



KLASA: 602-04/22-01/51

URBROJ: 2156/18-22-11-01

U Opatiji, 23. veljače 2022. godine

Na temelju članka 13. Pravilnika o sustavu osiguranja i unapređenje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu (KLASA: 602-04/14-01/03, URBROJ: 2156-24-14-01-02) od 14. siječnja 2014. godine, Odbor za osiguranje i unapređenje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu na svojoj 11. sjednici održanoj dana 23. veljače 2022. godine, donosi

**Izješće o radu**  
**Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete**  
**Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za 2021. godinu**

---

Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete u razdoblju 01.01.2021. – 16.12.2021. djelovao je u sastavu: doc. dr. sc. Maja Gregorić, predstavnik nastavnika – voditeljica Odbora, izv. prof. dr. sc. Ana – Marija Vrtodušić Hrgović, prodekanica za nastavu, predstavnik uprave – članica Odbora, prof. dr. sc. Greta Krešić, predstavnik nastavnika – članica Odbora, prof. dr. sc. Christian Stipanović, predstavnik nastavnika – član Odbora, izv. prof. dr. sc. Sabina Hodžić, predstavnik nastavnika – članica Odbora, izv. prof. dr. sc. Dina Lončarić, predstavnik nastavnika – članica Odbora, izv. prof. dr. sc. Maja Nikšić Radić, predstavnik nastavnika – članica Odbora, izv. prof. dr. sc. Elena Rudan, predstavnik nastavnika – članica Odbora, doc. dr. sc. Suzana Bareša, predstavnik nastavnika – članica Odbora, doc. dr. sc. Hrvoje Grofelnik, predstavnik nastavnika – član Odbora, doc. dr. sc. Katarina Poldrugovac, predstavnik nastavnika – članica Odbora, doc. dr. sc. Nataša Slavić, predstavnik nastavnika – članica Odbora, Ema Petaković, asistentica, predstavnik suradnika – članica Odbora, Nikolina Šerić Honović, asistentica, predstavnik suradnika – članica Odbora, Nada Bogojević, dipl. iur., predstavnik administrativnog i tehničkog osoblja – članica Odbora, Denis Turalija, mag. oec., predstavnik administrativnog i tehničkog osoblja – članica Odbora, doc. dr. sc. Josipa Cvelić Bonifačić, predstavnik vanjskih korisnika (dionika) – članica Odbora, Adrian Gostevčić, predstavnik studenata – član odbora. *(Odluka o imenovanju članova Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, 1. sjednica Fakultetskog vijeća, održana 1. listopada 2020.).*

Od 16.12.2021. godine Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu djelovao je u sljedećem sastavu: doc. dr. sc. Maja Gregorić, predstavnik nastavnika – voditeljica Odbora, izv. prof. dr. sc. Ana – Marija Vrtodušić Hrgović, prodekanica za nastavu, predstavnik uprave – članica Odbora, prof. dr. sc. Greta Krešić, predstavnik nastavnika – članica Odbora, prof. dr. sc. Christian Stipanović, predstavnik nastavnika – član Odbora, izv. prof. dr. sc. Sabina Hodžić, predstavnik nastavnika – članica Odbora, izv. prof. dr. sc. Dina Lončarić, predstavnik nastavnika – članica Odbora, izv. prof. dr. sc. Maja Nikšić Radić, predstavnik nastavnika – članica Odbora, izv. prof. dr. sc. Elena Rudan, predstavnik nastavnika – članica Odbora, doc. dr. sc. Suzana Bareša, predstavnik nastavnika – članica Odbora, doc. dr. sc. Hrvoje Grofelnik, predstavnik nastavnika – član Odbora, doc. dr. sc. Katarina Poldrugovac, predstavnik nastavnika – članica Odbora, doc. dr. sc. Nataša Slavić, predstavnik nastavnika – članica Odbora, Ema Petaković, asistentica, predstavnik suradnika – članica Odbora, Iva Barić, predavačica – predstavnik nastavnika – članica Odbora, Nada Bogojević, dipl. iur., predstavnik administrativnog i tehničkog osoblja – članica Odbora, Denis Turalija, mag. oec., predstavnik administrativnog i tehničkog osoblja – članica Odbora, Robert Betić, mag.oec. - predstavnik vanjskih korisnika (dionika) – član Odbora, Adrian Gostevčić, predstavnik



studenta – član odbora. (*Odluka o izmjeni članova Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, 22. sjednica Fakultetskog vijeća, održana 16. prosinca 2021.*)

U razdoblju od 01.01.2021. do 31.12.2021. održano je osam sjednica Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete, te je na sedam sjednica Fakultetskog vijeća izvještavano članove Vijeća o aktivnostima Odbora kako slijedi:

- **21. siječnja 2021., 5. sjednica Fakultetskog vijeća** - Akcijski plan Odbora za osiguravanje i unapređenje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za 2021. godinu;
- **11. veljače 2021., 7. sjednica Fakultetskog vijeća** - Izvešće Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za 2020. godinu;
- **22. travnja 2021., 13. sjednica Fakultetskog vijeća** - Analiza studentskog zadovoljstva na Sveučilištu u Rijeci - Izvešće za akademsku godinu 2019./2020., Analiza zadovoljstva studenata poslijediplomskih sveučilišnih studija na Sveučilištu u Rijeci - Izvešće za akademsku godinu 2019./2020., Rezultati anketiranja studenata – zimski semestar akademske godine 2020./2021., Rezultati anketiranja studenata – poslijediplomski sveučilišni doktorski studij - zimski semestar akademske godine 2020./2021.;
- **17. lipnja 2021., 16. sjednica Fakultetskog vijeća** - Odluka o provođenju postupka suradničke procjene nastave („peer review“);
- **20. rujna 2021., 18. sjednica Fakultetskog vijeća** - Predstavljanje Procedure suradničke procjene nastave;
- **26. listopada 2021., 20. sjednica Fakultetskog vijeća** - Aktivnosti Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete – 2020./2021., Rezultati anketiranja - ljetni semestar akademske godine 2020./2021., Rezultati anketiranja studenata - poslijediplomski sveučilišni doktorski studij - ljetni semestar akademske godine 2020./2021.;
- **16. prosinca 2021., 22. sjednica Fakultetskog vijeća** - Odluka o izmjeni članova Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu.

Tijekom 2021. godine provedene su sljedeće aktivnosti:

**1) Anketiranje studenata o zadovoljstvu kvalitetom nastave u zimskom i ljetnom semestru 2020./2021.** akademske godine provedeno je u periodu 10.01.2021.-14.02.2021 i 24.05.2021.-25.06.2021. Ispitivanjem su obuhvaćeni studenti sveučilišnog preddiplomskog i diplomskog studija (redoviti studij, izvanredni studij Opatija i izvanredni studij Zabok) te studenti na studentskoj razmjeni u okviru ERASMUS programa. Ispitivanjem nisu obuhvaćeni kolegiji koji su se izvodili u obliku konzultativne nastave. Anketiranje studenata provedeno je on-line putem Lumens5+ portala. Studenti su mogli ocijeniti nositelje i suradnike na kolegijima. Rezultati anketiranja usvojeni su na Fakultetskom vijeću i dostavljeni nastavnicima i suradnicima u .xlsx formatu. Sumarni rezultati objavljeni su na mrežnim stranicama Fakulteta. Anketiranju su prethodile **prezentacije o važnosti anketiranja u procesu unapređivanja kvalitete nastavnog procesa**, održane na svim godinama preddiplomskih i diplomskih studija. U realizaciji ove aktivnosti uz članove Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete sudjelovali su i studentski predstavnici Studentskog zbora.

**2) Anketiranje studenata o zadovoljstvu kvalitetom nastave u zimskom i ljetnom semestru 2020./2021.** akademske godine na **poslijediplomskim sveučilišnim doktorskim studijima** provedeno je u razdoblju 05.-19.02.2021. i 02.05.-16.06.2021. Ispitivanjem su obuhvaćeni svi kolegiji (kako oni koji se izvode redovito, tako i oni koji se izvode putem konzultativne nastave). Anketiranje je



provedeno online, putem Google obrazaca. Rezultati anketiranja prezentirani su na Vijećima doktorskih studija, kao i na Fakultetskom vijeću.

**3)** Ured za studente sudjelovao je u **prikupljanju anketa završenih studenata diplomskog i preddiplomskog studija za potrebe provedbe ispitivanja studentskog zadovoljstva na Sveučilištu u Rijeci** koje provodi Centar za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci (ožujak/travanj, lipanj/srpanj, rujanj).

**4)** Tijekom 2021. na edukacijama organiziranim za studente poslijediplomskih sveučilišnih studija i djelatnike Fakulteta **provedena je evaluacije zadovoljstva polaznika**. Analiza rezultata provedenih evaluacija dostavljena je predavačima koji su sudjelovali u realizaciji programa.

**5)** U razdoblju od siječnja do svibnja 2021. provedeno je **anketiranje polaznika programa cjeloživotnog obrazovanja** na programima Menadžment kamping resorta, Specijalist odjela hrane i pića (modul Gastronomija/Restoraterstvo), Strani jezici u turizmu za početnike – kineski, engleski, njemački, talijanski i francuski jezik, Poslovno komuniciranje u turizmu – engleski, njemački, talijanski i francuski jezik, Poslovno komuniciranje na kineskom jeziku za početnike, Program usavršavanja za poslove hotelske prodaje. O rezultatima anketiranja informirani su dekanica te voditelji pojedinih programa.

**6)** U okviru **ispitivanja djelatvornosti sustava upravljanja kvalitetom prema ISO 9001:2015** provedeno je **anketiranje studenta** preddiplomskih, diplomskih studija, polaznika programa cjeloživotnog osiguranja i zaposlenika zadovoljstvom rada stručnih službi fakulteta.

**7)** U svibnju 2021. proveden je **eksterni audit sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2015**. Opseg audita je pružanje stručno-administrativnih, knjižničarskih i informatičkih usluga na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu. U okviru eksternog audita auditirane su zadužene osobe sljedećih službi: tajništvo i ured dekana, upravljanje infrastrukturom – održavanje, nabava te upravljanje IT podrškom. U okviru audita nisu detektirane nesukladnosti.

**8)** **Evaluacija prijava djelatnika za dodjelu nagrade za nastavnu izvrsnost u 2020./2021** provedena je mjesecu ožujku. Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete proveo je u ožujku evaluaciju pristiglih prijava (ukupno 5 prijava; 3 u kategoriji znanstveno-nastavnih zvanja i 2 u kategoriji suradničkih zvanja) temeljem propisanih kriterija Povjerenstva za dodjelu nagrade za nastavnu izvrsnost Sveučilišta u Rijeci. Temeljem provedene evaluacije pristiglih prijava Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete dostavio je prijedlog Dekanici za imenovanje dva djelatnika za dodjelu nagrade (jednog djelatnika u znanstveno nastavnom zvanju te jednog djelatnika u suradničkom zvanju).

**9)** U svrhu pružanja potpore redovitim i izvanrednim studentima 1. godine preddiplomskog studija **projekt student - mentor** provodio se i tijekom 2020./2021. Nakon evidentiranja i pregleda cjelokupno predane dokumentacije mentora (izvješća, evidencija, dokaznih priloga), ukupno je 58 studenata-mentora uspješno provelo projekt tijekom akademske godine, i izdana im je potvrda o provedenoj aktivnosti u 2020./2021. akademskoj godini. Svim mentoriranim studentima (1. godina redovni studij Opatija, izvanredni studij u Opatiji i SC Zabok) u svibnju 2021. godine poslana je pismena obavijest i zamolba za ispunjavanje ankete koja za cilj ima ispitati zadovoljstvo studenata mentorskim sustavom, te zatražiti njihovo mišljenje i prijedloge za poboljšanje kako bi se uspješnije i kvalitetnije nastavilo s aktivnostima iduće akademske godine. Dani prijedlozi studenata uvaženi su, i u primjeni su s početkom 2021./2022.

**10)** U lipnju 2021. na Fakultetskom vijeću usvojena je Odluka o provođenju **suradničke procjene nastave („peer review“)**, sukladno kojoj je svaki nastavnik u znanstveno-nastavnom, nastavnom i suradničkom zvanju poslijedoktoranda obavezan sudjelovati u postupku suradničke procjene nastave



jednom u pet godina. U srpnju 2021. godine usvojena je *Procedura suradničke procjene nastave*, a postupak se provodi na Fakultetu od akademske godine 2021./2022.

**11) U okviru aktivnosti „Unapređivanje nastavničkih kompetencija za nastavnike i suradnike“** nastavnici i suradnici sudjelovali su na više edukacija. Na Fakultetu su organizirane sljedeće edukacije:

22. siječnja 2021. – *Konstruktivno povezivanje ishoda učenja sa ostalim elementima nastavnog procesa* koju je vodio izv. prof. dr. sc. Siniša Kušić sa Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci;

05. veljače 2021. – *Learning Catalytics (LC) i Perusall* – alati za poučavanje usmjereni na studenta koju je vodio izv. prof. dr. sc. Daniel Dragičević;

23. i 24. veljače 2021. – *Oracle Hospitality OPERA* koju je vodila Vesna Butajla, *Senior Specialist Service Delivery*.

Osim spomenutih edukacije koje su organizirane na Fakultetu, nastavnici su sudjelovali i na edukacijama izvan Fakulteta: *Kako procijeniti kvalitetu svog e-kolegija? – 1. radionica, Kako procijeniti kvalitetu svog e-kolegija? – 2. radionica, Nastavničke kompetencije u visokom školstvu: Učenje i poučavanje, Nastavničke kompetencije u visokom školstvu: Vrednovanje znanja, Aktivno učenje i kritičko mišljenje u visokoškolskoj nastavi, Radionica za mentore doktoranada, Akademsko pisanje i istraživanje (doktorski kandidati), Akademsko pisanje i istraživanje (mentori), Konceptualizacija istraživačkog procesa-problem, hipoteze i ciljevi istraživanja, Online provjere znanja u sustavu Moodle, Programirano učenje u hibridnim ili online predmetu u Moodle sustavu, Što stoji iza diplome: Planiranje i upravljanje karijerom temeljenom na kompetencijama, Uspostavljanje i učinkovito djelovanje Centra za karijere Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, What's new at Microsoft for Education?, International Marketing and Recruitment, Learning Week of Erasmus+, Strategic Partnership for higher education project Development of European Curriculum in Sustainable Outdoor Hospitality Management - The Training Campmaster, Innovation as a Driver of Education, How to Conduct a Market Study.*

**12) U okviru aktivnosti „Unapređivanje kompetencija za administrativno osoblje“** djelatnici administrativnog osoblja tijekom 2021. godina sudjelovali su na sljedećim radionicama i webinarima:

*ISVU - Provedba ispitne evidencije, Digitalizacija upisa - Opis karakteristika planiranog sustava na RITEH-u, ISVU - ISVU koordinator - ključ uspjeha ISVU-a već 20 godina, Webinar – Srce ISVU upis - Upisi bruoča na visoko učilište u 2021./2022, Novi nastavnički portal u ISVU, Merlin – napredni rad u sustavu Merlin – administriranje korisnika, Webinar – Srce ISVU - Upisi studenata u višu nastavu godinu i evidencija školarine, ISVU - Nastavnički portal, ISVU webinar Potvrde s elektroničkim pečatom (e-potvrde) u ISVU, Priznavanje i vrednovanje prethodnog učenja: primjeri i prakse hrvatskih visokih učilišta, Korištenje ISVU -a u evidenciji studentskih mobilnosti, Upis prijelaznika na visoko učilište, Slanje obavijesti iz ISVU, Početni seminar za ISVU modul Studiji i studenti, Tečaj Alison Colledge – Administrativna podrška, Korištenje ISVU -a u evidenciji studentskih mobilnosti, Tečaj SRCE ECDL – Obrada teksta Word 2010 (E308), Webinar – Erasmus goes Digital – Meet Erasmus+ APP, TQM – Priprema za ISO Audit – Microsoft Teams, Tečaj SRCE ECDL – Odrada teksta-Napredna razina Word 2010 (E317), Webinar – Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva – Elektronički potpis za javne ustanove, Web radionica - Europass Digital Credentials to Future-Proof Your Potential, Burnout & Mindfulness, Usmeno predavljanje (intervju), Tourism out of the Box – Destinacijski menadžment – Virtualno putovanje Podravinom, Lideri modernog doba - Centar za karijere i stručnu praksu FMTU, Online informativni dani o Erasmus+ otvorenom natječaju za osoblje – Ured za međunarodnu suradnju UNIRI, Exhibitor training for Community Exchange platform access; EAIE Community Exchange 2021, EAIE Community Exchange 2021 Webinar: 11,00 Live your Values, succeed in life, EAIE Community Exchange 2021 Webinar : 15,00 Ready, set, escape!, EAIE Community Exchange 2021 Webinar: 11,00 Virtual watch party: The impact of COVID-19 on higher education around the world, Study in Croatia*



*Virtualni paviljon na sajmu EAIE Community Exchange, Webinar u sklopu Virtualnog paviljona EAIE 2021: What's new in Croatia, Webinar Keystone student recruitment - State of Student Recruitment UK & Europe - Presented by Keystone, Meetup „Tourism out of the box“ – Alumni organizacija, YUFE ENTREPRENEURSHIP AND INNOVATION Talk Show Link: Servitization – transforming products (and resources) into services, Webinar - Srce – Provjera usklađenosti (certificiranje) subjekata u sustavu AAI@EduHr za 2021, Meet Up: Priča jednog poduzetnika Booking Manager – Put od hrvatskog do svjetskog booking sustava, Webinar/radionica u programu za izradu vizuala CANVA 1010, Novi protokol za autentikaciju korisnika – Open ID Connect OIDC AAI@EduHr, Kako pisati objave za Facebook/Instagram?, Uvod u Design thinking, Webinar Word, Online radionica o kreiranju baze podataka o diplomiranim studentima, Proračunsko planiranje, Webinar Fiskalna odgovornost - novine, sastavljanje i predaja Upitnika za 2020. godinu, webinar Blagajničko poslovanje, računovodstvena dokumentacija i evidencije za proračune, proračunske i izvanproračunske korisnike, webinar Razumijevanje i testiranje sustava internih kontrola (SIK-a) u reviziji financijskih izvještaja proračunske i izvanproračunske korisnike, Pravo na plaću i materijalna prava službenika i namještenika u državnim i javnim službama i JLP(R)S, konferencija srednja.hr+ Obrazovnih deset, YUFE-Making Antwerp University an Attractive Place to Work, YUFE-Measuring Wellbeing, YUFE-How we work at Essex: developing people to support the delivery of our strategic ambitions, Primjena Zakona o pravu na pristup informacijama na znanstvenim i obrazovnim institucijama, 12 Tips & Tricks to use TeamViewer More Efficiently, ManageEngine Desktop central, Software deployment giving you headaches?, Kako ostati siguran u doba nepovjerenja, Ransomware Protection, Sustav jedinstvenog elektroničkog prikupljanja statističkih podataka o poslovanju knjižnica - najčešće pogreške, New functionalities in Scopus, Modern repository: journal publishing, OA management, research data, How to start your adventure with SciVal?, UN Sustainable Development Goals - how to analyze bibliometric indicators?, How easy is it to publish a magazine and reach a wide audience?, 20 Cool Things to do with Institutional Repository, How to work with the author profile and preprints in Scopus?, SciVal for researchers-cooperation, how to look for collaborators?, Knjižnice i turizam – webinar, Digitalna pristupačnost u knjižnicama, PUBMET2021 Konferenciji o znanstvenoj komunikaciji u kontekstu otvorene znanosti, Dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica, SAGE – campus, Scopus–search methods, Pravilnik za opis i pristup građi u knjižnicama, arhivima i muzejima: objekti kulturne i prirodne baštine.*

**13)** U svibnju 2021. godine provedene su **Analiza atraktivnosti preddiplomskih studija** Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za razdoblje 2017-2020, kao i **Analiza uspješnosti studiranja** na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za razdoblje 2017-2020.

**14) Praćenje i izvještavanje o uspješnosti studiranja** provedeno je krajem zimskog i ljetnog semestra ak. godine 2020./2021. Rezultati su prezentirani na 21. sjednici Fakultetskog vijeća održanoj 22. studenoga 2021.

**15)** Po završetku akademske godine 2020./2021. izrađena je **Analiza o stopi odustajanja od studija – drop out analiza**, o čemu je izvještavano na 21. sjednici Fakultetskog vijeća održanoj 22. studenoga 2021.

**16)** Tijekom listopada i studenog 2021. provedeno je **ispitivanje sa ciljem praćenja zapošljivosti bivših studenata FMTU**. U suradnji s Alumni FMTU ankete su dostavljene studentima koji su diplomirali u akademskoj godini 2019./2020. (diplomski, preddiplomski i stručni studij).

**17)** U okviru **priprema za inoviranje studijskih programa** krajem 2021. provedeno je ispitivanje ishoda učenja za diplomske studije Menadžment u turizmu i Menadžment u hotelijerstvu. Provedena analiza dio je postupka pripreme i analize dokumentacije koja predstavlja temelj za izmjene i dopune studijskih programa.





**18)** U prosincu 2021. održan je sastanak sa studentima Studentskog zbora pod nazivom **Druženje s Odborom**. Tema sastanka bila je uključivanje studenata u procese sustava osiguravanja kvalitete na Fakultetu, kao i druge relevantna pitanja.

**19) Tijekom prosinca provedene su pripremne aktivnosti za provedbu online anketiranja** studenata preddiplomskog i diplomskog studija o zadovoljstvu kvalitetom nastave za kolegije zimskog semestra ak. godine 2021./2022.

O svim aktivnostima Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete redovito je izvještavao Dekanicu i kolegij Dekana.

Voditeljica Odbora

doc. dr. sc. Maja Gregorić, v.r.

Dostaviti:

1. Fakultetskom Vijeću Fakulteta za menadžmenta u turizmu i ugostiteljstvu
2. Odboru za osiguranje i unapređenje kvalitete, arhiva
3. Arhiva, ovdje.