



SVEUČILIŠTE J. J. STROSSMAYERA U OSIJEKU

FILOZOFSKI FAKULTET

FACULTY OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES

31 000 Osijek, Lorenza Jägera 9

Telefon: 031 21 14 00

Dekan: 031 21 28 03

Telefaks: 031 21 25 14

URL: <http://www.ffos.hr>

E-mail: helpdesk@knjiga.ffos.hr

MB 3014185 OIB 58868871646

žiro račun 2500009-1102018862

IZVJEŠĆE

O UNUTARNJOJ PROSUDBI SUSTAVA ZA OSIGURAVANJE KVALITETE

NA FILOZOFSKOME FAKULTETU U OSIJEKU

Lipanj 2012.

SADRŽAJ

1. Uvod.....	2
2. Povjerenstvo za unutarnju prosudbu.....	2
3. Postupak unutarnje prosudbe	3
3.1. Ciljevi unutarnje prosudbe.....	3
3.2. Zadaci Prosudbenog povjerenstva.....	3
3.3. Materijali za prosudbu.....	3
3.4. Program unutarnje prosudbe	4
3.5. Izvješće o unutarnjoj prosudbi.....	4
4. Opis sustava osiguravanja kvalitete na Filozofskome fakultetu u Osijeku.....	5
5. Rezultati unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete.....	7
5.1. Strategija razvitka i postupci za osiguravanje kvalitete.....	7
5.2. Odobravanje, praćenje i periodična revizija programa i diploma.....	10
5.3. Ocjenjivanje studenata.....	11
5.4. Osiguravanje kvalitete nastavnog osoblja	12
5.5. Resursi za učenje i pomoć studentima.....	14
5.6. Informacijski sustav.....	15
5.7. Javno informiranje.....	17
6. Ocjena sustava osiguravanja kvalitete	17
Privitak: procjena razvijenosti prema Kriterijima za prosudbu stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u RH.....	19

1. Uvod

Unutarnja prosudba sustava za osiguravanje kvalitete na Filozofskome fakultetu Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku (u daljnjem tekstu: Filozofski fakultet ili Fakultet) provodi se na temelju obveza utvrđenih Strategijom razvoja Filozofskoga fakulteta za razdoblje od 2011. do 2015. godine usvojenom na sjednici Fakultetskoga vijeća 29. lipnja 2011. te Plana rada Povjerenstva za unaprjeđenje i osiguranje kvalitete za akademsku godinu 2011./2012. od 24. listopada 2011. godine.

Osiguravanje i unaprjeđenje kvalitete visokog obrazovanja je kontinuirani proces koji čine niz planiranih aktivnosti i postupaka. Jedan od tih postupaka je i provedba unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete.

Unutarnja se prosudba provodi u cilju utvrđivanja stvarnoga stanja djelovanja sustava za osiguravanje kvalitete, odnosno njegove usklađenosti sa zahtjevima određenima i postavljenima u relevantnim dokumentima. Prosudbu čini niz postupaka čiji je cilj nadzor razvoja kvalitete svih aktivnosti koje Filozofski fakultet poduzima. Tim se postupcima dolazi do konačne ocjene realnoga stanja na temelju koje se donose preporuke, odnosno mjere poboljšanja i unaprjeđivanja postojećega sustava za osiguranje kvalitete.

2. Povjerenstvo za unutarnju prosudbu

Na osnovi članka 23. Statuta Filozofskoga fakulteta, dekanica prof. dr.sc. Ana Pintarić imenovala je Povjerenstvo za provođenje unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete u sastavu:

- 1) Izv. prof. dr. sc. Višnja Pavičić Takač, predstavnica nastavnika, predsjednica Povjerenstva. Višnja Pavičić Takač bila je članicom Povjerenstva za unaprjeđivanje i osiguravanje kvalitete Filozofskoga fakulteta od 2006. do 2009. Završila je stručno usavršavanje za stručnjaka vanjske neovisne periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete na visokim učilištima (od 22. listopada do 13. studenoga 2007.) u organizaciji Agencije za znanost i visoko obrazovanje Republike Hrvatske.
- 2) Doc. dr. sc. Gordana Dukić, predstavnica nastavnika. Gordana Dukić članicom je Radne skupine za izradu promidžbenog materijala Filozofskoga fakulteta te članicom Radne skupine za praćenje provedbe Strategije razvoja Fakulteta 2011.-2015.; predsjednica Radne skupine za izradu marketinškog plana Fakulteta i odsjeka. Godine 2010. bila je članicom Radne skupine za analizu studijskoga programa Odsjeka za informatologiju.
- 3) Dr. sc. Dragica Dragun, viša asistentica, predstavnica asistenata. Članicom je Radne skupine za analizu ishoda učenja.
- 4) Bernardica Plaščak, voditeljica knjižnice, predstavnica administrativnog osoblja.
- 5) Barbara Kružić, studentica 2. godine diplomskoga studija (engleski/hrvatski), predstavnica studenata.
- 6) Ivana Kirin, učiteljica engleskoga jezika, OŠ „Grigor Vitez“ (mentorica studentima), predstavnica vanjskih dionika.

3. Postupak unutarnje prosudbe

3.1. Ciljevi unutarnje prosudbe

Ciljevi su unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete na Filozofskome fakultetu:

- utvrditi učinkovitost uspostavljenoga sustava osiguranja kvalitete;
- utvrditi utjecaj sustava na poboljšanje kvalitete obrazovanja u cijelosti i utvrditi utjecaj na razvoj kulture kvalitete i provedbu ciljeva definiranih Strategijom razvoja Fakulteta;
- provjeriti je li sustav osiguranja kvalitete dovoljno razvijen i usklađen s relevantnim dokumentima, odnosno Standardima i smjericama za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja i s predloškom iz Priručnika za osiguravanje kvalitete obrazovanja i znanstveno-istraživačkoga rada (2. izdanje, lipanj 2011.).

3.2. Zadaci Povjerenstva

Zadaci su Povjerenstva za provođenje unutarnje prosudbe analizirati i ocijeniti stanje i aktivnosti Filozofskoga fakulteta u odnosu na relevantne dokumente. Na temelju pregleda postojećih dokumenata i razgovora s predstavnicima svih dionika (Uprave, nastavnika, studenata, administrativnoga i tehničkoga osoblja, Povjerenstva za unaprjeđivanje i osiguravanje kvalitete i vanjskih dionika) Povjerenstvo određuje aktualnu razinu ovog sustava, njegovu učinkovitost i usklađenost s relevantnim dokumentima.

Procjenjuje se i utvrđuje dostupnost i protok potrebnih informacija, uključenost svih dionika u sustav, suradnja s bivšim studentima, postupak odobravanja, praćenja i periodične revizije studijskih programa, povezanost znanstveno-istraživačkog rada i nastavnog procesa, poticanje mobilnosti studenata i osoblja te međunarodne suradnje, cjelokupni resursi, kvaliteta rada nastavnog osoblja i mogućnosti za daljnje usavršavanje, postupci ocjenjivanja studenata i utjecaj visokog učilišta na regionalni razvoj i razvoj društva u cjelini.

Nakon provedenoga postupka unutarnje prosudbe, Povjerenstvo izvješćuje Upravu o preliminarnim zaključcima i preporukama za poboljšanje. Povjerenstvo izrađuje izvješće o unutarnjoj prosudbi sustava osiguranja kvalitete u kojemu predlaže mjere poboljšanja. Na temelju izvješća i preporuka izrađuje se plan aktivnosti u razdoblju naknadnoga praćenja (*follow-up*). Povjerenstvo prati izvršenje tih aktivnosti i na temelju praćenja aktivnosti sastavlja završno izvješće.

3.3. Materijali za prosudbu

Postupak unutarnje prosudbe temelji se na sljedećoj dokumentaciji:

- SWOT analiza pojedinih Odsjeka i katedara te SWOT analiza Filozofskoga fakulteta, ožujak – travanj 2012.
- Strategija razvoja Filozofskoga fakulteta 2011.-2015., lipanj 2011.
- Priručnik za osiguravanje i praćenje kvalitete visokog obrazovanja na Filozofskome fakultetu u Osijeku, 2. izdanje, lipanj 2011.
- Pravilnik o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete, ožujak 2011.

- Izmjene i dopune Pravilnika o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete, veljača 2012.
- Statut Filozofskoga fakulteta Osijek, listopad 2010.
- Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju, Narodne novine br. 45/09
- Europski standardi i smjernice, dostupni na mrežnoj stranici: <http://www.azvo.hr/Default.aspx?sec=201>
- Kriteriji za prosudbu sustava osiguravanja kvalitete (FINHEEC), dostupni na mrežnoj stranici: http://www.kka.fi/files/147/KKA_1007.pdf

3.4. Program unutarnje prosudbe

9.00 – 9.30 Razgovor s Upravom

9.30 – 10.00 Razgovor s Povjerenstvom za unaprjeđivanje i osiguravanje kvalitete

10.00 – 10.30 Razgovor s predstavnicima nastavnog osoblja

10.30 – 11.00 Razgovor s predstavnicima studenata

11.00 – 11.30 Razgovor s administrativnim osobljem

11.30 – 13.00 Sastanak Povjerenstva za provođenje unutarnje prosudbe

- izrada zaključaka i preporuka

13.00 – 13.15 Upoznavanje Uprave sa donesenim zaključcima i preporukama

Vanjski su dionici pisanim putem odgovorili na postavljena pitanja.

3.5. Izvješće o unutarnjoj prosudbi

Povjerenstvo za provedbu unutarnje prosudbe na svojim je sastancima dogovorilo program rada i plan aktivnosti, odredilo ciljeve i svrhu te metode rada. Dogovorene su okvirne teme i definirana pitanja koja će se postaviti dionicima tijekom postupka unutarnje prosudbe.

Povjerenstvo je prikupilo i analiziralo relevantne dokumente te 28. svibnja 2012. provelo razgovore s predstavnicima dionika (Uprave, nastavnika, studenata, Povjerenstva za unaprjeđivanje i osiguravanje kvalitete, administrativnoga i tehničkoga osoblja i vanjskih dionika). Isti je dan, a nakon provedenih postupaka unutarnje prosudbe, Povjerenstvo upoznao upravu Filozofskoga fakulteta sa zaključcima i preporukama.

Izvješće se temelji na svim prikupljenim i analiziranim informacijama.

4. Opis sustava za osiguravanje kvalitete na Filozofskome fakultetu u Osijeku

Ustroj i djelovanje sustava za osiguranje kvalitete visokog obrazovanja na Filozofskome fakultetu određen je *Pravilnikom o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete visokog obrazovanja na Filozofskom fakultetu* (ožujak 2011.) i *Poslovnikom Povjerenstva za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete visokoga obrazovanja*.

Za provođenje aktivnosti unaprjeđivanja i osiguravanja kvalitete visokoga obrazovanja na Filozofskome fakultetu zaduženo je *Povjerenstvo za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja* kao jedno od stalnih tijela fakulteta (članak 44. i 47. Statuta) te *Ured za unaprjeđenje kvalitete obrazovanja* kao posebna ustrojbeno jedinica u Tajništvu (članak 116. Statuta).

Priručnik za osiguravanje kvalitete obrazovanja na Filozofskome fakultetu u Osijeku definira područja i vrste aktivnosti kojima se prati i promiče kvaliteta obrazovanja, a u vezi svake se aktivnosti određuje cilj i nositelj aktivnosti, opis aktivnosti, vrijeme i postupak provedbe, kao i postupci po provedenoj aktivnosti.

Djelokrug *Ureda za unaprjeđenje kvalitete obrazovanja* definiran je člankom 117. Statuta. *Ured* prati kvalitetu studija i studijskih programa na trima razinama: preddiplomskoj, diplomskoj i poslijediplomskoj razini. Prati kvalitetu izvođenja nastave, prikuplja informacije o zadovoljstvu studenata nastavnim sadržajima, literaturom, uvođenjem novih pristupa i oblika izvođenja nastave, ispitima, kompetencijama, komunikaciji s nastavnicima, zatim o informiranosti studenata o studijskom programu, utjecaju studenta na sadržaj studijskih programa, izvođenja nastave te radno opterećenje studenta izraženim bodovima ECTS. *Ured*, također, provodi sustavnu analizu načina provjere znanja, polaganja ispita, uspješnost studiranja, analizu mobilnosti studenta u okviru Filozofskoga fakulteta i Sveučilišta, i izvan Fakulteta i Sveučilišta.

Svrha je sustava razvijanje „kulture kvalitete“ sudjelovanjem i odgovornosti svih sudionika akademske zajednice u ostvarivanju zajedničkih vrijednosti i ciljeva.

Sustav se za osiguravanje kvalitete na Filozofskome fakultetu temelji na sustavu osiguravanja kvalitete visokog obrazovanja u skladu sa *Zakonom o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju* te *Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju*.

U okviru sustava izrađeni su i prihvaćeni temeljni dokumenti: *Strategija razvoja Filozofskog fakulteta (2011.-2015.)*, *Priručnik za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete* te *Pravilnik o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete* kao i njegove izmjene i dopune. Ovim su dokumentima jasno navedene aktivnosti koje Filozofski fakultet provodi u cilju unaprjeđivanja i osiguravanja kvalitete. Ostali dokumenti važni za ustroj i djelovanje sustava za osiguravanje kvalitete obrazovanja i znanstveno-istraživačkoga rada navedeni su u *Priručniku za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete*, poglavlje 3.

Aktualna *Strategija razvoja Filozofskoga fakulteta* odnosi se razvojno razdoblje od 2011. do 2015. godine. *Strategija* obuhvaća:

- misiju, viziju i vrijednosti Filozofskoga fakulteta
- procjenu okruženja
- SWOT analizu

- određene općih strategijskih ciljeva (nastavnoga procesa, znanstveno-istraživački rad i međunarodnu suradnju i razvojno-stručni rad) i zadataka čije polazište zamisao Filozofskoga fakulteta kao snažnog društveno-humanističkoga središta usmjerenoga na sustavno razvijanje i unaprjeđivanje djelatnosti svih njegovih odsjeka i katedara, jačanje znanstveno-istraživačkih jedinica i izvedbu nastavnih programa koji osiguravaju studentima stjecanje znanja i vještina
- razvoj resursa

Provedena je *Kontrola provedbe Strategije razvoja za 2011. godinu*, a izvješće je objavljeno na intranetu.

Sustav za osiguravanje kvalitete na Filozofskom fakultetu organiziran je na sljedeći način:



Slika 1. Organizacija sustava za osiguravanje kvalitete

Središnju ulogu u praćenju, unaprjeđivanju i osiguranju kvalitete imaju *Ured za unaprjeđivanje kvalitete obrazovanja* i *Povjerenstvo za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete visokoga obrazovanja* (Slika 1). Ta dva tijela usko surađuju na provedbi svih aktivnosti kojima se prati i unaprjeđuje kvaliteta obrazovanja na Filozofskome fakultetu. *Povjerenstvo* izrađuje dugoročni i godišnji plan aktivnosti. Godišnji se plan aktivnosti donosi na početku akademske godine, a na kraju akademske godine *Povjerenstvo* podnosi upravi Fakulteta i sveučilišnom *Uredu za osiguranje i unaprjeđivanje kvalitete* godišnje izvješće o provedenim aktivnostima unaprjeđivanja kvalitete.

Predstavnici svih dionika uključeni su u proces osiguravanja kvalitete aktivnim sudjelovanjem u radu *Povjerenstva za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete visokoga obrazovanja*. Suradnja se odvija i na sljedeće načine:

- *Ured* informira predstavnike studenata (Studentski zbor), voditelje odsjeka/katedara/studija, sve nastavnike na odsjecima/katedrama/studijima te djelatnike drugih fakultetskih službi o planiranim aktivnostima u tekućoj godini, načinu i vremenu provedbe aktivnosti i ishodima provedenih aktivnosti.
- Studenti, nastavnici i ostali djelatnici Fakulteta svoje potrebe i ideje vezane uz kvalitetu obrazovanja iznose *Uredu*. Voditeljica *Ureda*, ujedno i članica *Povjerenstva*, potrebe i ideje studenata i djelatnika Fakulteta prenosi *Povjerenstvu*. Na sastancima se *Povjerenstva* raspravlja o prijedlozima i donose zaključci o daljnjem postupanju.
- *Povjerenstvo* predlaže upravi Fakulteta aktivnosti i postupke za promicanje kvalitete obrazovanja i kulture kvalitete na Fakultetu.
- Na Fakultetskom se vijeću na redovitim ili tematskim sjednicama podnose izvješća o provedenim aktivnostima i raspravlja o njima.

Iz opisa sustava osiguravanja kvalitete obrazovanja te dokumenata na kojima sustav počiva vidljivo je da odgovornost za razvoj kvalitete obrazovanja nose svi koji sudjeluju u procesu obrazovanja na Fakultetu – studenti, nastavnici i svi ostali zaposlenici. Veliku ulogu u funkcioniranju sustava imaju predstavnici studenata i voditelji odsjeka. Oni su poveznica između tijela Fakulteta, koja su odgovorna za praćenje i unaprjeđivanje kvalitete obrazovanja, i studenata, nastavnika i ostalih djelatnika. Studentski zbor i voditelji odsjeka/katedara/studija pozvani su da na sastancima i drugim oblicima okupljanja (skupovima, tribinama i sl.) raspravljaju o svemu što može utjecati na poboljšanje procesa studiranja na Fakultetu.

5. Rezultati unutarnje prosudbe sustava osiguravanja kvalitete

Rezultati su provedenoga postupka unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete analizirani i predstavljeni sukladno točkama 1.1. do 1.7. *Standarda i smjernica za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju*.

5.1. Strategija razvitka i postupci za osiguravanje kvalitete

Sustav kvalitete je uspostavljen, ključni dokumenti su izrađeni i javno objavljeni na različitim mjestima na mrežnim stranicama fakulteta.

Ključni dokumenti su:

- *Statut Filozofskog fakulteta* u kojem je uključeno Unaprjeđenje kvalitete visokog obrazovanja (čl. 116),
- *Pravilnik o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete*,
- *Izmjene i dopune Pravilnika o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete*,
- *Poslovnik Povjerenstva za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja*,
- *Izmjene i dopune Poslovnika Povjerenstva za unaprjeđivanje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja*,
- *Plan rada Povjerenstva za unaprjeđenje i osiguravanje kvalitete visokog obrazovanja*, *Priručnik za osiguranje i praćenje kvalitete visokog obrazovanja na Filozofskome fakultetu u Osijeku*, 2. izdanje,
- *Politika kvalitete*,
- *Strategija osiguravanja kvalitete*,

- *Strategija razvoja 2011. – 2015.*

Sustav osiguranja kvalitete pokriva brojne aktivnosti i prati različite pokazatelje kvalitete, što je dokumentirano sljedećim izvješćima dostupnima na mrežnim stranicama (internetu i intranetu):

- *Izvješće o rezultatima studentske ankete u akademskim godinama od 2006./2007. do 2010./2011.,*
- *Analiza rezultata nastavničke ankete (2009. godina),*
- *Analiza sustava mentorstva (za 2005./2006. godinu),*
- *Analiza studijskih programa (za 2008./2009. godinu),*
- *SWOT analiza,*
- *Samoanaliza,*
- *Analiza mrežnih stranica (bez datuma i autora),*
- *Unutarnje vrednovanje sustava za osiguravanje kvalitete,*
- *Vanjska prosudba sustava kvalitete FFOS,*
- *Ured za potporu studentima: Izvješće Ureda za potporu studentima za 2011. godinu i 2009./2010. godinu, Elaborat Savjetovališta za studente Filozofskog fakulteta Osijek,*
- *Izvješće o radu Radne skupine za ishode učenja,*
- *Analiza rada knjižnice,*
- *Nastavnički komentari studentske ankete,*
- *Izvješće o međunarodnoj mobilnosti studenata Filozofskog fakulteta u akademskoj 2010./2011. godini)*
- *Edukacija: Plan stručnog usavršavanja nastavnika,*
- *Plan sudjelovanja na znanstvenim skupovima u 2012.*
- *Radionica kritičko prijateljstvo u nastavi: Izvješće, Ostvarivanje kritičkog prijateljstva, Mogućnosti evaluacije visokoškolske nastave*

Iako je nova SWOT analiza izrađena tijekom ožujka i travnja 2012. i dostavljena Povjerenstvu za unutarnju prosudbu, na mrežnim je stranicama još uvijek postavljena prethodna SWOT analiza.

Na mrežnim stranicama dostupni su i sljedeći korisni izvori za praćenje i osiguravanje kvalitete:

- *Pravilnik o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete na Sveučilištu J. J. Strossmayera u Osijeku,*
- *Vodič kroz sustav osiguranja i unaprjeđenja kvalitete na Sveučilištu J.J. Strossmayera u Osijeku,*
- *Priručnik za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju,*
- *Upute za izradu samoanalize sastavnica Sveučilišta J. J. Strossmayera u Osijeku,*
- *Pojmovnik osnovnih termina i definicija u području osiguranja kvalitete u visokom obrazovanju,*
- *Projekt praćenja i unaprjeđenja kvalitete studiranja na Građevinskom fakultetu Sveučilišta u Rijeci,*
- *Glasnik Ureda za upravljanje kvalitetom Sveučilišta u Zagrebu uniQinfo*
- *Guide for Unit Quality, INQAAHE, QAA,*
- *Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju,*
- *Upute za sastavljanje samoanalize visokih učilišta,*

- *Priručnik za vanjsku prosudbu,*
- *Pravilnik o postupku vanjske prosudbe,*
- *Kriteriji za ocjenu kvalitete visokih učilišta u sastavu sveučilišta,*
- *Kriteriji za prosudbu stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u RH,*
- *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area,*
- *Vanjska neovisna periodična prosudba sustava osiguravanja kvalitete (audit) visokih učilišta)*

Fakultet ima jasno definiranu i javno objavljenu misiju i viziju.

Fakultet ima izrađen temeljni strategijski dokument: *Strategija razvoja 2011.-2015.* objavljena je u cijelosti na Intranetu i dostupna svom nastavnom i administrativnom osoblju fakulteta. Sažetak Strategije razvoja objavljen je javno i dostupan široj javnosti.

Usustavljena je kontrola provedbe Strategije razvoja, obavljena je i *Kontrola provedbe Strategije razvoja za 2011. godinu* u kojoj se, osim kontrole provedbe, nalaze preporuke i smjernice za reviziju postojeće strategije.

Imenovano je Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete od trinaest članova, u koje je uključeno troje predstavnika studenata i dvoje predstavnika vanjskih dionika. Unatoč tomu, studenti i vanjski dionici nisu u dovoljnoj mjeri aktivno uključeni u sustav za osiguravanje kvalitete.

Imenovano je neovisno Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava za osiguravanje kvalitete.

Studenti i vanjski dionici nisu dostatno upoznati sa sustavom za osiguravanje kvalitete na fakultetu te planovima, ciljevima i zadacima Strategije FFOS-a.

Zaključak

Uspostavljen je sustav osiguravanja kvalitete koji pokriva veliki dio aktivnosti Fakulteta. Izrađeni su i javno objavljeni relevantni dokumenti. Objavljivanje dokumenata manjim dijelom nije ažurno. Dokumenti se ne objavljuju sustavno niti pregledno. Postoje nedosljednosti u izradi dokumenata: u određenom broju slučajeva nedostaju važni podaci, kao što su autori dokumenata, vrijeme izrade ili datumi prihvaćanja dokumenata.

Postoji nedovoljna educiranost osoblja o sustavu osiguranja kvalitete, a istovremeno se pred njih postavljaju zahtjevni zadaci koji uključuju izradu temeljnih dokumenata, određivanje postupaka i mehanizama praćenja i vrednovanja.

Studenti, vanjski dionici i dio stručnih službi Fakulteta nisu dovoljno upoznati sa sustavom za osiguravanje kvalitete, niti u dovoljnoj mjeri sudjeluju u procesu osiguranja kvalitete.

Dokument *Politika kvalitete* dopunjen je i javno objavljen na mrežnim stranicama. Osigurano je praćenje odabranih pokazatelja kvalitete. Provođi se unutarnja prosudba sustava osiguranja kvalitete te se uspoređuje stupanj poboljšanja u odnosu na prethodno razdoblje na temelju kojega će se provoditi unaprjeđenje kvalitete.

Provedena je kontrola provedbe Strategije razvoja te je sastavljeno izvješće s detaljnim podacima o stupnju završetka svake aktivnosti strategijskih ciljeva, zajedno s preporukama i smjernicama za reviziju postojeće strategije.

Formirano je Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete s povećanim brojem predstavnika studenata i vanjskih dionika. Formirano je neovisno Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava osiguranja kvalitete.

Preporuka za poboljšanje

Pojačati sudjelovanje i osigurati načine sudjelovanja svih dionika, osobito studenata, završenih studenata i vanjskih dionika u postupcima osiguranja kvalitete.

Jasnije odrediti djelokrug rada pojedinih dionika, odnosno radnih skupina i povjerenstava u smislu koordinacije i odnosa odgovornosti. Ravnomjernije rasporediti opterećenost osoblja u uključivanje u rad povjerenstava i radnih skupina.

Osigurati sustavno dokumentiranje aktivnosti (npr. izradom obrazaca) te ažurirati objavu na mrežnim stranicama kako bi se izbjegla nepreglednost, zastarjelost i dvostruko objavljivanje dokumenata. Odrediti mjesto i način pohrane dokumenata te osigurati njihovu dostupnost.

Uključiti u Financijski plan Fakulteta namjenska sredstva za sustav za osiguravanje kvalitete koja bi pokrivala edukaciju osoblja, nagrađivanje pojedinaca i sl.

Napraviti reviziju Strategije razvoja prema preporukama vanjske prosudbe i kontrole praćenja provedbe Strategije razvoja.

Dopuniti Priručnik za kvalitetu izradom Pojmovnika, prema preporuci vanjske prosudbe, odnosno u Priručnik ponovo uključiti Pojmovnik budući da je, prema riječima voditeljice Ureda za kvalitetu, ispušten iz Priručnika.

Procjena razvijenosti: prijelaz iz početne u razvijenu fazu

5.2. Odobravanje, praćenje i periodična revizija programa i diploma

Na svim su studijima i kolegijima definirani ishodi učenja i izlazne kompetencije koje treba postići.

Sustav za osiguravanje kvalitete predviđa mehanizme za redovite periodične revizije studijskih programa, a Priručnikom je definiran postupak analize studijskih programa.

Nastavni se programi djelomice realiziraju u netradicionalnim oblicima nastave (terenska nastava).

Usustavljen je mentorski rad nastavnika sa studentima, time i praćenje uspjeha studenata.

Razina dostupnosti i raspoloživosti izvora – literature je relativno zadovoljavajuća.

Prodekan za stručno-razvojni rad prati stanje tržišta rada (kroz neposrednu suradnju sa Zavodom za zapošljavanje).

Zaključak

Na temelju analize dokumenata i razgovora s dionicima razvidno je da je posvećena pozornost studijskim programima i definiranju ishoda učenja i izlaznih kompetencija. Provede se

periodične revizije programa, a nastavni programi djelomice se realiziraju u netradicionalnim oblicima. U suradnji sa Zavodom za zapošljavanje ostvaren je uvid u potrebe tržišta rada.

Preporuka za poboljšanje

Učestalije provoditi ankete poslodavaca i završenih studenata kako bi se dobile konkretne povratne informacije o zahtjevima tržišta rada i primjerenosti i prihvatljivosti izlaznih kompetencija završenih studenata, a koje će se po potrebi iskoristiti za reviziju studijskih programa.

Procjena razvijenosti: prijelaz iz početne u razvijenu fazu

5.3. Ocjenjivanje studenata

Postoje mehanizmi i postupci za praćenje studenata (npr. mentorski sustav), no njihova se učinkovitost različito percipira i vrednuje.

Kriteriji vrednovanja i ocjenjivanja postoje i primjenjuju se dosljedno. Studenti su upoznati s kriterijima vrednovanja i ocjenjivanja (usmeno ili objavljeno na stranicama Fakulteta). Samo je dio kriterija objavljen u okviru studijskih programa. Na pojedinim kolegijima kriteriji se objavljuju na Moodle-u, a za neke kolegije nastavnici usmeno na početku semestra upoznaju studente s kriterijima vrednovanja i ocjenjivanja.

Metode provjere znanja raznolike su. Konačnoj ocjeni po završetku kolegija pridonose sve aktivnosti koje su studenti morali obaviti tijekom semestra (seminari, zadaće, dolasci na predavanja, kolokviji).

Ispitivanje studenata učestalo se i redovito provodi te su studenti na vrijeme (na početku semestra) upoznati s datumima kolokvija i datumima predaje seminara. Pri tom je otvorena mogućnost pomicanja datuma održavanja kolokvija ukoliko se pokaže potrebnim.

Mobilnost studenata je izvrsna i nema poteškoća u priznavanju prijenosa ECTS bodova po povratku. Kolegiji se moraju „odrađivati“ jedino u slučaju kada na razmjeni nije odabran ekvivalent. Studenti se žale na dugotrajnu i opsežnu papirologiju.

Odnos između studenata i profesora je partnerski. Profesori su uvijek dostupni i otvoreni za pitanja, spremni su pomoći i pravodobno reagirati.

Interes je studenata za sudjelovanje u aktivnostima izvan obveza propisanih studijskim programom slab i nezadovoljavajući.

Zaključak

Utvrđeni su kriteriji vrednovanja i ocjenjivanja, dosljedno se provode, no načini na koji su objavljeni se razlikuju. Mobilnost studenata je ostvarena, ECTS bodovi se priznaju po povratku s razmjene, no papirologija je dugotrajna. Odnos studenata i profesora je partnerski, no studenti su nezainteresirani za aktivnosti izvan obveza propisanih studijskim programom.

Preporuka za poboljšanje

Utvrđiti jedinstven način objave kriterija za sve kolegije.

Poticati studente na uključivanje u aktivnosti fakulteta (znanstveni rad, projekte) kroz primjerice, sustav nagrada ili dodatnih ECTS bodova.

Procjena razvijenosti: razvijena faza

5.4. Osiguravanje kvalitete nastavnog osoblja (nastavni, znanstveno-istraživački i stručni rad)

Provjera kvalitete nastavnoga osoblja obavlja se tijekom izbora u zvanja, sukladno relevantnim zakonima i propisanim uvjetima.

Prilikom zapošljavanja nastavnoga kadra poštuju se uvjeti za zapošljavanje kojima se osiguravaju kompetencije nastavnika.

Proveden je postupak samoevaluacije nastavnika, podaci su analizirani i prezentirani na Fakultetskom vijeću.

Nastavnici za svaki semestar ispunjavaju semestralna izvješća o održavanju nastave i posjećenosti nastave, a rezultati se analiziraju.

Provodi se jedinstvena sveučilišna anketa i fakultetska anketa, a podaci se analiziraju i prezentiraju na Fakultetskom vijeću. Svakom su nastavniku dostupni rezultati ankete za predmete koje predaje. Izrađuju se godišnja izvješća o radu asistenata i znanstvenih novaka.

Znanstveno-istraživački rad ne potiče se dovoljno, veći dio vremena nastavnici posvećuju nastavnim obvezama i administrativnim poslovima. Financijska sredstva za znanstveno-istraživački rad osiguravaju se iz projekata (koje velikim dijelom financira MZOS) ili sami nastavnici, dok Fakultet daje vrlo malo sredstava, uglavnom za sudjelovanje na konferencijama, no to je prema procjeni nastavnika u ovome trenutku realno.

Financijsko poticanje publicističke djelatnosti je u posljednje vrijeme znatno smanjeno, što kod nastavnika izaziva nezadovoljstvo s obzirom da se radi o propisanom uvjetu za napredovanje.

Nastavnici ne uključuju dovoljno studente u znanstveno-istraživačke aktivnosti, iako je uočen porast (npr. nastavnici objavljuju znanstvene radove ili izlažu na skupovima u suautorstvu sa studentima, potiču ih da objavljuju samostalne članke, uključuju studente u pojedine dijelove znanstveno-istraživačkoga rada i sl.)

Postoji suradnja s domaćim i stranim visokim učilištima i institucijama i ostvarena je mobilnost nastavnoga osoblja.

Nastavnom se osoblju pruža dovoljno informacija o izobrazbi, stručnom usavršavanju i mobilnosti (objavom na mrežnim stranicama, oglasnoj ploči ili putem elektronske pošte) te Fakultet većim dijelom financira njihovo usavršavanje (kotizacije, školarine).

Velika većina nastavnika posjeduje kompetencije potrebne za rad u nastavi.

Fakultet organizira niz radionica za stručno usavršavanje nastavnika koje drže zaposlenici Fakulteta, a za sudionike su besplatne. Unatoč tomu, interes osoblja za takve radionice nije na

zadovoljavajućoj razini.

Nastavnici su istakli sve veću opterećenost administrativnim poslovima.

Nastavnici svojim stručnim radom doprinose regionalnom razvoju (npr. radom u stručnim povjerenstvima, sudjelovanjem u aktivnostima partnerskih institucija, stručnim projektima na dobrobit zajednice, itd.)

Zaključak

Kvaliteta se nastavnoga osoblja provjerava tijekom izbora i napredovanja u viša zvanja, a prilikom zapošljavanja poštuju se uvjeti kojima se osiguravaju kompetencije nastavnika. Provodi se samoevaluacija. Potrebno je jačanje znanstveno-istraživačkoga rada. U znanstveno-istraživačkom radu nedostatna je aktivnost studenata i suradnja između odsjeka. Nastavnom osoblju pružaju se informacije o stručnom usavršavanju, organiziraju se različite radionice. Ostvarena je mobilnost nastavnika i suradnja s domaćim i stranim institucijama.

Preporuka za poboljšanje

S obzirom da postoji niz primjera dobre prakse u aktivnostima osiguravanja kvalitete nastavnoga osoblja na pojedinim odsjecima, trebalo bi ih prilagoditi i primijeniti i na drugim odsjecima kako bi se te aktivnosti usustavile na razini Fakulteta.

Postojanje administratora/tajnika odsjeka pomoglo bi u rasterećenju nastavnika od administrativnih poslova i ujedno osiguralo bolju suradnju s drugim službama.

Uspostavljanje transparentnoga sustava nagrađivanja pojedinaca koji su aktivno uključeni u različite aspekte rada na Fakultetu, kao i posljedica za one koji nisu.

Treba osigurati što bolju posjećenost radionica za stručno usavršavanje koje nudi Fakultet i sustavno vrednovati njihovu učinkovitost.

Osigurati financijsku pomoć, u skladu s mogućnostima, u znanstveno-istraživačkom radu (npr. osigurati bolju logistiku i financijsku pomoć u prijavama projekata) i objavljivanju knjiga nastavnika.

Osigurati bolju umreženost znanstvenoga potencijala na Fakultetu.

Uključivati veći broj studenata u znanstveno-istraživački rad i osigurati vezu između nastavnoga i znanstveno-istraživačkoga rada u nastavi.

Procjena razvijenosti: prijelaz iz početne u razvijenu fazu

5.5. Resursi za učenje i pomoć studentima

Za pomoć tijekom studija studentima su na raspolaganju Ured za studentska pitanja, Knjižnica, Ured za potporu studentima te mentorski sustav.

U praksi se djelomično provodi sustav vrednovanja resursa za učenje uspostavljen u *Pravilniku o ustroju i djelovanju sustava za osiguranje kvalitete* (anketa o zadovoljstvu radom knjižnice 2010. godine (svake 3. godine), analiza mentorskog rada za 2006/2007. godinu. U pripremi je izrada sustava vrednovanja rada Ureda za studentska pitanja i Ureda za potporu studentima.

Prema anketi provedenoj 2010. godine studenti i nastavno osoblje su zadovoljni radom knjižničnih djelatnika.

Knjižnica ne raspolaže s dovoljnim brojem primjeraka literature potrebne za polaganje ispita za pojedinačne kolegije.

Opremljenost čitaonica računalnom opremom nije odgovarajuća u pogledu kvalitete opreme.

Dostupnost znanstvenih i stručnih informacija za studente i nastavno osoblje poboljšana je pretplatom na baze podataka (Project Muse, Emerald, Cambridge Journals Online).

Studenti u Knjižnici na raspolaganju imaju odvojene prostore za skupni i individualni rad sukladno zahtjevima nastavnoga procesa.

Uredu za potporu studentima dodijeljen je primjereniji prostor za rad.

Preuređen je prostor Ureda za studentska pitanja te je produženo njegovo radno vrijeme (od 8.00 do 14.00 sati).

Uglavnom sve učionice imaju računalo, projektor, pristup internetu, a neke i pametnu ploču, dvije su učionice računalne učionice. Većina učionica je preuređena, no neke bi još trebalo osuvremeniti.

U prostoru učionica i čitaonica studenti nemaju mogućnost priključivanja na bežičnu mrežu s vlastitom računalnom opremom.

Prostorija na raspolaganju Studentskog zbora ne odgovara veličinom.

Mobilnost je studenata vrlo zadovoljavajuća (78% Erasmus mobilnosti na Sveučilištu J. J. Strossmayera u Osijeku ostvaruju studenti FFOS-a).

Nema odgovarajuće prostorije za rad studentskih udruga (npr. LIBROS, PSIHOS, ISHA, itd.).

Zaključak

Učinjeni su određeni pomaci u poboljšavanju kvalitete resursa za učenje i pomoć studentima (pretplate na baze podataka, uređenje učionica, uređenje prostora Ureda za studentska pitanja i produženo vrijeme njegove dostupnosti studentima, dodjela prikladnijeg prostora Uredu za potporu studentima). Međutim, zastarjela računalna oprema i nedostatak dovoljnog broja primjeraka obvezne literature i dalje predstavljaju izvor nezadovoljstva studenata. Prostorni problemi resursa za učenje bi se uglavnom mogli otkloniti izgradnjom nove zgrade FFOS-a.

Preporuka za poboljšanje

U skladu s mogućnostima uspostaviti mehanizam kontinuiranog povećanja sredstava za nabavu informacijskih izvora za potrebe studijskih programa te osuvremenjivanje računalne opreme u učionicama i čitaonicama.

Raditi na intenziviranju korištenja suvremenih informatičkih programskih rješenja u nastavnom procesu i okruženju samostalnog učenja (poput digitaliziranja nastavnog materijala, omogućavanja bežičnog Interneta za osobnu računalnu opremu studenata i sl.).

Uspostaviti formalne mehanizme praćenja pritužbi studenata te sustav praćenja kvalitete rada djelatnika i njihovog nagrađivanja.

Uključiti veći broj predstavnika stručnih službi u Povjerenstvo za unapređivanje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja.

Poboljšati informiranost administrativnog osoblja o sustavu osiguranja kvalitete (npr. radionice, predavanja).

Procjena razvijenosti: početna faza

5.6. Informacijski sustav

Fakultet se koristi Informacijskim sustavom visokih učilišta. ISVU omogućava praćenje većine relevantnih indikatora kvalitete. Informacijski sustav postoji i funkcionira.

Prate se pokazatelji o napredovanju, prolaznosti, mobilnosti i nagrađivanju studenata, pokazatelji o napretku nastavnog osoblja uključujući pokazatelje o broju planiranih i izdanih knjiga, podaci o praćenju i analizi nastavnih oblika i metoda te aktivnosti studenata u nastavi, podaci o praćenju kvalitete odnosa između nastavnika i studenata, pokazatelji o zastupljenosti vanjskih suradnika i gostujućih predavača u nastavi, podaci o evaluaciji kvalitete izvedbe nastave (formativna i sumativna evaluacija nastave, uvođenje kritičkoga prijateljstva), prati se i analizira uporabe alata za e-učenje.

Navedeni se pokazatelji nalaze u sljedećim dokumentima:

- Godišnje izvješće o radu Filozofskog fakulteta u ak. god. 2010./2011. koje je prihvaćeno na 5. Sjednici Fakultetskog vijeća u akademskoj godini 2011./2012. održanoj 29. veljače 2012.
- Samoanalize studijskih programa. Dokumenti su dostupni na Intranetu.
- Analiza rezultata studentske ankete provedene u akademskoj 2010./2011. godini, koja se nalazi u zapisniku 4. Sjednice Fakultetskog vijeća akademske godine 2011./2012. od 25. siječnja 2012.
- Analiza napredovanja u znanstveno-nastavna zvanja u akademskoj godini 2010./2011., dokument se nalazi u Uredu za unaprjeđenje kvalitete.
- Plan napredovanja u znanstvena zvanja za 2012. godinu, dokument se nalazi u Tajništvu.

- Analiza zastupljenosti vanjskih suradnika u ukupnom broju zaposlenih za akademsku godinu 2011./2012., dokument se nalazi u Uredu za unaprjeđenje kvalitete.
- Izvješća o radionici kritičkog prijateljstva u nastavi. Dokumenti se nalaze na mrežnoj stranici Fakulteta.
- Izvješće o provedenoj analizi uporabe *e-learning* alata za proteklu akademsku godinu, dokument se nalazi u Uredu za unaprjeđenje kvalitete.
- Izvješće Odbora za izdavačku djelatnost o broju izdanih, i u popis obvezne literature uvrštenih, udžbenika. Izdavački plan Fakulteta. Popisi obvezne ispitne literature. Izvješće se nalazi u Uredu za kvalitetu, a Izdavački plan Fakulteta u zapisniku 2. sjednice Fakultetskoga vijeća Filozofskog fakulteta u akademskoj godini 2011./2012. održane 30. studenoga 2011.
- Pravilnik o nagrađivanju studenata Filozofskog fakulteta u Osijeku. Dokument se nalazi na mrežnim stranicama Fakulteta. Nagrađeni su studenti na 6. Sjednici Fakultetskoga vijeća u ožujku 2012.
- Izvješće o međunarodnoj mobilnosti studenata Filozofskog fakulteta u akademskoj 2010./2011. godini. Dokument se nalazi u Uredu za kvalitetu.

Također je u tijeku izrada dokumenata koje analiziraju podatke o uključivanju studenata u znanstveno-istraživački rad, organizacija i praćenje učinka stručnog usavršavanja nastavnika prema planu za razdoblje od 2012. do 2015. godine i analiza mentorskog sustava. Fakultet također rješava problem početka rada Alumni kluba kojim će biti omogućeno dobivanje podataka o završenim studentima i prijateljima Filozofskog fakulteta.

Profil studentske populacije, zadovoljstvo studenata studijem i nastavnicima, problemi na koje studenti nailaze tijekom studiranja, razlozi ponavljanja godina pojedinih studenata, potrebna financijska sredstva za studij i ostali troškovi života vezani uz studentski život, mogućnost zapošljavanja studenata, analiza tržišta rada, medijska prisutnost nastavnog osoblja i brojni drugi pokazatelji uspješnosti odsjeka sadržani su u Marketing planu svakog odsjeka (završetak planova predviđen je za srpanj 2012. godine) u obimu koji zadovoljava potrebe pojedinog odsjeka.

Zaključak

U primjeni je Informacijski sustav visokih učilišta (ISVU) koji omogućuje praćenje niza indikatora kvalitete. Prikupljanje informacija o završenim studentima još nije na zadovoljavajućoj razini.

Preporuka za poboljšanje

Usustaviti način prikupljanja relevantnih podataka s obzirom na različitosti studija i Odsjeka Filozofskoga fakulteta.

Usustaviti način prikupljanja relevantnih podataka o izlaznim/završenim studentima (npr. oživljavanje Alumni kluba)

Procjena razvijenosti: prijelaz iz početne u razvijenu fazu

5.7. Javno informiranje (o sustavu za kvalitetu)

Svi dokumenti vezani za kvalitetu objavljeni su na mrežnim stranicama Filozofskoga fakulteta, no dio je objavljen na Intranetu te tako nije dostupan široj javnosti.

Objavljene su sve relevantne informacije o programima i stupnjevima obrazovanja koje Fakultet nudi.

Mrežna stranica se uglavnom redovito ažurira, no neki dokumenti nisu zamijenjeni novima, iako su izrađeni (npr. SWOT analiza).

Sustav informiranja uspostavljen na Fakultetu ne zadovoljava u potpunosti sve dionike.

U svrhu informiranja javnosti o dokumentima i informacijama koje posjeduje Fakultet glede ostvarivanja prava na pristup informacijama, Fakultet je imenovao službenika za informiranje, objavio Katalog informacija i obrazac Zahtjeva za pristup informacijama, a službenik za informiranje redovito podnosi Izvješće o provedbi Zakona o pravu na pristup informacijama.

Zaključak

Informiranje javnosti o dokumentima i informacijama koje posjeduje Fakultet postoji i funkcionira, ali uz određene manjkavosti u smislu nedovoljne informiranosti određenih dionika (studenti, vanjski dionici). Mrežna stranica Fakulteta sadrži velik broj informacija i dokumenata, ali je preglednost slaba, a poveznice su nelogične. Pojedina izvješća su nedostupna svim dionicima (nalaze se na Intranetu, u Uredu za kvalitetu), nedovoljno su konkretne povratne informacije o analizama i rezultatima ankete.

Fakultet radi na prevladavanju poteškoća prikupljanja relevantnih podataka.

Preporuka za poboljšanje

Definirati koji dokumenti jesu ili bi trebali biti javni i osigurati njihovu dostupnost svim zainteresiranima.

Osmisliti načine informiranja (obavješćavanja dionika o postojanju novih izvješća, dopunama pravilnika i sl.), budući da samo postavljanje dokumenata na mrežne stranice nije dovoljno.

Procjena razvijenosti: razvijena faza

6. Ocjena sustava osiguravanja kvalitete

Povjerenstvo za provođenje unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete provelo je sve planirane aktivnosti. Analizirane su prikupljene informacije i relevantni dokumenti te donosi ocjenu sustava za osiguravanje kvalitete na temelju navedene dokumentacije i *Standarda i smjernica za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju*.

Povjerenstvo za provođenje unutarnje prosudbe smatra kako je sustav za osiguravanje kvalitete uspostavljen i trenutno se nalazi na prijelazu iz početne u razvijenu fazu u većini aktivnosti, u početnoj fazi u točki 5, a u razvijenoj fazi u točkama 3 i 7, što znači da je u

odnosu na prethodne prosudbe stupnja razvijenosti sustava za osiguravanje kvalitete napredovalo na viši stupanj u svim zadacima.

Predsjednica Povjerenstva za provođenje unutarnje prosudbe:

izv. prof. dr. sc. Višnja Pavičić Takač

U Osijeku, 15. lipnja 2012.

Privitak: Procjena razvijenosti prema kriterijima za prosudbu stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u RH

Zadaci prosudbe	Pripremna faza	Početna faza	Razvijena faza	Napredna faza
1. Politika, misija, vizija, opća strategija visokog učilišta/pod-strategije; Ciljevi, cjelokupna organizacija i unutarnja povezanost sustava osiguravanja kvalitete; Dokumentacija – uključujući politiku kvalitete, postupke i odgovornosti svih dionika objavljeni su javno.	Politika, misija, vizija, opća strategija u fazi su pripreme i izrade. Ustrojava se sustav osiguravanja kvalitete. Učilište nije izradilo postupke osiguravanja kvalitete za svoje aktivnosti.	Politika, misija, vizija, opća strategija izrađene su, usvojene i javno objavljene. Ustrojen je sustav osiguravanja kvalitete. Postoje postupci osiguravanja kvalitete za neke aktivnosti, ali nisu sustavno strukturirani ni međusobno povezani.	Osiguravanje kvalitete pokriva mnoge aktivnosti visokog učilišta i postupci osiguravanja kvalitete čine konzistentan sustav koji se učinkovito unapređuje na temelju rezultata unutarnje prosudbe. Svi dokumenti sustava su javno objavljeni.	Osiguravanje kvalitete pokriva sve aktivnosti visokog učilišta. Sustav se učinkovito unapređuje na temelju rezultata unutarnje i vanjske prosudbe.
2. Odobravanje, promatranje i periodična revizija studijskih programa i stupnjeva obrazovanja.	Ne postoje formalni mehanizmi za odobravanje, promatranje i periodičnu reviziju programa i stupnjeva obrazovanja. Nisu izrađeni ishodi učenja za sve studijske programe. Osiguran je minimum resursa za poučavanje i učenje. Studenti i drugi dionici nisu uključeni u aktivnosti osiguravanja kvalitete. Ne prikupljaju se povratne informacije.	Postoje formalni mehanizmi za odobravanje, promatranje i periodičnu reviziju programa i stupnjeva obrazovanja koji se djelomično primjenjuju. Izrađeni su ishodi učenja za sve studijske programe. Resursi su djelomično osigurani. Studenti su uključeni u aktivnosti osiguravanja kvalitete.	Mehanizmi za odobravanje, promatranje i periodičnu reviziju programa i stupnjeva obrazovanja primjenjuju se u cijelosti. Ishodi učenja su revidirani i po potrebi poboljšani. Osigurana su odgovarajuća sredstva za veći dio planiranih aktivnosti. Studenti i drugi dionici uključeni su u aktivnosti osiguravanja kvalitete.	Redovito se prikupljaju povratne informacije svih dionika te koriste za unapređenje sustava osiguravanja kvalitete (unapređenje procesa odobravanja, promatranja i periodične revizije programa i stupnjeva obrazovanja). Osigurana su odgovarajuća sredstva za sve aktivnosti.
Znanstveno-istraživački rad.	Ne postoje formalni mehanizmi praćenja i ocjenjivanja kvalitete znanstveno-istraživačkog rada i njegovog utjecaja na razvoj društva. Nove istraživačke metode ne primjenjuju se u procesima poučavanja i učenja.	Djelomično su uspostavljeni mehanizmi praćenja i ocjenjivanja kvalitete znanstveno-istraživačkog rada i njegovog utjecaja na razvoj društva. Učinkovitost uspostavljenih mehanizama ne prati se sustavno. Nove istraživačke metode počinju se primjenjivati u procesima poučavanja i učenja.	Uspostavljeni su mehanizmi praćenja i ocjenjivanja kvalitete znanstveno-istraživačkog rada i njegovog utjecaja na razvoj društva. Učinkovitost uspostavljenih mehanizama ne prati se sustavno. Nove istraživačke metode primjenjuju se u procesima poučavanja i učenja, ali se ne ocjenjuje njihova učinkovitost.	Sustavno se prati i ocjenjuje učinkovitost uspostavljenih mehanizama praćenja i ocjenjivanja kvalitete znanstveno-istraživačkog rada i njegovog utjecaja na razvoj društva. Ocjenjuje se učinkovitost primjene novih istraživačkih metoda u procesima poučavanja i učenja.

3. Ocjenjivanje studenata.	Ne postoje javno objavljeni kriteriji, pravila i postupci za ocjenjivanje ishoda učenja studenata.	Postoje kriteriji, pravila i postupci za ocjenjivanje ishoda učenja studenata, ali su studentima samo djelomično dostupni i ne primjenjuju se dosljedno.	Kriteriji, pravila i postupci za ocjenjivanje ishoda učenja studenata dosljedno se primjenjuju, javno su objavljeni i studenti su upoznati s njima.	U skladu s kurikulumom i ishodima učenja trajno se poboljšavaju procedure ocjenjivanja ishoda učenja.
4. Osiguravanje kvalitete nastavnog osoblja, njegova interakcija, utjecaj na društvo znanja te doprinos regionalnom razvoju.	Osiguran je minimalan broj nastavnog osoblja s odgovarajućom znanstvenom, nastavnom i stručnom kvalifikacijom u skladu sastandardima opterećenja nastavnog osoblja. Nastavno osoblje nije aktivno uključeno u regionalni razvoj.	Vještina prijenosa znanja na studente i učinkovitost poučavanja vrednuju se samo studentskim anketama. Nesustavno provođenje usavršavanja nastavnog osoblja. Nastavno osoblje djelomično utječe na regionalni razvoj.	Vještina prijenosa znanja na studente i učinkovitost poučavanja istovremeno se vrednuju različitim metodama. Mehanizmi koji omogućuju stručno i znanstveno usavršavanje nastavnog osoblja djelomično se primjenjuju. Nastavno osoblje aktivno utječe na regionalni razvoj.	Prikupljene povratne informacije o kvaliteti i učinkovitosti procesa poučavanja koriste se za unapređivanje kompetencija nastavnog osoblja. Rezultati znanstvenih istraživanja u području poučavanja uključeni su u sustavno organiziran proces poučavanja nastavnog osoblja. Nastavno osoblje značajno utječe na regionalni razvoj.
5. Resursi za učenje i potporu studentima.	Sustav osiguravanja kvalitete ne provjerava resurse potrebne za potporu studentima. Resursi vezani uz studentski standard zadovoljavaju minimum.	Sustav osiguravanja kvalitete provjerava postojeće resurse za učenje koji su djelomično dostupni i primjereni za svaki ponuđeni studijski program. Resursi vezani uz studentski standard djelomično zadovoljavaju potrebe studenata.	Resursi potrebni studentima za učenje dostupni su i primjereni za svaki ponuđeni studijski program. Resursi vezani uz studentski standard u većoj mjeri zadovoljavaju potrebe studenata.	Visoka učilišta sustavno prate i unapređuju resurse za potporu studentima za svaki ponuđeni studijski program. Resursi vezani uz studentski standard u potpunosti zadovoljavaju potrebe studenata.
6. Važnost i pristup informacijama sustava osiguravanja kvalitete.	Sustav osiguravanja kvalitete ne pruža niti unutarnjim niti vanjskim dionicima informacije o sustavu i visokom učilištu.	Informacije se nesustavno prikupljaju i obrađuju te su djelomično dostupne unutarnjim i vanjskim dionicima. Informacije se nesustavno koriste u procesu planiranja i kontinuiranog poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete.	Relevantne informacije su dostupne svim dionicima i u glavnom se koriste za procese planiranja i kontinuiranog poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete.	Sustav osiguravanja kvalitete u cijelosti je transparentan. Informacije se sustavno i ciljano razmjenjuju među svim dionicima/djelovima visokog učilišta. Relevantne informacije temelj su procesa planiranja i kontinuiranog poboljšavanja sustava osiguravanja kvalitete.
7. Javno informiranje.	Učilišta ne objavljuju relevantne i nepristrane informacije o programima i stupnjevima obrazovanja koje pružaju.	Učilišta djelomično objavljuju relevantne i nepristrane informacije o programima i stupnjevima obrazovanja koje pružaju.	Učilišta uglavnom objavljuju relevantne i nepristrane informacije o programima i stupnjevima obrazovanja koje pružaju.	Učilišta redovito objavljuju relevantne i nepristrane informacije o programima i stupnjevima obrazovanja koje pružaju.