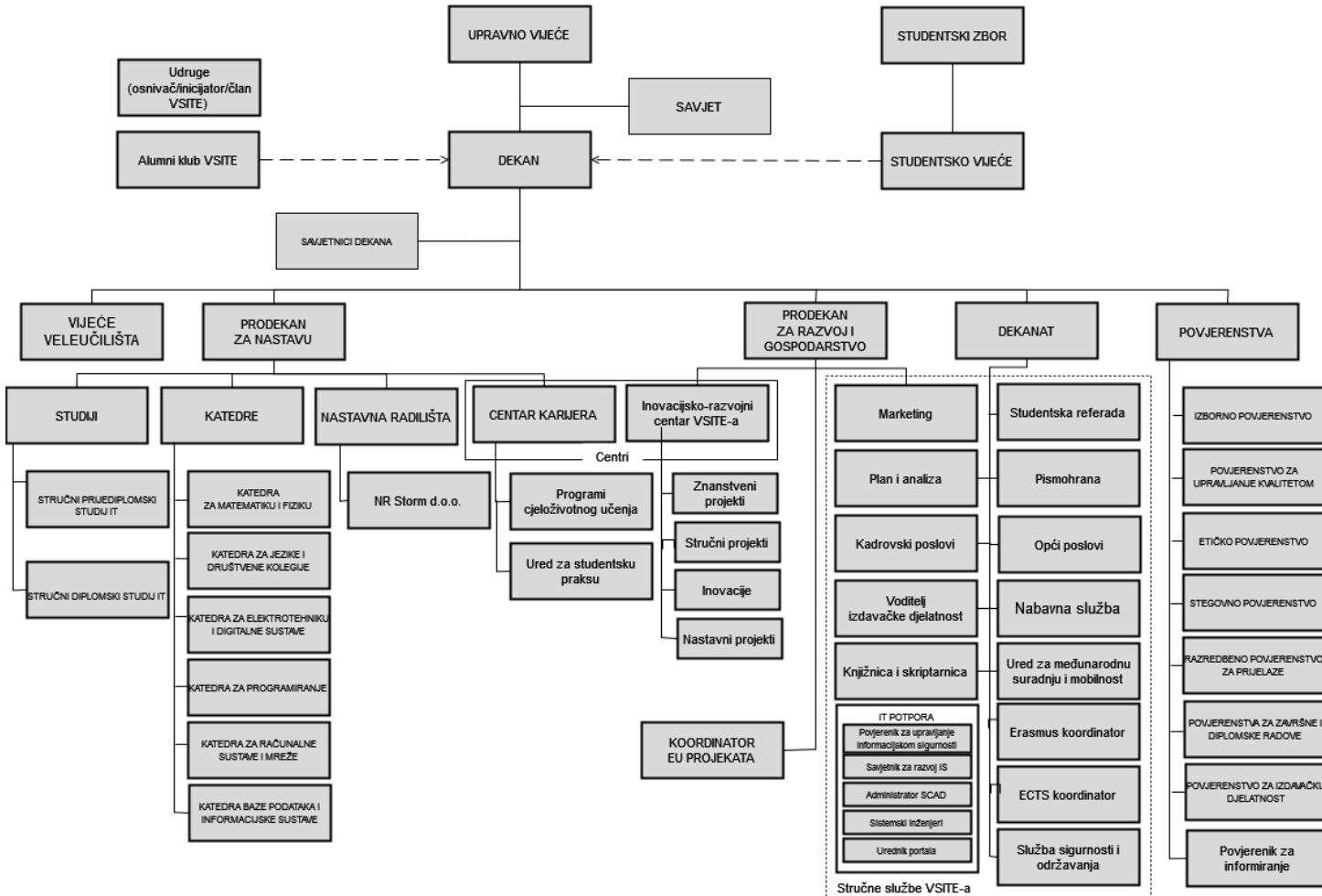
Stručni diplomski studij informacijske tehnologije omogućava postizanje minimalno 120 ECTS bodova (sa prijediplomskim studijem ukupno 300 ECTS bodova) i stjecanje naziva magistar/magistra inženjer/inženjerka informacijskih tehnologija (mag.ing.techn.inf.) i specijalizaciju u četiri područja (smjera):

- Ugradbena i prijenosna računala,
- Programersko inženjerstvo i informacijski sustavi te
- Računalni sustavi i mreže

3.3.3. Nastavna radilišta

Nastavno radilište izvodi laboratorijske vježbe i praktičnu nastavu za predmete smjera koji su utvrđeni u **Pravilniku o ustroju VSITE-a (PR-02)**. Za planiranje i provedbu nastave na nastavnom radilištu odgovoran je mentor nastavnog radilišta.

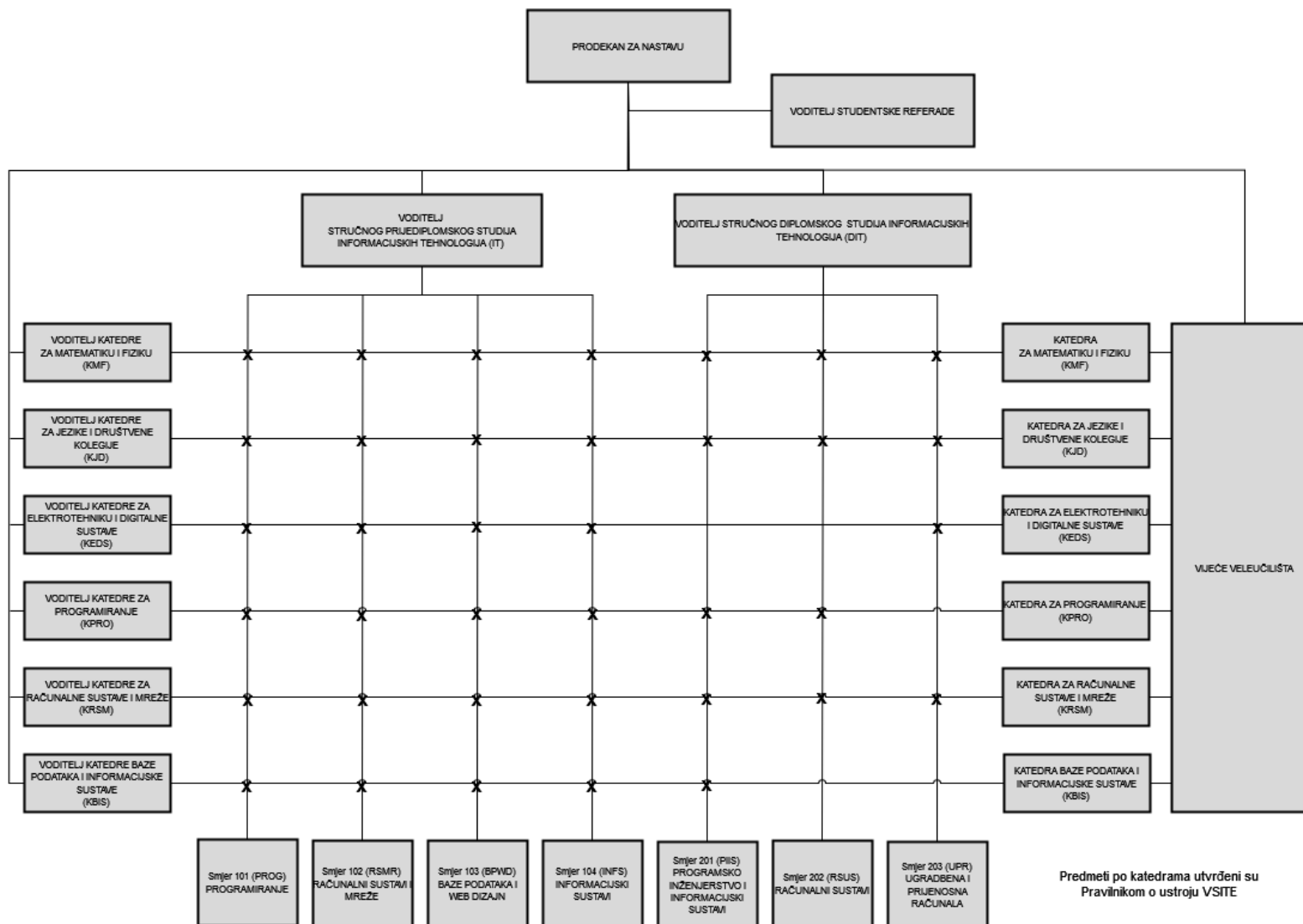
Slika 1: Organizacijska shema VSITE-a



Napomene:

- Zadaci katedre utvrđeni su u članku 6. Pravilnika o ustroju VSITE (PR-02);
- Zadaci voditelja katedri utvrđeni su u članku 7. PR-02 i Sistematizaciji VSITE-a;
- Voditelj studija planira, prati, koordinira rad i izvođenje studija u skladu s dopusnicom MZOŠ, te o radu studija izvješćuje prodekana za nastavu i Dekana VSITE
- Studentska referada planira i usklađuje korištenje resursa potrebnih za izvođenje nastave (izrada rasporeda u skladu s Odlukom o studiranju, kalendarom i izvedbenim planovima kolegija).

Slika 2: Matrična organizacija nastave



3.3.4. Organizacija cjeloživotnog obrazovanja

VSITE organizira cjeloživotno obrazovanje prema utvrđenom programu i planu u skladu s **Pravilnikom o cjeloživotnom obrazovanju (PR-20)**.

Program cjeloživotnog obrazovanja izvode katedre i **Centar karijera VSITE-a**.

Planovi cjeloživotnog obrazovanja dio su plana rada Centra karijera VSITE-a za akademsku godinu.

3.3.5. Projektna organizacija znanstveno-istraživačkog rada i stručne djelatnosti

Znanstveno-istraživački rad i stručnu djelatnost nastavnika i studenata organiziraju, u okviru svojih nadležnosti

- katedre,
- **Ured za međunarodnu suradnju (UMS)** i
- **Inovacijsko-razvojni centar VSITE-a (IRC)**.

Katedre organiziraju znanstveno-istraživačke projekte, stručne projekte i projekte inoviranja nastave za područja i predmete iz opsega svoje odgovornosti. Ovi projekti planiraju se i prate u planu kvalitete katedre (OB-29).

Ured za međunarodnu suradnju (UMS) organizira projekte financirane sredstvima programa Erasmus kojima se unapređuju suradnja VSITE-a s drugim visokoškolskim institucijama te odlazna i dolazna mobilnost nastavnika i studenata. Ovi projekti planiraju se i prate u planu kvalitete katedre (OB-29).

Inovacijsko-razvojni centar organizira projekte u suradnji s gospodarstvom i za gospodarstvo te projekte inoviranja nastave za visoko učilište.

IRC, UMS i katedre planiraju i organiziraju znanstveno-istraživačke i projektne timove u skladu s radnom procedurom **RP-37 Upravljanje projektima**.

Nositelj poslova za pripremu projektnih prijava za projekte financirane iz fondova EU je koordinator EU projekata za koje se VSITE natječe kao prijavitelj projekta ili partner na projektu. Nakon potpisivanja ugovora o financiranju projekta odgovornost za administraciju i praćenja realizacije ovih projekata prenosi se na IRC.

Za koordinaciju projektnih planova i organiziranje nadzora realizacije projekata zadužen je prodekan za razvoj i gospodarstvo.

Individualni znanstveno-istraživački rad i stručna djelatnost zaposlenika VSITE-a organiziraju se prema planovima znanstveno-istraživačkog rada i stručne djelatnosti VSITE-a za akademsku godinu (OB-46 i OB47). Za koordinaciju priprema ovih planova s voditeljima katedri zadužen je **voditelj IRC-a**.

3.3.6. Organizacija nastave na daljinu u izvanrednim situacijama

VSITE organizira nastavu u izvanrednim situacijama na daljinu u skladu s odlukama MZO i preporukama Zbora veleučilišta. U slučaju pandemije nastava se organizira uz pridržavanje protuepidemijskih mjera koje je propisao Hrvatski zavod za javno zdravstvo. Nastava na daljinu organizira se za predmete navedene u dokumentiranoj dokumentaciji koja se održava **OB-73 Predmeti po katedrama i studijskim programima.**

Predavanja, auditorne i laboratorijske vježbe te konzultacije na daljinu održavaju se prema rasporedu i kalendaru utvrđenom u SCAD-u. Raspored nastave na daljinu mora biti usklađen s rasporedom nastave u prostoru kako bi se nakon prestanka izvanredne situacije predavanja te auditorne i laboratorijske vježbe mogle nastaviti u prostoru bez prekida.

Kalendar nastave na daljinu objavljuje se u kalendaru MS Teams (*Calendar*) koji je usklađen s rasporedom nastave objavljenim u SCAD-u.

Za vrijeme pandemije se trajanje nastavnog sata i početak nastave usklađuju s I. tehničkom školom Tesla i X. gimnazijom Ivan Supek. U rasporedu nastave obvezno treba predvidjeti vrijeme potrebno za dezinfekciju predavaonica, laboratorija i drugih prostorija koje koriste studenti i nastavnici.

Polaganje kolokvija i ispita po predmetima organizira se nakon prestanka izvanredne situacije u prostoru u skladu sa silabusom predmeta i dopusnicom Ministarstva znanosti i obrazovanja (MZO) te pridržavanjem epidemioloških mjera koje su propisali Hrvatski zavod za javno zdravstvo i MZO.

Nakon prestanka izvanrednih okolnosti, na temelju odluke MZO, uspostavlja se redoviti režim nastave i polaganja kolokvija i ispita u skladu sa silabusima predmeta i dopusnicom MZO.

U redovitom režimu nastave mogu se, po odobrenju Dekana, održavati predavanja, auditorne i laboratorijske vježbe te konzultacije na daljinu korištenjem IT opreme u opsegu utvrđenom u dokumentiranoj informaciji **OB-74 IT potpora nastave na daljinu.** Opseg nastave u OB-74 mora biti usklađen s dopusnicama MZO za studijske programe koje izvodi VSITE.

3.3.7. Provedba kolokvija i ispita na daljinu

Organizacija i provedba kolokvija i ispiti na daljinu dozvoljava se ako zbog epidemiološke situacije ih nije moguće organizirati u prostoru i ako su ispunjeni tehnički uvjeti za sprječavanje prepisivanja i drugih oblika neetičkog ponašanja koji se sankcioniraju prema Etičkom kodeksu VSITE-a. U protivnom, kolokviji i ispiti održavaju se nakon prestanka izvanredne situacije u prostorijama VSITE-a u skladu s dopusnicom za studijski program.

3.3.8. Obrana završnih i diplomskih radova na daljinu u izvanrednim situacijama

Obrana završnog, odnosno diplomskog rada i završni ispit mogu se u izvanrednoj situaciji organizirati na daljinu korištenjem MS Teamsa kad je student ispunio sve svoje obveze prema **Uputi za izradu i obranu završnog, odnosno diplomskog rada.** Nakon prezentiranja svog rada na daljinu student odgovara na pitanja ispitnog povjerenstva koje ocjenjuje završni/diplomski rad studenta i njegovu obranu te priopćava ocjenu završnog ispita

provedenog na daljinu studentu koja se upisuje u e-indeks studenta (v. radnu proceduru RP-38 Izrada i obrana završnog i diplomskog rada).

Postupak izrade i obrane završnih i diplomskih radova prati se korištenjem ticketing sustava u skladu s radnom procedurom **RP-38 Izrada i obrana završnog i diplomskog rada**.

3.4. Centri i uredi

U okviru VSITE-a djeluju:

- Inovacijsko-razvojni centar,
- Centar karijera,
- Ured za međunarodnu suradnju i mobilnost i
- Ured za studentsku praksu.

Pravilnikom o organizaciji i radu inovacijsko-razvojnog centra VSITE-a (PR-05) utvrđena je organizacija i provedba znanstvenih te stručnih projekata nastavnika i studenata u suradnji s gospodarstvom i drugim visokim učilištima.

Pravilnikom o radu Centra karijera VSITE-a (PR-22) utvrđena je organizacija potpore studentima u oblikovanju njihove karijere tijekom studiranja na VSITE-u, a nakon završetka preddiplomskog stručnog i specijalističkog diplomskoga stručnog studija i kroz različite oblike cjeloživotnog obrazovanja alumnijsa.

Organizacija i način djelovanja **Ureda za međunarodnu suradnju i mobilnost** utvrđeni su **Pravilnikom o međunarodnoj mobilnosti (PR-16)**.

Ured za studentsku praksu uspostavlja i održava kontakte s IT tvrtkama i organizacijama s IT službom radi održavanja studentske prakse, planira i prati kvalitetu studentske prakse u skladu s **Pravilnikom o studentskoj praksi**.

3.5. Dekanat

Stručne službe Dekanata su (slika 1):

- Studentska referada
- Služba općih poslova
- Računovodstvo i knjigovodstvo
- Pismohrana,
- Služba sigurnosti i održavanja (outsourcing)
- Nabavna služba
- Informatička služba
- Plan i analiza
- Kadrovski poslovi
- Marketing
- Knjižnica.

Studentska referada vodi poslove administracije nastavnog procesa, razredbenog postupka i upisa studenata, evidencije o polaganju ispita, priprema završne dokumentacije i izdavanje dokumentacije o završetku studija, organizacija promocije i arhiviranje dokumentacije studenata, a poslovi su povjereni zaposlenicima.

Služba općih poslova obavlja poslove pravnih, općih, tehničkih, administracije i arhiviranja dokumenata tijela i ustrojbenih jedinica, i svih drugih općih poslova, a poslovi se povjeravaju zaposlenicima.

Računovodstvo i knjigovodstvo vodi poslove knjigovodstva i računovodstva Veleučilišta, a poslovi su povjereni zaposlenicima.

Pismohrana: vođenje urudžbenog zapisnika i evidencije pohrane javnih akata Veleučilišta, a poslovi su povjereni zaposlenicima.

Služba sigurnosti i održavanja vodi poslove upravljanja prostorom i fizičko-tehničke zaštite prostora Veleučilišta, a poslovi su povjereni najmodavcu poslovnog prostora I tehničkoj školi Tesla Zagreb.

Nabavna služba vodi poslove nabave, uključivo prikupljanja ponuda, praćenja isporuke i kontrole kvalitete, a poslovi su povjereni zaposlenicima.

Informatička služba vodi poslove razvoja, održavanja i produkcije informacijskog sustava Veleučilišta, a poslovi su povjereni zaposlenicima i dijelom vanjskim partnerima.

Plan i analiza obavlja poslove planiranja nastave i ispita, planiranja resursa, plana i analize poslovanja, izrađuje raspored nastave i ispita, a poslovi su povjereni zaposlenicima,

Kadrovski poslovi: pravni i administrativni poslovi povezani s izborom i reizborom nastavnika, zapošljavanje, sklapanje ugovora o radu i sudjelovanju u izvođenju nastave te ostvarivanjem prava zaposlenika, a poslovi su povjereni zaposlenicima,

Marketing obavlja poslove istraživanja tržišta i planiranja i izvođenja promotivnih aktivnosti na društvenim mrežama i u sredstvima javnog informiranja, a poslovi su povjereni zaposlenicima i vanjskim partnerima.

Izdavačka djelatnost poslovi prema **Pravilniku o izdavačkoj djelatnosti (PR-19)**, a poslovi su povjereni voditelju izdavačka djelatnosti,

Knjižnica vodi poslove nabave, evidencije i nadziranja stručne literature za nastavni, znanstveni i stručni rad nastavnika i studenata, administracija e-knjižnice, a poslovi su povjereni zaposlenicima.

U okviru Dekanata djeluje i **službenik za informiranje**, zaposlenik Veleučilišta zadužen za informiranje u skladu sa **Zakonom za pravo pristupa informacijama**.

3.6. Informacijski sustav VSITE-a

3.6.1. Sustav administracije visokog učilišta (SCAD)

Sustav SCAD (SChool ADministration) pokriva sve ključne poslovne procese veleučilišta, i to:

- provođenje razredbenog postupka s prijavom kandidata, razgovorom i automatskim generiranjem rang liste,
- upis studenata s planiranjem upisanih predmeta i priznavanjem predmeta prethodnog studija te automatskim ispisom upisnih dokumenata i indeksa,

- praćenje uplata školarine studenata, slanje mjesečnih uplatnica kod plaćanja na rate,
- objava nastavnih materijala, vijesti i komunikacija sa studentima preko foruma predmeta,
- izrada kalendara i tjednog rasporeda nastave (po studijima i katedrama koji su individualizirani za svakog studenta i nastavnika),
- izrada kalendara ispita,
- praćenje izvođenja nastave i rezultata ocjenjivanja studenata putem tjednih testova,
- sustav provođenja studentske ankete o kvaliteti studija,
- praćenje uspjeha na kolokvijima i ispitima,
- informatička podrška održavanju kolokvija i ispita kroz elektroničke ispitne liste i prijavnice, kontrola i verifikacija unosa podataka te upis ocjena u e-indeks na temelju prethodne verifikacije i validacije prijavnica i ispitnih lista,
- informatička podrška završetku studija kroz postupke prijave završnog odnosno diplomskog rada,
- imenovanja mentora i povjerenstva za obranu, predaje završnog/diplomskog rada, vođenje evidencije obrane završnog/diplomskog rada, te završetka studija,
- vođenje programabilnog urudžbenog zapisnika s klasifikacijom akata,
- sustav automatskog generiranja i urudžbiranja svih relevantnih dokumenata studenta, od matičnog i upisnog lista, ugovora, potvrda o studiranju, preko ispitnih lista i pregleda svih aktivnosti studenta, do zapisnika završnog ispita, potvrde o završetku studija, dodatka diplomi i same diplome,
- sustav automatske evidencije rada nastavnika s generiranjem radnih izvješća prema računovodstvu,
- sustav praćenja izbora i reizbora nastavnika,
- vođenje životopisa (CV-a) i evidencije znanstvenih i stručnih radova nastavnika i nenastavnog osoblja („Moji radovi“).
- obračun plaća zaposlenika,
- obračun honorara,
- knjigovodstvo visokog učilišta i
- povezivanje s planiranim sjednicama u Microsoft Teamsima (uključivanje nastavnika i studenata u on line predavanja te auditorne i laboratorijske vježbe preko aplikacije Moj kalendar).

3.6.2. IT potpora nastave na daljinu

Za provedbu nastave na daljinu u opsegu utvrđenom u dokumentiranoj informaciji **OB-73 Predmeti po katedrama i studijskim programima** koristi se aplikacija Microsoft Teams.

U provedbi nastave na daljinu koriste se sljedeće usluge MS Teamsa:

- operativno planiranje on line nastave (Calendar),
- predavanja te auditorne i laboratorijske vježbe na daljinu (Video Conference),
- digitalna bilježnica (One Note),
- snimanje predavanja, auditornih i laboratorijskih vježbi te konzultacija na daljinu (Stream),
- provjera znanja (Quiz, Assignments, One Note),
- anketiranje zadovoljstva studenata nastavom na daljinnu po predmetima (Forms, Survey),
- evidencija prisutnosti nastavi na daljinu (Forms),
- komunikacija nastavnika sa studentima (Chat, Post, Video Call u kanalu),
- konzultacije na daljinu (One Note, Video Conference) te

- komunikacija sa zaposlenicima (tim Zaposlenici, projektni i radni timovi) i nastavnicima (tim Zbornica, timovi po katedrama).

Softver i druga IT oprema koji se mogu koristiti u nastavi na daljinu utvrđeni su po predmetima u dokumentiranoj nastavi koja se održava **OB-74 IT potpora nastave na daljinu**.

Korištenje softvera i druge IT opreme za nastavu na daljinu odobrava Dekan na temelju obrazloženog prijedloga voditelja katedre i predmetnog nastavnika (ako nisu utvrđeni u silabusu predmeta).

3.6.3. IT potpora marketingu

VSITE uspostavlja i održava odnose s potencijalnim klijentima (redovnim i izvanrednim studentima) preko portala „Postani student“ i www.vsite.hr koji su povezani s informacijskim sustavom administracije visokog učilišta SCAD, a prema ostalim potencijalnim klijentima (alumni, poslodavci, prvostupnici inženjeri i specijalisti informacijskih tehnologija, računarstva i informatike, korisnici konzultantskih usluga i potencijalni partneri u znanstvenim i stručnim projektima) putem sustava za upravljanje odnosa s korisnicima (Customer Relationship Management, CRM) Salesforce.

CRM Salesforce podržava:

- promotivne i ostale marketinške aktivnosti usmjerene prema ključnim ciljnim skupinama studijskih programa i programa cjeloživotnog obrazovanja,
- anketiranje alumnija, IT tvrtki i drugih potencijalnih poslodavaca studenata,
- istraživanje hrvatskog IT tržišta i
- upravljanje odnosima s korisnicima usluga e-obrazovanja VSITE-a na engleskom jeziku.

3.6.4. Korištenje ticketing sustava

Radi poboljšanja kvalitete procesa prijave, izrade i obrane završnih i diplomskih radova, organiziranja stručne prakse studenata i drugih poslova Dekanata koristi se ticketing sustav.

Korištenje ticketinga u procesu izrade i obrane stručnih i diplomskih radova regulirano je radnom procedurom **RP-38 Izrada i obrana završnog i diplomskog rada**.

3.7. Zaštita privatnosti i osobnih podataka ispitanika

VSITE štiti osobne podatke studenata, nastavnika, zaposlenika i drugih ispitanika u skladu s Općom uredbom EU 2016/679 (GDPR) i sljedećim dokumentiranim informacijama:

- POL-GDPR-01 Politika zaštite privatnosti i osobnih podataka VSITE-a,
- PR-GDPR-01 Pravilnik o zaštiti privatnosti i osobnih podataka,
- OB-01-GDPR-Popis dokumentiranih informacija GDPR-a i
- OB-02-GDPR Pravna osnova obrade osobnih podataka u VSITE.

Pravilnikom PR-GDPR-01 utvrđeni su zadaci VSITE-a kao voditelja i izvršitelja obrade te zadaci službenika za zaštitu podataka. U skladu s Općom uredbom VSITE još ne imenuje zaposlenika koji će obavljati poslove i zadatke službenika za zaštitu podataka već te zadatke Dekan po potrebi povjerava osobi koja nije u sukobu interesa.

Organizacijske i tehničke mjere zaštite osobnih podataka i obrada osobnih podataka utvrđuju se, provode, nadziru i analizira njihova djelotvornost i učinkovitost kroz sustav upravljanja informacijskom sigurnosti zasnovan na zahtjevima norme ISO 27001 (**PRAVILNIK_ISMS**).

4. KONTEKST ORGANIZACIJE

4.1. Razumijevanje organizacije i njenog konteksta

4.1.1. Pristup

Preduvjet za uspostavljanje djelotvornog i učinkovitog sustava upravljanja VSITE-om jest razumijevanje njegove organizacije i konteksta u kojem djeluje. Primjenom prikladnih metoda potrebno je:

- utvrditi ključne unutarnje i vanjske faktore koji određuju strateško usmjerenje VSITE-a (misiju, viziju, temeljne vrijednosti i strateške ciljeve) i razvoj sustava upravljanja kvalitetom,
- prikupiti i analizirati informacije na temelju kojih je moguće ocijeniti djelotvornost i učinkovitost sustava upravljanja kvalitetom VSITE-a te prepoznati kako su ti unutarnji i vanjski faktori utjecali na postizanje planiranih rezultata rada i poslovanja VSITE-a kao privatnog visokog učilišta te
- utvrditi ostala unutarnja i vanjska pitanja bitna za ostvarivanje misije VSITE-a i njenog strateškog usmjerenja i njegovo prilagođavanje promjenama u okruženju.

U **OB-38 Analiza unutarnjih čimbenika** utvrđuju se čimbenici realizacije misije VSITE-a kao što su:

- ciljno tržište (ključne ciljne tržišne skupine),
- osnovne potrebe ciljnih skupina,
- studijski programi i usluge kao proizvode kojima može zadovoljiti te osnovne potrebe,
- procese, metode i tehnologije potrebne za realizaciju ovih proizvoda i
- potrebna znanja nastavnog i nenastavnog osoblja i oprema.

Analiza makro okruženja VSITE-a (**OB-50 PESTEL analiza**) obuhvaća analizu utjecaja političkih, ekonomskih, socijalnih i tehnoloških čimbenika, okoliša i legislativnog čimbenika koju utječu na rad i poslovanje VSITE-a kao privatnog visokog učilišta.

Snage i slabosti organizacije te prilike i prijetnje koje dolaze iz njenog okruženja utvrđene su u **OB-39 SWOT analiza** čime se postiže bolje razumijevanje organizacije i konteksta u kojem djeluje. Na taj način se određuju sadašnja i buduća pozicija visokog učilišta na tržištu obrazovnih usluga na kojem djeluje i mjere za poboljšanje njegove tržišne pozicije (**OB-40 TOWS matrica**) kojom se uvažavaju i rezultati utvrđeni u **OB-61 Analiza konkurentnosti VSITE-a**.

Na temelju analize privlačnosti IT sektora i poslovne snage VSITE-a sastavljena je **GE matrica studijskih programa** (OB-62) na temelju koje se uvode i ukidaju predmeti, smjerovi i studijski programi.

4.1.2. Ključni unutarnji čimbenici

Unutarnji čimbenici koji su ključni za svrhu postojanja te ostvarivanje misije, vizije, strateško usmjerenja i održiv razvoj VSITE-a su:

- studijski programi
- studenti

- izvođenje studijskih programa koje je usmjereno na studenta
- zadovoljavanje propisa koji se odnose na upis studenata, napredovanje kroz studij priznavanje stečenih kvalifikacija i certificiranje
- nastavno osoblje
- udžbenici i drugi resursi za učenje i potporu učenju i drugo organizacijsko znanje VSITE-a
- informacijski sustav (SCAD)
- informiranje javnosti te
- kontinuirano poboljšavanje postojećih i uvođenje novih studijskih programa.

Za akreditaciju VSITE-a na temelju vanjskog vrednovanja sustava upravljanja kvalitetom, koje provodi AZVO, nužni su također:

- politika kvalitete kao dio strateškog upravljanja visokim učilištem koja je usmjerena na kontinuirano unapređenje integriranog sustava upravljanja visokim učilištem,
- kontinuirani razvoj znanstveno-istraživačke i stručne djelatnosti koja je u funkciji osobnog razvoja nastavnika, stjecanja i distribucije organizacijskog znanja visokog učilišta i jačanja suradnje s gospodarstvom i drugim visokoškolskim institucijama te
- internacionalizacija VSITE-a na osnovi mobilnosti studenata i nastavnika i razvoju međunarodne suradnje sa stranim visokim učilištima i drugim organizacijama.

4.1.3. Pravni i regulatorni okvir

Rad i djelovanje visokih učilišta i sustava upravljanja kvalitetom VSITE-a određeno je sljedećim zakonima:

- Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju,
- Zakon o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju,
- Strateški dokument Mreža veleučilišta i visokih učilišta,
- Zakon o Hrvatskom kvalifikacijskom okviru,
- Pravilnik o uvjetima za izbor u znanstvena zvanja,
- Odluka o uvjetima za ocjenu nastavne i stručne djelatnosti u postupku izbora u nastavna zvanja,
- Nacionalni kriteriji za izbor na nastavno radno mjesto na veleučilištu
- Pravilnik o vanjskoj neovisnoj periodičnoj prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u RH,
- Priručnik AZVO za vanjsku neovisnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete (audit) visokih učilišta u RH i
- Upute AZVO za sastavljanje samoanalize veleučilišta i visokih škola.

Ostali zakoni, propisi i pravilnici kojima se uređuje rad i poslovanje veleučilišta u RH navedeni su u dokumentiranoj informaciji koja se redovno održava (**OB-02 Popis zakona, pravilnika i normi**).

4.1.4. Ugovorne obveze VSITE-a

VSITE početkom svake akademske godine preuzima obveze temeljem ugovora koji sadrže odredbe o kvaliteti i informacijskoj sigurnosti. Osim ugovora o radu između VSITE-a i zaposlenika to su:

- ugovori o stručnom visokom obrazovanju u akademskoj godini (sa svakim studentom),

- ugovori o suradnji u nastavi u akademskoj godini (sa svakim honorarnim nastavnikom),
- ugovori o djelu (izdavanje udžbenika, razvoj softvera i obavljanje drugih vanjskih usluga),
- sporazumi o mobilnosti i međunarodnoj suradnji (odnose se na mobilnost studenata i nastavnika i projekte međunarodne suradnje),
- ugovori o održavanju opreme i
- ugovori o obavljanju usluga izvan VSITE-a (ugovori o outsourcingu).

4.1.5. Norme

Norme koje VSITE implementira i primjenjuje u svom radu su:

- HRN EN ISO 9001:2015 Sustav upravljanja kvalitetom, Zahtjevi,
- ESG 2015 - Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja,
- ISO/IEC 27001:2017 Zahtjevi za implementaciju sustava upravljanja informacijskom sigurnosti (ISMS) i
- AAI@EduHr.

4.1.6. Zahtjevi unutar organizacije

Zahtjevi unutar organizacije utvrđeni su u:

- Statutu VSITE-a,
- poslovnicima, pravilnicima i priručnicima,
- internim radnim procedurama,
- radnim uputama,
- Etičkom kodeksu VSITE-a,
- silabusima predmeta,
- izvedbenim planovima predmeta i
- pravilima predmeta.

Popis važećih pravilnika i priručnika, radnih procedura i radnih uputa utvrđen je u dokumentiranoj informaciji koja se održava **OB-01 Pregled dokumentiranih informacija**. Ovaj dokument sadrži i popis poslova i radnih zadataka u kojima se održavaju dokumentirane informacije i u kojima se stvaraju dokumentirane informacije koje se čuvaju.

Silabuse s izvedbenim planovima predmeta na hrvatskom i engleskom jeziku i pravila predmeta navedenih u dokumentiranoj informaciji **OB-73 Predmeti po katedrama i studijskim programima** održavaju nastavnici, a objavljuju se u SCAD-u, na stranicama predmeta i dostupni su svim studentima i nastavnicima. Za objavljivanje silabusa potrebno je prethodno odobrenje AZVO-a, odnosno MZO koje se dobiva kroz postupak reakreditacije studijskog programa. Za manje promjene silabusa (do 20%) potrebna je odluka Vijeća veleučilišta i suglasnost Upravnog vijeća o prihvaćanju elaborata o izmjenama i dopunama studijskog programa.

Silabusi predmeta na hrvatskom i engleskom jeziku objavljuju se i na javnoj internetskoj stranici VSITE-a.

4.1.7. Djelovanje na europskom prostoru visokog obrazovanja

Standardi i smjernice ESG 2015 imaju ključnu ulogu u razvoju sustava osiguravanja kvalitete država i visokih učilišta na cijelom Europskom prostoru visokog obrazovanja (eng. *EHEA - European Higher Education Area*) i u prekograničnoj suradnji. Kroz vanjsko vrednovanje sustava osiguravanja kvalitete se:

- jača zajedničko shvaćanje osiguravanja kvalitete za učenje i poučavanje,
- omogućuje svakom visokom učilištu da dokaže svoju kvalitetu,
- jača transparentnost visokih učilišta i
- na toj osnovi gradi međusobno povjerenje i priznavanje kvalifikacija i studijskih programa.

Ovaj pristup zasniva se na sljedećim postavkama (ESG 2015):

- europska društva žele postati društva zasnovana na znanju u kojima je visoko obrazovanje ključan čimbenik društveno-ekonomskog razvoja i razvoja kulture,
- visoko obrazovanje, znanost i inovacije ključne su za poticanje kohezije društva, ekonomski rast i globalnu konkurentnost i
- na porast potražnje za IT vještinama i kompetencijama na tržištu rada treba odgovoriti na nov način, što podrazumijeva:
 - o iskorištavanje raznovrsnih iskustava studenata,
 - o usmjeravanje poučavanja i učenja na studente,
 - o prihvaćanje fleksibilnih načina učenja,
 - o priznavanje kompetencija stečenih kroz izvanformalnih kurikuluma,
 - o razlikovanje visokih učilišta po misiji i vrstama obrazovanja i suradnje,
 - o porast internacionalizacije,
 - o digitalno učenje i
 - o primjenu novih oblika izvođenja nastave.

Ove postavke razrađuju se u politici kvalitete, strategiji razvoja i drugim dokumentima kvalitete VSITE-a.

4.1.8. Odnosi na tržištu obrazovnih usluga

VSITE djeluje na hrvatskom tržištu obrazovnih usluga na kojem vlada oštra konkurencija javnih („besplatnih“) i drugih privatnih visokih učilišta koji imaju dopusnice za izvođenjem studijskih programa na području računarstva, informatike i informacijskih tehnologija.

VSITE kao privatno visoko učilište i profitna organizacija mora svoju konkurentnost graditi na optimalnom odnosu kvalitete studijskih programa i obrazovnih usluga te školarine. Istovremeno su legislativni okviri, koje određuju AZVO i MZO, sve stroži, tako da sustav upravljanja kvalitetom postaje ključni faktor za opstanak i rast VSITE-a na hrvatskom tržištu obrazovnih usluga. Na buduću tržišnu poziciju i dalji razvoj sustava upravljanja kvalitetom VSITE-a utjecat će sve više i Hrvatski kvalifikacijski okvir (HKO).

4.1.9. Utjecaj informacijske i komunikacijske tehnologije

Razvoj i sve brže uvođenje informacijskih i komunikacijskih tehnologija, primjene sustava e-poslovanja, e-uprave, e-održavanja i e-učenja, razvoj multimedije i rast industrije zabave zasnovane na IT-u pretpostavljaju:

- stalno poboljšavanje studijskih programa,
- uvođenje novih programskih sadržaja,
- cjeloživotno obrazovanje prvostupnika i magistara inženjera informacijskih tehnologija te
- upravljanje s tim povezanim promjenama i rizicima.

4.1.10. Utjecaj IT tržišta

IT kvalifikacije studenata, iskustvo studiranja i zadovoljavanje potreba tržišta rada prioriteta su misije VSITE-a.

VSITE treba zadovoljiti zahtjeve i potrebe IT tržišta i studenata za novim znanjima i vještinama i osposobiti prvostupnike i magistre inženjere informacijskih tehnologija koji mogu uspješno obavljati povjerene im poslove i radne zadatke.

Sve jača konkurencija javnih i drugih privatnih visokih učilišta te sve stroži kriteriji za vrednovanje studijskih programa i dobivanje dopusnica i reakreditaciju visokih učilišta pokretači su:

- stalnog poboljšavanja studijskih programa
- usklađivanja studijskih programa s HKO
- razvoja sustava upravljanja kvalitetom
- unapređenja znanstveno-istraživačke i stručne djelatnosti te
- jačanja suradnje s gospodarstvom i
- kvalitetnijeg informiranja javnosti o VSITE-u, njegovim studentima i partnerima.

4.2. Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana

4.2.1. Dionici i druge zainteresirane strane VSITE-a

Glavni (unutarnji) dionici VSITE-a su:

- osnivač VSITE-a (čije interese štiti Upravno vijeće)
- studenti (redoviti i izvanredni) te
- zaposlenici (nastavno i nenastavno osoblje).

Vanjski dionici su:

- vanjski suradnici (profesori stručnih studija, viši predavači, predavači, asistenti i stručni suradnici),
- završeni studenti (alumni) i drugi polaznici programa cjeloživotnog obrazovanja te
- poslodavci.

U sustav upravljanja kvalitetom uključuju se i ostale zainteresirane strane:

- ključni dobavljači (dobavljači koji kvalitetom svojih proizvoda i usluga izravno utječu na kvalitetu i kontinuitet nastave),
- partneri u znanstveno-istraživačkim i stručnim projektima i projektima mobilnosti i međunarodne suradnje,
- tijela lokalne uprave i
- regulatorna tijela (MZO – Ministarstvo znanosti i obrazovanja, AZVO – Agencija za znanost i visoko obrazovanje).

4.2.2. Zahtjevi i potrebe studenata

Svrha VSITE-a kao visokog učilišta je zadovoljiti sljedeće opće zahtjeve i potrebe studenata (ESG 2015):

- pripremiti studente za aktivno građanstvo i buduću karijeru,
- pružiti studentima znanja i vještine koja doprinose njihovoj bržoj zapošljivosti i razvoju njihove stručne karijere,
- podržati osobni razvoj studenata,
- stvoriti široku bazu naprednih znanja i vještina o informacijskim tehnologijama,
- uključiti studente u znanstveno-istraživački i stručno-projektni rad te
- osposobiti ih za inventivnu primjenu informacijskih i komunikacijskih tehnologija i razvoj inovativnih IT proizvoda i usluga.

Studenti i njihovi (budući) poslodavci očekuju da će od VSITE-a dobiti znanja i vještine koje im osiguravaju budućnost na IT tržištu. VSITE poduzima sve potrebne mjere da ispuni očekivanja svojih studenata i njihovih poslodavaca. U skladu s tim VSITE organizira cjeloživotno obrazovanje kojim osposobljava studente i alumnije za primjenu novih informacijskih tehnologija te brže prilagođavanje promjenama na IT tržištu i potrebama digitalne ekonomije i društva.

Za svaki obvezni i izborni predmet na odabranom smjeru, VSITE i njegovi nastavnici uvažavaju sljedeće zahtjeve studenata:

- nastavnik jasno izlaže sadržaj i program predmeta i kriterije ocjenjivanja,
- nastavnik je pripremljen za nastavu i jasno i razumljivo izlaže programske sadržaje,
- nastavnik kroz predmet omogućava stjecanje predviđenih vještina i kompetencija,
- nastavnik nastavu i konzultacije održava na vrijeme i redovito,
- način provjere znanja je primjeren,
- nastavnik se korektno ponaša u komunikaciji sa studentima,
- opterećenje na predmetu je u skladu s dodijeljenim ECTS bodovima,
- ostvarena je usklađenost svih oblika nastave i
- nastavni materijali su razumljivi i dostupni.

Stupanj zadovoljavanja ovih zahtjeva i očekivanja studenata analizira se u analizi studentskih anketa koje se organiziraju na kraju svakog semestra (od 11. do 14. tjedna nastave).

Studenti očekuju od studentske referade:

- ažurno rješavanje njihovih zahtjeva iz djelokruga odgovornosti Dekanata VSITE-a,
- usklađivanje rasporeda s njihovim obvezama na radnom mjestu (izvanredni studenti) i
- čuvanje njihovih izvornih dokumenata.

4.3. Područja primjene sustava upravljanja kvalitetom

Sustav upravljanja kvalitetom VSITE-a certificira se po HRN EN ISO 9001:2015 za:

- **Stručni prijediplomski studij informacijske tehnologije** (engl. *Professional Undergraduate Study of Information Technology*) i
- **Stručni diplomski studij informacijske tehnologije** (engl. *Professional Graduate Study of Information Technology*).

Granice primjene sustava upravljanja kvalitetom VSITE-a su:

1. Procesi:

1. Planiranje
2. Organizacija
3. Nadzor
4. Organiziranje nastave i ispita,
5. Provedba nastave i ispita,
6. Znanstveno-istraživački rad i stručna djelatnost,
7. Izdavačka djelatnost
8. Mobilnost i međunarodna suradnja
9. Poslovi studentske referade (Studentska referada),
10. Nabava,
11. Poslovi knjižnice i skriptarnice (Knjižnica i skriptarnica),
12. Informatički poslovi (IT potpora)
13. Održavanje infrastrukture i
14. Informiranje i marketing..

2. Proizvodi i usluge (studijski programi):

IT - Stručni prijediplomski studij informacijske tehnologije,
DIT - Stručni diplomski studij informacijske tehnologije,
PCOIT – Programi cjeloživotnog obrazovanja razina VI i VII
Industrijska istraživanja
Savjetovanje
Eksperimentalni razvoj IT potpore
Razvoj mikroelektroničkih sustava

3. Lokacija (područje djelovanja): Republika Hrvatska;

4. Nastavno i nenastavno osoblje:

- nastavnici u radnom odnosu,
- honorarni nastavnici (vanjski suradnici) i
- nenastavno osoblje (zaposlenici VSITE-a);

5. Oprema i drugi resursi potrebni za kontinuitet rada i poslovanja visokog učilišta:

- prostor (predavaonice i laboratoriji, e-knjižnica, prostor za nastavnike i uredski prostor, serverska soba),
- nastavna pomagala (ploče, videoprojektori),
- osobna računala za studente, nastavnike i stručne službe opremljena licenciranim softverom,
- računalna i mrežna oprema (hardver i softver),
- pomoćna oprema (klima uređaji) i
- uredska oprema (ormari-kase).

6. Ključni (kvalificirani) dobavljači:

- najmodavci prostora,
- dobavljači računalne i mrežne opreme,
- održavatelji IT opreme i
- ostali pružatelji vanjskih usluga-

7. Izuzeća:

- Sredstva za praćenje i mjerenje (t. 7.1.5 norme ISO 9001:2015)

4.4. Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi

4.4.1. Procesno usmjereni sustav upravljanja kvalitetom

VSITE je dokumentirao i uspostavio te primjenjuje, održava i trajno poboljšava djelotvornost i učinkovitost sustava upravljanja kvalitetom u skladu sa zahtjevima norme ISO 9001:2015, ESG 2015 i kriterijima vanjskog vrednovanja sustava osiguravanja kvalitete AZVO-a koji se primjenjuju u postupku dobivanja dopusnica za studentske programe i reakreditaciji visokih učilišta.

U tu svrhu prepoznati su procesi koji čine sustav upravljanja kvalitetom. Proces iz opsega sustava upravljanja kvalitetom (t. 4.3) razvrstani su, sa stanovišta upravljanja visokim učilištem, u tri grupe (razine):

- PROCESI UPRAVLJANJA:
 1. Planiranje
 2. Organizacija i
 3. Nadzor
- OSNOVNI PROCESI:
 4. Organiziranje nastave i ispita
 5. Provedba nastave i ispita
 6. Znanstveno-istraživački rad i stručna djelatnost
 7. Izdavačka djelatnost i
 8. Mobilnost i međunarodna suradnja
- PROCESI POTPORE:
 9. Poslovi studentske referade (Studentska referada)
 10. Nabava,
 11. Poslovi knjižnice i skriptarnice
 12. Informatički poslovi (IT potpora)
 13. Održavanje infrastrukture
 14. Informiranje i marketing.

Tijek odvijanja ovih procesa, primjena PDCA ciklusa na sustav kvalitetom VSITE-a i grupiranje procesa u odnosu na zahtjeve norme ISO 9001:2015 (4-10) prikazani su na slici 3 (t. 4.4.2).

Za svaki osnovni proces i proces potpore te proces organizacije i nadzora uspostavljen je PDCA ciklus kao na slici 4 (t.4.4.3).

U **OB-56** **Procesi i dokumentirane informacije** navedene su točke norme ISO 9001:2015 i dokumentirane informacije koje se održavaju kao podrška procesima (prijašnji naziv: *dokumenti*) i dokumentirane informacije koje treba sačuvati (prijašnji naziv: *zapisi*) radi stvaranja povjerenja da se procesi odvijaju u skladu s planom (t. 4.4.4).

Procesi su opisani u skladu sa zahtjevima norme ISO 9001:2015 u dokumentiranoj informaciji koja se održava **OB-57 Opis procesa** (t. 4.4.5). +

Praćenje, mjerenja i s njima povezani pokazatelji uspješnosti potrebni za djelotvornu provedbu i nadzor procesa te odgovornost i ovlaštenja za procese navedeni su u dokumentiranoj informaciji koja se održava **OB-58 Praćenje i nadzor procesa** (t. 4.4.6).

Resursi potrebni za realizaciju procesa i postizanje potrebne uspješnosti utvrđeni su u t. 4.4.7, a odgovornost i ovlaštenja za svaki proces utvrđena su u dokumentiranim informacijama koje se održavaju:

- **OB-65 Odgovornost i ovlasti za procese** (v. t. 4.4.8) te
- **OB-18 Sistematizacija radnih mjesta i**
- **OB-19 Opis poslova i radnih zadataka.**

Radni postupci opisani su u radnim procedurama (RP) i radnim uputama (RU) navedenim u dokumentiranim informacijama koje se održavaju (dokumentima)

- **OB-56 Procesi i dokumentirane informacije i**
- **OB-01 Pregled dokumentiranih informacija.**

Koraci povezani s rizicima i prilikama utvrđeni su u t. 6.1 ovog poslovnika.

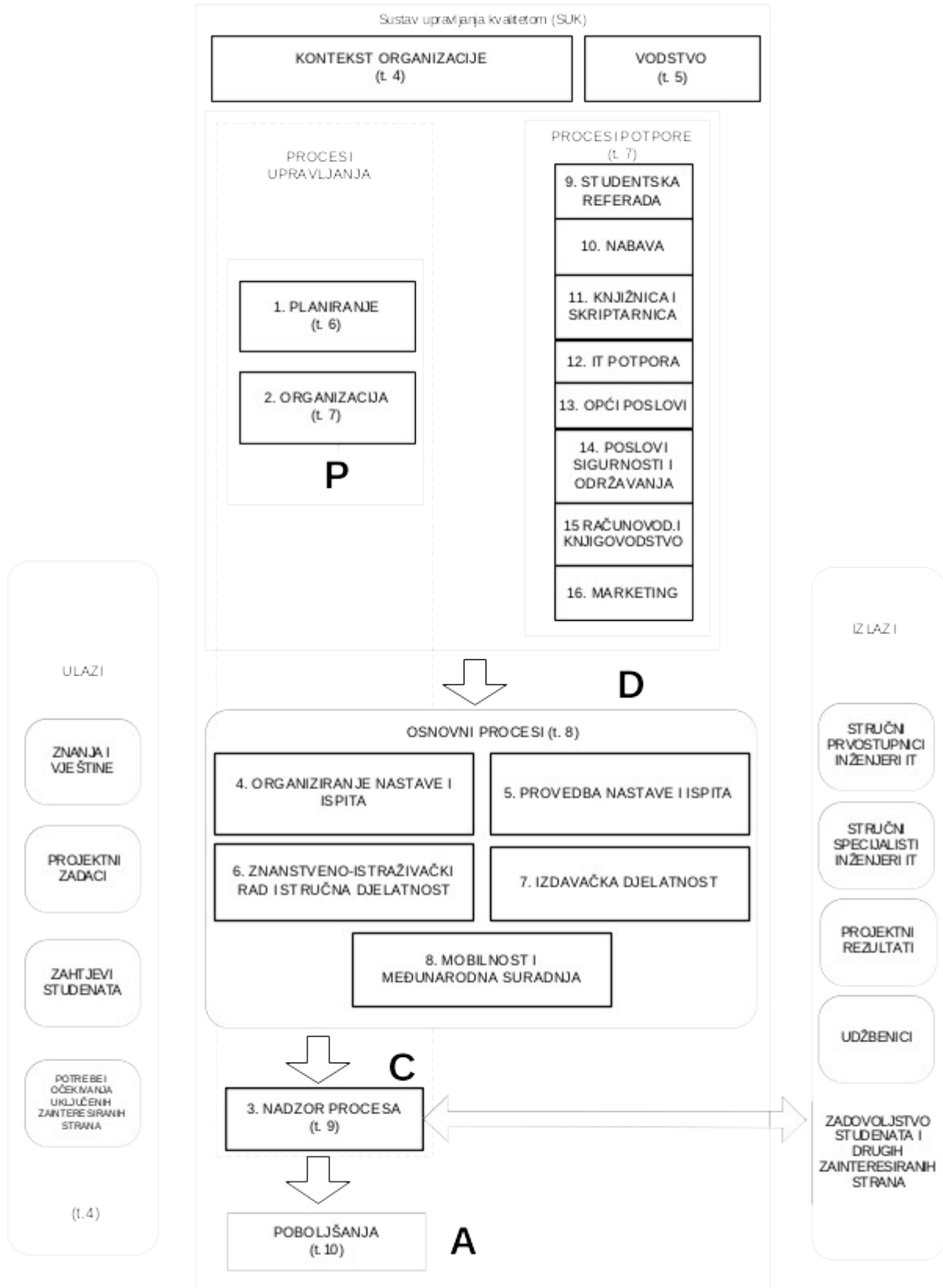
Vrednovanje procesa opisano je u t. 9, a proces kontinuiranoh poboljšavanja procesa i sustava upravljanja kvalitetom u t. 10 ovog poslovnika.

Upravljanje procesima oslanja se na temeljne vrijednosti i **Etički kodeks VSITE-a** (PR-06) i u funkciji je ostvarivanja politike kvalitete VSITE-a i strateškog usmjerenja (misije, vizije i strateških ciljeva) koji su utvrđeni u **Strategiji razvoja VSITE-a**.

Sustav upravljanja kvalitetom VSITE-a zadovoljava ESG standarde po područjima osiguravanja i vrednovanja kvalitete visokih učilišta utvrđenim u t. 4.4.9.

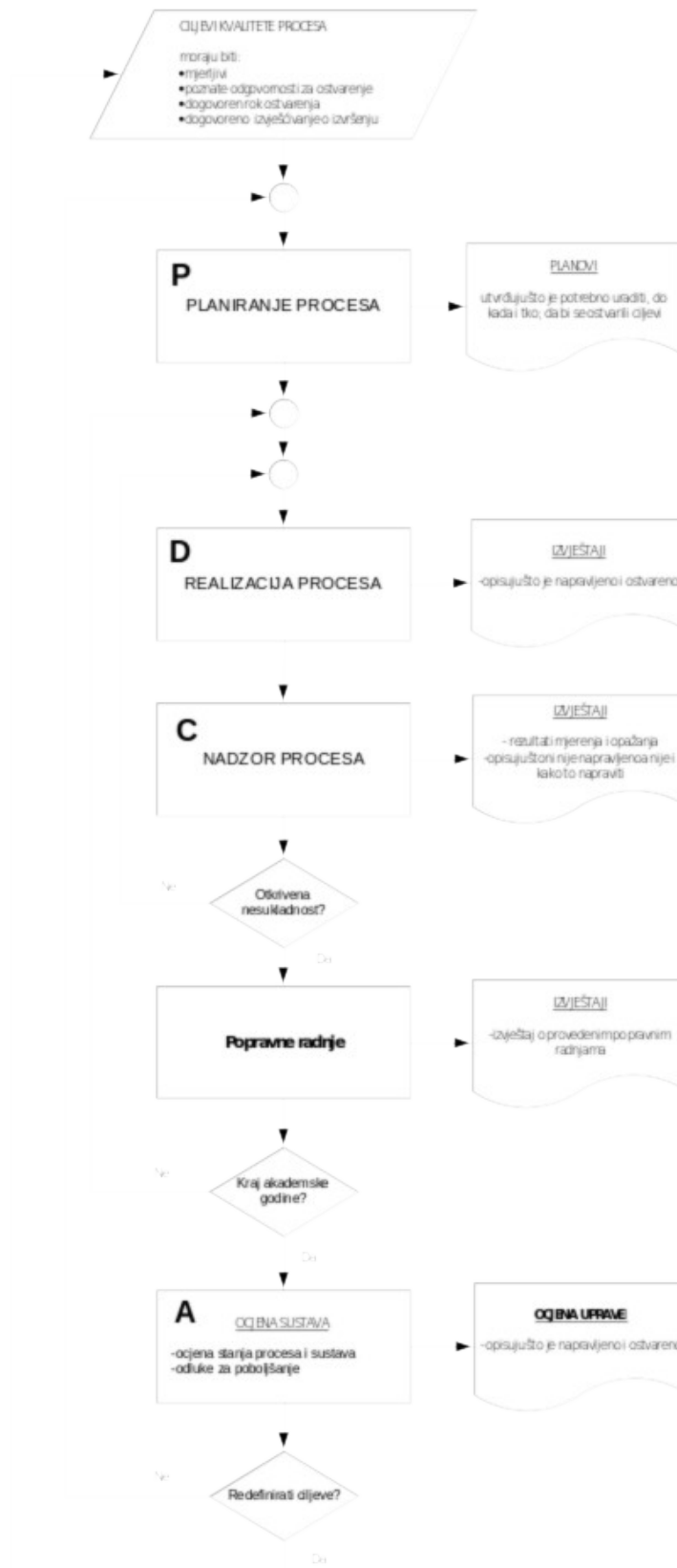
4.4.2. Tijek odvijanja procesa i primjena PDCA ciklusa na sustav upravljanja kvalitetom

Slika 3: Procesno usmjereni sustav upravljanja kvalitetom VSITE-a



4.4.3. PDCA ciklus procesa

Slika 4: PDCA ciklus procesa



4.4.4. Dokumentirane informacije za potporu upravljanju procesima

Za potporu upravljanju procesima iz opsega sustava upravljanja kvalitetom u dokumentiranoj informaciji koja se održava **OB-56 Procesi i dokumentirane informacije**:

- utvrđene su točke norme ISO 9001:2015 na koje se referencira određeni proces, faza procesa, potproces odnosno aktivnost,
- dokumentirane dokumentacije koje treba održavati kao podršku za odvijanje procesa i
- dokumentirane informacije koje treba čuvati radi stvaranja povjerenja da se procesi odvijaju kako je to planirano.

Upravljanje dokumentiranim informacijama opisano je u t. 7.5 ovog poslovnika.

4.4.5. Opis procesa

U dokumentiranoj informaciji koja se održava **OB-57 Opis procesa** se za svaki proces iz opsega sustava upravljanja kvalitetom utvrđuju:

- izvori (prethodni procesi),
- ulazi (zahtjevi i dokumentirane informacije),
- (ključne) aktivnosti,
- izlazi (studijski programi i drugi proizvodi usluge, odluke i dokumentirane informacije) i
- primatelji izlaza (kasniji procesi, procesi koji se nastavljaju na promatrani proces).

4.4.6. Praćenje i nadzor procesa

U dokumentiranoj informaciji koja se održava **OB-58 Praćenje i nadzor procesa** utvrđuje se svaki proces:

- odgovorna osoba za osiguravanje potrebnih resursa i praćenje procesa,
- mjerljive karakteristike,
- pokazatelji uspješnosti,
- metoda i učestalost nadzora i
- ovlaštena osoba za nadzor.

Osoba ovlaštena za nadzor procesa treba za utvrđeni period nadzora analizirati uspješnost utvrđenih mjera i o tome dekanu dostaviti dokumentiranu informaciju s prijedlogom mjera za poboljšanje kvalitete. Dekan može predložene mjere izmijeniti i dopuniti.

4.4.7. Resursi neophodni za realizaciju procesa

Za realizaciju procesa iz opsega upravljanja potrebni su sljedeći resursi:

- informacijski sustav SCAD, minimalna raspoloživost 99,68% što odgovara ukupnom vremenu neoperativnosti sustava 8 sati na 15 tjedana nastave,
- obnašatelji funkcija s posebnim ovlastima i odgovornostima prema dokumentiranim informacijama koje se održavaju **OB-18 Sistematizacija radnih mjesta** i **OB-19 Opis poslova i zadataka** (dekan, prodekani, voditelji studija, voditelji katedri, voditelj Studentske referade, administrator SCAD-a, ECTS koordinator, predstavnik za kvalitetu i povjerenik za informacijsku sigurnost), mandat 2 godine s mogućnosti produženja (izabrani odlukom Vijeća veleučilišta i Upravnog vijeća)
- 1 izvršitelj na poslovima Studentske referade (administrator) zaposlen na određeno ili neodređeno radno vrijeme,

- više izvršitelja na poslovima upisa i provedbu razredbenog postupka (samo tijekom upisnog roka, do 3),
- računalna, mrežna i druga oprema potrebna za izvođenje predavanja, auditornih i laboratorijskih vježbi prema izvedbenom planu (minimalna raspoloživost 99,68% tijekom 15 tjedana nastave, ostali ključni indikatori uspjeha i kritični faktori uspjeha utvrđeni u dokumentiranoj informaciji MET_ISMS_01 Metrika sustava upravljanja informacijskom sigurnosti),
- osobno računalo za svakog studenta (svakom studentu laptop) s licenciranim softverom potrebnom za nastavu prema silabusima predmeta odabranog smjera,
- resursi za učenje (popis osnovne literature, nastavni materijali za predavanja i auditorne i laboratorijske vježbe, slajdovi predavanja, zbirke riješenih zadataka i upute za laboratorijske vježbe, ispitna pitanja, pravila predmeta – sve raspoloživo u SCAD na stranici predmeta prije početka semestra),
- udžbenici u izdanju VSITE-a i druga obvezna osnovna literatura (svakom studentu jedan primjerak, uključeno u cijenu školarine),
- potreban broj primjeraka dodatne literature na hrvatskom i engleskom jeziku (raspoloživo u e-knjižnici VSITE-a),
- potreban broj nastavnika za izvođenje studijskih programa prema dopusnicama MZO izabranih u skladu s postupkom i kriterijima utvrđenim u Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju (utvrđuje se u osnovnom procesu **Organiziranje nastave i ispita** na temelju broja upisanih studenata i kriterija utvrđenih u strateškom dokumenta Mreža visokih učilišta i studijskih programa u Republici Hrvatskoj prije početka semestra) i
- potreban prostor za provedbu nastave i ispita u skladu s kriterijima utvrđenim u strateškom dokumenta Mreža visokih učilišta i studijskih programa u Republici Hrvatskoj.

4.4.8. Odgovornost i ovlasti za procese

U dokumentiranoj informaciji koja se održava **OB-65 Odgovornost i ovlasti za procese** utvrđuju se za svaki proces sljedeće uloge:

- O - odobrava, odlučuje, pokreće i prati
- I – izvršava i
- S – sudjeluje u realizaciji.

Statutom i Pravilnikom o ustroju utvrđene su odgovornosti i ovlasti tijela VSITE-a:

- Upravno vijeće,
- Vijeće veleučilišta i
- Dekan/ica.

Odgovornosti i ovlasti zaposlenika koji su raspoređeni na poslove i radne zadatke u skladu s dokumentiranom informacijom koja se održava **OB-18 Sistematizacija radnih mjesta** utvrđuju se u dokumentiranoj informaciji koja se održava **OB-19 Opis poslova i zadataka**:

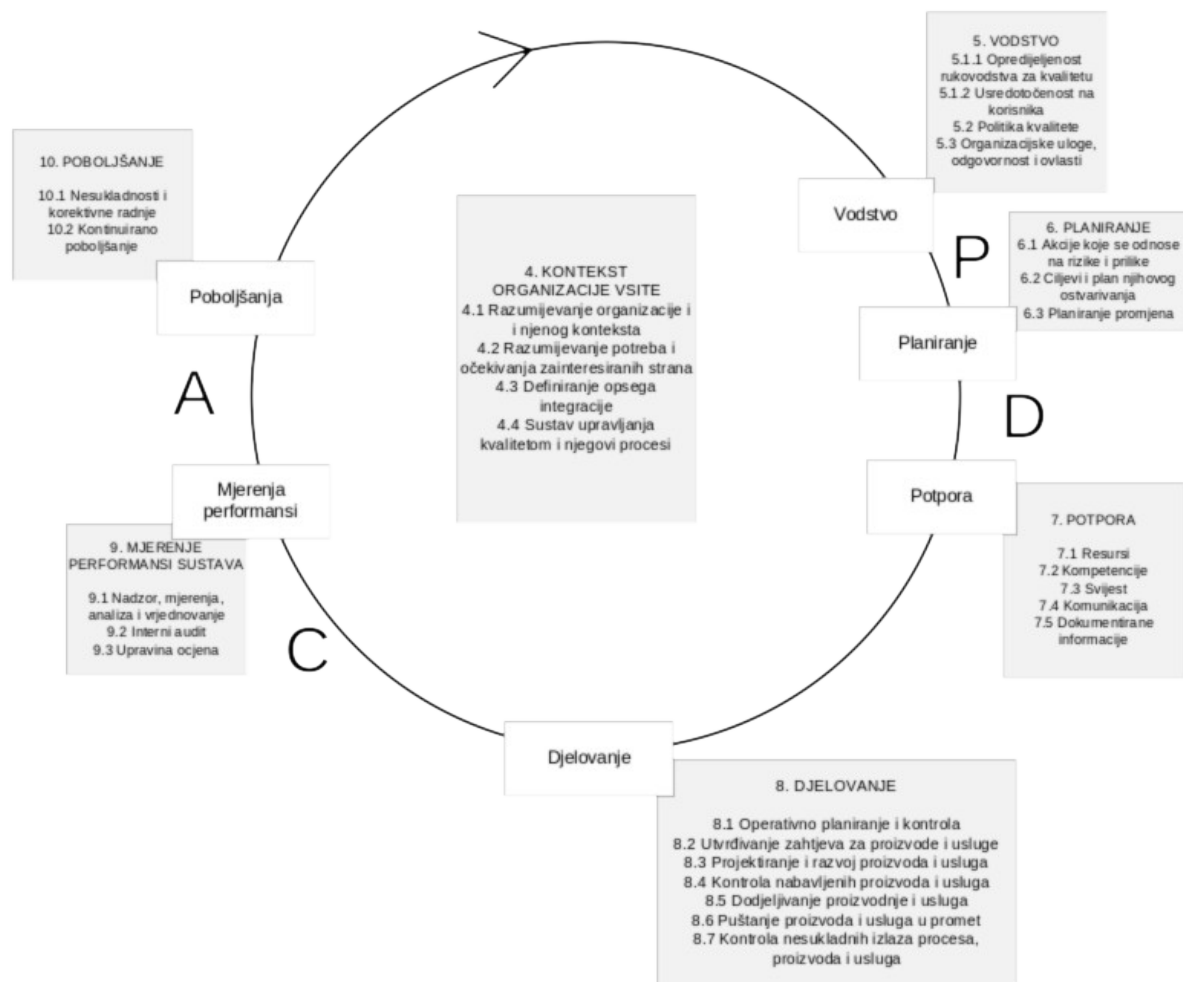
4.5. Integracija sustava upravljanja visokim učilištem

4.5.1. Integrirani sustav upravljanja VSITE-a

VSITE razvija integrirani sustav upravljanja visokim učilištem kao proces kojim se upravlja preko PDCA ciklusa u čijem središtu su (slika 5):

- razumijevanje organizacije i njenog konteksta (t. 4.1),
- razumijevanje potreba i očekivanja dionika i drugih zainteresiranih strana (t. 4.2),
- definiranje opsega integracije (t. 4.5.2) i
- organizacija sustava upravljanja (t. 5-10).

Slika 5: PDCA ciklus upravljanja visokim učilištem



Razvoj integriranog sustava upravljanja visokim učilištem usmjeren je na implementaciju i integraciju sustava upravljanja kvalitetom u opsegu utvrđenim u t. 4.5.2 ovog poslovnika.

Promjena zahtjeva u bilo kojem sustavu upravljanja kvalitetom inicira postupak dokumentiranja i implementacije specifičnih zahtjeva koji se odnose na taj sustav i zajedničkih elemenata integriranog sustava upravljanja koji se odnose na (slika 5):

- vođenje (t. 5),
- planiranje (t. 6),
- resurse i potporu (t. 7),

- djelovanje (t. 8),
- mjerenje performansi sustava (t. 9) i
- kontinuirana poboljšanja sustava (t. 10).

4.5.2. Opseg integracije sustava upravljanja kvalitetom visokog učilišta

VSITE razvija integrirani sustav upravljanja kvalitetom u skladu sa sljedećim normama:

- HRN EN ISO 9001:2015 Sustavi upravljanja kvalitetom – Zahtjevi,
- Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja (Standardi ESG 2015) i
- ISO/IEC 27001:2017 Zahtjevi za implementaciju sustava upravljanja informacijskom sigurnosti (ISMS).

Opseg sustava upravljanja kvalitetom zasnovan na zahtjevima norme HRN EN ISO 9001:2015 utvrđen je u t. 4.3. To je procesno usmjereni sustav koji obuhvaća sve poslovne procese u VSITE-u (t. 4.4) i područja osiguravanja i vrednovanja kvalitete u skladu sa zahtjevima Standarda i smjernica ESG 2015 (v. t. 4.5.3).

Sustav upravljanja informacijskom sigurnosti (ISMS) implementiran je u skladu sa zahtjevima norme ISO/IEC 27001:2013 i opisan u **Pravilniku ISMS-a VSITE-a**. ISMS je usklađen sa sustavom upravljanja kvalitetom zasnovanom na zahtjevima norme HRN EN ISO 9001:2015, tako što su utvrđeni zajednički elementi (Tablica 1) i što se zahtjevi na informacijski sustav HRN EN ISO 9001:2015 i Standardima i smjernicama ESG 2015 te na informacijsku sigurnost VSITE-a ostvaruju kroz ISMS.

Integracija sustava upravljanja kvalitetom VSITE-a zasnovanih na zahtjevima norme HRN EN ISO 9001:2015 i sustava upravljanja informacijskom sigurnosti VSITE-a zasnovanog na zahtjevima norme ISO IEC 27001:2017 temelji se na britanskom standardu **PAS 99:2012 za integrirane sustave** kojim je definirano šest područja integracije:

- politika,
- planiranje,
- implementacija i operativnost,
- provođenje ocjenjivanja,
- poboljšanje i
- upravina ocjena.

Zajednički elementi integracije sustava upravljanja ISO 9001:2015 i ISO 27001:2017 utvrđeni su u Tablici 1.

Tablica 1: Zajednički elementi sustava upravljanja kvalitetom VSITE-a

Zahtjevi PAS 99:2012	ISO 9001:2015	ISO 27001:2013	ESG 2015**
4.1 Opći zahtjevi	4.4	4.4, 4.3	I
4.2 Politika kvalitete	5.2	5.1	1.1
4.3 Planiranje			
4.3.1 Definiranje pitanja koja treba riješiti i rizika	5.1.2, 6.1, 8.2	4.3, 6.1.2	1.3
4.3.2 Definiranje zakonskih i ostalih zahtjeva	8.2	5.2	1.4
4.3.3 Planiranje i priprema spremnosti za nepredviđene događaje	8.7		1.10
4.3.4 Ciljevi	6.2	6.1.3	1.2
4.3.5 Organizacijska struktura, uloge, odgovornosti i ovlasti	5.3	7.1	1.5
4.4 Implementacija i realizacija			
4.4.1 Operativna kontrola	8	9.1	1.9
4.4.2 Upravljanje resursima	7	7.1, 7.2	1.6
4.4.3 Dokumentacija	7.5	7.5	1.7
4.4.4 Komunikacija i informiranje	7.4	7.4	1.8
4.5 Ocjena izvedbe			
4.5.1 Nadzor i mjerenja	9.1	9.1	1.9
4.5.2 Analiza nesukladnosti	9.1	10.1	1.9
4.5.3 Interni audit	9.2	9.2	1.10
4.5.4 Postupanje s nesukladnostima	8.7	10.1	1.3
4.6 Poboljšanje			
4.6.1 Općenito	10.1	10.2	1.9
4.6.2 Korektivne i preventivne aktivnosti i kontinuirano poboljšanje	10.2, 10.3	10.1, 6.1.1	1.9
4.7 Ocjena uprave	9.3	0.3	1.10

* Referentna norma za integraciju sustava upravljanja po ISO 9001 i ISO 27001

** Zahtjevi ESG 2015 u odnosu na ostale norme podudarni su samo glede politike kvalitete

4.5.3. Područja osiguravanja kvalitete

Standardi i smjernice ESG primjenjuju se u sljedećim područjima osiguravanja kvalitete visokih učilišta:

- ESG 1.1 – Politika osiguravanja kvalitete,
- ESG 1.2 – Izrada i odobravanje programa,
- ESG 1.3 – Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta,
- ESG 1.4 – Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje,
- ESG 1.5 – Nastavno osoblje,
- ESG 1.6 – Resursi za učenje i podrška studentima,
- ESG 1.7 – Upravljanje informacijama,
- ESG 1.9 – Informiranje javnosti,
- ESG 1.9 – Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa,
- ESG 1.10 – Periodičko vanjsko vrednovanje kvalitete.

Vanjsko vrednovanje kvalitete provodi AZVO primjenom Standarda za vrednovanje kvalitete veleučilišta i visokih škola u postupku reakreditacije visokih učilišta po sljedećim temama:

- I. Interno osiguravanje kvalitete i društvena uloga visokog učilišta (ESG 1.1, 1.2 i 1.8),
- II. Studijski programi (ESG 1,2 i 1,9),
- III. Nastavni proces i podrška studentima (ESG 1.3, 1.4 i 1.6),
- IV. Nastavnički i institucijski kapaciteti (ESG 1.5 i 1.6) i
- V. Stručna i/ili znanstvena djelatnost.

VSITE u postupku vanjskog vrednovanja studijskih programa i reakreditacije VSITE-a dokazuje da zadovoljava Standarde za vrednovanje kvalitete veleučilišta i visokih škola u postupku reakreditacije visokih učilišta u dokumentu **Samoanaliza** koji se izrađuje u skladu s radnom procedurom **RP-10 Postupak izrade Samoanalize**.

5. VOĐENJE VISOKOG UČILIŠTA

5.1. Vodstvo i opredijeljenost za kvalitetu

5.1.1. Vodstvo VSITE-a

Vodstvo VSITE-a čine:

- Upravno vijeće
- Dekan VSITE-a,
- Prodekani,
- Vijeće veleučilišta i
- Kolegij.

Vodstvo VSITE-a

- utvrđuje i provodi politiku kvalitete VSITE-a
- utvrđuje i provodi politiku informacijske sigurnosti VSITE-a,
- odgovorno je za kvalitetu, implementaciju normi utvrđenih Poslovníkom i integraciju sustava upravljanja
- posvećeno je zadovoljavanju potreba i očekivanja dionika i drugih zainteresiranih strana,
- upravlja sustavom za upravljanje kvalitetom VSITE-a u skladu s ovim Poslovníkom i
- provodi strateško planiranje te utvrđuje smjernice i postupke osiguranja i poboljšanja kvalitete.

5.1.2. Kolegij

Kolegij je savjetodavno tijelo dekana. Članovi kolegija su osobe odgovorne za kvalitetu procesa u njihovom djelokrugu rada:

- prodekan/ica za nastavu,
- prodekan/ica za razvoj i gospodarstvo,
- voditelji/ce studija,
- voditelji/ce katedri,
- voditelj/ica Studentske referade
- voditelj/ica Inovacijsko-razvojnog centra,
- voditelj/ica Centra karijera i
- voditelj/ica Ureda za međunarodnu suradnju.

5.1.3. Povjerenstvo za upravljanje kvalitetom

Povjerenstvo za upravljanje kvalitetom je savjetodavno tijelo Dekana i Vijeća veleučilišta koje planira i provodi postupke mjerenja performansi i poboljšanja sustava upravljanja kvalitetom.

Povjerenstvo čini pet (5) članova:

- prodekan za nastavu,
- povjerenik za upravljanje informacijskom sigurnosti,
- dva predstavnika nastavnog osoblja iz redova zaposlenika u znanstveno-nastavnim zvanjima,
- jedan predstavnik studenata te
- jedan predstavnik administrativnog i tehničkog osoblja

Članove Povjerenstva imenuje Vijeće veleučilišta na prijedlog dekana.

Predsjednik Povjerenstva imenuje se iz reda zaposlenika izabranih u znanstveno-nastavna ili nastavna zvanja.

Predsjednik Povjerenstva ima status predstavnika za kvalitetu VSITE.

Mandat članova Povjerenstva traje četiri (4) godine, a mandat člana Povjerenstva iz redova studenata dvije (2) godine.

Ako jedan ili više članova Povjerenstva prestanu biti njegovi članovi, Vijeće veleučilišta će na prijedlog dekana imenovati novog člana ili članove.

Povjerenstvo organizira, koordinira i provodi postupke nadzora, mjerenja, analiza i vrednovanja i razvija unutarnje mehanizme osiguravanja i poboljšanja kvalitete na razini sastavnice Zbora veleučilišta, a posebno:

- planira i organizira unutarnju prosudbu sustava kvalitete u skladu sa ESG standardima i interne audite u skladu s ISO 9001 i ISO 27001 i drugim implementiranim normama,
- provodi samoocjenjivanje i razvija mehanizme za poboljšanje kvalitete,
- organizira sudjelovanje studenata u praćenju kvalitete provedbe studija,
- istražuje uspješnost studiranja i uzroke nekvalitetnog i predugog studiranja,
- predlaže aktivnosti za poboljšanje kompetencija i usavršavanje nastavnog osoblja,
- predlaže aktivnosti usavršavanja nenastavnog (administrativnog i tehničkog osoblja),
- analizira dokaze o unapređenju nastave i kvalitetu općih i specifičnih kompetencija ostvarenih studijskim programom,
- utvrđuje zahtjeve na informacijski sustav VSITE-a koji se odnose na kvalitetu,
- predlaže unapređenje administracije i poslovanja VSITE-a te
- definira i predlaže uvođenje tipa standardizacije u administrativnom dijelu sastavnica.

Povjerenstvo predlaže Dekanu i Vijeću veleučilišta VSITE-a mjere za kontinuirano poboljšanje kvalitete svih procesa, sustava upravljanja kvalitetom i informacijske sigurnosti te opseg njihove integracije.

Rad Povjerenstva je javan.

5.2. Usmjerenost na studenta

Glavna vrijednost VSITE-a su njegovi studenti. Završeni studenti (alumni) glavna su snaga održivog rasta VSITE-a i ključni dokaz njegove kvalitete. Stoga je vodstvo VSITE-a usredotočeno na studente što dokazuje provedbom planova i politike kvalitete te ostvarivanjem ciljeva kvalitete i strategije razvoja.

5.3. Politika kvalitete

5.3.1. Razvoj politike kvalitete

Vodstvo VSITE razvija i provodi politiku kvalitete koja je:

- primjerena svrsi i kontekstu organizacije i podržava strateško usmjerenje organizacije (njezinu misiju, viziju i temeljne vrijednosti),
- okvir za postavljanje ciljeva kvalitete,

- izkaz opredijeljenosti za udovoljavanje primjenjivim zahtjevima (Zakon o znanosti i visokom obrazovanju, strateški dokument Mreža visokih učilišta, ESG 2015, Kriteriji za ocjenjivanje kvalitete veleučilišta i visokih učilišta i dr) i
- iskaz opredijeljenosti za stalno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom.

5.3.2. Priopćavanje politike kvalitete

Politika kvalitete mora biti:

- raspoloživa i održavana kao dokumentirana informacija na mrežnim stranicama VSITE-a,
- priopćena svim studentima, nastavnom i nenastavnom osoblju i drugim zainteresiranim stranama, razumljiva i primijenjena unutar organizacije i
- na odgovarajući način biti raspoloživa svim zainteresiranim stranama.

5.4. Uloge i ovlaštenja

Ovlasti i odgovornosti za sistematizirane poslove i radna mjesta navedene su u dokumentiranoj informaciji koja se održava **OB-19 Opis poslova i zadataka**. U OB-19 utvrđeni su također:

- tko je nadređen izvršitelju,
- tko je podređen izvršitelju,
- s kim surađuje u obavljanju poslova i radnih zadataka i
- tko ga zamjenjuje u slučaju odsutnosti.

6. PLANIRANJE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

6.1. Mjere za poduzimanje koraka povezanih s rizicima i prilikama

6.1.1. Rizici i koraci povezani s rizicima po procesima

U dokumentiranoj informaciji koja se održava **OB-59 Rizici i koraci povezani s rizicima** utvrđuju se:

- rizici (kratki opis rizika),
- procjena inherentne razine rizika (vjerojatnost, učinak, ukupno),
- postojeće kontrole rizika,
- procjena preostale razine rizika (vjerojatnost, učinak, ukupno) i
- odgovorna osoba za provedbu postojećih kontrola i drugih mjera povezanih s utvrđenim rizicima.

Metodologija i postupak procjene razine rizika opisani su u t. 6.1.3.

Postojeće kontrole rizika su redovne mjere za poduzimanje koraka povezanih s utvrđenim rizicima koji se odnose na:

- izbjegavanje rizika,
- preuzimanje rizika kako se ne bi propustila prilika za poboljšanje procesa, proizvoda i usluga,
- uklanjanje izvora rizika,
- promjena vjerojatnosti rizika ili njegovih posljedica,
- podjela rizika s drugim zainteresiranim stranama uz sagledavanje mogućih problema ili
- zanemarivanje rizika uz sagledavanje mogućih problema.

Ako postojeće kontrole ne dovode rizike na zadovoljavajuću razinu odgovorna osoba je dužna predložiti njihovu izmjenu ili utvrditi dodatne mjere.

Odgovorna osoba za provedbu postojećih kontrola rizika i drugih mjera dužna ih je provoditi kontrole u vremenu utvrđenom u OB-59 (period kontrole i analize uspješnosti utvrđenih mjera) i o tome sastaviti dokumentiranu informaciju koja se čuva (u tom zapisu predlaže dekanu VSITE-a nove kontrole i mjere koji ih odobrava, a može ih i izmijeniti i dopuniti).

6.1.2. Prilike i koraci povezani s prilikama za poboljšanje procesa, proizvoda i usluga

U dokumentiranoj informaciji koja se održava **OB-60 Prilike i koraci povezani s prilikama** utvrđuju se prilike i koraci povezani s prilikama za poboljšanje procesa, proizvoda i usluga i značajkama koje su važne studentima i drugim zainteresiranim stranama.

Prilika može biti:

- novi postupak,
- uvođenje novog predmeta, smjera ili studijskog programa
- manje i veće revizije studijskih programa,
- uvođenje i primjena novih informacijskih tehnologija,
- lansiranje novih IT proizvoda i usluga,

- nova tržišta i nove ciljne tržišne skupine,
- uspostava novih partnerskih odnosa i
- iskorištavanje drugih mogućnosti povezanih s potrebama VSITE-a, studenata i drugih zainteresiranih strana.

OB-60 Prilike i koraci povezani s prilikama je dokumentirana informacija koja se održava i sadrži sljedeće informacije

- kratki opis prilike,
- procjena razine rizika koja se odnosi na priliku (učinak, vjerojatnost, ukupno),
- odgovorna osoba za praćenje realizacije planiranih mjera,
- mjere potrebne za iskorištavanje prilike,
- osoba zadužena za provedbu mjere i
- rok provedbe mjere.

Procjena razine rizika opisana je u t. 6.1.3.

Provedba mjera za iskorištavanje prilika prati se i o tome se sastavlja dokumentirana dokumentacija koju treba čuvati. U tom zapisu utvrđuje se stupanj provedbe planiranih mjera, predvidiv rok završetka i dodatne mjere potrebne za iskorištavanje utvrđene prilike.

6.1.3. Procjena rizika

Za procjenu rizika povezanih s procesima iz opsega sustava upravljanja kvalitetom VSITE-a koristi se kvalitativna metodologija.

Razina rizika određuje se prema izrazu:

$$\text{Rizik} = \text{vjerojatnost rizika} \times \text{učinak rizika} \quad (1)$$

Razina vjerojatnosti rizika utvrđuje se pomoću tablice.

Tablica vjerojatnosti rizika

Razina	Oznaka	Opis (Čestoća pojave opsnosti)
1	Rizika nema ili je rizik vrlo mali	Jednom u 24 mjeseca ili rjeđe
2	Mala vjerojatnost rizika	Jednom u 12 mjeseci ili rjeđe
3	Umjereni rizik	Jednom u 6 mjeseci ili rjeđe
4	Velik rizik	Jednom u 2 mjeseca ili rjeđe
5	Izrazito velik rizik	Više puta u 2 mjeseca

Učinak ili snaga rizika razmjerna je:

- visini štete ili financijskog gubitka koje može imati visoko učilište ili
- koliki utjecaj može imati na financijski položaj visokog učilišta i
- na ostvarivanje misije visokog učilišta (na primjer, kako neki proces može utjecati na gubitak dopusnice ili akreditacije i ugled visokog učilišta).

Tablica učinka rizika

Razina	Oznaka	Šteta/Gubitak (kn)	Utjecaj na položaj VU
1	Zanemariv	<= 5.000	Zanemariv
2	Mali	<= 10.000	Mali
3	Umjereni	<= 25.000	Umjereni
4	Velik	<= 100.000	Velik
5	Katastrofalan	> 200.000	Katastrofalan

Svaki rizik se rangira prema umnošku razine vjerokatnosti rizika i razine učinka (1) i na temelju toga se utvrđuje potreba za mjerama za kontrolu rizika pomoću sljedeće skale:

Rang	Ukupno (1)	Postupak
1	Do 4	Rizik je prihvatljiv
2	Od 5 do 12	Utvrđiti mjere za kontrolu rizika
3	Od 15 do 25	Utvrđiti poštrene mjere za kontrolu rizika

Tablica rizika

Učinak	5					
	4					
	3					
	2					
	1					
		1	2	3	4	5

Vjerojatnost rizika

Na temelju utvrđene razine rizika donosi se odluka i utvrđuju se mjere za njenu provedbu. Odlučiti se može:

1. Rizik je prihvatljiv,
2. Rizik treba izbjeći eliminiranjem uzroka i/ili njegovih učinaka (posljedica),
3. Rizik treba umanjiti primjenom kontrola i mjera kojima se sprječava i umanjuje šteta i
4. Rizik treba podijeliti s drugim zainteresiranim stranama ili korištenjem kompenzacije gubitka.

Postupak analize rizika koji se odnose na informacijsku sigurnost i njen utjecaj na kontinuitet nastave i poslovanje VSITE-a predmet je **Pravilnika ISMS-a VSITE-a**.

6.2. Ciljevi kvalitete i planiranje njihovog postizanja

6.2.1. Strateški ciljevi VSITE-a

U strategiji razvoja VSITE-a se za razdoblje od 5 godina određuju:

- strateško usmjerenje VSITE-a (misija, vizija i temeljne vrijednosti) i
- strateški ciljevi VSITE-a kojima se postiže
- buduća strateška pozicija VSITE-a u skladu s razumijevanjem organizacije VSITE-a i kontekstom u kojemu djeluje (t. 4.1).

Strateški ciljevi razvoja VSITE-a utvrđuju se za sljedeća područja osiguravanja i vrednovanja kvalitete visokih učilišta:

- upravljanje visokim učilištem i osiguravanje kvalitete,
- studijski programi,
- studenti,
- nastavnici,
- znanstveno-istraživački i stručni rad,
- mobilnost i međunarodna suradnja i
- resursi.

Strategijom se utvrđuju:

- uloga integriranog sustava upravljanja VSITE-a i
- glavni pokazatelji ostvarivanja strateških ciljeva.

Na kraju svake akademske godine analizira se ostvarivanje strategije razvoja VSITE-a i utvrđuju ciljevi kvalitete za sljedeću akademsku godinu kako bi se ostvarila bolja strateška pozicija VSITE-a u odnosu na konkurenciju. O ostvarivanju strategije razvoja VSITE-a sastavljaju se dokumentirana informacija koja se održava **OB-64 Zadaci na ostvarivanju strateških ciljeva VSITE-a** i dokumentirana informacija koja se čuva (zapis) **OB-44 Analiza ostvarivanja strategije, stanje na dan**.

6.2.2. Ciljevi kvalitete i način njihovog ostvarivanja

Za svaki strateški cilj utvrđuju se ciljevi kvalitete koji su specifični, mjerljivi, dohvatljivi, realni i vremenski određeni (engl. *SMART – Specific, Measurable, Attainable, Realistic, Time bound*) i u skladu su s proklamiranom politikom kvalitete VSITE-a.

Ovisno o mogućem doprinosu ostvarivanju postavljenog strateškog cilja u dokumentiranoj informaciji koja se održava **OB-16 Ciljevi kvalitete** utvrđuju se ciljevi kvalitete, glavni pokazatelji ostvarivanja cilja i zadaci katedri i drugih ustrojbenih jedinica VSITE-a koji su važni za:

- zadovoljavanje primjenjivih zahtjeva studenata i drugih zainteresiranih strana,
- sukladnost studijskih programa, znanstveno-istraživačkog rada, stručne djelatnosti i mobilnosti i međunarodne suradnje,
- javnost i javno djelovanje VSITE-a (mogu se javno priopćiti) i

- unapređenje integriranog sustava upravljanja visokog učilišta (jer se mogu pratiti i po potrebi osuvremeniti).

U opisu zadataka navodi se:

- što će se učiniti,
- potrebni resursi,
- osoba odgovorna za realizaciju,
- rok realizacije i
- način vrednovanja realizacije zadataka.

OB-16 Ciljevi kvalitete je dokumentirana informacija koja se održava.

6.3. Planiranje promjena

Vodstvo VSITE-a utvrđuje potrebu za promjenom sustava upravljanja kvalitetom, odnosno procesa, studijskih programa i usluga VSITE-a.

Za svaku predloženu promjenu treba utvrđuje se:

- svrha promjene, njene moguće posljedice i rizike,
- utjecaj na cjelovitost sustava upravljanja kvalitetom VSITE-a.
- raspoloživost resursa i
- dodjela i preraspodjela odgovornosti i ovlaštenja.

Promjene se provode planski korištenjem sljedećih dokumentiranih informacija:

- Kod promjene organizacije
 - Statut VSITE-a,
 - Pravilnik o ustroju VSITE-a (PR-02),
 - OB-18 Sistematizacija poslova i radnih zadataka,
 - OB-19 Opis poslova i radnih zadataka,
 - OB-53 Raspored (djelatnika) na poslove i zadatke i
 - Srednjoročni plan kvalitete VSITE-a;
- Kod promjene procesa – izmjena i dopuna dokumentiranih informacija:
 - OB-56 Procesi i dokumentirane informacije,
 - OB-57 Opis procesa,
 - OB-58 Praćenje i nadzor procesa,
 - OB-59 Rizici i koraci povezani s rizicima,
 - OB-60 Prilike i koraci povezani s prilikama i
 - OB-63 Analiza jaza;
- Uvođenje novih i revizija postojećih studijskih programa:
 - Pravilnik o postupku izmjena i dopuna studijskih programa (PR-27),
 - RP-10 Postupak izrade samoanalize,
 - RP-11 Razvoj novog studijskog programa,
 - RP-29 Imjene studijskog programa (revizija),
 - RP-13 Izrada detaljnih izvedbenih planova i programa kolegija (izrada silabusa),
 - RU-02 Upute za pisanje ishoda učenja i
 - OB-27 Plan kvalitete studija i
 - OB-29 Plan kvalitete katedre.

Mjere i aktivnosti potrebne za realizaciju svake promjene utvrđuju se na temelju analize jaza i objavljuju u dokumentiranoj informaciji koja se održava **OB-63 Analiza jaza**.

7. UPRAVLJANJE RESURSIMA VISOKOG UČILIŠTA (PODRŠKA)

7.1. Resursi visokog učilišta

7.1.1. Nastavno i nenastavno osoblje

Za izvođenje studijskih programa u skladu s dopusnicom VSITE ugovara radni odnos na neodređeno ili određeno vrijeme s osobama izabranim u nastavno zvanje (profesor stručnih studija, viši predavač, predavač, asistent) u skladu s dokumentiranom informacijom koja se održava **OB-11 Plan zapošljavanja za akademsku godinu.**

Odlukom Upravnog vijeća, na prijedlog dekana i Vijeća veleučilišta, raspoređuju se zaposlenici na funkcije prodekana, voditelja studija, voditelja katedre i voditelje drugih ustrojbenih jedinica u skladu s dokumentiranom informacijom koja se održava **OB-18 Sistematizacija poslova i radnih zadataka.**

U osnovnom procesu **Organiziranje nastave i ispita** planira se potreban broj nastavnika izabranih u nastavno zvanje (profesor stručnih studija, viši predavač, predavač, asistent, stručni suradnik) koji izvode nastavu (predavanja, audiorne i laboratorijske vježbe) u zimskom, odnosno ljetnom semestru u skladu s izvedbenim planom utvrđenim u silabusu predmeta i kriterijima utvrđenim u Strateškom dokumentu **Mreža visokih učilišta i studijskih programa u RH.** S ovim nastavnicima zaključuju se ugovori o suradnji u nastavi u akademskoj godini kojima se utvrđuju međusobna prava i obveze nastavnika i VSITE-a.

Za obavljanje poslova Studentske referade i održavanje (čišćenje) prostorija utvrđuje se potreban broj nenastavnog i tehničkog osoblja prema dokumentiranim informacijama koje se održavaju **OB-18 Sistematizacija poslova i radnih zadataka i OB-11 Plan zapošljavanja za akademsku godinu.**

7.1.2. Infrastruktura

Za kontinuirano odvijanje osnovnih procesa VSITE osigurava sljedeću infrastrukturu:

- unajmljuje poslovni prostor za izvođenje nastave (predavaonice, laboratoriji), za nastavnike i službe Dekanata koji po svojim karakteristikama odgovara zahtjevima utvrđenim u Strateškom dokumentu Mreža visokih učilišta i studijskih programa u RH,
- informacijski sustav SCAD i potrebnu računalnu i mrežnu opremu u skladu s Poslovníkom ISMS-a VSITE-a,
- vlastitu opremu za laboratorije i predavaonice,
- daje svakom studentu na korištenje laptop sa softverom potrebnim za sudjelovanje u nastavi, učenje i komunikaciju s nastavnicima i stručnim službama VSITE-a, djelovanje u akademskoj zajednici i uključivanje u društvo kao e-građanina i
- jedno prijevozno sredstvo.

Način korištenja prostora reguliran je **Pravilnikom o uporabi učionica (PR-26).**

7.1.3. Okruženje za odvijanje procesa

VSITE osigurava i održava uvjete za izvođenje nastave i znanstveno-stručnog rada nastavnika i studenata u skladu sa zahtjevima utvrđenim u **Strateškom dokumentu Mreža visokih**

učilišta i studijskih programa u RH (fizički uvjeti: površina prostora, temperatura, grijanje, vlažnost, rasvjeta, strujanje zraka, higijena, buka).

Društveni i psihološki uvjeti ostvaruju se djelovanjem vodstva VSITE-a, nastavnika i studentskog zbora koje se temelji na Etičkom kodeksu VSITE-a, a po potrebi i primjenom Pravilnika o stegovnoj odgovornosti nastavnog i nenastavnog osoblja te studenata.

7.1.4. Organizacijsko znanje

Svaki nastavnik i djelatnik VSITE-a mora posjedovati znanja, vještine i iskustvo potrebno za obavljanje poslova i radnih zadataka utvrđenih u dokumentiranoj informaciji koja se održava **OB-19 Opis poslova i zadataka**.

Kompetencije nastavnika utvrđuju se kroz postupak izbora u nastavno zvanje temeljem Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, a potvrđuju kroz postupak reizbora svakih pet godina.

Nastavno osoblje stječe nova znanja i vještine za poboljšavanje osnovnih procesa kroz:

- znanstveno-istraživački i stručni rad,
- sudjelovanje u znanstvenim i stručnim projektima u i izvan VSITE-a,
- sudjelovanje na stručnim i znanstvenim skupovima,
- daljnje obrazovanje (upućivanje na doktorski studij i specijalistički stručni studij),
- radionice i druge oblike cjeloživotnog obrazovanja,
- prikupljanjem informacija iz vanjskih izvora (praćenjem znanstvenih i stručnih publikacija) i
- organizacijsko učenje (kojim se VSITE pretvara u učeću organizaciju).

Nenastavno osoblje stječe nova znanja i vještine potrebna za poboljšavanje procesa potpore kroz oblike edukacije utvrđene planom usavršavanja (OB-12).

Izvještaji o usavršavanju nastavnika (zaposlenika i vanjskih suradnika) unose se i čuvaju u SCAD-u (Moji radovi) i koriste se za u izradi životopisa (CV) i izvještaja za izbor u nastavno zvanje.

Osobno znanje nastavnika pretvara se u organizacijsko znanje i strukturni kapital VSITE-a kroz pripremu i objavljivanje nastavnih materijala, skripata i udžbenika.

Osobno znanje nastavnog i nenastavnog osoblja pretvara se u organizacijsko znanje VSITE-a kroz razne izražaje deklarativnog i proceduralnog znanja visokog učilišta.

Izražaji deklarativnog organizacijskog znanja VSITE-a su:

- metodologije, metodike i tehnike,
- studijski programi i silabusi,
- strategije i politike,
- organizacijski modeli
- organizacijska kultura (deklaracija) i
- informacijske baze.

Izražaji proceduralnog organizacijskog znanja VSITE-a su:

- procesi,

- dokumentirani radni postupci,
- dokumentirane radne upute,
- organizacijska kultura (procedure) te
- aplikacije i aplikacijski sustavi,

7.2. Osposobljenost

Pravilnik o uvođenju u rad – predavači i stručni suradnici

Kvalifikacije i radno iskustvo koje je potrebno za obavljanje sistematiziranih poslova i radnih zadataka utvrđeni su **OB-19 Opis poslova i zadataka**.

Uvjeti za izbor u nastavno zvanje i reizbor utvrđeni su Zakonom o visokom obrazovanju i znanstvenoj djelatnosti i aktima Vijeća veleučilišta

7.3. Svjesnost

Nastavno i nenastavno osoblje i studenti VSITE-a upoznaje se s:

- politikom kvalitete,
- politikama informacijske sigurnosti,
- strategijom razvoja i ciljevima kvalitete,
- njihovim doprinosom u ostvarivanju ciljeva kvalitete i
- posljedicama neispunjavanja zahtjeva za sustav upravljanja kvalitetom.

Neispunjavanje zahtjeva može se sankcionirati u skladu s odredbama Etičkog kodeksa te pravilnika o stegovnoj odgovornosti nastavnog i nenastavnog osoblja i studenata.

7.4. Komunikacija

7.4.1. Unutarnja komunikacija

Komunikacija sa studentima odvija se preko foruma u SCAD-u:

- studentski forum,
- forumi predmeta i
- forumi radionica.

Glavni komunikacijski kanali s nastavnicima su forumi u SCAD-u:

- forumi katedri,
- forumi predmeta i
- forumi radionica,
- nastavnički forum,
- forum Vijeća veleučilišta i
- forum kolegija dekana.

Unutarnja komunikacija između izvršitelja poslova i zadataka utvrđena je u dokumentiranoj informaciji **OB-19 Opis poslova i zadataka**.

Microsoft Teams koriste se u redovnim uvjetima za održavanje video konferencija koje organiziraju vodstvo VSITE-a i predmetni nastavnici.

7.4.2. Komunikacija u izvanrednim situacijama

Microsoft Teams su osnovni komunikacijski kanal za izvođenje on line nastave u izvanrednim situacijama i za komunikaciju nastavnika sa studentima.

Kao organizatori timova tipa Class za predmete navode se predmetni nastavnici, odgovorni voditelj katedre, voditelj studija, prodekan za nastavu i dekan.

Strukture oznaka tima: akademska godina _ oznaka studija_oznaka semestra_kratice predmeta koja se koristi u SCAD.

Oznaka akademske godine se sastoji od zadnjih dviju znamenki (na primjer, 2021 za akademsku godinu 2020/2021).

Oznake studija koje se primjenjuju u SCAD-u su
IT – Stručni prijediplomski studij informacijske tehnologije
DIT – Stručni diplomski studij informacijske tehnologije.

Oznaka semestra je Z – zimski semestar, odnosno L – ljetni semestar.

7.4.3. Informiranje javnosti

Osnovni oblici informiranja koje koristi VSITE su:

- Oglasne ploče
- Brošure
- Internetske stranice
- Društvene mreže (Facebook, LinkedIn, Instagram i dr.)
- Oglasi u stručnim časopisima, na radiju, televiziji i internetu
- Jumbo plakati
- Otvoreni dani VSITE-a (predstavljanje VSITE-a, studijskih programa i programa cjeloživotnog obrazovanja u prostorijama VU ili online)
- Vodič za bruoše.

Glavni izvor informacija o VSITE su internetske stranice na kojima su informacije o studijskim programima, planiranim ishodima učenja, kvalifikacijama koje dodjeljuje, o organizaciji i izvođenju nastave, postupcima učenja i ocjenjivanja, te o resursima za učenje koji su dostupni studentima i polaznicima programa cjeloživotnog učenja, o radu Inovacijsko-razvojnog centra i realizaciji znanstveno-istraživačkih i stručnih projekata te inovacija (samostalno ili u suradnji s drugim znanstvenim i visokoškolskim institucijama iz zemlje i inozemstva).

Za komunikaciju s vanjskim dionicima i drugim zainteresiranim stranama ovlašten je u skladu sa Statutom VSITE-a dekan i osobe koje on odredi.

7.4.4. Komunikacijski plan

Skraćeni pregled unutarnjeg i vanjskog komuniciranja dat je u dokumentiranoj informaciji koja se održava **OB-66 Komunikacijski plan**.

7.5. Dokumentirane informacije

7.5.1. Opseg dokumentiranih informacija

Dokumentirane informacije potrebne za uspješno djelovanje sustava upravljanja kvalitetom VSITE-a navedene su u **OB-01 Pregled dokumentiranih informacija** gdje se razvrstane u sljedeće grupe:

- a) dokumentirane informacije koje treba održavati ili dokumenti:
 - pravilnici i priručnici,
 - radne procedure,
 - radne upute i
 - obrasci;
- b) Dokumentirane dokumentacije koje treba čuvati ili zapisi.

Popis dokumentiranih informacija po procesima naveden je u **OB-56 Procesi i dokumentirane informacije** (t. 4.4.4 PSUK-a).

7.5.2. Stvaranje i osuvremenjivanje dokumentiranih informacija

Postupci stvaranja dokumentiranih informacija utvrđeni su u sljedećim radnim procedurama:

- za dokumentirane informacije koje treba održavati u **RP-01 Upravljanje dokumentima** i
- za dokumentirane informacije koje treba čuvati u **RP-02 Upravljanje zapisima**.

Sve dokumentirane informacije u digitalnom formatu kreiraju se, čuvaju i održavaju u informacijskom sustavu VSITE-a (SCAD). Digitalizacija dokumentiranih informacija je jedna od ključnih aktivnosti razvoja integriranog sustava upravljanja VSITE-om.

7.5.3. Nadzor nad dokumentiranim informacijama

Nadzor nad dokumentiranim informacijama VSITE-a reguliran je sljedećim radnim procedurama:

- postupak nadzora nad dokumentiranim informacijama koje treba održavati opisan je u radnoj proceduri **RP-01 Upravljanje dokumentima** a
- postupak nadzora nad dokumentiranim informacijama koje treba čuvati opisan je u radnoj proceduri **RP-02 Upravljanje zapisima**.

Radni postupci RP-01 i RP-02 su dokumentirane informacije koje se održavaju.

8. RADNI PROCESI (PROVEDBA)

8.1. Operativno planiranje i nadzor procesa

Operativno planiranje i nadzor provode se temelju sljedećih dokumentiranih informacija koje se čuvaju:

- OB-27 Plan kvalitete studija,
- OB-29 Plan kvalitete katedre,
- OB-58 Praćenje i nadzor procesa
- OB-30 Kontrolna lista za provedbu promocije,
- OB-20 Godišnji plan kvalitete,
- OB-45 Plan aktivnosti i mjera za poticanje međunarodne suradnje i mobilnosti nastavnika i studenata,
- OB-46 Plan znanstveno-istraživačkog rada,
- OB-47 Plan stručne djelatnosti,
- OB-48 Plan izdavanja udžbenika,
- OB-11 Plan kadrova/zapošljavanja,
- OB-12 Plan usavršavanja,
- OB-49 Plan nabave,
- OB-03 Godišnji plan internih audita,
- OB-07 Program internog audita i
- OB-25 Program i terminski plan redovne unutarnje prosudbe po ESG

8.2. Zahtjevi na studijske programe

Zahtjevi na studijske programe utvrđeni su u sljedećim zakonima podzakonskim aktima:

- Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju,
- Zakon o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju i znanosti,
- Strateški dokument Mreža visokih učilišta i studijskih programa u RH i
- Zakon o hrvatskom kvalifikacijskom okviru.

Zahtjevi na studijske programe i način njihovog zadovoljavanja utvrđeni su u elaboratima i popratnim mišljenjima AZVO-a temeljem kojih je izdana dopusnica MZO i provedena reakreditacija VSITE-a.

8.3. Planiranje razvoja studijskih programa

8.3.1. Razvoj novih studijskih programa

Razvoj novih studijskih programa provodi se u skladu s radnom procedurom **RP-11 Razvoj novog studijskog programa** i u skladu sa zahtjevima utvrđenim u t. 8.3.3.

Plan aktivnosti koje se odnose na razvoj novog studijskog programa utvrđuje se u **OB-27 Plan kvalitete studija** koji predlaže prodekan/ica za nastavu, a odobrava dekan VSITE-a.

Voditelj katedre je obavezan dopuniti **OB-29 Plan kvalitete katedre** s aktivnostima koje se odnose na razvoj novih studijskih programa iz djelokruga odgovornosti katedre.

	POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM	Oznaka	PSUK
		Datum	28.06.2021.
		Stranica	52/58
		Revizija	10

8.3.2. Veće i manje promjene studijskih programa (revizija)

VSITE provodi reviziju studijskih programa za koje ima dopusnicu najmanje jednom u 5 godina.

Opseg većih i manjih promjena studijskih program utvrđuje se temeljem **Pravilnika o postupku izmjena i dopuna studijskih programa** (PR-27) i zahtjeva utvrđenih u t. 8.3.3.

Za slučaj promjena studijskog programa većih od 20% provodi se postupak revizije studijskog programa utvrđen u **RP-29 Imjene studijskog programa** uz ishodenje dopusnice MZO-a na prijedlog AZVO-a koji provodi postupak vanjske prosudbe kvalitete predložene revizije studijskog programa.

Promjene studijskog programa, koje su prema **PR-27 Pravilnika o postupku izmjena i dopuna studijskih programa** manje od 20%, provode se na temelju sljedećih dokumentiranih informacija:

- RP-13 Izrada detaljnih izvedbenih planova i programa kolegija (izrada silabusa) i
- RU-02 Upute za pisanje ishoda učenja.

Za provedbu ovih promjena ovlašten je predmetni nastavnik koji unosi potrebne izmjene i dopune silabusa izravno u SCAD u skladu s elaboratom temeljem kojeg je ishodenja dopusnica za studijski program. Postupak revizije koordiniraju prodekan/ica za nastavu, voditelji studija i voditelji katedri u skladu s njihovim ovlastima. Pokretanje postupka i sve promjene studijskog programa odobrava dekan VSITE-a.

Sve izmjene i dopune studijskih programa u SCAD-u validira i verificira savjetnik za nastavu.

Plan aktivnosti koje se odnose na reviziju studijskog programa utvrđuje se u **OB-27 Plan kvalitete studija** koji predlaže voditelj studija, a odobrava dekan VSITE-a.

Voditelj katedre je obavezan dopuniti **OB-29 Plan kvalitete katedre** s aktivnostima koje se odnose na reviziju studijskih programa iz djelokruga odgovornosti katedre.

8.3.3. Ulazi za razvoj i reviziju studijskog programa

Prijedlog novog studijskog programa i prijedlog revizije studijskog programa za koji VSITE ima dopusnicu trebaju zadovoljiti zahtjeve sljedećih zakonskih i podzakonskih akata:

- Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju,
- Zakon o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju i znanosti,
- Strateški dokument Mreža veleučilišta i visokih učilišta,
- Zakon o Hrvatskom kvalifikacijskom okviru,
- Pravilnik o uvjetima za izbor u znanstvena zvanja,
- Odluka o uvjetima za ocjenu nastavne i stručne djelatnosti u postupku izbora u nastavna zvanja,
- Nacionalni kriteriji za izbor na nastavno radno mjesto na veleučilištu
- Pravilnik o vanjskoj neovisnoj periodičnoj prosudbi unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u RH,
- Priručnik AZVO za vanjsku neovisnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete (audit) visokih učilišta u RH i
- Upute AZVO za sastavljanje samoanalize veleučilišta i visokih škola.

U izradi ovih projekata uvažavaju se također zahtjevi vanjskog recenzenta, studenata, alumna i njihovih poslodavaca, te potrebe tržišta rada koje je utvrdio Hrvatski zavod za zapošljavanje.

8.3.4. Nadzor nad razvojem i revizijom studijskog programa

Odlukom dekana imenuje se povjerenstvo za izradu novog, odnosno reviziju postojećeg studijskog programa. Radom povjerenstva koordinira prodekan/ica za nastavu.

8.3.5. Rezultati razvoja i revizije studijskog programa

Rezultati razvoja i veće revizije studijskog programa objavljuju se na obrascima AZVO-a. Postupak izrade elaborata za reviziju studijskog programa je utvrđen u **Pravilniku o postupku izmjena i dopuna studijskih programa (PR-27)**.

8.3.6. Promjene u elaboratu o studijskom programu

Promjene u elaboratu o studijskom programu na prijedlog uključenih nastavnika, studenata i drugih zainteresiranih strana, vanjskog recenzenta i AZVO-a odobrava Upravno vijeće VSITE-a na prijedlog dekana VSITE-a.

8.4. Nadzor nad procesima, proizvodima i uslugama vanjskih dobavljača

Nadzor nad procesima, proizvodima i uslugama vanjskih dobavljača regulira radna procedura **RP-36 Upravljanje dobavljačima**.

8.5. Organiziranje i praćenje nastave i ispita

Procesi organiziranja i praćenja nastave i ispita regulirani su **Pravilnikom o studiranju (PR-03)** i Odlukom o studiranju za akademsku godinu kojom su određeni:

- upisna kvota,
- školarina,
- uvjeti za upis i prijelaz na VSITE,
- rok upisa,
- provedba razredbenog postupka i
- način i mjesto objavljivanja rezultata provedenog razredbenog postupka,
- početak i kalendar nastave.

Prijelaz na VSITE s drugih visokih učilišta reguliran je **Pravilnikom o uvjetima i postupku prijelaza na stručni studij informacijskih tehnologija (PR-08)**.

Ovi procesi su podržani informacijskim sustavom SCAD. U SCAD-u su svakom studentu i nastavniku dostupni za svaki predmet

- silabus,
- pravila predmeta i
- nastavni materijali potrebni za uspješno polaganje ispita (prezentacije, skripte, zbirke riješenih zadataka i upute za laboratorijske vježbe i izradu seminarskih radova i projekata).

U silabusu su utvrđeni (na hrvatskom i engleskom jeziku):

- naziv predmeta,
- broj ECTS bodova i sati rada studenta (predavanja, auditorne vježbe, laboratorijske vježbe,
- sadržaj predmeta,
- ciljevi učenja,
- ishodi učenja,
- sposobnosti (kompetencije),
- popis preporučene i dodatne literature,
- izvedbeni plan predavanja, auditornih i laboratorijskih vježbi (nastavne jedinice) i
- kolokviji (teorija i zadaci) i kriteriji za ocjenjivanje,
- ispiti (teorija i zadaci) i kriteriji za ocjenjivanje te
- samostalno učenje (opseg, sati).

Postupak izrade silabusa opisan je u radnoj proceduri **RP-13 Izrada silabusa**. Kvaliteta silabusa provjerava se prije početka semestra u skladu s radnom procedurom **RP-14 Provjera kvalitete silabusa**.

Postupak određivanja ishoda učenja opisan je u radnoj uputi **RU-02 Upute za pisanje ishoda učenja**.

Prije početka semestra provjerava se dostupnost izvora učenja i njihova usklađenost sa silabusom predmeta temeljem radne procedure **RP-15 Dostupnost prikladnih izvora učenja**.

Nadoknada laboratorijskih vježbi, koje su uvjet za polaganje ispita, regulirana je radnom uputom **RU-03 Uputa o nadoknadi laboratorijskih vježbi**.

Zaključivanje ocjena reguliraju radna procedura **RP-30 Zaključivanje ocjena** i radna uputa **RU-01 Uputa za zaključivanje ocjena i izradu ispitnih lista**.

Izrada i obrana završnog rada na Stručnom prijediplomskom studij informacijske tehnologije te izrada i obrana diplomskog rada na Stručnom diplomskom studiju informacijske tehnologije regulirani su:

- **Pravilnikom o studiranju (PR-03)**,
- **Pravilnikom o izradi i obrani završnog i diplomskog rada (PR-09)**,
- **Uputama za izradu završnog i diplomskog rada (RU-09 i RU-10)**,
- **Radnom procedurom RP-38 Izrada i obrana završnog i diplomskog rada** i
- **RU-11 Online obrana završnog i diplomskog rada**.

Postupak rješavanja žalbi studenata na ocjenu i odnos nastavnika reguliran je radnom procedurom **RP-31 Rješavanje prigovora studenta** i **Pravilnikom o studiranju (PR-03)**.

Postupak pripreme i provedbe promocije opisan je u radnoj proceduri **RP-33 Provedba promocije**.

Cjelokupna dokumentacija stvorena tijekom studiranja čuva se u digitalnom formatu u SCAD-u i u dosjeu studenta koji se trajno čuva u sefu u Studentskoj referadi.

Originali svjedodžbi i drugi dokumenti temeljem kojih se student upisao na studij vraćaju se studentu nakon završetka studija.

Nakon završetka studija student može djelovati u Klubu alumnija VSITE-a i sudjelovati u izradi novih i reviziji postojećih studijskih programa.

Manje promjene (revizije) studijskim programa (do 20%) nadziru se prema **Pravilniku o postupku izmjena i dopuna studijskih programa VSITE-a (PR-27)**.

8.6. Uvođenje novih studijskih programa i većih revizija studijskih programa

Nove studijske programe i promjene studijskih programa koje su veće od 20% nadzire AZVO koji daje preporuku MZO za izdavanje dopusnice za novi, odnosno revidirani program.

Organiziranje nastave i ispita za novi odnosno revidirani studijski program može započeti nakon dobivanja dopusnice MZO i ažuriranja informacijske baze SCAD-a.

9. VREDNOVANJE PERFORMANSI

9.1. Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje

Vodstvo VSITE-a redovito prati ostvarivanje planova kvalitete utvrđenih u t. 8.1 i ocjenjuje kvalitetu studija na kraju akademske godine prema sljedećim radnim procedurama:

- **RP-17 Analiza izvješća o održanoj nastavi** (utvrđivanje stupnja i dinamike realizacije nastavnog plana svih predmeta),
- **RP-22 Analiza uspješnosti studiranja** temeljem koje se utvrđuju eventualna odstupanja od kvantitativnih standarda kvalitete nastave,
- **RP-23 Analiza razloga neuspješnosti studiranja** radi utvrđivanja mogućih razloga neuspješnosti studiranja studenata i eventualne odgovornosti za neuspjeh studenata,
- **RP-25 Ocjena kvalitete studija** (jednom u dvije godine).

Svi podaci ne temelju kojih se provodi mjerenje, praćenje, analiza i vrednovanje spremljeni su i trajno se čuvaju u bazi podataka SCAD-a.

U postupku izrade novih i veće revizije studijskih programa ili u postupku reakreditacije visokih učilišta obavlja se analiza kvalitete djelovanja visokog učilišta prema kriterijima AZVO-a u skladu s radnom procedurom **RP-10 Postupak izrade samoanalize**.

Na kraju svakog semestra provodi se anonimna studentska anketa kojom studenti ocjenjuju rad nastavnika i kvalitetu predmeta. Anketa se provodi popunjavanjem anketnog upitnika u SCAD-u i prema radnim procedurama:

- **RP-07 Ispitivanje i analiza zadovoljstva studenata i drugih zainteresiranih strana**
i
- **RP-18 Studentska ocjena kvalitete nastave, seminara i vježbi**.

Nastavnici ocijenjeni ocjenom manjom od 3,0 provode postupak samoanalize na temelju radne procedure **RP-19 Nastavnička samoprocjena kvalitete nastave**. Rezultate ankete i nastavničke samoprocjene razmatra kolegij dekana i po potrebi utvrđuje korektivne mjere i mjere za poboljšanje koje se prate.

Prije većih revizija studijskih programa i izrade novih studijskih programa ili jednom godišnje provedi se ispitivanje zadovoljstva ostalih zainteresiranih strana prema sljedećim radnim procedurama:

- **RP-07 Ispitivanje i analiza zadovoljstva studenata i drugih zainteresiranih strana,**
- **RP-26 Anketiranje završenih studenata i**
- **RP-27 Anketiranje poslodavaca.**

9.2. Interni audit

VSITE redovno planira i provodi interni audit prema zahtjevima ISO 9001 u skladu s radnom procedurom **RP-03 Upravljanje internim auditima** koji je usmjeren na procese i sve elemente sustava upravljanja kvalitetom. Interni audit se provodi u skladu s dokumentiranim informacijama koje se čuvaju:

- **OB-03 Godišnji plan internih audita i**
- **OB-07 Program internog audita**

O provedenom internom auditu vodeći auditor sastavlja **OB-04 Izvještaj o internom auditu** i o nalazima obavještava dekana VSITE-a.

Jednom u dvije godine provodi se unutarnja prosudba učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom s obzirom na ESG standarde (po područjima osiguravanja i vrednovanja kvalitete prema kriterijima AZVO-a). Ova unutarnja prosudba provodi se u skladu s radnom procedurom **RP-09 Unutarnja prosudba učinkovitosti sustava za osiguravanje kvalitete s obzirom na Standarde i smjernice ESG-a**.

Unutarnja prosudba planira se u dokumentiranoj informaciji **OB-03 Godišnji plan internih audita**, a izvodi se prema dokumentiranoj informaciji **OB-25 Program i terminski plan unutarnje prosudbe** o čemu vodeći auditor sastavlja **OB-34 Izvještaj o unutarnjoj prosudbi**.

Na temelju izvještaja OB-34 Povjerenstvo za upravljanje kvalitetom provodi analizu i sastavlja dokumentirane informacije za dekana VSITE-a:

- **OB-35 Analiza ostvarivanja preporuka Povjerenstva za vanjsku prosudbu sustava osiguravanja kvalitete prema Kriterijima AZVO-a,**
- **OB-36 Unutarnja ocjena kvalitete VSITE-a prema Kriterijima AZVO-a za ocjenu kvalitete veleučilišta i visokih škola i**
- **OB-37 Ocjena stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava za osiguravanje kvalitete VSITE-a.**

U izvanrednim situacijama interni i eksterni audit mogu provesti na daljinu korištenjem MS Teamsa sazivanjem sjednica u timu tipa Class **Kvaliteta**.

9.3. Preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom

Preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom provodi se u skladu s radnom procedurom **RP-35 Upravina ocjena** o čemu se sastavlja dokumentirana informacija **OB-10 Ocjena sustava upravljanja kvalitetom**.

Plan vanjskih preispitivanja kvalitete sustava upravljanja kvalitetom utvrđuje se u **OB-28 Srednjoročni plan kvalitete**.

10. POBOLJŠANJA

10.1. Opći pristup

Vodstvo VSITE-a određuje i odabire prilike za poboljšavanje te provodi mjere za ispunjavanje zahtjeva studenata i drugih zainteresiranih strana i povećanje njihovog zadovoljstva, što uključuje:

- ispravljanje, sprječavanje i smanjivanje neželjenih posljedica,
- poboljšavanje studijskih programa,
- poboljšavanje procesa upravljanja, osnovnih procesa i procesa potpore i
- poboljšavanje djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom.

Poboljšavanje uključuje ispravak, popravnu radnju, neprekidno poboljšavanje, temeljite promjene, inovacije i reorganizaciju.

10.2. Nesukladnost i popravna radnja

Nadzor nad nesukladnostima u procesima, studijskim programima i uslugama obavlja se u skladu s radnim procedurama **RP-04 Upravljanje nesukladnostima i RP-05 Upravljanje popravnim radnjama** o čemu se sastavljaju sljedeće dokumentirane informacije koje se čuvaju:

- OB-05 Izvještaj o nesukladnosti i
- OB-06 Evidencija nesukladnosti i popravnih radnji.

10.3. Trajno poboljšavanje

VSITE neprekidno i trajno poboljšava primjerenost, prikladnost i djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom i ocjenjuje uspješnost mjera za poboljšavanje temeljem rezultata analiza i vrednovanja, pokazatelja uspješnosti procesa i glavnih pokazatelja ostvarivanja strategije razvoja VSITE-a.

D E K A N

Edmond Krusha, v. pred.