

Br. 1/14

Q-GFOS

Sustav osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete visokog obrazovanja

Sustav upravljanja kvalitetom

BILTEN BROJ 1/14.



agencija za znanost i visoko obrazovanje

Certifikat br.: 1-001-2011

Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku  
Građevinski fakultet

Sustav osiguravanja kvalitete  
je u skladu sa  
Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete  
u Europskom prostoru visokog obrazovanja

Certifikatom se potvrđuje da je sustav osiguravanja  
kvalitete visokog učilišta učinkovit i u razvijenoj fazi  
na temelju kriterija AZVO za vanjsku neovisnu  
periodičnu prosudbu sustava osiguravanja  
kvalitete visokih učilišta u Republici Hrvatskoj.

Certifikat se izdaje na razdoblje od 5 godina od  
datuma završetka postupka vanjske neovisne  
periodične prosudbe sustava osiguravanja  
kvalitete visokog učilišta.

Datum certifikacije: 20. rujna 2011.

Mjesto i datum izdavanja: Zagreb, 3. listopada 2011.

Ravnateljica AZVO:

Prof. dr. sc. Jasmina Havranek



Osijek, prosinac 2014.

## Uvodna riječ

Poštovani/e,

u okviru sustava osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete visokog obrazovanja na Građevinskom fakultetu Osijek kontinuirano se provode planirane aktivnosti i prate definirani pokazatelji kvalitete.

Neki od provedenih postupaka prezentirani su (osim putem izvješća na web stranici te na Fakultetskom vijeću) i putem ovog Biltena.

Temeljem rezultata može se zaključiti kako sustav funkcionira, no uvijek su moguća i poboljšanja. Svrha sustava kvalitete i jest stalno preispitivanje i unaprjeđivanje.

U najavi su izmjene Standarda i smjernica u europskom prostoru visokog obrazovanja kao i izdavanje HRN EN ISO 9001:2015 sve tijekom 2015. godine tako da će u narednom broju Biltena o kvaliteti biti prezentirane izmjene te što iste znače za naš sustav kvalitete.

Uz nadu da će Vam sadržaj Biltena biti zanimljiv i koristan, srdačno Vas pozdravljamo!

Vesna Jurišić, mag.iur.

Polaznica stručnog osposobljavanja u Uredu za osiguravanje i unaprjeđivanje sustava kvalitete visokog obrazovanja

Edita Pinterić, dipl.iur.

Voditeljica Ureda za osiguravanje i unaprjeđivanje sustava kvalitete visokog obrazovanja

## Proveden nadzorni audit sustava kvalitete

Sustav upravljanja kvalitetom na Građevinskom fakultetu u Osijeku temelji se na zahtjevima norme HRN EN ISO 9001:2008 te Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja.

Svake godine auditori tvrtke TÜV Croatia d.o.o. provode nadzorne audite putem kojih utvrđuju ispunjavamo li i u kojoj mjeri zahtjeve norme HRN EN ISO 9001:2008, postupamo li u skladu s propisanim postupcima te provodimo li određene mjere poboljšanja.

Nadzorni audit sustava upravljanja kvalitetom proveden je 17. lipnja 2014. godine.

Nadzornim auditom obuhvaćeni su dekan, znanstveni proces, nastavni proces, stručni proces, referada, tajništvo te QMS (sustav upravljanja kvalitetom).

U izvješću s audita navedeno je da se sustav primjenjuje prema definiranoj dokumentaciji i da nisu uočene nesukladnosti.

Auditori su također uputili i preporuke za poboljšanje sustava upravljanja kvalitetom.

Preporuke se odnose na:

- ❖ poboljšanje provođenja postupka internog audita ( u upitnoj listi internog audita jasno definirati objektivne dokaze audita – dokumenti, zapisi),
- ❖ preporuke koje su vezane uz detaljniji nadzor obavljene nastave.

Treba naglasiti kako nam svako novo, vanjsko vrednovanje pomaže pri utvrđivanju stvarnog stanja sustava te nam omogućava prostor za kreiranje konkretnih mjera i prilika za poboljšanje i unaprjeđenje sustava kvalitete.

**OD 120 VISOKIH UČILIŠTA, 11 zadovoljilo EU standard**

# Građevinski fakultet jedini u Osijeku dobio europski certifikat ESG

Tomislav LEVAK

**Rektor Turkalj: Uskoro će još osječkih fakulteta dobiti isti certifikat**

S ame 11 od 120 sveučilišta, veleučilišta, fakulteta, odjela i akademija u Hrvatskoj dobilo je od državne Agencije za znanost i visoko obrazovanje dobiti međunarodni ESG certifikat sustava osiguranja kvalitete u obrazovanju, a sa Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku to je uspjelo jedino Građevinskom fakultetu.

Agencija je prvi je put dodijelila ove certifikate kao potvrdu da su zadovoljili kriterije i postigli za studente učinkovit, razvijen i funkcionalan sustav obrazovanja. Na tom popisu nalaze se tri javna fakulteta Sveučilišta u Zagrebu (Fakultet elektrotehnike i računarstva, Fakultet organizacije i informatike, Medicinski fakultet), dva integrirana sveučilišta (riječko i dubrovačko), tri privatne visokoškolske institucije (VERN, Visoko gospodarsko učilište u Križevcima i Visoko učilište Algebra – visoka škola za primijenjeno računarstvo), kao i dva fakulteta – Tehnički fakultet Sveučilišta u Rijeci i, na visokom trećem mjestu, Građevinski fakultet Sveučilišta u Osijeku. "Ovi rezultati upućuju na potrebu daljnjeg razvoja svijesti o važnosti kvalitete", izjavila je Jasmina Havarancik, ravnateljica Agencije.

U nizu kriterija su i osiguravanje financijske stabilnosti i neovisnosti, ulaganje u edukaciju kadra, kreiranje novih trendova, a ocjeruje se i kvaliteta dobre komunikacije. Certifikat se izdaje na rok od pet godina, a visoka učilišta koja nisu ispunila kriterije mogu očekivati novi vanjsku prosudbu za 18 mjeseci.

**DEKAN VAREVAC: TO JE NAJVIŠE ZASLUGA PILOT-Projekta**

"Naravno da smo jako zadovoljni što smo zaslužili ovaj europski certifikat kvalitete. To je najviše zasluga pilot-projekta koji je prije nekoliko godina pokrenulo i realiziralo vodstvo fakulteta u sklopu programa Agencije za znanost i visoko obrazovanje, a njegov cilj bio je upravo povećanje razine nastavnog standarda u svrhu postupka reakreditacije fakulteta. Taj pilot-projekt vodili su tadašnji dekan, danas prorektor, Damir Markušak, i nas nekolicina ostalih predakana. Vjerujem da će naš primjer ubrzo slijediti i drugi osječki fakulteti jer nam je svima glavni cilj izvrsnost", kazao je dekan Građevinskog fakulteta, Damir Varevac. Ovaj fakultet ima zadovoljavajući omjer predavača i studenata (1:22), a na njemu studira oko 1200 studenata.

Sudeći prema prvim reakcijama članika hrvatskih učilišta, ovi ni malo sjajni rezultati nisu ih previše zaintrigirali. Naglasak ipak stavlja na opsežan proces reakreditacije visokih učilišta, odnosno dokazivanja kvalitete u hrvatskim okvirima. "Naravno, čestitam Građevinskom fakultetu koji je zadovoljio europska razina kvalitete. Ne brise me što su dva cijela sveučilišta, riječko i dubrovačko, dobila isti certifikat, a osječko nije.

Naime, mi još uvijek rješavamo neke temeljne probleme, poput nedostatka prostora i kadra, a dovoljno je da jedan element nije na predviđenoj razini pa da ne dobijete certifikat. Kvaliteta izvođenja nastave, s druge strane, na visokoj je razini na većini osječkih fakulteta pa uspeć ne sumnjam da će uskoro još nekoliko njih dobiti isti certifikat", procijenio je Željko Turkalj, rektor osječkog Sveučilišta. ■



Izvor: Glas Slavonije

## Ispitano zadovoljstvo djelatnika administrativno-stručnih i tehničke službe

Anketa o zadovoljstvu djelatnika administrativno-stručnih i tehničke službe provedena je u studenom 2014. godine. Anketa se provodi svake tri godine. Ovom anketom ispitano je zadovoljstvo djelatnika koji svakodnevno pružaju usluge krajnjim korisnicima.

Ciljevi provedbe evaluacije zadovoljstva djelatnika administrativno-stručnih i tehničke službe su utvrđivanje stupnja zadovoljstva djelatnika različitim elementima u radu te stvaranje podloge za kreiranje mjera poboljšanja.

Anketa je provedena podjelom obrazaca djelatnicima koji su potom popunjene obrasce dostavili u za to predviđenu kutiju zaključno sa 21. studenom 2014. godine. Popunjeno je 27 obrazaca.

Nakon obrade rezultata, utvrđeno je da su rezultati u odnosu na prethodnu anketu koja je provedena 2011. godine, niže ocijenjeni. Uočen je neznatan pad zadovoljstva djelatnika. Naime, u 2011. godini djelatnici su zadovoljstvo radom na Fakultetu ocijenili ocjenom 3.8, dok ocjena za 2014. godinu iznosi 3.4.

Rezultati su dostavljeni svim voditeljima Ureda koji su o rezultatima obavijestili sve djelatnike svog Ureda. Također, obrađeni rezultati dostavljeni su i svim članovima Uprave, koja se o rezultatima treba očitovati u što kraćem roku.

Djelatnici su svojim primjedbama koje su iznijeli u samoj anketi ukazali na probleme koji se javljaju pri njihovom radu te na taj način zapravo iznijeli i prijedloge na koji bi se način moglo povećati njihovo zadovoljstvo.

Neki od prijedloga su:

- povremene zajedničke radionice, izleti, team building,
- česti sastanci sa nadređenim osobljem i bolja informiranost između odjela, veća informiranost osoblja od strane voditelja Ureda,
- usmjeriti pozornost na stvari rad te ga stimulirati,
- priznanje za dobro obavljen posao,
- poboljšati međuljudske odnose, poticati na kolegijalnost i zajedništvo.

Voditeljima Ureda dostavljeni su rezultati ankete. Oni su potom održali sastanke sa djelatnicima svog Ureda te su im prezentirali rezultate ankete.

Djelatnici su također imali priliku iznijeti razloge zbog kojih su nezadovoljni i prijedlog za poboljšanje kvalitete u radu Ureda.

U izradi je očitovanje Uprave, nakon kojega će biti predloženemjere kojima bi se zadovoljstvo djelatnika povećalo.

## Proveden upitnik o stupnju informiranosti djelatnika o sustavu kvalitete

Upitnik o stupnju informiranosti djelatnika o sustavu kvalitete proveden je u ožujku 2014. godine. Upitnik je putem e-pošte poslan svim djelatnicima te je isti popunilo i vratilo 35% djelatnika (obrađena su 34 upitnika).

Rezultati upitnika namjeravaju se iskoristiti u svrhu revizije Plana educiranja djelatnika o strategiji razvitka od 30. travnja 2011. godine. Rezultati će se iskoristiti i u svrhu kreiranja mjera poboljšanja informiranja djelatnika o sustavu osiguravanja i sustava upravljanja kvalitetom općenito.

Rezultati obrade podataka:

### ❖ Pozitivan trend:

- Svi ispitanici upoznati su s postojanjem sustava osiguravanja i unaprjeđivanja kvalitete na Fakultetu,
- 97% ispitanika zna da Fakultet posjeduje certifikate Agencije i TÜV Nord kuće,
- 94% ispitanika je upoznato s postojanjem dokumenta Strategije razvitka,
- 79% ispitanika zna koja se norma primjenjuje u sustavu osiguravanja kvalitete.

### ❖ Negativan trend:

- 38% ispitanika zna što se potvrđuje certifikatima koje posjedujemo,
- 44% ispitanika zna nabrojati neke od strateških ciljeva,
- 56% ispitanika nije zainteresirano za sadržaj Biltena o kvaliteti,
- 71% ispitanika ne zna naziv standarda i smjernica koji se primjenjuju u sustavu kvalitete,
- nitko od ispitanika ne zna točan broj standarda koji se primjenjuju u sustavu osiguravanja kvalitete.

Obzirom da nitko od ispitanika nije znao točan broj standarda koji se primjenjuju u sustavu osiguravanja kvalitete te da je velik broj ispitanika koji nisu upoznati s nazivom standarda i smjernica koji se primjenjuju u sustavu kvalitete, nužno je poduzeti mjere kojima bi se osiguralo dodatno informiranje o navedenome.

Djelatnici su u upitniku mogli napisati svoje prijedloge za bolje informiranje o sustavu kvalitete.

### Neki od prijedloga su:

- češća i sažetija izvješća,
- što kraći i sažetiji mailovi s jasnim odrednicama,
- usmeno izlaganje (ili PPT prezentacija) o sustavu kvalitete barem jednom godišnje ili po potrebi i više puta.

S obzirom na rezultate upitnika i na prijedloge djelatnika, donesene su **mjere za akademsku godinu 2014./15.:**

- ❖ Bilten o kvaliteti s poglavljem o ESG-u ,
- ❖ Slanje relevantnih linkova djelatnicima putem e-maila,
- ❖ Časopis e-gfos s člankom o ESG-u,
- ❖ PP prezentacija o ESG-u i povezanost sa Priručnikom kvalitete te Strategijom razvitka,
- ❖ Prezentacija o ESG-u i povezanost sa Priručnikom kvalitete te Strategijom razvitka na sastaku Radne skupine za kvalitetu,
- ❖ Primjer sažetka ESG u papirnatom obliku svim Uredima na Fakultetu te po Zavodima.



Izvor: Internet

## **Predstavljamo: Pravilnik o organizaciji sustava kvalitete visokog obrazovanja na GFOS**

Pravilnik o organizaciji sustava kvalitete visokog obrazovanja na Građevinskom fakultetu u Osijeku donesen je u travnju 2012. godine, te se njime utvrđuje organizacija, djelovanje i područje vrednovanja sustava kvalitete visokog obrazovanja.

Cilj organizacije sustava kvalitete visokog obrazovanja je definiranje i praćenje pokazatelja kvalitete te utvrđivanje i provođenje aktivnosti i postupaka pomoću kojih će se postizati unapređivanje i osiguravanje kvalitete u funkcioniranju svih struktura na Fakultetu (uprava, nastavnici, stručno – administrativne službe, stručna tijela za kvalitetu, studenti).

Sustav kvalitete obuhvaća dionike iz svih struktura na Fakultetu, te vanjske dionike s kojima Fakultet kontinuirano održava suradnju i prikuplja povratne informacije koje koristi u aktivnostima unapređenja kvalitete. Također, u obzir se uzimaju i specifičnosti u području znanstveno – istraživačkog i razvijeno – stručnog rada.

U sustavu kvalitete visokog obrazovanja djeluju tri stručna tijela:

**1. Ured za unapređivanje i osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja**, koji je nadležan za organizaciju, praćenje, provođenje i prosudbu svih aktivnosti koje su vezane za osiguravanje i unapređivanje kvalitete visokog obrazovanja.

Radom Ureda rukovodi voditelj ureda. Ured je obavezan o svim poduzetim aktivnostima izvještavati Povjerenstvo za praćenje i osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja.

**2. Povjerenstvo za praćenje i osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja**, koje koordinira i provodi postupke unutarnjeg vrednovanja, razvija institucijske mehanizme osiguravanja, unapređenja i promicanja kvalitete. Povjerenstvo odlukom imenuje Fakultetsko vijeće Fakulteta.

Povjerenstvo čini sedam članova:

- dva predstavnika nastavnika izabranih u znanstveno-nastavno zvanje,
- predstavnik nastavnika izabranih u nastavna zvanja,
- predstavnik suradnika izabranih u suradničko zvanje asistenata,
- predstavnik studenata,
- dva predstavnika vanjskih dionika.

Povjerenstvo saziva predsjednik na osobnu inicijativu ili na zahtjev dekana. Povjerenstvo je dužno najmanje jednom godišnje u utvrđenim rokovima podnositi izvješće o svom djelovanju Odboru za unapređivanje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja na Sveučilištu Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku te Fakultetskom vijeću.

Povjerenstvo u suradnji u Odborom i Sveučilišnim centrom za unapređivanje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja planira strategiju unapređenja kvalitete, provodi program procjene i unapređenja kvalitete Fakulteta i koordinira provedbu projekata za profesionalni i stručni razvoj kadrova u području kvalitete.

**3. Radna skupina za praćenje i osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja,** koju odlukom imenuje dekan Fakulteta.

Radnu skupinu čine:

- predstavnici svakog zavoda, laboratorija, Knjižnice i Tajništva,
- predstavnik studenata,
- dva predstavnika stručno-administrativnih službi (Ureda za studente i Ureda računovodstveno-financijskih poslova).

Članovi radne skupine sudjeluju u izradi relevantnih dokumenata, raspravljaju o pitanjima kvalitete te daju svoje primjedbe, mišljenja i prijedloge vezane uz sustav osiguravanja i unapređivanja kvalitete. Sastanke Radne skupine saziva po potrebi voditelj Ureda za unapređivanje i osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja ili na prijedlog predsjednika Povjerenstva.



Izvor: Internet



### **Aktivnosti u narednom razdoblju**

Neke od najvažnijih aktivnosti u narednom razdoblju:

- ✓ izrada nove Strategije razvitka Fakulteta
- ✓ izrada Knjige procedura
- ✓ usklađivanje dokumenata s HRN EN ISO 9001:2015 i novim ESG
- ✓ prezentacije izmjena i dopuna norme i standarda djelatnicima
- ✓ revizija pokazatelja kvalitete
- ✓ revizija semestralnih izvješća i drugo

**Kontakt adresa za pitanja, primjedbe, prijedloge vezane uz sustav kvalitete na Građevinskom fakultetu Osijek**

kvaliteta@gfos.hr