



KLASA: 602-04/24-01/50  
URBROJ: 2156-18-24-01-01  
U Opatiji, 19. ožujak 2024. 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 5. sjednici održanoj dana 19. ožujka 2024. godine, donosi

**Izvešće o radu**  
**Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete**  
**Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za 2023.**

---

Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete u razdoblju 01.01.2023. – 01.10.2023. djelovao je u sastavu: doc. dr. sc. Suzana Bareša, predstavnik nastavnika – voditeljica Odbora (do povratka doc. dr. sc. Maje Gregorić na rad), 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. Dina Lončarić, predstavnik nastavnika – članica Odbora, izv. prof. dr. sc. Maja Nikšić Radić, predstavnik nastavnika – članica Odbora, prof. dr. sc. Elena Rudan, predstavnik nastavnika – članica Odbora, doc. dr. sc. Hrvoje Grofelnik, predstavnik nastavnika – član Odbora, doc. dr. sc. Katarina Poldrugovac, predstavnik nastavnika – članica Odbora, izv. prof. dr. sc. Nataša Kovačić, predstavnik nastavnika – članica Odbora, dr. sc. Maša Trinajstić, asistentica, predstavnik suradnika – 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 studenata – član odbora (*Odluka o izmjeni članova Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, 34. sjednica Fakultetskog vijeća održana 25. srpnja 2022. godine*).

Od 02.10.2023. do 31.12.2023. godine Odbor za osiguranje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu djelovao je u sljedećem sastavu: dr. sc. Maša Trinajstić, predstavnik nastavnika – voditeljica Odbora, prof. dr. sc. Ana – Marija Vrtodušić Hrgović, prodekanica za nastavu, predstavnik uprave – članica Odbora, izv. prof. dr. sc. Maja Nikšić Radić, predstavnik nastavnika – članica Odbora, doc. dr. sc. Katarina Poldrugovac, predstavnik nastavnika – članica Odbora, Ana Ravnić Perfidio, predavačica, predstavnik nastavnika – članica Odbora, Romina Agbaba - 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, Petar Hrg - predstavnik vanjskih korisnika (dionika) – član Odbora, Adrian Gostevčić, predstavnik studenata – član Odbora i Ivona Ternjeni - predstavnik studenata – članica Odbora (*Odluka o imenovanju članova Odbora za osiguravanje i*

unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, 1. sjednica Fakultetskog vijeća održana 02. listopada 2023. godine).

U razdoblju od 01.01.2023. do 31.12.2023. održano je osam sjednica Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete, te je na pet sjednica Fakultetskog vijeća izvještavano članove Vijeća o aktivnostima Odbora kako slijedi:

- **03. travnja 2023., 47. sjednica Fakultetskog vijeća** - Akcijski plan Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete za 2023. godinu; Izvješće o radu Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete za 2022. godinu; Analiza studentskog zadovoljstva na Sveučilištu u Rijeci – Izvješće za akademsku godinu 2021/2022.; Priručnik o kvaliteti studiranja Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu;
- **17. travnja 2023., 48. sjednica Fakultetskog vijeća** - Samovrednovanje u postupku unutarnje prosudbe 2023. godine;
- **29. lipnja 2023., 50. sjednica Fakultetskog vijeća** - Rezultati anketiranja studenata – zimski semestar akademske godine 2022./2023.; Rezultati anketiranja studenata – poslijediplomski sveučilišni doktorski studij - zimski semestar akademske godine 2022./2023.;
- **02. listopada 2023., 1. sjednica Fakultetskog vijeća** – Odluka o imenovanju članova Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu;
- **06. studenog 2023., 3. sjednica Fakultetskog vijeća** – Rezultati anketiranja studenata – ljetni semestar akademske godine 2022./2023.; Akcijski plan za unapređenje sustava osiguravanja kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za razdoblje 2024. - 2027. godine.; Stopa odustajanja od studija – *drop out* analiza – 2022./2023. (izvijestila Prodekanica za nastavu, članica Odbora).

U razdoblju od 01.01. – 31.12.2023. provedene su sljedeće aktivnosti:

**1) Anketiranje studenata o zadovoljstvu kvalitetom nastave u zimskom i ljetnom semestru 2022./2023.** akademske godine provedeno je u periodu 16.01.2023.-18.02.2023. i 31.05.2023.-10.07.2023. putem ISVU sustava. Ispitivanjem su obuhvaćeni studenti sveučilišnog prijediplomskog i diplomskog studija (redoviti studij, izvanredni studij Opatija i izvanredni studij Zabok), studenti prijediplomskog studija Hospitality Management na engleskom jeziku te studenti na studentskoj razmjeni u okviru ERASMUS programa. Ispitivanjem nisu obuhvaćeni kolegiji koji su se izvodili u obliku konzultativne nastave. Studenti su mogli ocijeniti nositelje i suradnike na kolegijima. Sumarni rezultati objavljeni su na mrežnim stranicama Fakulteta. Anketiranju su prethodile aktivnosti usmjerene na poticanje studentskog uključivanja u procese ispitivanja provedbe učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete (prezentacije o važnosti anketiranja u procesu unapređivanja kvalitete nastavnog procesa). 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 2022./2023.** akademske godine na **poslijediplomskim sveučilišnim doktorskim studijima** provedeno je u razdoblju 17.4.-05.06.2023. i 24.10.-14.11.2023. 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 prijediplomskog 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).

**4)** U razdoblju od siječnja do rujna 2023. provedeno je **anketiranje polaznika programa cjeloživotnog obrazovanja** na osam programa: Menadžment kamping resorta, Program usavršavanja za poslove hotelske domaćice, Seminar za turističke vodiče, Specijalist odjela hrane i pića – Modul Gastronomija i Modul Restoraterstvo, Strani jezici za iznajmljivače – Njemački jezik, Sommelier u enogastronomiji i Program osposobljavanja za poslove bariste. O rezultatima anketiranja informirani su dekanica te voditelji pojedinih programa.

**5)** U okviru **ispitivanja djelatnosti sustava upravljanja kvalitetom prema ISO 9001:2015** i mjerenja zadovoljstva, provedeno je **anketiranje studenta** prijediplomskih i diplomskih studija, doktorskih studija, polaznika programa cjeloživotnog obrazovanja i zaposlenika zadovoljstvom rada stručnih službi fakulteta. Rezultati su ukazali na visoku razinu usluge u pružanju stručno-administrativnih, knjižničarskih i informatičkih usluga.

**6)** U ožujku 2023. proveden je **eksterni recertifikacijski audit sustava upravljanja kvalitetom** koji nije uočio odstupanja od zahtjeva norme ISO 9001:2015 koja bi se definirala nesukladnošću. Eksternim auditom utvrđeno je da je organizacija uspostavila i da održava sustav upravljanja u skladu sa zahtjevima norme te je dokazala sposobnost sustava da sustavno postiže dogovorene zahtjeve za proizvode ili usluge u skladu sa opsegom politike i ciljeva organizacije.

**7) Evaluacija prijava djelatnika za dodjelu nagrade za nastavnu izvrsnost u 2022./2023.** provedena je mjesecu ožujku 2023. godine. Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete proveo je evaluaciju tri pristigle prijave (jedna u kategoriji znanstveno-nastavnih zvanja i dvije 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).

**8)** U ožujku 2023. provedena je i **evaluacija znanstvene izvrsnosti nastavnika** te su, temeljem kriterija koji su uključivali broj i kvalitetu znanstvenih radova objavljenih u časopisima indeksiranim u Web of Science i Scopus bazama te ostvarene citiranosti znanstvenika u 2022. godini, dodijeljena tri priznanja u kategoriji znanstveno-nastavnih zvanja te tri priznanja u kategoriji suradničkih zvanja.

**9)** U travnju 2023. usvojen je **Priručnik o kvaliteti studiranja Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu**. Priručnikom za kvalitetu studiranja Fakulteta obuhvaćene su aktivnosti usmjerene na unapređivanje kvalitete studijskih programa, znanstveno-istraživačkog rada i ukupne djelatnosti Fakulteta. Cilj je Priručnika osigurati učinkovitost standarda i kriterija prema usvojenim javno dostupnim aktima i ostalim dokumentima.

**10)** U travnju 2023. izrađen je i usvojen dokument – **Samovrednovanje u postupku unutarnje prosudbe 2023. godine**, za potrebe 3. ciklusa procesa unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci.

**11) Anketiranje poslodavaca o studentima na stručnoj praksi** provedeno je u periodu od 20. studenog do 15. prosinca 2023. godine. Dobiveni rezultati ukazali su na to da bi studenti trebali konstantno razvijati komunikacijske vještine, kritičko razmišljanje te unapređivati znanje stranih jezika. Poslodavci od studenata primarno očekuju motivaciju i zainteresiranost za rad, samoinicijativnost u rješavanju zadatka ali i više znanja o hotelskim operacijama, organizaciji rada i drugim specifičnim znanjima iz područja IT-a, financija (yield management) te marketinga.

**12)** Kontinuirano se prati i zapošljivost bivših studenata pa je tako u periodu od 20. studenog do 15. prosinca 2023. provedena **Anketa o zapošljivosti završenih studenata** koji su diplomirali u ak. godini 2020./2021. Stopa povrata iznosila je 21,89 %.

**13)** U svrhu pružanja potpore redovitim i izvanrednim studentima 1. godine preddiplomskog studija **projekt student - mentor** provodio se i tijekom 2022./2023. Nakon evidentiranja i pregleda cjelokupno predane dokumentacije mentora, ukupno je 30 studenata-mentora uspješno provelo projekt tijekom akademske godine, te im je izdana potvrda o provedenoj aktivnosti u 2022./2023. akademskoj godini. Svim mentoriranim studentima u lipnju 2023. poslana je pismena obavijest i zamolba za ispunjavanje ankete koja ima za cilj 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.

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

06. veljače 2023. – *Odgovorna znanost* koju je vodila prof. dr. Ana Marušić s Medicinskog fakulteta Sveučilišta u Splitu;

28. veljače 2023. – *Prednosti i izazovi mentoriranja doktoranada*. Radionicu su održale prof. dr. sc. Mladenka Tkalčić s Filozofskog fakulteta u Rijeci i prof. dr. sc. Ivana Kunda s Pravnog fakulteta u Rijeci.

27. rujna 2023. – *Vršnjačko vrednovanje i samovrednovanje studenata u sustavu Merlin: Izrada Radionice*, koju je održala prof. dr. sc. Iva Tuhtan Grgić s Pravnog fakulteta u Rijeci.

Osim spomenutih edukacija koje su organizirane na Fakultetu, nastavnici su sudjelovali i na edukacijama izvan Fakulteta.

**15) U okviru aktivnosti „Unapređivanje kompetencija za administrativno osoblje“** djelatnici administrativnog osoblja tijekom 2023. godine sudjelovali su na brojnim radionicama i webinarima u organizaciji Sveučilišnog računskog centra (SRCE), AZVO-a, UPUHH-a te mnogih drugih.

**16)** U listopadu 2023. godine provedena je **samoprocjena kvalitete e-kolegija**.

**17)** Po završetku akademske godine 2022./2023. izrađena je **Analiza o stopi odustajanja od studija – drop out analiza 2022./2023.**, o čemu je izvještavano na 3. sjednici Fakultetskog vijeća održanoj 6. studenoga 2023.

**18) Tijekom prosinca provedene su pripremne aktivnosti za provedbu anketiranja** studenata prijediplomskog i diplomskog studija o zadovoljstvu kvalitetom nastave za kolegije zimskog semestra ak. godine 2023./2024.

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

Voditeljica Odbora

Dr. sc. Maša Trinajstić