



VISOKA ŠKOLA ZA INFORMACIJSKE TEHNOLOGIJE

POSLOVNIK
SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

PSUK

HRN EN ISO 9001:2015

Rev. 8

Zagreb
24. svibnja 2018.

SADRŽAJ:

1. UVOD	7
2. O NAMA	11
3. USTROJ VSITE-A.....	12
3.1. Tijela i ustrojbene jedinice VSITE-a.....	12
3.2. Katedre.....	12
3.3. Organizacija studija.....	13
3.3.1. <i>Preddiplomski stručni studij.....</i>	<i>13</i>
3.3.2. <i>Specijalistički diplomski studij</i>	<i>13</i>
3.3.3. <i>Nastavna radilišta</i>	<i>13</i>
Slika 1: Organizacijska shema	14
Slika 2: Organizacija nastave.....	15
Tablica 1: Predmeti po katedrama i studijskim programima.....	16
3.4. Centri i uredi	18
3.5. Dekanat	18
3.6. Informacijski sustav VSITE-a	19
3.7. Zaštita privatnosti i osobnih podataka ispitanika.....	19
4. KONTEKST ORGANIZACIJE	20
4.1. Razumijevanje organizacije i njenog konteksta.....	20
4.1.1. <i>Pristup.....</i>	<i>20</i>
4.1.2. <i>Ključni unutarnji čimbenici.....</i>	<i>20</i>
4.1.3. <i>Pravni i regulatorni okvir.....</i>	<i>21</i>
4.1.4. <i>Ugovorne obveze VSITE-a</i>	<i>21</i>
4.1.5. <i>Norme</i>	<i>22</i>
4.1.6. <i>Zahtjevi unutar organizacije</i>	<i>22</i>
4.1.7. <i>Djelovanje na europskom prostoru visokog obrazovanja</i>	<i>22</i>
4.1.8. <i>Odnosi na tržištu obrazovnih usluga.....</i>	<i>23</i>
4.1.9. <i>Utjecaj informacijske i komunikacijske tehnologije.....</i>	<i>23</i>
4.1.10. <i>Utjecaj IT tržišta.....</i>	<i>23</i>
4.2. Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana.....	23
4.2.1. <i>Dionici i druge zainteresirane strane VSITE-a</i>	<i>23</i>
4.2.2. <i>Zahtjevi i potrebe studenata</i>	<i>24</i>
4.3. Područja primjene sustava upravljanja kvalitetom	25
4.4. Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi	26
4.4.1. <i>Procesno usmjereni sustav upravljanja kvalitetom.....</i>	<i>26</i>
4.4.2. <i>Tijek odvijanja procesa i primjena PDCA ciklusa na sustav upravljanja kvalitetom... ..</i>	<i>28</i>
Slika 3: Procesno usmjereni sustav upravljanja kvalitetom VSITE-a	28

4.4.3.	<i>PDCA ciklus procesa</i>	29
Slika 4:	PDCA ciklus procesa	29
4.4.4.	<i>Dokumentirane informacije za potporu upravljanju procesima</i>	30
4.4.5.	<i>Opis procesa</i>	30
4.4.6.	<i>Praćenje i nadzor procesa</i>	30
4.4.7.	<i>Resursi neophodni za realizaciju procesa</i>	31
4.4.8.	<i>Odgovornost i ovlasti za procese</i>	32
Tablica 2:	Procesi i dokumentirane informacije OB-56	33
Tablica 3:	Opis procesa OB-57	36
Tablica 4:	Praćenje i nadzor procesa OB-58	41
Tablica 5:	Odgovornost i ovlasti za procese OB-65	43
4.5.	Integracija sustava upravljanja visokim učilištem	44
4.5.1.	<i>Integrirani sustav upravljanja VSITE-a</i>	44
Slika 5:	PDCA ciklus upravljanja visokim učilištem	44
4.5.2.	<i>Opseg integracije sustava upravljanja kvalitetom visokog učilišta</i>	45
Tablica 6:	Zajednički elementi sustava upravljanja kvalitetom VSITE-a	46
4.5.3.	<i>Područja osiguravanja kvalitete</i>	46
Slika 6:	Zajednički elementi sustava upravljanja kvalitetom zasnovanih na HRN EN ISO 9001:2015 i ESG 2015	47
5.	VOĐENJE VISOKOG UČILIŠTA	48
5.1.	Vodstvo i opredijeljenost	48
5.2.	Usmjerenost na studenta	49
5.3.	Politika kvalitete	49
5.3.1.	<i>Razvoj politike kvalitete</i>	49
5.4.	Uloge i ovlaštenja	50
6.	PLANIRANJE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM	51
6.1.	Mjere za poduzimanje koraka povezanih s rizicima i prilikama	51
6.1.1.	<i>Rizici i koraci povezani s rizicima po procesima</i>	51
6.1.2.	<i>Prilike i koraci povezani s prilikama za poboljšanje procesa, proizvoda i usluga</i>	51
6.1.3.	<i>Procjena rizika</i>	52
Tablica 7:	Rizici i koraci povezani s rizicima OB-59	54
Tablica 8:	Prilike i koraci povezani s prilikama za poboljšanje procesa, proizvoda i usluga OB-60	55
6.2.	Ciljevi kvalitete i planiranje njihovog postizanja	56
6.2.1.	<i>Strateški ciljevi VSITE-a</i>	56
6.2.2.	<i>Ciljevi kvalitete i način njihovog ostvarivanja</i>	56

6.3. Planiranje promjena	57
7. UPRAVLJANJE RESURSIMA VISOKE ŠKOLE (PODRŠKA).....	58
7.1. Resursi visokog učilišta.....	58
7.1.1. Nastavno i nenastavno osoblje	58
7.1.2. Infrastruktura	58
7.1.3. Okruženje za odvijanje procesa.....	58
7.1.4. Organizacijsko znanje	59
7.2. Osposobljenost.....	60
7.3. Svjesnost.....	60
7.4. Komunikacija	60
7.5. Dokumentirane informacije	60
7.5.1. Opseg dokumentiranih informacija.....	60
7.5.2. Stvaranje i osuvremenjivanje	61
7.5.3. Nadzor nad dokumentiranim informacijama.....	61
8. RADNI PROCES (PROVEDBA).....	62
8.1. Operativno planiranje i nadzor	62
8.2. Zahtjevi na studijske programe	62
8.3. Planiranje razvoja studijskih programa	62
8.3.1. Razvoj novih studijskih programa.....	62
8.3.2. Veće i manje promjene studijskih programa (revizija)	63
8.3.3. Ulazi za razvoj i reviziju studijskog programa.....	63
8.3.4. Nadzor nad razvojem i revizijom studijskog programa.....	64
8.3.5. Rezultati razvoja i revizije studijskog programa.....	64
8.3.6. Promjene u elaboratu o studijskom programu.....	64
8.4. Nadzor nad procesima, proizvodima i uslugama vanjskih dobavljača.....	64
8.5. Organiziranje i praćenje nastave i ispita	64
8.6. Uvođenje novih studijskih programa i većih revizija studijskih programa	66
9. VREDNOVANJE PERFORMANSI.....	67
9.1. Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje.....	67
9.2. Interni audit.....	67
9.3. Preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom	68
10. POBOLJŠANJA	69
10.1. Opći pristup.....	69
10.2. Nesukladnost i popravna radnja	69
10.3. Trajno poboljšavanje.....	69

PRILOZI.....	70
1 OB-01 Pregled dokumentiranih informacija	70
2 OB-02 Popis zakona, pravilnika i normi	70
3 Politika kvalitete	70
4 Sistematizacija poslova i zadataka (OB-18) i Opis poslova i zadataka (OB 19)	70
5 OB-66 Komunikacijski plan	70
6 Strateški dokument „Mreža visokih učilišta i studijskih programa u Republici Hrvatskoj“, t. 3 Smjernice i kriteriji za osnivanje visokih učilišta i studijskih programa“, Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje, rujan 2011.	70
7 Odluka o uvjetima za ocjenu nastavne i stručne djelatnosti u postupku izbora u nastavna zvanja, Narodne novine 20/12, 85/13 i 4/15	70
8 OB-63 Analiza jaza (tranzicija s norme HRN EN ISO 9001:2008 na HRN EN ISO 9001:2015) 70	70
9 OB-31 Analiza unutarnjih čimbenika	70
10 OB-50 PESTEL analiza	70
11 OB-39 SWOT analiza.....	70
12 OB-31 Analiza konkurentnosti VSITE-a	70
13 OB-40 TOWS matrica.....	70
14 OB-62 GE matrica.....	70
15 Politika zaštite privatnosti i osobnih podataka.....	70

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

1. UVOD

Visoka škola za informacijske tehnologije (VSITE) je uvela sustav upravljanja kvalitetom u skladu sa zahtjevima norme ISO 9001:2008 u prvoj polovici 2011. godine i 9. lipnja 2011. dobila certifikat ISO 9001:2008 za održavanje preddiplomskog stručnog studija informacijskih tehnologija. Godine 2012. usvaja se Priručnik o osiguravanju kvalitete kojim se uspostavlja sustav osiguravanja kvalitete u skladu sa Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja (eng. *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ESG 2005*).

Tijekom 2013. godine uspostavlja se integrirani sustav upravljanja kvalitetom u skladu sa zahtjevima norme HRN EN ISO 9001:2008 i Standardima i smjernicama ESG 2005 te VSITE 17. lipnja 2014. godine uspješno recertificira sustav upravljanja kvalitetom i dobiva certifikat ISO 9001:2008 za Preddiplomski i Specijalistički diplomski stručni studij informacijskih tehnologija.

Godine 2015. godine VSITE uvodi sustav upravljanja informacijskom sigurnost (ISMS) i u skladu sa zahtjevima norme ISO 27001:2013 za koji 30. srpnja 2015. dobiva certifikat ISO 27001:2013 za Preddiplomski i Specijalistički diplomski stručni studij informacijskih tehnologija.

VSITE razvija integrirani sustav upravljanja kvalitetom i redovito provodi interne audite u skladu s ISO 9001:2008, ISO 27001:2013 i Standardima i smjernicama ESG 2005.

SRCE (Sveučilišni računski centar) je VSITE-u dodijelio certifikate o izvrsnoj usklađenosti sustava informacijske sigurnosti s normama AAI@EduHr u 2014., 2015., 2016. i 2017. godini (AAI@EduHr je Autentikacijska i autorizacijska infrastruktura znanosti i visokog obrazovanja u RH).

Krajem ožujka 2017. Stručno i Upravno vijeće VSITE-a na prijedlog dekana donose, u skladu sa Zakonom o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju, novi **Pravilnik o sustavu upravljanja kvalitetom VSITE-a** (PR-01) temeljem kojeg se provodi tranzicija na normu ISO 9001:2015 i nove Standarde i smjernice za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG 2015). Aktivnosti potrebne za prijelaz na novu normu ISO 9001:2015 utvrđene su u **OB-63 Analiza jaza**, a rezultat njihove provedbe je sedma revizija Poslovnika sustava upravljanja kvalitetom u kojoj su utvrđeni:

- osnovni podaci o VSITE-u (t. 2),
- kratki opis organizacije VSITE-a (t. 3) i
- opis sustava upravljanja kvalitetom po točkama norme ISO 9001:2015 (t.4 –t. 10).

Uvođenjem novih standarda za vrednovanje kvalitete visokih učilišta (AZVO) promijenio se strateški položaj VSITE-a u hrvatskom sustavu visokog obrazovanja što se utvrdilo kroz izradu SWOT analize i ažuriranje analize rizika koje su rezultirale utvrđivanjem nove politike kvalitete (ver. 4) i strategije razvoja VSITE-a za razdoblje od 2018. do 2023. godine.

U ovoj reviziji Poslovnika SUK provedeno je usklađivanje procesa i radnih postupaka VSITE-a sa sljedećim dokumentima:

- Standardi za vrednovanje kvalitete veleučilišta i visokih škola u postupku reakreditacije visokih učilišta (AZVO, svibanj 2018.) i

- Uredba EU 2016/679 o zaštiti pojedinaca u vezi s obradama osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka (GDPR) od 27. travnja 2016. godine.

Na temelju provedenih dokumentiranih analiza rizika utvrđene su mjere koje treba hitno provesti do kraja akademske godine 2017/2018. kako bi se u potpunosti zadovoljili ključni standardi za vrednovanje kvalitete visokog učilišta prije sljedećeg kruga reakreditacije visokih učilišta koji započinje u akademskoj godini 2018/2019. U dokumentiranoj informaciji **OB-20 Godišnji plan kvalitete VSITE-a za 2017/2018. akademsku godinu** utvrđene su aktivnosti potrebne za zadovoljavanje ključnih standarda za vrednovanje kvalitete visokih učilišta u postupku reakreditacije koji se odnose na:

- sustav unutarnjeg osiguranja kvalitete (t. 1.1. Standarda za vrednovanje kvalitete),
- sukladnost ishoda učenja studijskih programa s razinom i profilom kvalifikacija koji se njima stječu (t. 2.2. Standarda za vrednovanje kvalitete),
- usklađenost uvjeta upisa s zahtjeva studijskog programa (t. 3.1. Standarda za vrednovanje kvalitete),
- objektivno i dosljedno vrednovanje i ocjenjivanje studentskih postignuća (t. 3.8. Standarda za vrednovanje kvalitete),
- osiguranje odgovarajućih institucijskih kapaciteta (t. 4.1. Standarda za vrednovanje kvalitete),
- osiguranje prostora, opreme i infrastrukture za provedbu studijskih programa i postizanje predviđenih ishoda učenja te realizaciju stručne i/ili znanstvene djelatnosti (t. 4.6. Standarda za vrednovanje kvalitete),
- racionalno upravljanje financijskim sredstvima (t. 4.8. Standarda za vrednovanje kvalitete),
- posvećenost nastavnika postizanju visoke kvalitete i kvantitete stručnog i/ili znanstvenog rada (t. 5.1. Standarda za vrednovanje kvalitete) i
- unapređenje nastavnog procesa kroz stručnu i/ili znanstvenu aktivnost (t. 5.4. Standarda za vrednovanje kvalitete).

Strategija razvoja VSITE-a za razdoblje od 2018. do 2023. godine usmjerena je na postizanje i održavanje visoke razine kvalitete prema Standardima za vrednovanje kvalitete veleučilišta i visokih škola u postupku reakreditacije visokih učilišta.

VSITE je implementirao sustav zaštite osobnih podataka studenata, nastavnika, zaposlenika i drugih ispitanika prije stupanja Opće uredbe EU 2016/679 (GDPR) na snagu 25.5.2018. Taj sustav je uspostavljen u skladu sa sljedećim dokumentiranim informacijama:

- POL-GDPR-01 Politika zaštite privatnosti i osobnih podataka VSITE-a, Rev. 1
- PRA-GDPR-01 Pravilnik o zaštiti privatnosti i osobnih podataka (Rev.1)
- OB-01-GDPR-Popis dokumentiranih informacija GDPR-a i
- OB-02-GDPR Pravna osnova obrade osobnih podataka u VSITE.

Organizacijske i tehničke mjere zaštite osobnih podataka i obrada podataka utvrđene su u dokumentima sustava upravljanja informacijskom sigurnosti VSITE-a (ISMS).

Zajednički elementi sustava upravljanja kvalitetom zasnovanih na ISO 9001:2015, ISO 27001:2013 i ESG 2015 utvrđeni su u t. 4.5.2 i 4.5.3.

Popis svih važećih dokumentiranih informacija sustava upravljanja kvalitetom VSITE-a dat je u dokumentiranoj informaciji **OB-01-QMS Pregled dokumentiranih informacija SUK** koja se redovito održava.

Popis zakona i propisa te normi koje se primjenjuju u radu i poslovanju VSITE-a naveden je u dokumentiranoj informaciji **OB-02 Popis podloga sustava upravljanja kvalitetom VSITE-a** koja se redovito održava.

Tranzicijom na normu ISO 9001:2015 i zadovoljavanjem zahtjeva Standarda i smjernica ESG 2015 VSITE trajno poboljšava sustav upravljanja kvalitetom i:

- dokazuje svoju sposobnost u izvođenju Preddiplomskog i Specijalističkog diplomskog stručnog studija informacijskih tehnologija u skladu sa zahtjevima studenata, gospodarstva i društva i u ispunjavanju zahtjeva utvrđenih u Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju i drugim zakonima i propisima ključnim za rad i poslovanje visokih učilišta te
- namjerava povećati zadovoljstvo studenata i njihovih sadašnjih i budućih poslodavaca kroz djelotvornu primjenu sustava upravljanja kvalitetom te njegovo kontinuirano poboljšavanje i osiguravanje sukladnosti sa zahtjevima studenata i odgovarajućih zakona i propisa.

Primjena ISO 9001:2015 u VSITE-u usmjerena je na daljnji razvoj:

- procesno usmjerenog (integriranog) sustava upravljanja kvalitetom i
- procesa upravljanja rizicima i promjenama.

Procesno usmjereni (integrirani) sustav upravljanja kvalitetom omogućuje kroz uspostavljanje PDCA ciklusa za svaki proces i sustav u cjelini (eng. *PDCA – Plan-Do-Check-Act*, „planirati – provesti – provjeriti – djelovati“):

- planiranje procesa i njihovog međudjelovanja,
- osiguranje potrebnih resursa za svaki proces,
- djelotvornije upravljanje procesima te
- utvrđivanje i iskorištavanje prilika za njihovo poboljšanje.

VSITE je već prilikom uvođenja ISMS-a u skladu sa zahtjevima norme ISO 27001:2013 primijenio radne procedure i metodologiju za upravljanje rizicima te uspostavio upravljanje promjenama koje neposredno utječu na informacijsku sigurnost i kontinuitet procesa nastave i poslovanja. Prijelazom na ISO 9001:2015:

- analiza rizika proširuje se na utvrđivanje onih unutarnjih i vanjskih čimbenika koji bi mogli utjecati da procesi i sustav upravljanja kvalitetom odstupe od planiranih rezultata,
- na temelju provedene analize rizika utvrđivat će se i provoditi preventivne mjere nadzora kojima se smanjuju negativni efekti (financijska, materijalna i nematerijalna šteta i drugi gubici koji mogu utjecati na rad, poslovanje i položaj VSITE-a) i iskoristiti prilike za poboljšavanje te
- planirati promjene u organizaciji, redizajniranje procesa i primjenu tehnoloških i drugih inovacija.

Za obrade osobnih podataka koje se izvode u sklopu procesa i projekata VSITE-a analiziraju se rizici koji se odnose na prava i slobode ispitanika (studenata, nastavnika, zaposlenika i drugih dionika) te na kontinuitet procesa i projekata te poslovanja VSITE-a koje su polazište za određivanje i praćenje potrebnih organizacijskih i tehničkih mjere zaštite privatnosti i osobnih podataka ispitanika i kontrala informacijske sigurnosti u skladu s normom ISO 27001:2013.

Primjena ESG 2015 usmjerena je na:

- osiguravanje kvalitete u području učenja i poučavanja u visokom obrazovanju, što uključuje i okruženje za učenje i povezivanje sa znanstveno-istraživačkim i stručnim radom i inovacijama na području informacijskih tehnologija i
- programe visokog obrazovanja VI i VII stupnja koji ne vode do stjecanja formalnog akademskog naziva (cjeloživotno obrazovanje stručnih prvostupnika i stručnih specijalista inženjera informacijskih tehnologija te ostalih stručnjaka kojima su potrebna napredna znanja i vještine s područja informacijskih tehnologija).

Svrha ovog poslovnika je da upozna studente i ostale zainteresirane strane i cjelokupnu javnost da VSITE ima uspostavljan sustav upravljanja kvalitetom u skladu sa zahtjevima norme HRN/EN/ISO 9001:2015 i ESG 2015 kojima:

- ispunjava svrhu visokog obrazovanja i zahtjeve studenata,
- realizira zahtjeve ostalih zainteresiranih strana (alumni, poslodavci, MZO, AZVO),
- osigurava kvalitetu kroz interakciju nastavnika i studenata te stvaranje okruženja za učenje u kojem sadržaj studijskog programa i resursi za učenje odgovaraju svojoj svrsi,
- jača stečeno povjerenje kroz odgovornost za kvalitetu i kontinuirano poboljšavanje kvalitete i
- stalno razvija kulturu kvalitete koju prihvaćaju svi studenti, nastavno i nenastavno osoblje i sva tijela i ustrojbene jedinice visokog učilišta.

2. O NAMA

Visoka škola za informacijske tehnologije (VSITE) je visoko učilište koje kao privatna visoka škola ustrojava i izvodi preddiplomske i specijalističke diplomske stručne 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, Zagreb, Prilaz I. Visina 1, koji ima prava i obveze osnivača u skladu sa Zakonom.

Puni naziv VSITE-a na hrvatskom jeziku glasi: **Visoka škola za informacijske tehnologije**.
Puni naziv VSITE-a na engleskom jeziku glasi: **College for Information Technologies**.

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

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

Preddiplomski stručni studij informacijskih tehnologija izvodi se od osnutka VSITE-a 2006. godine, a Specijalistički diplomski stručni studij informacijskih tehnologija 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, održavaju prezentacije, sudjeluju u radu radionica u skladu sa svojim osobnim potrebama i potrebama svojih poslodavaca i obavljaju praksu u IT tvrtkama ili obavljajući IT poslove u drugim organizacijama. 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.

Od 2012. godine VSITE stalno unapređuje međunarodnu suradnju te mobilnost studenata i nastavnika koje se, nakon dobivanja Erasmus povelje za visoko obrazovanje 9. prosinca 2013. godine, kontinuirano unapređuju kroz sudjelovanje u programima Erasmus+ za razdoblje od 2014-2020.

VSITE je 17. studenoga 2015. godine temeljem provedenog postupka reakreditacije dobio Potvrdu o ispunjavanju uvjeta za obavljanje djelatnosti visokog obrazovanja prema odredbama Zakona o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju (KLASA: UP/I-602-04/13-13/00034, URBROJ 533-20-15-0007).

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 visokog učilišta. Organizacijska shema VSITE-a prikazana je na slici 1.

Tijela VSITE-a su:

- Upravno vijeće,
- Dekan,
- Prodekani i savjetnici,
- Stručna povjerenstva,
- Stručno vijeće i
- Savjet.

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

Povjerenstvo za upravljanje kvalitetom je tijelo VSITE-a čiji djelokrug rada i zadaci su utvrđeni Pravilnikom o sustavu za upravljanje kvalitetom (PR-01).

Savjet je savjetodavno tijelo dekana koje zastupa interese gospodarstva i artikulira njegove zahtjeve koji se odnose na studijske programe i djelovanje 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):

- Katedra za matematiku i fiziku,
- Katedra za jezike i društvene kolegije,
- Katedra za elektrotehniku i digitalne sustave,
- Katedra za programiranje,
- Katedra za računalne sustave i mreže i
- Katedra za baze podataka i informacijske sustave.

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 (znanstveno-istraživački rad i stručna djelatnost).

Predmeti po katedrama i studijima prikazani Tablicom 1 i utvrđuju se Pravilnikom o ustroju VSITE-a (PR-02).

3.3. Organizacija studija

3.3.1. Preddiplomski stručni studij

Preddiplomski stručni studij Informacijske tehnologije omogućava postizanje minimalno 180 ECTS bodova i stjecanje naziva stručni prvostupnik/stručna prvostupnica (baccalaureus/bacallarea) inženjer/inženjerka informacijskih tehnologija i specijalizaciju u četiri područja (smjera):

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

3.3.2. Specijalistički diplomski studij

Specijalistički diplomski stručni studij Informacijske tehnologije omogućava postizanje minimalno 120 ECTS bodova (sa stručnim studijem ukupno 300 ECTS bodova) i stjecanje naziva stručni specijalist/stručna specijlistica inženjer(inženjerka informacijskih tehnologija i specijalizaciju u četiri područja (smjera):

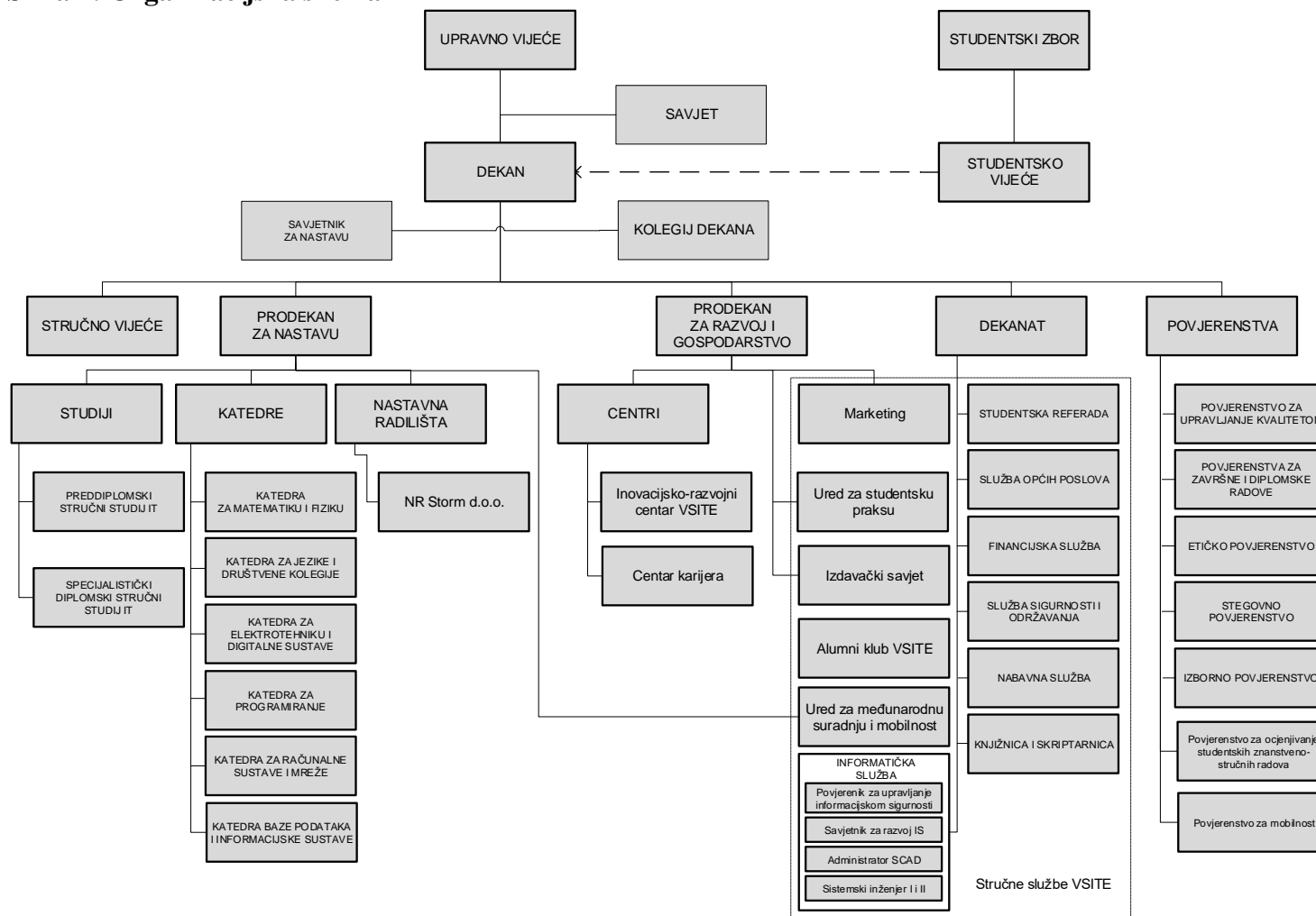
- Ugradbena i prijenosna računala,
- Programersko inženjerstvo i informacijski sustavi te
- Računalni sustavi i mreže

3.3.3. Nastavna radilišta

VSITE ima jedno nastavno radilište (Storm Computers) gdje se izvode laboratorijske vježbe i praktična nastava za predmete smjera Računalni sustavi i mreže. Za planiranje i provedbu nastave na nastavnom radilištu odgovoran je mentor nastavnog radilišta.

Oznaka	PSUK
Datum	24.05.2018..
Stranica	14/70
Revizija	8

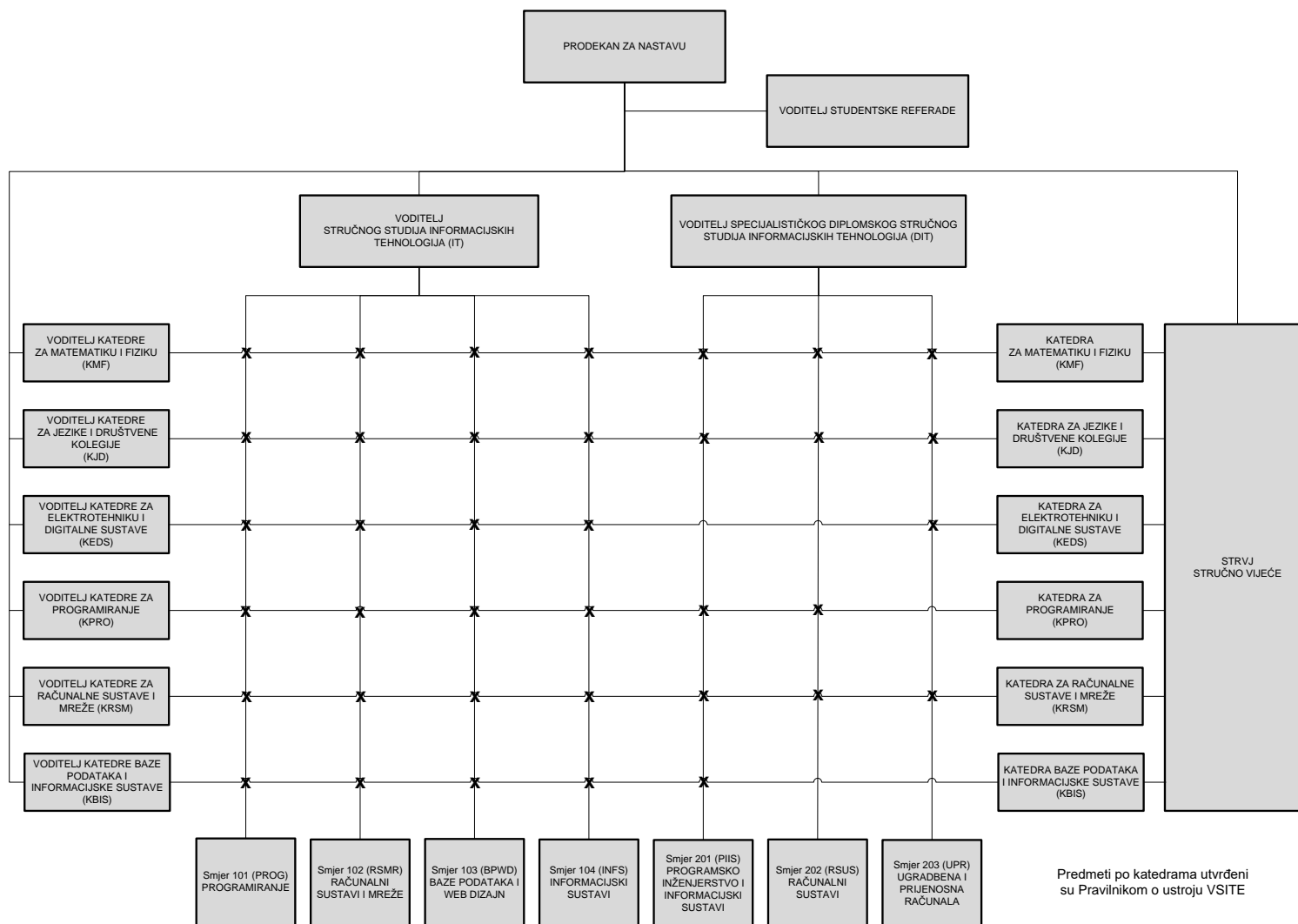
Slika 1: Organizacijska shema



Napomene:

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

Slika 2: Organizacija nastave



Tablica 1: Predmeti po katedrama i studijskim programima

Katedra	Oznaka kolegija	Kolegij	Smjer Stručnog studija (IT)				Smjer Specijalističkog studija (DIT)		
			101 (PROG)	102 (RSMR)	103 (BPWD)	104(INFSI)	201(PIIS)	202 (RSUS)	203 (UPR)
KMF Katedra za matematiku i fiziku	VSITE001	LALG	O1	O1	O1	O1			
	VSITE002	MANA1	O2	O2	O2	O2			
	VSITE003	PNM	O3	O3	O3	O3			
	VSITE004	MANA2	O5	O5	O5	O5			
	VSITE005	DMAT	O6	O6	O6	O6			
	VSITE011	FIZ	O1	O1	O1	O1			
	VSITE201	STAT					IJ1	IJ1	IJ1
	VSITE202	DMAT					IJ1	IJ1	IJ1
	VSITE203	NUMOD					IJ2	IJ2	IJ2
	VSITE204	AJEZ					IJ2	IJ2	IJ2
	VSITE205	OIST					IJ3	IJ3	IJ3
VSITE206	MLOG					IJ3	IJ3	IJ3	
KJD Katedra za jezike i društvene kolegije	VSITE021	ETIKA	O2	O2	O2	O2			
	VSITE022	EOP	O5	O5	O5	O5			
	VSITE041	ENG1	O1	O1	O1	O1			
	VSITE042	ENG2	O2	O2	O2	O2			
	VSITE043	TENG	O3	O3	O3	O3			
	VSITE211	ORAC					ID1	ID1	ID1
	VSITE212	SOCID					ID1	ID1	ID1
	VSITE213	OMAR					ID2	ID2	ID2
	VSITE214	UIR					ID2	ID2	ID2
	VSITE215	EKOR					ID3	ID3	ID3
VSITE216	SAVV					ID3	ID3	ID3	
KEDS Katedra za elektrotehniku i digitalne sustave	VSITE101	OET	O1	O1	O1	O1			
	VSITE102	OEL	O2	O2	O2	O2			
	VSITE111	DIMT	O1	O1	O1	O1			
	VSITE112	AODR	O2	O2	O2	O2			
	VSITE241	UPS							I1
	VSITE242	ROB							I1
	VSITE243	DOSI							I2
	VSITE244	DINS							I2
	VSITE245	PDS							I3
	VSITE246	MAP							I3
VSITE247	JAMP							I3	
KPRO Katedra za programiranje	VSITE121	UPROG	O2	O2	O2	O2			
	VSITE122	PMA	O3	O3	O3	O3			
	VSITE123	SPA	I4						
	VSITE124	OBJ	I4						
	VSITE125	UNIX	I5	I5	I5	I5			
	VSITE131	NWP	I5	I5	I5	I5			
	VSITE132	JAVA	I5	I5	I5	I5			
	VSITE133	C#	I5	I5	I5	I5			
	VSITE134	VPD	I6	I6	I6	I6			
	VSITE135	OOM	I6	I6	I6	I6			
	VSITE136	DOP	I6	I6	I6	I6			
	VSITE251	NASP					I1		

Tablica 1: Predmeti po katedrama i studijskim programima (nastavak 1)

Katedra	Oznaka kolegija	Kolegij	Smjer Stručnog studija (IT)				Smjer Specijalističkog studija (DIT)		
			101 (PROG)	102 (RSMR)	103 (BPWD)	104 (INFSI)	201 (PIS)	202 (RSUS)	203 (UPR)
KPRO Katedra za programiranje	VSITE252	POOD					I1		
	VSITE253	PRIN					I2		
	VSITE254	NAJP					I2		
	VSITE255	GRAF						I3	
	VSITE256	DPR						I3	
	VSITE257	RPP					I2		
KRSM Katedra za računalne sustave i mreže	VSITE141	KRIP	O1	O1	O1	O1			
	VSITE142	OST	O4	O4	O4	O4			
	VSITE143	RMR	O4	O4	O4	O4			
	VSITE144	AOR		I4					
	VSITE145	PURM		I4					
	VSITE151	APR	I5	I5	I5	I5			
	VSITE152	UPR	I6	I6	I6	I6			
	VSITE153	SRP	I5	I5	I5	I5			
	VSITE154	MMS	I6	I6	I6	I6			
	VSITE261	URAS						I1	
	VSITE262	POIS						I1	
	VSITE263	SRM						I2	
	VSITE264	PPR						I2	
	VSITE265	RFOR							I3
VSITE266	VPR							I3	
KBIS Katedra za baze podataka i informacijske sustave	VSITE161	BPOD	O3	O3	O3	O3			
	VSITE162	PBP			I4				
	VSITE163	MUP			I4				
	VSITE164	PIN	I5	I5	I5	I5			
	VSITE165	OWS	I6	I6	I6	I6			
	VSITE171	INFS	O3	O3	O3	O3			
	VSITE172	PIS				I4			
	VSITE173	IPOSL				I4			
	VSITE174	EPOS	I5	I5	I5	I5			
	VSITE175	DIS	I6	I6	I6	I6			
	VSITE176	IPRO	I5	I5	I5	I5			
	VSITE271	PBAP						I1	
	VSITE272	PHP						I1	
	VSITE273	USL						I2	
	VSITE274	DOTN						I2	
	VSITE275	SUS						I3	
	VSITE276	PINT						I3	
VSITE277	INIS						I3		

LEGENDA

O - obvezni predmet, I - Izborni predmet, IJ - Izborni predmet jezgre, ID - Izborni predmet društveni
Brojka označuje semestar

3.4. Centri i uredi

U okviru VSITE-a djeluju:

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

Rad centara i ureda je normativno reguliran odgovarajućim pravilnicima, planovima rada i planovima osiguravanja kvalitete.

Pravilnikom o inovacijsko-razvojnem centru utvrđena je organizacija i provedba znanstvenih i stručnih projekata nastavnika i studenata u suradnji s gospodarstvom i drugim visokim učilištima.

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

Organizacija i način djelovanja Ureda za međunarodnu suradnju i mobilnost utvrđeni su posebnim pravilnikom.

3.5. Dekanat

Dekanat VSITE-a sačinjavaju sljedeće stručne službe:

- Studentska referada,
- Služba općih poslova,
- Financijska služba,
- Služba sigurnosti i održavanja,
- Nabavna služba i
- Informatička služba.

Studentska referada vodi poslove administracije nastavnog procesa, razredbenog postupka i upisa studenata, evidencije o polaganju ispita i arhiviranju dokumentacije studenata, a poslovi su povjereni zaposlenicima VSITE-a.

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

Financijska služba obavlja poslove knjigovodstva i računovodstva, a poslovi su povjereni vanjskoj pravnoj osobi (outsourcing).

Služba sigurnosti i održavanja obavlja poslove upravljanja prostorom i zaštite prostora škole, a poslovi su povjereni najmodavcu poslovnog prostora I tehničkoj školi Tesla Zagreb.

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

Informatička služba obavlja poslove održavanja informacijskog sustava, a poslovi su dijelom povjereni zaposlenicima a dijelom vanjskoj pravnoj osobi (outsourcing).

Vsīte	POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM	Oznaka	PSUK
		Datum	24.05.2017.
		Stranica	19/70
		Revizija	7

3.6. Informacijski sustav VSITE-a

Sustav SCAD (SChool ADministration) pokriva sve ključne poslovne procese škole, 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,
- izrad kalendara i tjednog rasporeda nastave (po studijima i katedrama koji su individualizirani za svakog studenta i nastavnika),
- praćenje izvođenja nastave i rezultata ocjenjivanja studenata putem tjednih testova,
- sustav provođenja studentske ankete o kvaliteti studija,
- praćenje uspjeha na kolokvijima i praćenje uspjeha na ispitu,
- informatička podrška održavanju ispita kroz elektroničke ispitne liste i prijavnice, te sustav verifikacije unosa,
- informatička podrška završetku studija kroz postupke prijave završnog odnosno diplomskog rada,
- imenovanja mentora, imenovanja povjerenstva za obranu, predaje rada i evidencije obrane rada, te završetka studija,
- sustav 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 i
- sustav praćenja izbora i reizbora nastavnika.

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,
- PRA-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 PRA-GADPR-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 27001:2013 (**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 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-31 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, realizaciju strateškog usmjerenja i održiv razvoj VSITE-a su:

- studijski programi,
- 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,
- informacijski sustav (SCAD),
- informiranje javnosti i
- kontinuirano poboljšavanje 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 i usmjerena je 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 VU-a i jačanja suradnje s gospodarstvom i drugim visokoškolskim institucijama te
- mobilnost studenata i nastavnika, razvoj međunarodne suradnje i internacionalizacija VSITE-a na toj osnovi.

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,
- 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 visokih škola 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. 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 utvrđuju se Prvilnikom o sustavu upravljanja kvalitetom (PR-01).

VSITE primjenjuje sljedeće međunarodne norme:

- HRN EN ISO 9001:2015 Sustav upravljanja kvalitetom, Zahtjevi,
- ESG 2015 - Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja,
- ISO/IEC 27001:2013 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,
- poslovnica, 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 održava se kao dokumentirana informacija (**OB-01 Pregled dokumentiranih informacija**).

Silabuse s izvedbenim planovima predmeta i pravila predmeta, navedenih u Tablici 1, održavaju nastavnici, a objavljuju se u SCAD-u na stranicama predmeta koji su dostupni svim studentima i nastavnicima.

4.1.7. Djelovanje na europskom prostoru visokog obrazovanja

Novi Standardi i smjernice ESG 2015 imat će 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 će se:

- jačati zajedničko shvaćanje osiguravanja kvalitete za učenje i poučavanje,
- omogućiti svakom visokom učilištu da pokaže svoju kvalitetu,
- jačati transparentnost visokih učilišta i
- na toj osnovi graditi 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 te je visoko obrazovanje ključan čimbenik društveno-ekonomskog razvoja i razvoja kulture,
- visoko obrazovanje, znanost i inovacije su ključne 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.

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.

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 brže poboljšavanje studijskih programa, uvođenje novih programskih sadržaja i cjeloživotno obrazovanje stručnih prvostupnika i stručnih specijalista inženjera informacijske tehnologije i upravljanje 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 stručne prvostupnike i stručne specijaliste 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, sustava upravljanja kvalitetom, razvoja 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),
- zaposlenici (nastavno i nenastavno osoblje).

Vanjski dionici su:

- vanjski suradnici (profesori visoke škole, viši predavači, predavači, asistenti i stručni suradnici)
- završeni studenti (alumni) i
- 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 očekuju da će od VSITE-a dobiti znanja i vještine koje im osiguravaju budućnost na IT tržištu.

Za svaki obvezni i izborni predmet na odabranom smjeru, VSITE i njegovi nastavnici trebaju uvažavati 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.

Studenti očekuju od studentske referade:

- ažurno rješavanje njihovi 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:

- **Preddiplomski stručni studij informacijskih tehnologija** (engl. *Professional Undergraduate Study of Information Technologies*) i
- **Specijalistički diplomski stručni studij Informacijske tehnologije** (engl. *Professional Graduate Study of Information Technologies*).

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. Izdavaštvo,
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) i
13. Održavanje infrastrukture;

2. Proizvodi i usluge (studijski programi):

IT - Preddiplomski stručni studij informacijskih tehnologija i
DIT - Specijalistički diplomski stručni studij informacijskih tehnologija;

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, 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),
 - uredska oprema (ormari-kase) i
 - prijevozna sredstva (dostavno vozilo).
- ##### 6. Ključni (kvalificirani) dobavljači:
- najmodavci prostora,
 - dobavljači računalne i mrežne opreme,
 - održavatelji opreme i
 - ostali pružatelji vanjskih usluga (financijsko-računovodstveni poslovi);
- ##### 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. Procesi 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. Izdavaštvo i
 8. Mobilnost i međunarodna suradnja;
- PROCESI POTPORE:
 9. Poslovi studentske referade (Studentska referada),
 10. Nabava,
 11. Poslovi knjižnice i skriptarnice (Knjižnica i skriptarnica),
 12. Informatički poslovi (IT potpora) i
 13. Održavanje infrastrukture.

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 **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 **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:

- **OB-65 Odgovornost i ovlasti za procese** (v. t. 4.4.8) te
- **OB-18 Sistematizacija poslova i 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.

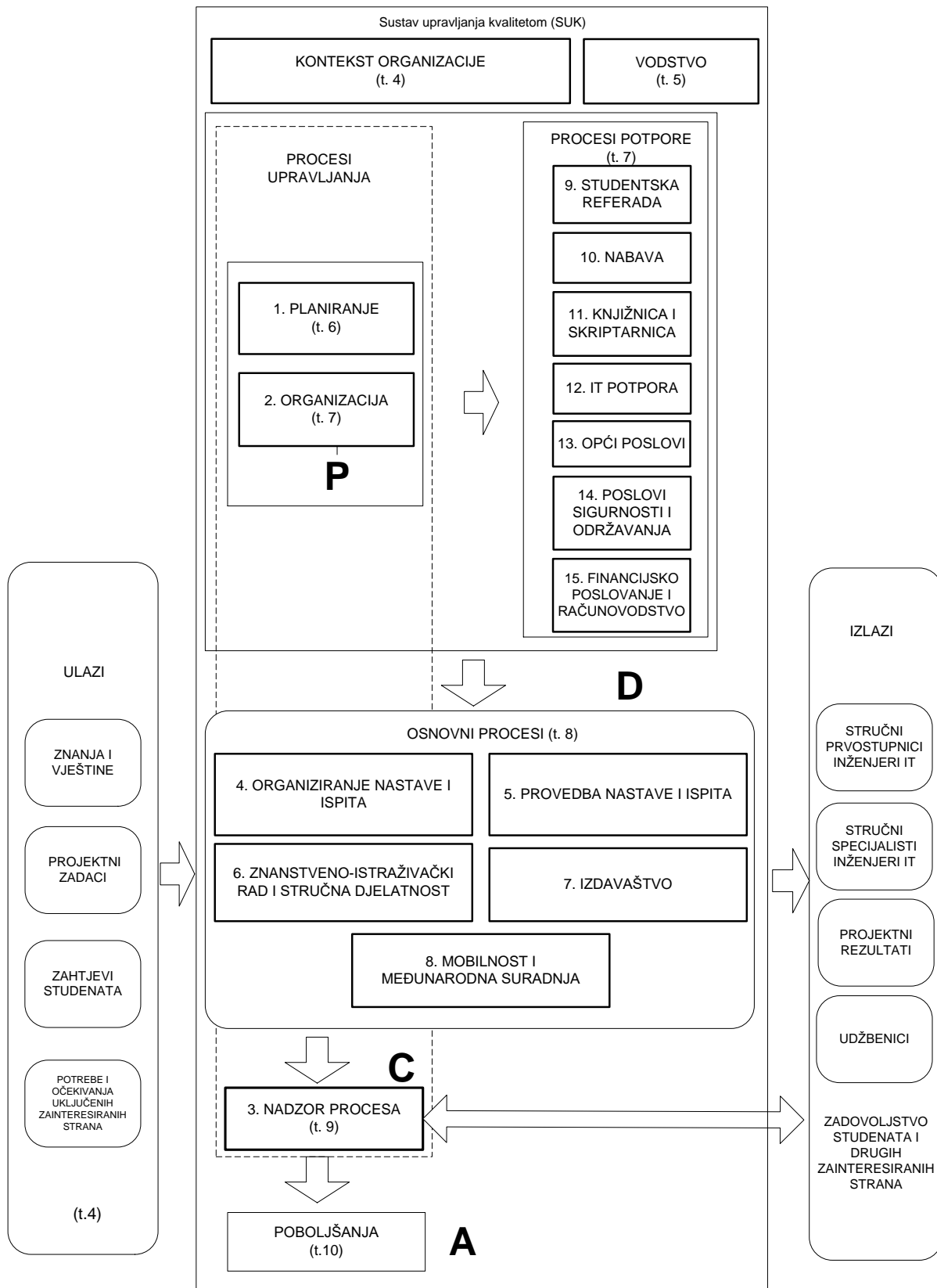
Vrednovanje procesa opisano je u t. 9, a način poboljšavanja procesa i sustava upravljanja kvalitetom u t. 10 ovog poslovnika.

Upravljanje procesima oslanja se na temeljne vrijednosti i **Etički kodeks VSITE-a** (PR-05) i u funkciji je ostvarivanja strateškog usmjerenja (misije, vizije i strateških ciljeva) te politike kvalitete VSITE-a 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. Aktivnosti osiguravanja kvalitete u skladu sa Standardima i smjericama ESG 2015 utvrđene su **Priručnikom o osiguravanju kvalitete po ESG 2015** (PR-04) i na njemu utemeljenim radnim procedurama i planovima kvalitete Povjerenstva za upravljanje kvalitetom i planovima kvalitete studija i katedri.

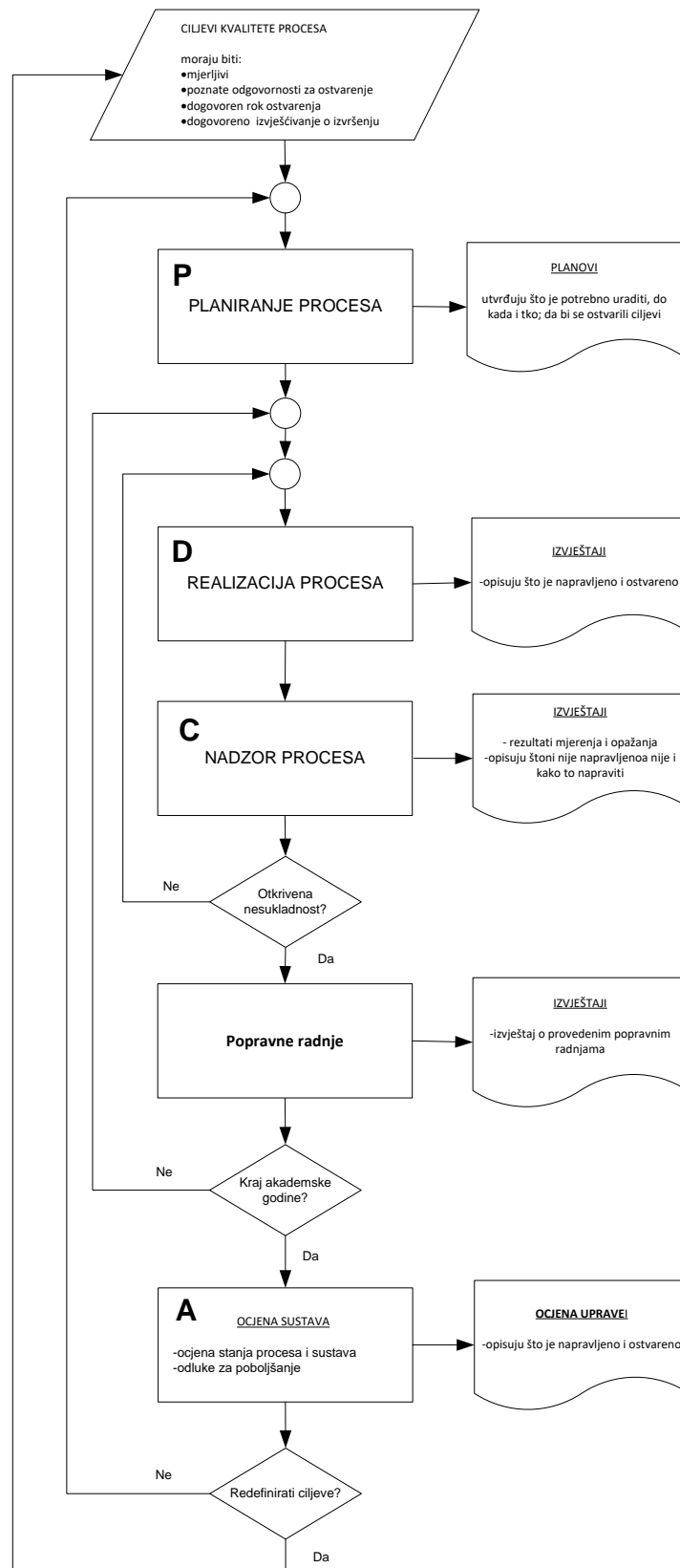
4.4.2. Tijek odvijanja procesa i primjena PDCA ciklusa na sustav upravljanja kvalitetom

Slika 3: Procesno usmjereni sustav upravljanja kvalitetom VSITE-a



4.4.3. PDCA ciklus procesa

Slika 4: PDCA ciklus procesa



Vsite	POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM	Oznaka	PSUK
		Datum	24.05.2017.
		Stranica	30/70
		Revizija	7

4.4.4. Dokumentirane informacije za potporu upravljanju procesima

Za potporu upravljanju procesima iz opsega sustava upravljanja kvalitetom u dokumentiranoj informaciji **OB-56 Procesi i dokumentirane informacije** (Tablica 2):

- 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

Za svaki proces iz opsega sustava upravljanja kvalitetom utvrđuju se (Tablica 3, **OB-57 Opis procesa**):

- 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).

OB-57 Opis procesa je dokumentirana informacija koja se održava.

4.4.6. Praćenje i nadzor procesa

Za svaki proces utvrđuju se (Tablica 4, **OB-58 Praćenje i nadzor procesa**):

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

OB-58 Praćenje i nadzor procesa je dokumentirana informacija koja se održava.

Odgovorna osoba za proces osigurava resurse za realizaciju procesa navedene u Tablici 5 (**OB-58 Praćenje i nadzor procesa**).

Osoba ovlaštena za nadzor procesa treba utvrditi za utvrđeni period nadzora i analize uspješnosti utvrđenih mjera) i o tome sastaviti dokumentiranu informaciju koja se mora čuvati (u tom zapisu predlaže dekanu VSITE-a nove kontrole i mjere koji ih odobrava, a može ih i 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 **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, sistem inženjer), mandat 2 + 2 godine (izabrani odlukom Stručnog i Upravnog vijeća)
- 1 izvršitelj na poslovima Studentske referade 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 drugaobvezna osnovna literatura (svakom studentu jedan primjerak, uključeno u cijenu školarine),
- potreban broj primjeraka dodatne literature na hrvatskom i engleskom jeziku (raspoloživo u 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.

Vsite	POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM	Oznaka	PSUK
		Datum	24.05.2017.
		Stranica	32/70
		Revizija	7

4.4.8. Odgovornost i ovlasti za procese

U dokumentiranoj informaciji **OB-65 Odgovornost i ovlasti za procese** (Tablica 5) utvrđuju se za svaki proces sljedeće uloge:

O - odobrava, odlučuje, pokreće i prati

I – izvršava i

S – sudjeluje u realizaciji.

Odgovornost i ovlasti utvrđuje se za tijela VSITE-a te obnašatelje funkcija i zaposlenike navedenih u **OB-18 Sistematizacija radnih mjesta**:

- Upravno vijeće,
- Stručno vijeće,
- Dekan/ica,
- Prodekan/ica za nastavu,
- Prodekan/ica za razvoj i gospodarstvo,
- Voditelj/ica studija,
- Voditelj/ica katedre,
- Voditelj/ica IRC-a,
- Voditelj/ica projekta,
- Voditelj/ica Ureda za međunarodnu suradnju,
- Voditelj/ica Centra za karijere,
- Predstavnik/Predstavnica za kvalitetu,
- Voditelj Izdavačkog savjeta
- Savjetnik/Savjetnica za nastavu,
- ECTS koordinator/ica,
- Nastavnik/Nastavnica (prof. v.š., v. pred., pred.,asistent v.š., stručni suradnik)
- Povjerenik za informacijsku sigurnost,
- Savjetnik za razvojaSCAD-a
- Administrator SCAD-a
- Sistem inženjer/ka
- Voditelj/icaStudentske referade,
- Administrator/ica,
- Voditelj/ica knjižnice i
- Podvornik/Spremačica.

OB-18 i OB-65 su dokumentirane informacije koje se održavaju.

Tablica 2: Procesi i dokumentirane informacije

OB-56

Proces	Točka norme ISO 9001:2015	Dokumentirana informacija
PROCESI UPRAVLJANJA		
1. Planiranje	4.1	Razumijevanje organizacije i njenog konteksta, t. 4.1 PSUK
		OB-38 Analiza internih faktora
		OB-50 PESTEL analiza
		OB-39 SWOT analiza
		OB-61 Analiza konkurentnosti VSITE-a
		OB-62 GE matrica studijskih programa
	4.2	OB-40 Promjena strateške pozicije (TOWS matrica)
		Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana, t.4.2 PSUK-a
	4.3	PR-01 Pravilnik o sustavu upravljanja kvalitetom VSITE-a
		OB-28 Srednjoročni plan kvalitete
	5.2	Područje primjene SUK, t. 4.3. PSUK-a
		Politika kvalitete
	6.1	Koraci povezani s rizicima i prilikama, t. 6.1 PSUK-a
		OB-59 Rizici i koraci povezani s rizicima
		OB-60 Prilike i koraci povezani s prilikama
	6.2	Analiza rizika (metodologija, t. 6.1.3 PSUK-a)
		Strategija razvoja VSITE-a (strateško usmjerenje: misija, vizija, temeljne vrijednosti i strateški ciljevi)
OB-44 Zadaci u ostvarivanju strategije VSITE-a		
OB-44 Analiza ostvarivanja strategije VSITE-a, stanje na dan		
6.3	OB-54 Akcijski plan (Follow-up)	
	OB-16 Ciljevi kvalitete (po procesima)	
8.3	Planiranje promjena, t. 6.3 PSUK-a	
2. Organizacija	5.3	Planiranje razvoja studijskih programa
		Statut VSITE
		PR-01 Pravilnik o sustavu upravljanja kvalitetom VSITE-a
		Studijski program (elaborat/SCAD)
		Dopusnica MZO za izvođenje studijskog programa
		PR-02 Pravilnik o ustroju VSITE-a
		PR-03 Pravilnik o studiranju
		Ustroj VSITE-a, t. 2 PSUK-a (organizacijska shema)
		Odluka o studiranju (prilog PR-03)
		PR-05 Pravilnik o organizaciji i radu IRC-a
		PR-22 Pravilnik o organizaciji i radu Centra karijera
		PR-07 Poslovnik o radu Savjeta VSITE-a
		OB-18 Sistematizacija radnih mjesta
	7.1.2	OB-19 Opis poslova i radnih zadataka
		OB-11 Plan kadrova/zapošljavanja
		Odluka o izboru u nastavno zvanje (SCAD/Moji izbori)
		Odluka o reizboru i izvještaj stručnog povjerenstva (SCAD)
	7.2	Odluka o rasporedu na radno mjesto i izvještaj stručnog povjerenstva (SCAD)
		OB-53 Raspored na poslove i radne zadatke
		Popis nastavnika (SCAD)
		Kriteriji za izbor u nastavno zvanje i reizbor nastavnika
	7.3	OB-12 Plan usavršavanja nastavnog i nenastavnog osoblja
		Kompetencije nastavnika (SCAD/Moji radovi, Europass)
		Izveštaj o provedenoj edukaciji (SCAD/Moji radovi)
	7.4	Certifikati o provedenoj izobrazbi i kompetencijama
		Etički kodeks
	7.4	Pravilnik o stegovnoj odgovornosti nastavnog i nenastavnog osoblja
OB-66 Komunikacijski plan VSITE-a		
		OB-19 Opis poslova i zadataka (interna komunikacija)

Tablica 2: Procesi i dokumentirane informacije (Nastavak 1)

OB-56

Proces	Točka norme ISO 9001:2015	Dokumentirane informacije
3. Nadzor	4.4.1	OB-58 Praćenje i nadzor procesa
	8.1	OB-27 Operativni plan kvalitete studija
		OB-27 Operativni plan kvalitete katedre Vrednovanje rada nastavnika temeljem procjenjivanja kolega nastavnika (RP-34, OB-22, OB-23)
	8.4	RP-36 Upravljanje dobavljačima
		OB-17 Lista vrednovanja dobavljača
	8.5	RP-28 Periodični pregled studijskih programa i kvalifikacija
		RP-14 Provjera kvalitete silabusa
		RP-15 Dostupnost prikladnih izvora učenja RP-17 Analiza izvješća o održanoj nastavi
	8.6	OB-30 Kontrolna lista za provedbu promocije
	8.7	Upravljanje nesukladnostima (RP-04, OB-05, OB-06)
		Popravne radnje (RP-05) Preventivne radnje (RP-06)
	9.1	Postupak za provedbu i analizu zadovoljstva studenata i drugih zainteresiranih strana (RP-07)
		Studentska procjena kvalitete nastave, seminara i vježbi (RP-18)
		Anketni upitnici (SCAD)
		Stupanj zadovoljstva studenata (OB-15)
		Anketiranje poslodavaca (RP-27)
		Izvješćaji o izvršenju planova kvalitete (OB-28, OB-20, OB-27, OB-29)
		Analiza kvantitativnih standarda izvedbe nastave (RP-21)
		Analiza uspješnosti studiranja (RP-22)
		Analiza razloga neuspješnosti studiranja (RP-23)
		Ocjena kvalitete studija redovnih i izvanrednih studenata (RP-25)
	9.2	Procjena kvalitete studija završenih studenata (RP-26)
		Analiza podataka o zapošljavanju po diplomiranju (RP-24)
		Interni audit (RP-03, RP-09)
		Godišnji plan internih audita (OB-03)
		Program internog audita (OB-07)
	9.3	Program i terminski plan unutarnje prosudbe (OB-25)
		Izvješćaj o unutarnjoj prosudbi (OB-34)
		Izvješćaj o internom auditu (OB-04)
		Ocjena sustava (OB-10)
	10	Unutarnja ocjena kvalitete prema Kriterijima AZVO za ocjenu kvalitete veleučilišta i visokih škola (OB-36)
		Ocjena razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete (OB-37)
		Ocjena sustava (OB-10)
OSNOVNI PROCESI		
4. Organiziranje nastave i ispita	8.1, 8.2	Analiza izvršenja planiranih promjena Popravne radnje (RP-05) Preventivne radnje (RP-06)
4. Organiziranje nastave i ispita	8.1, 8.2	Izrada detaljnih izvedbenih planova i programa (RP-13) Pravilnik o studiranju (PR-03) Odluka o studiranju za akademsku godinu (prilog PR-03) Akademska kalendar (OB-26) Informiranje javnosti i javnost djelovanja (PR-04, t. 14) Dostupnost prikladnih izvora učenja (RP-15) Analiza atraktivnosti studija i profila kandidata za upis na studij i upisanih na prvu godinu studija (RP-20) Upravljanje dokumentima (RP-01) Upravljanje zapisima (RP-02) Upravljanje nesukladnostima (RP-04, OB-05, OB-06) Popravne radnje (RP-05) Preventivne radnje (RP-06) Popis studenata Popis nastavnika Ugovor o suradnji u nastavi Popis dvorana i drugi resursi za nastavu (PR-04, t. 12) Rasporedi nastave (SCAD) Kalendari i rezervacije (SCAD) Objavljivanje ispitnih rokova (PR-04) Promocija diplomiranih studenata (RP-33, OB-30) Uputa o odradi laboratorijskih vježbi (RU-0)

Tablica 2: Procesi i dokumentirane informacije (Nastavak 2)

OB-56

Proces	Točka norme ISO 9001:2015	Dokumentirane informacije
5. Provedba nastave i ispita	7.1.4, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7	Zaključivanje ocjena i ovjera ispitne liste (RP-30, RU-01) Uputa za zaključivanje ocjena i izradu ispitnih lista (RU-01) Analiza izvješća o održanoj nastavi (RP-17) Nastavnička samoprocjena kvalitete nastave (RP-19) Rješavanje prigovora studenata (RP-31) Upravljanje dokumentima (RP-01) Upravljanje zapisima (RP-02) Upravljanje nesukladnostima (RP-04, OB-05, OB-06) Popravne radnje (RP-05) Preventivne radnje (RP-06)
6. Znanstveno-istraživački rad i stručna djelatnost	8.3, 8.5, 8.6, 8.7	Plan znanstveno-istraživačkog i stručnog rada (OB-46) Sudjelovanje na znanstvenim i stručnim skupovima (OB-13) Evidencija znanstvenih i stručnih radova nastavnika i studenata (OB-21) Ugovori
7. Izdavaštvo	7.1.6, 7.5, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7	Plan izdavanja udžbenika (OB-48) Recenzije Ugovori
8. Mobilnost i međunarodna suradnja	8.1, 8.2, 8.5	Plan aktivnosti i mjera za poticanje međunarodne suradnje i mobilnosti (OB-45) Ugovori o međunarodnoj suradnji i mobilnosti nastavnika i studenata Projekti međunarodne suradnje i mobilnosti Ugovori o učenju Ugovori o stručnoj praksi Pravilnik o uvjetima i postupku prijelaza na studij IT (PR-05)
PROCESI POTPORE		
9. Studentska referada	8.1, 8.2, 8.5, 8.6	Upravljanje dokumentima (RP-01) Upravljanje zapisima (RP-02) Upravljanje nesukladnostima (RP-04, OB-05, OB-06) Popravne radnje (RP-05) Preventivne radnje (RP-06) Pravilnik o klasifikaciji akata (PR-13)
10. Nabava	8.4	Lista vrednovanja dobavljača (RP-17) Upravljanje dokumentima (RP-01) Upravljanje zapisima (RP-02) Upravljanje nesukladnostima (RP-04, OB-05, OB-06) Popravne radnje (RP-05) Preventivne radnje (RP-06) Reklamacije dobavljačima
11. Knjižnica i skriptarnica	7.5, 7.1.4, 7.1.6	Knjižnična građa (softver) Upravljanje dokumentima (RP-01) Upravljanje zapisima (RP-02) Upravljanje nesukladnostima (RP-04, OB-05, OB-06) Popravne radnje (RP-05) Preventivne radnje (RP-06)
12. Informatički poslovi (IT potpora)	7.5	Upravljanje dokumentima (RP-01) Upravljanje zapisima (RP-02) Upravljanje nesukladnostima (RP-04, OB-05, OB-06) Popravne radnje (RP-05) Preventivne radnje (RP-06)
13. Poslovi održavanja	7.1.3, 7.1.4	Ugovor o zakupu poslovnog prostora Ugovor o održavanju opreme

Tablica 3: Opis procesa

OB-57

Proces	Izvori	Ulazi	Aktivnosti	Izlazi	Primatelji izlaza
PROCESI UPRAVLJANJA					
1. Planiranje	MZO, AZVO Upravno vijeće Stručno vijeće Dekan Nadzor	Zakoni, propisi i norme (OB-2) Odluke Upravnog vijeća i dekana Dopusnica MZOS Rezultati samoanalize studijskog programa (kvantitativni i kvalitativni) Radne procedure i upute Godišnje izvješće (financijsko, o realizaciji planova) Zapis o ocjeni sustava Politika kvalitete Strateški ciljevi Nalazi vanjske prosudbe	Planiranje razvoja Razvoj i revizija studijskih programa Planiranje kvalitete Planiranje rada VU (plan upisa i dr) Planiranje promjena Planiranje promjena	Statut VSITE-a Strategija razvoja Studijski program Pravilnik-prijelaz na studij informacijskih tehnologija Pravilnik o završnom i diplomskom radu Pravilnik o studiranju Odluka o studiranju za ak. g. Kalendar nastave Ciljevi kvalitete Planovi kvalitete Plan usavršavanja Plan internih provjera SUK Plan samovrednovanja studijskih programa Plan projekata	Organizacija
2. Organizacija	Upravno vijeće Stručno vijeće Dekan Planiranje	Ustroj VSITE-a Plan zapošljavanja Plan usavršavanja Plan reizbora nastavnika Dokazi o kompetencijama nastavnika (stručni i znanstveni radovi)	Planiranje potrebnog broja zaposlenika i nastavnika Planiranje resursa (prostor, osobna računala za studente, pomagala za učenje) Izbor u nastavno zvanje i reizbor	Sistematizacija poslova i zadataka Ugovori o radu i sudjelovanju u nastavi Izvjestaji o realizaciji plana zapošljavanja Izvjestaji o izboru u više zvanje Zapisi o usavršavanju Osiguranje studenata	MZO i AZVO Osnovni procesi Procesi potpore Nastavnik Knjigovodstvo Nadzor

Tablica 3: Opis procesa (Nastavak 1)

OB-57

Proces	Izvori	Ulazi	Aktivnosti	Izlazi	Primatelji izlaza
3. Nadzor	Upravno vijeće Dekan Osnovni procesi Procesi potpore	Ciljevi kvalitete Izveštaji o pritužbama i zadovoljstvu studenata Izveštaji o provedenim internim provjerama Izveštaji o realizaciji ciljeva kvalitete i planova kvalitete Izveštaji o nesukladnostima, popravnim i preventivnim radnjama i njihovim statusima Moguće promjene i preporuke Izveštaji Povjerenstva za upravljanje kvalitetom Rezultati anketa Godišnji plan i raspored aktivnosti unutarnjih prosudbi	Nadzor procesa Interni audit po ISO 9001 Unutarnja prosudba u skladu s kriterijima AZVO-a i zahtjevima ESG Anketiranje studenata i drugih zainteresiranih strana Rješavanje pritužbi studenata Rješavanje nesukladnosti i praćenje popravnih i preventivnih radnji i postojećih mjera za upravljanje rizicima i iskorištavanje prilika	Izveštaji o realizaciji ciljeva i planova Zapis o ocjeni sustava Indeks zadovoljstva studenata Izveštaj o unutarnjoj prosudbi	Planiranje
OSNOVNI PROCESI					
4. Organiziranje nastave i ispita	Planiranje Organizacija	Studijski programi Popis studenata Popis nastavnika Akademska kalendar Popis dvorana Prijava studenata za ispit (programski, SCAD) Teme završnog rada	Upisi i prijelazi studenata na VSITE Upis studenta na višu godinu Ažuriranje izvedbenih planova Planiranje prostora Izrada rasporeda i kalendara nastave Izrada rasporeda ispita	Raspored sati nastave Kalendar nastave Raspored ispita	Student Nastavnik Praćenje nastave i ispita Nadzor

Tablica 3: Opis procesa (Nastavak 2)

OB-57

Proces	Izvori	Ulazi	Aktivnosti	Izlazi	Primatelji izlaza
5. Provedba nastave i ispita	Organiziranje nastave i ispita Student Nastavnik	Studijski programi Raspored sati nastave Raspored ispita Ispitni dokumenti Dnevnik prakse Završni/Diplomski rad Kontrolna lista za organizaciju promocije	Evidencija održane nastave i ispita Evidencija prisutnosti na nastavi, kolokvijima i ispitima Rezervacija prostora za konzultacije i ispite Studentska praksa Izrada i obrana završnog/diplomskog rada Verifikacija i validacija ispitnih lista Izrada izvještaja o održanoj nastavi i ispitima (SCAD) Promocija Vraćanje izvornih dokumenata studentu Ulaganje dokumenata u dosje studenta i čuvanje dosjea studenata	Ispitni dokumenti (prijavnica) Upis ocjena (indeks) Potvrda o diplomiranju Diplome i dopunske isprave Dosje studenta Godišnji izvještaj o studiranju i diplomiranju Zadovoljstvo studenata kvalitetom nastave	Student Nadzor
6. Znanstveno-istraživački rad i stručna djelatnost	Prodekan za razvoj i gospodarstvo Organizacija Autor	Znanstveno-istraživački projekti Ugovori o stručnoj suradnji	Pisanje znanstvenih i stručnih radova Sudjelovanje na stručnim i znanstvenim skupovima Realizacija stručnih i znanstvenih projekata Suradnja s gospodarstvom i drugim VU	Plan znanstveno-istraživačkog rada i stručne djelatnosti Izvještaji o obavljenim znanstvenim i stručnim aktivnostima	Znanstveni i stručni skupovi Nadzor

Tablica 3: Opis procesa (Nastavak 3)

OB-57

Proces	Izvori	Ulazi	Aktivnosti	Izlazi	Primatelji izlaza
7. Mobilnost i međunarodna suradnja	Strana i domaća VU Ured za međunarodnu suradnju	Strategija internacionalizacije VSITE-a Plan aktivnosti i mjera za poticanje međunarodne suradnje i mobilnosti Ugovori o međunarodnoj suradnji i mobilnosti nastavnika i studenata Prijave	Planiranje mobilnosti i međunarodne suradnje Mobilnost studenata Mobilnost nastavnika Realizacija međunarodnih sporazuma i projekata Provedba natječaja	Projekti međunarodne suradnje i mobilnosti Ugovori o učenju Ugovori o stručnoj praksi	Organiziranje nastave i ispita Strana i domaća VU Nastavnik Student Nadzor
PROCESI POTPORE					
8. Studentska referada	Upravno vijeće Dekan Kandidati za upis (prijavitelji)	Obrazac za prijavu razredbenog postupaka Razredbeni postupak	Objava natječaja za upis studenata Razredbeni postupak	Ugovori o studiranju Indeks +DZS obrasci (ŠV-20) Dosje studenta Godišnje izvješće o broju upisanih studenata zvješće o prolaznosti Izvješće o broju diplomiranih studenata	Knjigovodstvo Organiziranje nastave i ispita Dekan Upravno vijeće Nadzor
9. Nabava	Osnovni procesi Procesi potpore Dekan	Ugovori s dobavljačima i vanjskim suradnicima Plan nabave računala Ponuda dobavljača Odabir dobavljača (zapisnici) Narudžbenica Lista vrednovanja dobavljača	Planiranje nabave Kvalifikacija dobavljača Naručivanje Nalog za plaćanje dobavljaču Prijem robe i usluga Skladištenje	Plan nabave Lista kvalificiranih dobavljača Narudžba Dostavnica/otpremnicaradni nalog Godišnja evidencija nabave	Dekan Korisnik sredstava Knjigovodstvo Nadzor
10. Knjižnica i skriptarnica	Izdavači Nastavnici Studenti	Podaci o članovima Knjižnična građa	Evidencija posudbe	Popis knjižnične građe Popis posuđenih knjiga Opomena	Organiziranje nastave i ispita Član knjižnice Nadzor

Tablica 3: Opis procesa (Nastavak 4)

OB-57

Proces	Izvori	Ulazi	Aktivnosti	Izlazi	Primatelji izlaza
11. Informatički poslovi (IT potpora)	Osnovni procesi Korisnici SCAD	Politike informacijske sigurnosti Korisnički zahtjevi Dokumentirane informacije ISMS I SUK Izveštaji o provedenom nadzoru	Razvoj (dogradnja) SCAD Održavanje SCAD Administracija SCAD i računalne mreže Poslovi sistemskog programiranja Instaliranje licenciranog softvera Razvoj i održavanje internetskog portala VSITE-a	Aplikacije SCAD Dokumenti ISMS-a Isporučeni laptopovi studentima Mrežne stranice VSITE-a Forumi Elektronički identitet studenata i nastavnika	Studenti Nastavno i nenastavno osoblje Nadzor Upravljanje ISMS
12. Poslovi održavanja	Planiranje Osnovni procesi Korisnici sredstava	Politike informacijske sigurnosti VSITE-a Ugovor s najmodavcem Ugovor o održavanju opreme Plan održavanja opreme	Čišćenje prostorija Održavanje opreme po pozivu Ovjera dokumentacije	Uredno provedene preventivne i korektivne akcije održavanja Ovjerena dokumentacija	Korisnik sredstava Knjigovodstvo Dekan Nadzor

Tablica 4: Praćenje i nadzor procesa

OB-58

Proces	Odgovorna osoba	Glavna karakteristika	Pokazatelj uspješnosti	Metoda i učestalost nadzora	Ovlaštena osoba za nadzor
PROCESI UPRAVLJANJA					
1. Planiranje	Voditelj Studentske referade	Broj upisanih studenata	85% kvote	Tijekom ispitnog roka (2-3 puta godišnje) Analiza rezultata upisa	Dekan
	Voditelj Studentske referade	Uplata školarine (prihodi)	95%	Analiza uplata Mjesečno	Dekan
	Knjigovodstvo	Troškovi poslovanja	95%	Praćenje troškova, mjesečno Analiza poslovnih izvještaja, kvartalno	Dekan
2. Organizacija	Voditelj Studentske referade	Broj studenata na jednog nastavnika	1/30	Analiza podataka po predmetima, studijima i ukupno – prije početka akademske godine	Dekan
	Voditelj Studentske referade	Veličina prostora za nastavu	1,25 m ² po studentu	Analiza podataka po predmetima, studijima i ukupno – prije početka akademske godine	Dekan
	Dekan	Ostvarenje plana zapošljavanja	90%	Analiza izvršenja plana Semestralno	Upravno vijeće
	Prodekan za nastavu	Ostvarenje plana usavršavanja nastavnog i nenastavnog osoblja	90%	Analiza izvršenja plana Semestralno	Dekan
3. Nadzor	Voditelj studija	Zadovoljstvo studenata, ocjena nastavnika i predmeta	3,0	Studentska anketa na kraju semestra	Dekan
	Predstavnik za kvalitetu	Broj riješenih nesukladnosti	100%	Interni audit, godišnje	Dekan
	Predstavnik za kvalitetu	Broj riješenih korektivnih radnji	100%	Interni audit, godišnje	Dekan
	Predstavnik za kvalitetu	Broj riješenih pritužbi studenata i drugih zainteresiranih strana	100%	Interni audit, godišnje	Dekan
OSNOVNI PROCESI					
4. Organiziranje nastave i ispita	Voditelj Studentske referade	Broj nesukladnosti u procesu	0	Analiza izvještaja o nesukladnosti, semestralno	Prodekan za nastavu
				Odobrenje predloženih mjera	Dekan

Tablica 4: Praćenje i nadzor procesa (Nastavak 1)

OB-58

Proces	Odgovorna osoba	Glavna karakteristika	Pokazatelj uspješnosti	Metoda i učestalost nadzora	Ovlaštena osoba za nadzor
5. Provedba nastave i ispita	Nastavnik	Realizacija izvedbenog plana nastave	90% (LV 100%)	Analiza izvršenja plana nastave, semestralno (SCAD)	Prodekan za nastavu
	Nastavnik	Prolaznost	50%	Analiza uspjeha studenata, semestralno (SCAD), semestralno	Prodekan za nastavu
	Voditelj studija	Odstupanje studenata	10%	Analiza uspjeha studenata (SCAD), semestralno	Dekan
	Voditelj studija	Zadovoljstvo studenata, ocjena nastavnika	3,0	Studentska anketa na kraju semestra	Dekan
	Prodekan za nastavu	Zadovoljstvo ostalih zainteresiranih strana	3,0	Anketa, svake 2-3 godine	Dekan
6. Znanstveno-istraživački rad i stručna djelatnost	Voditelj katedre	Broj objavljenih radova studenata	Ostvarenje plana	Analiza izvršenja plana, godišnje	Dekan
	Prodekan za razvoj i gospodarstvo	Broj projekata	Ostvarenje plana	Analiza izvršenja plana, godišnje	Dekan
7. Izdavaštvo	Voditelj izdavačkog savjeta	Broj izdanja	100%	Analiza izvršenja plana, godišnje	Dekan
8. Mobilnost i međunarodna suradnja	Voditelj ureda za međunarodnu suradnju	Ostvarenje plana mobilnosti i međunarodne suradnje	100%	Analiza izvršenja plana, godišnje	Dekan
PROCESI POTPORE					
9. Studentska referada	Voditelj Studentske referade	Broj nesukladnosti	0	Analiza izvještaja o nesukladnosti, semestralno	Dekan
	Voditelj Studentske referade	Zadovoljstvo studenata, ocjena	3,0	Anketa, godišnje	Dekan
10. Nabava	Voditelj studentske referade	Broj nesukladnosti	0	Analiza izvještaja o nesukladnosti, semestralno	Dekan
	Knjigovodstvo	Troškovi nabave	95%	Analiza poslovnih izvještaja, mjesečno	Dekan
11. Knjižnica i skriptarnica	Voditelj knjižnice	Broj novih naslova,	Ostvarenje plana bar 90%	Analiza ostvarenja plana	Prodekan za nastavu
	Voditelj knjižnice	Zadovoljstvo nastavnika i studenata, ocjena	3,0	Anketa, godišnje	Dekan
12. Informatički poslovi (IT potpora)	Povjerenik za informacijsku sigurnost	Broj nesukladnosti	0	Analiza izvještaja o nesukladnosti, semestralno	Dekan
13. Poslovi održavanja	Sistem inženjer	Broj nesukladnosti	0	Analiza izvještaja o nesukladnosti, semestralno	Dekan

Tablica 5: Odgovornost i ovlasti za procese

OB-65

Proces	Upravno vijeće	Stručno vijeće	Dekan/ica	Prodekan/ica za nastavu	Prodekan/ica za razvoj i gospodarstvo	Voditelj/ica studija	Voditelj/ica katedre	Voditelj/ica IRC-a	Voditelj/ica projekta	Voditelj/ica Ureda za međ. suradnju	Voditelj/ica Centra za karijere	Predstavnik Izdavačkog savjeta	Predstavnik/Predstavnica za kvalitetu	Savjetnik/Savjetnica za nastavu	ECTS koordinator/ica	Nastavnik/Nastavnica	Povjerenik za upravljanje informacijsku sigurnost	Savjetnik za razvoj SCAD	Administrator SCAD	Sistem inženjer I	Sistem inženjer II	Voditelj/ica Studentske referade	Administrator	Voditelj knjižnice	Spremačica
PROCESI UPRAVLJANJA																									
1. Planiranje	O3	O2	O1	S	I	I	I	I	I	I	I	I	I	S	S		I	S	S			I	S	I	
2. Organizacija	O3	O2	O1	S	S	I	I	I	I	I	I	I	I	S	S		I	S	I			I	S		
3. Nadzor	O2		O1	I	I	I	I															I			
OSNOVNI PROCESI																									
4. Organiziranje nastave i ispita			O2	O1		I	I				S			S	S	I		S				I	S		
5. Provedba nastave i ispita			O2	O1		S	S								S	I		S				I	S		
6. Znanstveno-istraživački rad i stručna djelatnost			O2		O1		S	I	I							I								S	
7. Izdavaštvo			O2		O1											S									S
8. Mobilnost i međunarodna suradnja			O2	O1	S	S	S			I						I						S	S		
PROCESI POTPORE																									
9. Studentska referada			O	S												I						I	S		
10. Nabava			O	S	I	S	S	S	S	S	S						I	S	S	S	S	I	S	S	
11. Knjižnica i skriptarnica			O																						
12. Informatički poslovi (IT potpora)			O														S	S	I	I	I	S			
13. Poslovi održavanja			O		S												S			S	S	O1			I

Legenda: O – odobrava, odlučuje, pokreće i vodi aktivnosti, I – izvršava, S – sudjeluje u realizaciji

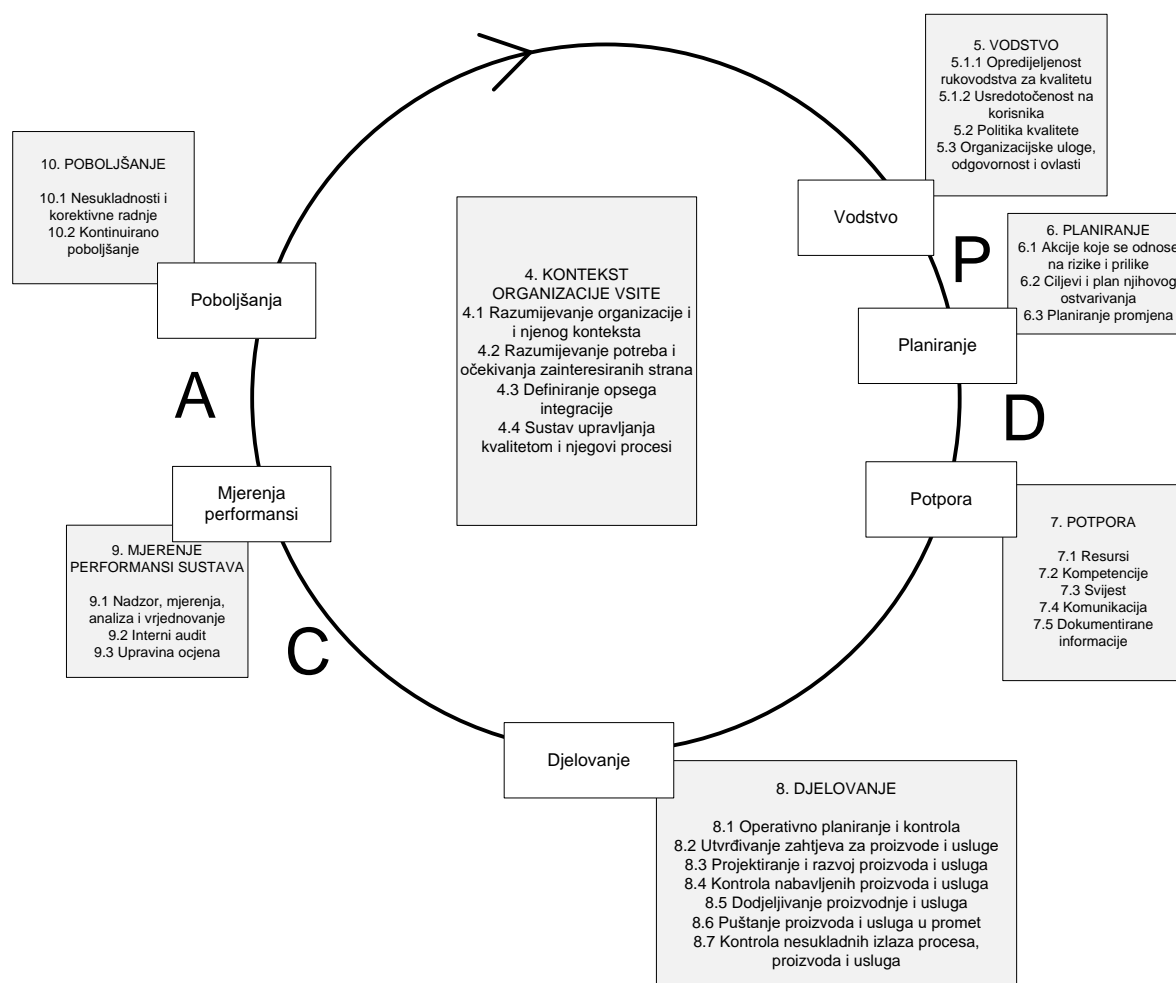
4.5. Integracija sustava upravljanja visokim učilištem

4.5.1. Integrirani sustav upravljanja VSITE-a

VSITE razvija integrirani sustav upravljanja visokom školom 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 zahtjeva normi utvrđenih u **Pravilniku o sustavu upravljanja kvalitetom (PR-01)** i integraciju na njima zasnovanih 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):

	POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM	Oznaka	PSUK
		Datum	24.05.2017.
		Stranica	45/70
		Revizija	7

- 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 27001:2013 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 osiguravanja kvalitete zasnovan na Standardima ESG 2015 opisan je u **PR-04 Priručnik osiguravanja kvalitete VSITE-a**.

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 elemeneti (Tablica 7) i što se zahtjevi na informacijski sustav HRN EN ISO 9001:2015 i Standardima i smjericama 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 27001:2013 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 9001:2008 i ISO 27001:2013 utvrđeni su u Tablici 7.

Tablica 6: Zajednički elementi sustava upravljanja kvalitetom VSITE-a

Zahtjevi PAS 99:2012	ISO 9001:2008*	ISO 9001:2015	ISO 27001:2013	ESG 2015**
4.1 Opći zahtjevi	4.1	4.4	4.4, 4.3	I
4.2 Politika kvalitete	5.3	5.2	5.1	1.1
4.3 Planiranje				
4.3.1 Definiranje pitanja koja treba riješiti i rizika	5.2; 5.4.2; 7.2.1; 7.2.2	5.1.2, 6.1, 8.2	4.3, 6.1.2	1.3
4.3.2 Definiranje zakonskih i ostalih zahtjeva	5.3 (b); 7.2.1 (c)	8.2	5.2	1.4
4.3.3 Planiranje i priprema spremnosti za nepredviđene događaje	8.3	8.7		1.10
4.3.4 Ciljevi	5.4.1	6.2	6.1.3	1.2
4.3.5 Organizacijska struktura, uloge, odgovornosti i ovlasti	5.5	5.3	7.1	1.5
4.4 Implementacija i realizacija				
4.4.1 Operativna kontrola	7	8	9.1	1.9
4.4.2 Upravljanje resursima	6	7	7.1, 7.2	1.6
4.4.3 Dokumentacija	4.2	7.5	7.5	1.7
4.4.4 Komunikacija i informiranje	5.5.3; 7.2.3; 5.3 (d); 5.5.1	7.4	7.4	1.8
4.5 Ocjena izvedbe				
4.5.1 Nadzor i mjerenja	8.1	9.1	9.1	1.9
4.5.2 Analiza nesukladnosti	8.2.4	9.1	10.1	1.9
4.5.3 Interni audit	8.2.2	9.2	9.2	1.10
4.5.4 Postupanje s nesukladnostima	8.3	8.7	10.1	1.3
4.6 Poboljšanje				
4.6.1 Općenito	8.5.1	10.1	10.2	1.9
4.6.2 Korektivne i preventivne aktivnosti i kontinuirano poboljšanje	8.5.2; 8.5.3	10.2, 10.3	10.1, 6.1.1	1.9
4.7 Ocjena uprave	5.6	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, koje primjenjuje VSITE, 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.

5. VOĐENJE VISOKOG UČILIŠTA

5.1. Vodstvo i opredijeljenost

Vodstvo VSITE-a čine:

- Upravno vijeće
- Dekan VSITE-a,
- Prodekani,
- Stručno vijeće i
- Kolegij dekana.

Kolegij Dekana je savjetodavno tijelo dekana čiji članovi su:

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

Uloga, ovlasti i odgovornosti ovih tijela utvrđene su Statutom VSITE-a i drugim na njemu zasnovanim aktima:

- Pravilnik o ustroju VSITE-a (PR-02),
- Pravilnik o studiranju (PR-03) i
- Sistematizacija VSITE-a (OB-18 i OB-19).

Vodstvo VSITE-a

- utvrđuje i provodi politiku kvalitete VSITE-a
- utvrđuje politiku i provodi politiku uspostave sustava upravljanja informacijskom sigurnosti VSITE-a,
- utvrđuje i provodi politiku informacijske sigurnosti VSITE-a,
- odgovorno je za kvalitetu, implementaciju normi utvrđenih **Pravilnikom o sustavu upravljanja kvalitetom VSITE-a** (PR-01) i integraciju sustava upravljanja, te se posvećuje zadovoljavanju potreba i očekivanja dionika i drugih zainteresiranih strana,
- upravlja sustavom za upravljanje kvalitetom VSITE-a u skladu s ovim Poslovnikom i
- provodi strateško planiranje te utvrđuje smjernice i postupke osiguranja i poboljšanja kvalitete.

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

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

- planira i organizira unutarnju prosudbu sustava kvalitete u skladu sa ESG standardima i interne audite u skladu s normom ISO 9001 i ISO 27001,
- 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 te
- predlaže unapređenje administracije i poslovanja VSITE-a.

Povjerenstvo predlaže Dekanu i Stručnom vijeću VSITE-a mjere za kontinuirano poboljšanje kvalitete svih procesa, sustava upravljanja kvalitetom i opseg njihove integracije.

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 visoke škole 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 sistematično i dosljedno, tako što će se najprije identificirati i analizirati rizici, mogućnosti i možebitne posljedice i
- uspostavljanje sustava upravljanja (organizacijskim) znanjem visokog učilišta, jer je organizacijsko znanje ono što čini jedinstvenim neko visoko učilište.

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 strategijom razvoja i provedbom politike kvalitete VSITE-a u skladu s ESG standardima.

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.

5.2.2 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 **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.

OB-19 je dokumentirana informacija koja se održava.

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 **OB-59 Rizici i koraci povezani s rizicima** (Tablica 8) 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.

OB-59 Rizici i koraci povezani s rizicima je dokumentirana informacija koja se održava.

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 mora čuvati (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 Tablici 9 (**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 rizika	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.

Tablica 7: Rizici i koraci povezani s rizicima

OB-59

Proces	Opis rizika	Inherentna razina rizika			Postojeće kontrole rizika i mjere	Preostala razina rizika			Odgov. osoba za provedbu mjere	Period analize uspješnosti mjere
		V	U	R		V	U	R		
PROCESI UPRAVLJANJA										
1. Planiranje	Manji broj upisanih studenata	4	5	20	Praćenje broja prijavljenih i upisanih studenata i obavještanje vodstva VU	4	4	16	Voditelj Student. ref.	Tijekom upisnog roka
					Provedba promotivnih akcija	3	4	12	Dekan	Prije novog upisnog roka
	Manji prihodi od školarine	4	4	16	Praćenje uplata školarine	4	3	12	Voditelj Student. ref.	Mjesečno
					Kontaktiranje studenata	2	3	6	Dekan	Po potrebi
	Povećanje troškova zakupa prostora	2	4	8	Kontaktiranje vlasnika prostora prije produžavanja godišnjeg ugovora	1	4	4	Dekan	Godišnje
2. Organizacija	Odlazak nastavnika tijekom semestra	2	5	10	Povećanje broja nastavnika po kolegijima	1	3	3	Dekan	Semestralno
	Gubitak poslovnog prostora	3	5	15	Kontaktiranje vlasnika prostora	2	5	10	Dekan	Mjesečno
					Kupovina vlastitog prostora	1	5	5	Uprav. vijeće	Godišnje
3. Nadzor	Promjena kriterija za reakreditaciju	4	4	16	Primjena preporuka AZVO-a	2	4	8	Dekan	Mjesečno
OSNOVNI PROCESI										
4. Organiziranje nastave i ispita	Loša ocjena prilikom reakreditacije jer nije provedena revizija studijskog programa	4	5	20	Provesti veću reviziju studijskih programa	2	3	6	Dekan Upravno vijeće	Semestralno
5. Provedba nastave i ispita	Pad prolaznosti	3	3	9	Praćenje prolaznosti	2	3	6	Kolegij dekana	semestralno
	Porast odlaska studenata	3	4	12	Anketiranje studenata	2	2	4	Stud.referada	Semestralno
6. Znanstveno-istraživački rad i stručna djelatnost	Negativna ocjena AZVO-a	3	5	15	Provedba planova znanstveno-istraživačkog rada i stručne djelatnosti	2	3	6	Dekan	Kvartalno
7. Izdavaštvo	Nedovoljan broj udžbenika	3	3	9	Poticanje nastavnika	2	2	4	Izdavač. Savj.	Kvartalno
8. Mobilnost i međunarodna suradnja	Negativna ocjena AZVO-a	2	5	10	Provedba plana međ. sur. i mobiln.	2	2	4	Prod- za nast.	Mjesečno
PROCESI POTPORE										
9. Studentska referada	Mali broj zaposlenih	3	4	12	Razvoj SCAD-a	2	3	6	Dekan	
10. Nabava	Porast cijene laptopa	2	3	6	Pronalaženje najbolje ponude	2	2	4	Dekan	semestralno
11. Knjižnica i skriptarnica	Korištenje prostora TŠ	4	4	16	Uređenje vlastitog prostora	1	3	3	Dekan	Kvartalno
12. Informatički poslovi (IT potpora)	Neraspoloživost SCAD-a	2	5	10	Provedba kontrola ISMS-a	2	3	6	Adm.SCAD	Kontinuirano
13. Poslovi održavanja	Neraspoloživost opreme	2	4	8	Nabava rezervnih kapaciteta	2	3	6	Dekan	Kvartalno

Legenda: V – vjerojatnost rizika (1-5), U – učinak ili snaga rizika (1-5), R – kvalitativna procjena razine rizika (R = VxU)

Tablica 8: Prilike i koraci povezani s prilikama za poboljšanje procesa, proizvoda i usluga

OB-60

R. br.	Kratki opis prilike	Razina rizika			Odgovorna osoba za praćenje realizacije	Mjere za iskorištavanje prilike	Osoba zadužena za provedbu mjere	Rok provedbe mjere
		V	U	R				
1.	Ulaz Hrvatske u Europsku uniju omogućuje veću mobilnost nastavnika i studenata, otklanja prepreke za zapošljavanje u EU i povezivanje s gospodarskim subjektima u EU	3	3	9	Dekan	Zaključivanje sporazuma o suradnji s inozemnim visokim učilištima	Prodekanica za nastavu	2018.
		1	2	2	Dekan	Kontinuirani rad na međunarodnoj suradnji te internacionalizaciji kod kuće, zadaci u Planu mobilnosti i međunarodne suradnje	Prodekanica za nastavu	Prema planu
2.	Informatizacija i povećanje djelotvornosti državne uprave i lokalne samouprave zbog obveza prema EU (e-uprava)	2	3	6	Prodekan za razvoj i gospodarstvo	Prijedlog programa cjeloživotnog obrazovanja	Dekan	2018
3.	Velike potrebe i potražnja za kreativnim pojedincima i inženjerima informacijskih tehnologija i stalni rast ICT sektora	4	2	8	Prodekan za razvoj i gospodarstvo	Model stipendiranja studenata VSITE-a	Dekan	2018
4.	Rast digitalne ekonomije (uvođenje e-poslovanja)	3	4	12	Prodekan za razvoj i gospodarstvo	Prijedlog programa cjeloživotnog obrazovanja	Dekan	2018
5.	Povezivanje malih tvrtke u klastere i povezivanje s visokoškolskim i znanstvenim institucijama, te jačanje suradnje u nastavi i projektima na lokalnoj i globalnoj razini	4	4	16	Prodekan za razvoj i gospodarstvo	Prijedlog klastera	Dekan	2018
6.	Rast potreba za IT stručnjacima i uslugama na tržištu EU	3	3	9	Dekan	Zaključivanje sporazuma o suradnji	Prodekanica za nastavu	2019.
7.	Rast svijesti o potrebi za korjenitim reformama društva	5	4	20				
8.	Razvoj i primjena novih informacijskih tehnologija	2	4	8	Voditelji katedri	Organiziranje radionica i stručnih savjetovanja	Dekan	2017-2019
		3	4	12	Dekan Upravno vijeće	Redovna revizija studijskih programa i uvrštavanje novih tehnologija u kurikulum	Voditelj studijskog programa	Svaka 3 godine
9.	Open Source i slobodni softver	1	2	2	Voditelji katedri	Prijedlog novih kolegija	Dekan	2017
10.	Primjena elektroničke tehnologije u zaštiti okoliša	3	4	12	Prodekan za razvoj i gospodarstvo	Prijedlog stručnih projekata	Dekan	2018
11.	Primjena evropskih normi u svim sektorima	2	4	8	Prodekan za razvoj i gospodarstvo	Ocjena mogućnosti sudjelovanja VSITE-a u EU projektima	Dekan	2018

Legenda: V – vjerojatnost rizika (1-5), U – učinak ili snaga rizika (1-5), R – kvalitativna procjena razine rizika (R = VxU);

Vsite	POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM	Oznaka	PSUK
		Datum	24.05.2017.
		Stranica	56/70
		Revizija	7

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 (eng. *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 **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 provode se planski korištenjem sljedećih dokumentiranih informacija:

- Kod promjene organizacije
 - Statut VSITE-a,
 - Pravilnik o ustroju VSITE-a (PR-02),
 - Pravilnik o sustavu upravljanja kvalitetom VSITE-a (PR-01),
 - 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 Revizija studijskog programa,
 - 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 VISOKE ŠKOLE (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 visoke škole, viši predavač, predavač, asistent v.š.) koji se odlukom Upravnog vijeća raspoređuju na funkcije dekana, prodekana, voditelja studija, voditelja katedre i voditelje drugih ustrojbenih jedinica u skladu s dokumentiranom informacijom **OB-18 Sistematizacija poslova i radnih zadataka**.

U osnovnom procesu Organiziranje nastave i ispita utvrđuje se potreban broj nastavnika izabranim u nastavno zvanje (profesor visoke škole, viši predavač, predavač, asistent v.š., stručni suradnik) koji će izvoditi nastavu (predavanja, auditorne 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 izvršitelja prema **OB-18 Sistematizacija poslova i radnih zadataka**.

7.1.2. Infrastruktura

Za odvijanje osnovnih procesa VSITE osigurava sljedeću infrastrukturu:

- unajmljuje poslovni prostor za izvođenje nastave (predavaonice, laboratoriji), 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 **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).

Plan usavršavanja nastavnog i nenastavnog osoblja (OB-12) i izvještaji o usavršavanju (OB-13) su dokumentirane informacije koje se čuvaju.

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

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 znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju.

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

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

Vanjska komunikacija opisana je u t. 14 Informiranje javnosti i javno djelovanje VSITE-a u **Priručniku za osiguravanje kvalitete VSITE-a (PR-04)**. Za komunikaciju s vanjskim dionicima i drugim zainteresiranim stranama ovlašten je u skladu sa Statutom VSITE-a dekan i osobe koje on odredi.

Skraćeni pregled unutarnjeg i vanjskog komuniciranja dat je 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).

Vsīte	POSLOVNIK SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM	Oznaka	PSUK
		Datum	24.05.2017.
		Stranica	61/70
		Revizija	7

7.5.2. Stvaranje i osuvremenjivanje

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 PROCES (PROVEDBA)

8.1. Operativno planiranje i nadzor

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 hrvatskom kvalifikacijskom okviru.
- Strateški dokument Mreža visokih učilišta i studijskih programa u RH i
- Zakon o kvaliteti u visokom obrazovanju.

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.

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 Revizija 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,
- 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,
- 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, alumnija 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 Preddiplomskom stručnom studiju informacijskih tehnologija te izrada i obrana diplomskog rada na Specijalističkom diplomskom stručnom studiju informacijskih tehnologija regulirani su:

- **Pravilnikom o studiranju (PR-03)**,
- **Pravilnikom o izradi i obrani završnog i diplomskog rada (PR-09)** i
- **Uputom za izradu 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-30 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),
- **pr**
- **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.**

9.3. Preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom

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

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.

PRILOZI

- 1 OB-01 Pregled dokumentiranih informacija
- 2 OB-02 Popis zakona, pravilnika i normi
- 3 Politika kvalitete
- 4 Sistematizacija poslova i zadataka (OB-18) i Opis poslova i zadataka (OB 19)
- 5 OB-66 Komunikacijski plan
- 6 Strateški dokument „Mreža visokih učilišta i studijskih programa u Republici Hrvatskoj“, t. 3 Smjernice i kriteriji za osnivanje visokih učilišta i studijskih programa“, Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje, rujan 2011.
- 7 Odluka o uvjetima za ocjenu nastavne i stručne djelatnosti u postupku izbora u nastavna zvanja, Narodne novine 20/12, 85/13 i 4/15
- 8 OB-63 Analiza jaza (tranzicija s norme HRN EN ISO 9001:2008 na HRN EN ISO 9001:2015)
- 9 OB-31 Analiza unutarnjih čimbenika
- 10 OB-50 PESTEL analiza
- 11 OB-39 SWOT analiza
- 12 OB-31 Analiza konkurentnosti VSITE-a
- 13 OB-40 TOWS matrica
- 14 OB-62 GE matrica
- 15 Politika zaštite privatnosti i osobnih podataka