

uniri



IZVJEŠĆE O REZULTATIMA UNUTARNJE PROSUDBE SUSTAVA OSIGURAVANJA KVALITETE

SVEUČILIŠTE U RIJECI

FAKULTET ZA MENADŽMENT U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU

Rijeka, srpanj 2023.

Izvješće izradilo Povjerenstvo u sastavu:

1. doc. dr. sc. Ivana Poljančić Beljan, predsjednica Povjerenstva
2. prof. dr. sc. Jasenka Mršić Pelčić, članica Povjerenstva
3. Nina Vukelić, članica Povjerenstva

i zaposlenica Centra za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci

4. Andrea Miočić

SADRŽAJ

1. UVOD	3
1.1 Uvodna riječ i cilj procesa unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci	3
1.2 Opis procesa unutarnje prosudbe	4
1.2.1 Kriteriji unutarnje prosudbe	4
1.2.2 Provedba unutarnje prosudbe osiguravanja kvalitete na Sveučilištu u Rijeci.....	4
1.2.3 Materijali za unutarnju prosudbu.....	4
1.3 Posjet Sastavnici	5
1.3.1 Program posjeta i popis prisutnih kod razgovora s Povjerenstvom	5
2. ZAPISNIK	7
3. ZAPAŽANJA I PREPORUKE	8
3.1 Politika osiguravanja kvalitete.....	8
3.2 Izrada i odobravanje programa	9
3.3 Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenata	11
3.4 Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje.....	12
3.5 Nastavno osoblje	13
3.6 Resursi za učenje i podrška studentima	13
3.7 Upravljanje informacijama	14
3.8 Informiranje javnosti	15
3.9 Kontinuirano praćenje i periodična revizija programa.....	15
3.10 Periodično vanjsko osiguravanje kvalitete	16
4. ZAKLJUČAK S UNUTARNJE PROSUDBE FAKULTETA ZA MENADŽMENT U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU	18

1. UVOD

1.1 Uvodna riječ i cilj procesa unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci

Senat Sveučilišta u Rijeci je na svojoj 55. sjednici, održanoj 18. svibnja 2021. godine, donio Odluku o usvajanju trogodišnjega plana unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci kojim je predviđeno da se prosudba sustava za osiguravanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu provede tijekom 2023. godine. Unutarnja prosudba je provedena 22. svibnja 2023. godine.

U skladu s postupkom unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci (u daljnjem tekstu: Unutarnja prosudba) Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci je na svojoj 15. sjednici, održanoj 15. veljače 2023. imenovao Povjerenstvo za posjet Sastavnici u sljedećem sastavu: doc. dr. sc. Ivana Poljančić Beljan (Fakultet za fiziku), prof. dr. sc. Jasenka Mršić Pelčić (Medicinski fakultet) i studentica Nina Vukelić (Pomorski fakultet). Na dan posjeta Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, uz imenovane članove Povjerenstva, u posjetu je bio doc. dr. sc. Vanja Slavuj (Fakultet informatike i digitalnih tehnologija) kao pridruženi član i Andrea Miočić (Centar za osiguravanje i unapređivanje kvalitete) u svojstvu zapisničarke.

Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta sustavan je, periodični postupak kojim se utvrđuje jesu li aktivnosti i rezultati tih aktivnosti koje čine sustav osiguravanja kvalitete visokih učilišta učinkoviti i u skladu sa Sveučilišnim, nacionalnim i međunarodnim (ESG) standardima. Njome se procjenjuje doprinos stalnom unapređenju kulture kvalitete visokog učilišta. Svako visoko učilište određuje svoju misiju, viziju, strategiju i razvojne ciljeve. Cilj je trećeg ciklusa postupka unutarnje prosudbe procijeniti funkcionalnost i svrsishodnost sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta te njegov doprinos ostvarenju misije i ukupnom razvoju visokog učilišta i svih njegovih djelatnosti.

Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci i Centar za osiguravanje i unapređivanje kvalitete organiziraju i provode unutarnju prosudbu sustava osiguravanja kvalitete na Sveučilištu u Rijeci i odgovorni su za njezinu učinkovitost. Unutarnja prosudba se provodi na temelju plana kojega donosi Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Sveučilišta u Rijeci, a odobrava Senat Sveučilišta u Rijeci. Rezultati unutarnje prosudbe javno se objavljuju na mrežnim stranicama Sveučilišta u Rijeci.

1.2 Opis procesa unutarnje prosudbe

1.2.1 Kriteriji unutarnje prosudbe

Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete provodi se na temelju kriterija na osnovi kojih se tijekom unutarnje prosudbe prosuđuje stupanj razvijenosti i učinkovitost sustava osiguravanja kvalitete i njegov utjecaj na kvalitetu visokog obrazovanja.

Utvrđivanje stupnja razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta provodi se prosudbom standarda definiranim priručnikom na temelju ESG-a:

- Politika osiguravanja kvalitete
- Izrada i odobravanje programa
- Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta
- Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje
- Nastavno osoblje
- Resursi za učenje i podrška studentima
- Upravljanje informacijama
- Informiranje javnosti
- Kontinuirano praćenje i periodička revizija programa
- Periodično vanjsko osiguravanje kvalitete.

U Izvješću o unutarnjoj prosudbi Povjerenstvo za unutarnju prosudbu iznosi zapažanja o razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete visokog učilišta po pojedinom standardu kvalitete i elementima vrednovanja ciklusa kvalitete: politika kvalitete, planiranje i upravljanje, provedba i praćenje, procjena procesa te poboljšanja i utjecaj procesa osiguravanja kvalitete na razvoj visokog učilišta. U skladu s procjenom stupnja razvijenosti, povjerenstvo daje preporuke s ciljem daljnjeg unapređenja procesa osiguravanja kvalitete.

1.2.2 Provedba unutarnje prosudbe osiguravanja kvalitete na Sveučilištu u Rijeci

Unutarnja prosudba sustava osiguravanja kvalitete na Sveučilištu u Rijeci u skladu s opisom postupka u Priručniku za kvalitetu studiranja provodi se ciklično jednom unutar tri godine.

Unutarnja periodična prosudba sustava osiguravanja kvalitete sastoji se od četiri faze:

I. faza: Planiranje

II. faza: Prosudba u užem smislu

III. faza: Izvješće

IV. faza: Naknadno praćenje (follow-up).

1.2.3 Materijali za unutarnju prosudbu

Standardi, smjernice i pokazatelji na temelju kojih se provodi unutarnja prosudba definirani su Priručnikom za kvalitetu studiranja Sveučilišta u Rijeci, 3. izdanje.

Sastavnica je kao temelj za provedbu unutarnje prosudbe dostavila Samovrednovanje. Povjerenstvo je za pripremu pored Samovrednovanja Sastavnice koristilo Izvješće Sastavnice o provedbi Strategije Sveučilišta u Rijeci u 2022. godini, Izvješće unutarnje prosudbe Sastavnice u II.ciklusu, Analizu

zadovoljstva nastavnog i nenastavnog osoblja Sastavnice (preliminarne rezultate) te Analizu zadovoljstva studenata Sastavnice.

1.3 Posjet Sastavnici

Posjet Sastavnici se odvija prema unaprijed definiranom programu koji predviđa razgovore sa svim dionicima Sastavnice radi prikupljanja informacija i dokaza za izradu ovog izvješća i ocjenu stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete.

Povjerenstvo je posjetilo Sastavnicu 22. svibnja 2023. godine u skladu s utvrđenim programom posjeta.

1.3.1 Program posjeta i popis prisutnih kod razgovora s Povjerenstvom

Br.	Aktivnost	Termin aktivnosti	Dionici prisutni na aktivnosti
1.	Razgovor s Upravom	9:00-09:30	Sandra Janković, dekanica Daniela Soldić Frleta, prodekanica za znanost i stručnu djelatnost Marko Perić, prodekan za međunarodnu suradnju Ana-Marija Vrtodušić Hrgović, prodekanica za nastavu Elena Rudan, prodekanica za poslovne odnose Maja Juračić, tajnica fakulteta
2.	Razgovor s Odborom za kvalitetu	09:35-10:20	Denis Turalija Elena Rudan Adrian Gostevčić Iva Barić Hrvoje Grofelnik Maša Trinajstić Katarina Poldrugovac Nada Bogojević Nataša Kovačić Christian Stipanović Greta Krešić Ana-Marija Vrtodušić Hrgović Suzana Bareša
3.	Razgovor s predstavnicima studenata	10:30-11:10	Luka Vrančić David Kralj Antea Ferizović Emma Matošević Jelena Mrak Ian Viskiće Vedrana Čikeš
4.	Razgovor s predstavnicima nastavnika	11:20-12:00	Daniel Dragičević Vanja Vitezić Siniša Bogdan Alenka Šuljić Petrc Jelena Mušanović Ana Čuić Tanković Dubravka Vlašić Dora Smolčić Jurdana

5.	Razgovor s predstavnicima nastavnika i suradnika	12:10-12:40	Marina Barkidija Sotošek Tanja Fatur Šikić Jelena Dorčić Romina Agbaba Ivan Butković Vedran Zubović
6.	Razgovor s predstavnicima vanjskih dionika	13:15-13:45	Helena Traub Nataša Kovačić Stilinović Katarina Šimičić Zvezdana Klobučar Filičić Renata Vincek

2. ZAPISNIK

Prije samog posjeta Sastavnici, članovi Povjerenstva su se upoznali s izvješćem o radu Sastavnice te ostalom dostavljenom dokumentacijom, kao i s informacijama dostupnim na mrežnim stranicama Sastavnice. Posjet je protekao prema predviđenom programu sa svim skupinama dionika koji su bili vrlo susretljivi i pružili Povjerenstvu tražene informacije.

U uvodnom dijelu razgovora sa svakom skupinom dionika predsjednica Povjerenstva je predstavila članove Povjerenstva te dala osnovne informacije o procesu unutarnje prosudbe sustava za osiguravanje i unapređivanje kvalitete.

Kroz razgovore s različitim dionicima (Uprava, Odbor za kvalitetu, nastavnici, suradnici, studenti, vanjski dionici), Povjerenstvo je prikupilo informacije o nizu aspekata funkcioniranja Sastavnice, kao što su: sustav osiguravanja kvalitete i učinkovitost sustava, upravljanje studijskim programima i usklađenost s kvalifikacijskim okvirom, upisna politika, ustroj, razvoj i strategija Sastavnice, ljudski potencijali Sastavnice, uloga i doprinos studenata, međunarodna mobilnost, izvođenje nastave i metode provjera znanja, uloga i doprinos vanjskih dionika, kompetencije završenih studenata i pripremljenost za tržište rada, resursi za učenje i istraživački rad, te ostalim elementima važnim za vrednovanje prema smjernicama na temelju kojih se provodi unutarnja prosudba.

3. ZAPAŽANJA I PREPORUKE

Zapažanja se zasnivaju na analizi relevantne i raspoložive dokumentacije, podataka na mrežnim stranicama Fakulteta i provedenim razgovorima s dionicima. Zapažanja i preporuke su navedeni prema ESG standardima i kriterijima osiguravanja kvalitete studiranja navedenim u Priručniku za kvalitetu studiranja Sveučilišta u Rijeci (treće izdanje 2022.).

Iz dokumentacije je razvidno da Fakultet kontinuirano i sustavno potiče aktivnosti usmjerene na unapređenje kvalitete i učinkovitosti svojih nastavnih, znanstvenoistraživačkih i stručnih aktivnosti u skladu s misijom, vizijom, strateškim ciljevima i politikom kvalitete. To pokazuje definiranjem strategija razvoja koje se temelje na odrednicama strategija Sveučilišta u Rijeci, uz istodobno uvažavanje specifičnosti znanstvenoistraživačkoga profila i nastavnih programa te potreba šire zajednice na području poslovne ekonomije u turizmu i ugostiteljstvu. Primjerice, trenutna strategija, Strategija Fakulteta 2021. – 2025., počiva na Strategiji Sveučilišta u Rijeci 2021. – 2025. dok je prijašnja strategija, Strategija Fakulteta 2015.-2020. počivala na odrednicama Strategije Sveučilišta u Rijeci 2014. – 2020. Također, Fakultet je izradio novu Politiku kvalitete (u studenom 2022. godine) koja je usklađena s novim strategijama Sveučilišta i Fakulteta.

Ovo Povjerenstvo pozdravlja i podržava ovakav pristup te potiče Fakultet da ustraje u postizanju postavljenih ciljeva, čime će značajno doprinijeti daljnjem sustavnom unaprjeđenju vlastite kvalitete.

3.1 Politika osiguravanja kvalitete

Standard

Sveučilište i sastavnice trebaju imati javno objavljenu politiku osiguravanja kvalitete koja je sastavni dio njihovog strateškog upravljanja. Unutarnji dionici tu politiku trebaju razvijati i provoditi putem odgovarajućih struktura i procesa i pritom uključivati i vanjske dionike.

Zapažanja

Razvoj sustava osiguravanja kvalitete temelji se na Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG-evima) te nacionalnim i sveučilišnim kriterijima i normama uz promoviranje aktivne uloge svih organizacijskih jedinica te aktivnog uključivanja svih dionika u sustav osiguravanja kvalitete. U skladu s prethodno spomenutom aktualnom Strategijom Fakulteta 2021. - 2025. te nedavno donesenom Politikom kvalitete, strukturiran je Priručnik o kvaliteti studiranja Fakulteta, koji je i usvojen na 47. sjednici Fakultetskog vijeća, 03. travnja 2023. godine. Priručnikom za kvalitetu studiranja Fakulteta obuhvaćene su aktivnosti usmjerene na unapređivanje kvalitete studijskih programa, znanstvenoistraživačkog rada i ukupne djelatnosti Fakulteta s ciljem osiguranja učinkovitosti standarda i kriterija prema usvojenim javno dostupnim aktima i ostalim dokumentima. Kvalitetnu osnovu za daljnji razvoj i unaprijeđivanje sustava kvalitete čini i uspostavljeni sustav upravljanja kvalitetom u skladu sa zahtjevima norme ISO 9001:2015 za područje pružanja stručno-administrativnih, knjižničarskih i informatičkih usluga.

Na Fakultetu djeluje Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete u okviru nadležnosti utvrđenih Pravilnikom o sustavu osiguravanja i unaprijeđivanja kvalitete i Statutom Fakulteta.

Uprava Fakulteta aktivno potiče primjenu utvrđenog opsega i slijeda predviđenih aktivnosti, a prijedloge dobivene kroz primjenu navedenog koristi kao podlogu za donošenje odluka vezanih uz organizaciju i djelovanje Fakulteta. Ocjena sustava kao i potrebne aktivnosti raspravljaju se, dogovaraju i usvajaju na sastancima Odbora za kvalitetu i na Fakultetskom vijeću. Svi prethodno spomenuti

dokumenti javno su dostupni na mrežnim stranicama Fakulteta. Ono što se prepoznaje kao mogućnost unaprijeđenja informiranja javnosti o postupcima i aktivnostima koje provodi Odbor za kvalitetu je formiranje sadržajnije mrežne stranice Odbora, iz koje bi bili vidljivi i ostale aktivnosti Odbora (ne samo anketiranje studenata).

Zaključno

Politika kvalitete javno je objavljena i predstavlja osnovu za razvoj i unapređivanje sustava za kvalitetu, koristeći sve ostale dokumente (priručnik, strategiju, pravilnik). Iz razgovora sa svim dionicima sustava uočava se promišljanje o kulturi kvalitete na razini cijelog Fakulteta. Unutarnji i vanjski dionici aktivno su uključeni u provedbu Politike kvalitete. Preporuke s prethodne unutarnje prosudbe sustava za kvalitetu Fakulteta u potpunosti su uvažene.

Preporuke

- Provesti planirane aktivnosti iz Samovrednovanja („Poboljšanja“).
- Razmotriti mogućnost smanjenja broja članova Odbora u svrhu lakše organizacije sjednica, koordiniranja pojedinih aktivnosti, skraćivanja vremenskog trajanja rasprava.
- Nesrazmjer u broju zastupljenih članova u znanstveno-nastavnim zvanjima i članova iz redova studenata: razmisliti o uključivanju predstavnika studenata različitih razina studija (prijediplomska, diplomatska, doktorska).
- Trajanje mandata predstavnika studenata jest do isteka njegovog statusa studenta: razmotriti smanjenje trajanja mandata (budući da su mandati ostalih članova Odbora vezani uz mandat dekana, predlažemo da mandat predstavnika studenata u Odboru traje 3 godine ili kraće ako mu studentski status prestaje ranije).
- Studente više informirati o Odboru za kvalitetu i radu Odbora za kvalitetu (ankete su pokazale da studenti imaju niska saznanja o aktivnostima i postupcima koje provodi Odbor za kvalitetu Fakulteta).
- Preporučujemo da sadržaj mrežne stranice vezane uz osiguravanje kvalitete bude sadržajnije. Bilo bi potrebno dodati: izvješća o radu Odbora, kao i planove za iduća razdoblja; dokumente vezane uz vanjske i unutarnje prosudbe iz kojih bi bila razvidna sljednost prosudbi; rezultate ispitivanja zadovoljstva nastavnika, nenastavnog osoblja, alumnijskih i gospodarstvenika (budući da postoje pozitivna vrednovanja Fakulteta od strane tih dionika sustava).

3.2 Izrada i odobravanje programa

Standard

Sveučilište i sastavnice trebaju imati postupke za izradu i odobravanje svojih studijskih programa. Studijski programi moraju biti izrađeni tako da ispunjavaju postavljene im ciljeve, uključujući i predviđene ishode učenja. Kvalifikacije koje se dodjeljuju na temelju programa treba jasno opisati i javno obznani pozivajući se na odgovarajuću razinu nacionalnog kvalifikacijskog okvira za visoko obrazovanje pa time i na Kvalifikacijski okvir Europskog prostora visokog obrazovanja.

Zapažanja

Na Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu se izvode sveučilišni prijediplomski i diplomski te poslijediplomski studiji. Fakultet postupak izrade i odobravanja studijskih programa provodi u skladu s relevantnim procedurama Sveučilišta u Rijeci. Radna skupina Fakulteta izrađuje potrebnu dokumentaciju studijskog programa koja se raspravlja i prihvaća na Fakultetskom vijeću. Prijedlog studijskog programa i odluka Vijeća dostavljaju se Stručnom vijeću Centra za učenje i poučavanje

Sveučilišta u Rijeci, koje prosljeđuje dokumentaciju Povjerenstvu za akreditaciju i vrednovanje studijskih programa. Dakle, postoje formalni mehanizmi za odobrenje, nadziranje i periodični pregled programa i kvalifikacija.

U razdoblju od posljednje unutarnje prosudbe najveće promjene na Fakultetu odnose se upravo na inoviranje i unapređenje studijskih programa. Inoviranje studijskih programa učinjeno je u skladu sa zahtjevima i potrebama društva (tržišta rada), a temelju provedenih analiza, komunikacije i suradnjom s poslodavcima, alumnijima, novoosnovanim Gospodarskim savjetom, uključivanjem zaposlenika, studenata i vanjskih dionika te lokalne zajednice. Učinjena je i usporedba s konkurentnim studijskim programima u inozemstvu. Dakle, zajedničko djelovanje i aktivno sudjelovanje svih dionika u različitim aspektima djelovanja Fakulteta rezultiralo je implementacijom prijedloga u studijske programe i nastavni proces, proširenim i poboljšanim izvođenjem stručne prakse (posebice na prijediplomskim studijima *Poslovna ekonomija u turizmu i ugostiteljstvu – PETU* i *Menadžment održivog razvoja – MOR*), suradnjom na znanstvenim i stručnim projektima.

U razdoblju od posljednje unutarnje prosudbe definirani su ishodi učenja na razini studijskih programa i smjerova kako bi bolje odražavali različite razine studija na kojima se izvode i njihov specifičan fokus. Ishodi učenja studijskih programa napravljeni su prema Dublinskim opisnicama i Bloomovoj taksonomiji. Ishodi učenja svakog pojedinog kolegija navedeni su u *syllabusima* kolegija kao i u detaljnim izvedbenim nastavnim planovima. Ishodi učenja predviđeni studijskim programom i dodijeljene kvalifikacije povezivi su s odgovarajućim razinama Hrvatskog kvalifikacijskog okvira (prijediplomska razina s razinom šest HKO-a, diplomatska s razinom sedam HKO-a te doktorski studij s razinom osam HKO-a).

U razdoblju od 2019. - 2022. Fakultet je sudjelovao u HKO Projektu- E4 Izvrsnost i učinkovitost u visokom obrazovanju u polju Ekonomije kroz kojeg je razvijen standard zanimanja i standard kvalifikacija u polju ekonomije te su unaprjeđeni diplomski studijski programi uz razvoj i korištenje modernih metoda učenja i poučavanja.

Dionici sustava koji sudjeluju u nastavnom procesu spoznali su važnost konstruktivnog povezivanja ishoda učenja na razini kolegija čime se osigurala interna dosljednost i adekvatan doprinos realizaciji ishoda učenja na razini studijskih programa.

Zaključno

Fakultet ima ustrojene postupke za izradu i odobravanje studijskih programa te iste dosljedno provodi. U studijskim programima su definirani ishodi učenja. Metodologija HKO-a se primjenjuje. Fakultet je napravio izmjene temeljem preporuka iz prethodnog ciklusa unutarnje prosudbe (i vanjske prosudbe).

Preporuke

- Provesti planirane aktivnosti iz Samovrednovanja („Poboljšanja“).
- Strukturirati mrežnu stranicu vezanu za izmjene studijskih programa radi lakšeg praćenja i snalaženja u učinjenim promjenama te sljednosti promjena (posložiti dokumente *syllabusa* studijskih programa po godinama učinjenih izmjena).
- Poslodavci uočavaju da su kompetencije studenata bolje nego prije, uz napomenu da bi trebalo ojačati jezične kompetencije, posebice francuskog jezika, a potom i njemačkog. Iako je u okviru izmjena i dopuna studijskih programa PETU i MOR iz 2020. godine povećana satnica stranih jezika i izbor od 4 strana jezika, te dodatno omogućeno stjecanje kompetencija na programima cjeloživotnog obrazovanja, uzimajući u obzir da se na studente ne može izravno utjecati na odabir upisa izbornih kolegija (stranih jezika, razmotriti načine i mehanizme da se studenti opredjeljuju za upis stranih jezika koji su u ponudi u svrhu jačanja spomenute kompetencije).

- Fakultet je sudjelovao u projektu u kojem je unapređivao studijske programe pa rezultate tog projekta treba implementirati kod novih izmjena i unapređenja studijskih programa.
- Analiza obrazaca za konstruktivno poravnanje pokazala je da je u narednom razdoblju potrebno dodatno unaprijediti i inovirati metode poučavanja na način da budu modernije i interaktivnije (primjeri dobre prakse: metoda *peer learninga*, ocjenjivanje seminara i *case studyja* od strane studenata).

3.3 Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenata

Standard

Sveučilište i sastavnice trebaju osigurati izvođenje programa na način koji potiče studente na preuzimanje aktivne uloge u ostvarivanju procesa učenja i da vrednovanje studentskih postignuća odražava takav pristup.

Zapažanja

Kontinuirano se provodi anketiranje studenata o kvaliteti nastave putem ISVU sustava te se rezultati diskutiraju na sastancima Odbora za kvalitetu, kao i na Fakultetskom vijeću. Provode se usavršavanja nastavnika za unapređivanje kompetencija u procesu učenja i poučavanja na visokoškolskim institucijama. Studentski predstavnici su imenovani i uključeni u radna tijela, povjerenstva, odbore, vijeća.

Potiče se i promovira učenje i poučavanje usmjereno na studenta. Primjenjuju se različite metode utvrđivanja znanja te usvojenih kompetencija poput kolokvija, seminara, prezentacija, projektnih zadataka, *case study* analiza, domaćih zadaća te završnih ispita, koji su većinski pisani. Studenti su upoznati s pravilima izvođenja kolegija i načinima vrednovanja putem izvedbenih planova i na uvodnim satovima.

Potiče se korištenje informacijsko-komunikacijske tehnologije u nastavnom procesu u svrhu povećanja digitalnih kompetencija studenata. Tako je akademske godine 2021./2022. Fakultet osnovao „Virtualni hotel“. U nastavni proces na sedam kolegija implementiran je sustav virtualne stvarnosti (VR).

Centra za karijere i stručnu praksu organizira razne radionice i predavanja za studente u cilju njihova profesionalnog razvoja te jednom godišnje organizira Dane karijera ugošćujući brojne predavače iz prakse koji prenose svoja znanja i iskustva te upoznaju studente s poslovnim prilikama. Time se potiču poduzetničke sklonosti studenata i razvijaju poduzetničke kompetencije.

Od 2017. godine na Fakultetu se provode studentski znanstvenoistraživački projekti, koji omogućavaju razvoj kreativnosti i kritičkog razmišljanja kod studenata. Na inicijativu studenata do sada se dva puta održala studentska konferencija WAVE 4 TOURISM, kojom studenti razvijaju kompetencije iz područja organizacije događaja.

Zaključno

Fakultet izvodi studijske programe na način koji potiče studente da preuzmu aktivnu ulogu u procesu učenja. Vrednovanje studentskih postignuća prilagođava se načinima poučavanja i učenja. Zadovoljavanje ishoda učenja većinom se provjerava pismenim putem. Trebalo bi povećati broj usmenih ispitivanja u smislu razvijanja komunikacijskih vještina studenata kao i omogućavanja procjene znanja putem složenijih kognitivnih procesa.

Preporuke

- Provesti planirane aktivnosti iz Samovrednovanja („Poboljšanja“).

- Nastaviti s aktivnostima Centra za karijere i stručnu praksu (posebice održavanjem Dana karijera), provođenjem studentskih znanstvenoistraživačkih projekata, organizacijom studentske konferencije, sudjelovanjem gospodarstvenika u nastavnom procesu.
- Povećati broj usmenih provjera postignutih ishoda učenja na završnom ispitu (većinski broj kolegija koristi pisane provjere).
- Uvoditi i unapređivati nastavne metode (kompetencijski pristup) i metode vrednovanja nastavnog procesa (*peer review*).
- Intenzivirati provođenje kolegijalnog modela suradničke procjene te razmotriti uvođenje razvojnog modela *peer reviewa* (mentor/nositelj kolegija opaža nastavni rad asistenta).

3.4 Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje

Standard

Sveučilište i sastavnice trebaju dosljedno provoditi unaprijed utvrđene i objavljene propise koji pokrivaju sve faze studiranja, tj. upis, napredovanje kroz studij, priznavanje i certificiranje.

Zapažanja

Fakultet omogućava upis svim kandidatima koji zadovoljavaju uvjete za upis studija, u skladu s odobrenim kvotama i pravilnicima koji reguliraju postupke upisa, napredovanja kroz studij i završetka studija. Navedene procedure detaljno su obuhvaćene i uspostavljenim sustavom upravljanja kvalitetom prema zahtjevima norme ISO 9001:2015.

Na početku svake akademske godine održava se uvodni sat za studente prve godine studija te tjedan bruceša, u sklopu kojih studenti dobivaju osnovne informacije o Fakultetu, informacije o programu i načinu studiranja, o studentskim pravima, obvezama i odgovornostima, informacije o radu studentskih službi, informacije o radu knjižnice te informacije o IT resursima, studentskom mailu, AAI elektroničkom identitetu. Studentima prve godine sveučilišnog prijediplomskog studija olakšava se prilagodba na nove životne okolnosti te poboljšava učinkovitost studiranja i zadovoljstvo studijem putem projekta Student-mentor. Posebna se pažnja posvećuje podzastupljenim i ranjivim skupinama studenata (zaposleni studenti, trudnice, sportaši, studenti s invaliditetom) za koje je predviđen tzv. poseban program studiranja.

U razdoblju od posljednje unutarnje prosudbe Fakultet je uspostavio postupak priznavanja i vrednovanja prethodnog učenja (napravljene su upute za studente, osnovano je Povjerenstvo za priznavanje i vrednovanje prethodnog učenja kojem studenti predaju zahtjev). Prilikom studentskih mobilnosti Povjerenstvo za nastavu i ECTS koordinator, u skladu s Pravilnikom o prijediplomskim i diplomskim studijima, studentu priznaje položene ispite.

Postupak završavanja studija reguliran je također Pravilnikom o prijediplomskim i diplomskim studijima te uputama za izradu završnih i diplomskih radova. Studentu se izdaje diploma te dopunska isprava o studiju s dodatnim informacijama, prema utvrđenoj Proceduri za prijavu dodatnih informacija za upis u dopunsku ispravu o studiju.

Zaključno

Fakultet ima razvijene i javno dostupne potrebne postupke za upis, napredovanje i certificiranje studenata.

Preporuke

- Provesti planirane aktivnosti iz Samovrednovanja („Poboljšanja“).
- Razmisliti o sustavu „profesor-mentor“.

3.5 Nastavno osoblje

Standard

Sveučilište i sastavnice trebaju osigurati kompetentnost svojih nastavnika te primjenjivati pravedne i transparentne procese zapošljavanja i razvoja svojih zaposlenika.

Zapažanja

Strateški ciljevi (strategija Fakulteta 2021.-2025.) neizostavno uključuju i razvoj djelatnika i kontinuirano unapređivanje, podržano aktivnostima transparentnog zapošljavanja i napredovanja, vrednovanja rada, internacionalizacije i educiranja znanstveno-nastavnog osoblja.

Iz svih aktivnosti Fakulteta unutar ovog standarda razvidno je da Fakultet: prati rezultate vrednovanja rada nastavnika, izvještava o njima na Fakultetskom vijeću i objavljuje skupne rezultate na mrežnim stranicama, prati radna opterećenja nastavnika dostižući propisane ciljne vrijednosti Fakulteta, provodi transparentne postupke zapošljavanja, omogućuje nastavnicima i suradnicima sudjelovanje na radionicama kojima se unapređuju nastavne i znanstvene kompetencije te organizira *in house* edukacije omogućavajući pohađanje specifičnih edukacija, prati i potiče znanstvenu produktivnost kroz godišnje planove znanstvene aktivnosti pojedinačnih nastavnika i dodjeljuje godišnja priznanja za izvrsnost u znanosti za objave radova u vodećim časopisima (Q1 i Q2 kvartila), potiče međunarodnu razmjenu nastavnika, uključuje renomirane znanstvenike te predstavnike gospodarstva u izvođenje nastave što je regulirano posebnom odlukom te dobrovoljno uključuje nastavnike u suradničku procjenu.

Iz razgovora s nastavnicima razvidno je da su nastavnici generalno zadovoljni omjerom vremena kojeg moraju uložiti za izvršavanje svojih nastavnih i znanstvenih obveza, zadovoljni su edukacijama koje im se nude, procedurama nastavnog i znanstvenog nagrađivanja, radom Odbora za kvalitetu kojeg nazivaju proaktivnim tijelom koje predstavlja ključni ustrojbeni element fakulteta te koji značajno usmjerava i daje prijedloge u svrhu unaprjeđenja kvalitete na Fakultetu.

Zaključno

Fakultet sustavno osigurava i razvija kompetentnost svojih nastavnika i zaposlenika. Zapošljavanje i angažiranje nastavnika transparentno je i u skladu s važećom praksom na Sveučilištu u Rijeci i Republici Hrvatskoj.

Preporuke

- Provesti planirane aktivnosti iz Samovrednovanja („Poboljšanja“).
- Suradnička procjena nastave – povećati broj suradničkih procjena godišnje kako bi se ispoštovao uvjet jedne suradničke procjene u periodu od 5 godina (ako ostane na dobrovoljnoj razini moguće da se to neće uspjeti ostvariti).

3.6 Resursi za učenje i podrška studentima

Standard

Sveučilište i njegove sastavnice trebaju osigurati primjerene uvjete za provedbu učenja i poučavanja, a studentima osigurati dostatne i lako dostupne resurse za učenje i podršku. Sastavnica mora osigurati okruženje koje djeluje poticajno za sve studente uz uvažavanje njihove različitosti.

Zapažanja

Fakultet osigurava potrebne resurse za učenje i podršku studentima u smislu temeljnih materijalnih resursa za učenje, kontinuirane podrške studentima za pitanja vezana uz status studenta i savjetovanje

tijekom studija, pravovremenu objavu informacija o studijskom programu i uspješnosti studiranja te podršku studentima kroz konzultacije i savjetovanja.

Fakultet je u razdoblju od posljednje unutarnje prosudbe (2018. godine) riješio problem tada neadekvatnih prostornih uvjeta za djelovanje Fakulteta u staroj zgradi, rekonstrukcijom postojeće zgrade i izgradnjom nove, čime su osigurani adekvatni i kvalitetni prostorni uvjeti.

Fakultet se može pohvaliti najvećom zbirkom knjižnične građe iz područja turizma, ugostiteljstva i održivog razvoja u Republici Hrvatskoj, omogućuje studentima pristup relevantnim bazama podataka, omogućuje dobru informatička opremljenost koju konstantno unapređuje (pri čemu je i knjižnica opremljena računalima koji su na raspolaganju studentima); osigurava dobru opremljenost dvorana. Također, implementirao je mogućnost izdavanja potvrda u elektroničkom obliku (e-potvrde) te mogućnost digitalnih upisa. Studentima je omogućeno dobivanje personaliziranih obavijesti preko osobnog tajnika dostupnog u Uredu za studente. Ured za studente, preko Centra za međunarodnu suradnju, posebnu pažnju posvećuje inozemnim studentima također im omogućujući individualni pristup.

Zaključno

Fakultet kontinuirano razvija resurse za učenje i podršku te stvara okruženje koje djeluje poticajno za studente. Studenti smatraju da su poboljšanja u zadnjim godinama evidentna, da se implementiraju sugestije koje iznose u anketama, da su razni vidovi suradnje s gospodarstvenicima vrlo korisni studentima, zadovoljni su zapošljivošću nakon studija, tehnološkom opremljenošću Fakulteta.

Preporuke

- Nastaviti s procesima i postupcima navedenim u Samovrednovanju pod „Poboljšanja“, kao i s provođenjem navedenih primjera dobre prakse.

3.7 Upravljanje informacijama

Standard

Sveučilište i njegove sastavnice trebaju osigurati prikupljanje, analizu i korištenje informacija relevantnih za djelotvorno upravljanje programima i drugim aktivnostima.

Zapažanja

Fakultet posjeduje višemodularni informacijski sustav koji sadrži ažurirane podatke o svim studijskim programima i ostalim relevantnim aktivnostima. Informacije se na Fakultetu prikupljaju, obrađuju, dijele i koriste putem ISVU sustava, ISVU-Ri sustava, sustava Merlin, FMTU Intraneta, FMTU Clouda, mrežnih stranica Fakulteta te raznih drugih mrežnih kanala komunikacije i informiranja.

Rezultati analiza podataka nakona anketiranja raznih dionika sustava (dobiveni kroz sustav kvalitete) koriste se za strateško upravljanje, izmjene studijskih programa, unapređenje nastavnih metoda i proaktivno reagiranje na potencijalne zastoje u napretku kroz studij. Podaci o zapošljivosti studenata, analiziraju se i koriste se kao podloga za procese donošenja odluka o planiranju revizije studijskih programa, što ovo Povjerenstvo pozdravlja. Međutim, na mrežnim stranicama vezanim uz osiguravanje kvalitete ne postoje podaci o rezultatima anketiranja drugih dionika sustava, osim studenata. Kao što je već preporučeno u poglavlju 3.1., potrebno je osim rezultata ispitivanja zadovoljstva studenata postaviti na mrežne stranice i skupne rezultate ispitivanja zadovoljstva nastavnika, nenastavnog osoblja,umnija i gospodarstvenika, kao i rezultate analize prolaznosti, zapošljivosti i slično. Također, potrebno je postaviti dostupnima izvješća o radu Odbora, kao i planove za iduća razdoblja te dokumente vezane uz vanjske i unutarnje prosudbe iz kojih bi bila razvidna sljednost prosudbi.

Zaključno

Fakultet kontinuirano i kroz više sustava prikuplja, analizira i koristi informacije relevantne za upravljanje studijskim programima i drugim aktivnostima.

Preporuke

- Provesti planirane aktivnosti iz Samovrednovanja („Poboljšanja“).
- Sadržajnije mrežne stranice vezane uz osiguravanje kvalitete koje bi odražavale sve postupke i aktivnosti koje se provode.

3.8 Informiranje javnosti

Standard

Sveučilište i sastavnice trebaju objavljivati jasne, točne, objektivne, važeće i lako dostupne informacije o svom radu pa tako i o studijskim programima koje izvode.

Zapažanja

Temeljna platforma za informiranje o radu Fakulteta je službena mrežna stranica (na hrvatskom i engleskom jeziku), koja objavljuju sve relevantne informacije. Podaci na stanicama Fakulteta i društvenim mrežama se redovito uređuju i ažuriraju na hrvatskom i engleskom jeziku. Mrežna stranica Fakulteta se nadopunjuje s periodičnim i izvanrednim elektroničkim ili tiskanim publikacijama i oglasima.

Nastavnici su uključeni u razne oblike popularizacije znanosti, aktivni su u medijskim istupima koje Fakultet prati i objavljuje na mrežnim stranicama. Komunikacija s javnosti potiče se i kroz tiskane i *online* tematske priloge u Novom listu i Zagorskom listu te Večernjem listu, Jutarnjem listu, 24 sata i Poslovnom dnevniku.

Zaključno

Informacije o svim aspektima djelovanja Fakulteta javno su dostupne. Osim javne objave informacija, Fakultet proaktivno djeluje kako bi informacije došle do zainteresiranih strana.

Preporuke

- Provesti planirane aktivnosti iz Samovrednovanja („Poboljšanja“).

3.9 Kontinuirano praćenje i periodična revizija programa

Standard

Sveučilište i njegove sastavnice trebaju pratiti i periodički revidirati svoje programe kako bi se osiguralo da oni postižu postavljene ciljeve i ispunjavaju potrebe studenata i društva. Revizije bi trebale biti usmjerene na kontinuirano poboljšavanje programa. O aktivnostima koje se planiraju ili poduzimaju na temelju revizija treba obavijestiti sve dionike na koje se one odnose.

Zapažanja

Nakon prethodnog postupka unutarnje prosudbe sustava osiguranja kvalitete (2018.), izvršene su značajne izmjene i dopune studijskih programa, te su na temelju analiza potrebe uvođenja *online*

studija pokrenuti novi studijski programi (npr. *online* diplomski studij Održivi razvoj turizma). Značajne promjene u odnosu na razdoblje prethodno provedenog postupka unutarnje prosudbe odnose se na izmjene prijediplomskih studija PETU (Poslovna ekonomija u turizmu i ugostiteljstvu) i MOR (Menadžment održivog razvoja), te diplomskih studija MAUT (Marketing u turizmu) i ORT (Održivi razvoj turizma) provedene 2020. godine bile su opsega više od 20%, dok je udio izmjena na diplomskim studijima MUH (Menadžment u hotelijerstvu), i MUT (Menadžment u turizmu), bio manji od 20%. Izmjene diplomskih studija MUH i MUT provedene 2022. godine bile su opsega više od 50%. Fakultet je također, preko postupka izmjena i dopuna pokrenuo izvođenje smjera MUH (Menadžment u hotelijerstvu) na engleskom jeziku.

Navedene izmjene uključivale su redefiniranje ishoda učenja programa i predmeta prema Dublinskim deskriptorima i Bloomovoj taksonomiji, uvođenje novih predmeta, povećanje razina znanja stranih jezika, uvođenje većeg broja predmeta koji se bave radom na mreži odnosno koji koriste specijalizirane software te značajno unaprijeđenje *syllabusa* stručne prakse na način da su redefinirani ishodi učenja s ciljem da budu diferencirani za studijske programe i smjerove te da je moguće mjerenje njihovog ostvarenja. Studenti obavljaju stručnu praksu u turističkom ili hotelskom sektoru te poduzećima vezanima uz održiv razvoj. Pritom, znanje i iskustvo gospodarstvenika s kojima Fakultet surađuje te njihove povratne informacije značajno doprinose razvojnim procesima na Fakultetu, a posebice procesima izmjena i dopuna studijskih programa. Poslodavci su tako uključeni u kreiranje ishoda učenja te procjenu važnosti stečenih kompetencija. Podaci poslodavaca prikupljeni su kroz HKO projekte (ECONQUAL i E4), putem vlastitih anketa te održavanjem fokus-grupa.

Fakultet redovito prati zapošljivost bivših studenata, stopu i razloge odustajanja od studija te povratne informacije sa stručne prakse, a periodično provodi i analizu atraktivnosti studijskih programa kao pokazatelj interesa i razine ulaznih znanja maturanata koji se upisuju na Fakultet. Informacije koje proizlaze iz analize rezultata navedenih anketiranja koriste se prilikom izmjena i dopuna studijskih programa. Izmjene i dopune programa temelje se i na povratnim informacijama dobivenim u izvješćima povjerenstva za reakreditaciju i povjerenstva za unutarnju prosudbu.

Zaključno

Prema svemu navedenom jasno je da Fakultet redovito prati i revidira svoje studijske programe s ciljem njihovog kontinuiranog poboljšanja u skladu s interesima i potrebama studenata. Sve izmjene i dopune rade se u skladu s važećom regulativom. Preporuke s prethodne unutarnje prosudbe u potpunosti su provedene.

Preporuke

- Provesti planirane aktivnosti iz Samovrednovanja („Poboljšanja“).
- U Samoevaluaciji je navedeno da se sve izmjene studijskih programa javno objavljuju za sve razine studija, međutim dostupna poveznica ne vodi nas na stranice s popisom dosad učinjenih izmjena. Potrebno je omogućiti dostupnost mrežne stranice iz koje je vidljiva sljednost izmjena po pojedinačnim programima.

3.10 Periodično vanjsko osiguravanje kvalitete

Standard

Sveučilište i sastavnice trebaju periodično prolaziti postupke vanjskog osiguravanja kvalitete temeljene na Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete na Europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG), a definirane kroz nacionalnu regulativu u području osiguravanja kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju.

Zapažanja

Fakultet sudjeluje u periodičnim postupcima vanjskog osiguranja kvalitete (Agencije za znanost i visoko obrazovanje (AZVO), ISO vanjske prosudbe kvalitete, European Doctoral programs Association in Management & Business Administration (EDAMBA), UNWTO Svjetske turističke organizacije – TEDQUAL) s ciljem osiguravanja poboljšanja i učinkovitosti ostvarivanja kvalitetnih ishoda obrazovnih i znanstvenih aktivnosti.

Fakultet prolazi i kroz postupke unutarnjeg vrednovanja kvalitete. Tako je u ožujku 2018. godine provedeno posljednje unutarnje vrednovanje Fakulteta, kad je Fakultet posjetilo Povjerenstvo za unutarnju prosudbu sustava osiguranja kvalitete Sveučilišta u Rijeci. Na temelju dostavljenog Izvješća Povjerenstva, Fakultet je usvojio Akcijski plan za unapređenje sustava osiguranja kvalitete Fakulteta za razdoblje 2018. – 2021. U okviru tog plana kontinuirano se radilo na unapređenju sustava kvalitete Fakulteta.

Tijekom svih vanjskih prosudbi kvalitete Fakultet je koristio smjernice dobivene u preporukama Povjerenstva za unutarnju prosudbu sustava osiguranja kvalitete Sveučilišta u Rijeci iz 2018. godine.

Dodatno u cilju poticanja unapređenja kvalitete početkom 2023. godine, započele su aktivnosti za dobivanje EPAS (EFMD European Programme Association System) akreditacije sveučilišnog prijediplomskog studijskog programa Poslovna ekonomija u turizmu i ugostiteljstvu i sveučilišnih diplomskih studijskih programa Menadžment u hotelijerstvu i Menadžment u turizmu kao i AACSB (Association to Advance Collegiate Schools of Business) akreditacije cjelokupnog Fakulteta. Ovim akreditacijskim procesima Fakultet planira dodatno pridonijeti unapređenju i osiguravanju kvalitete.

Zaključno

Kao i do sada, Fakultet treba provoditi sve preporuke za unaprjeđenje kvalitete koje je dobio u periodičnim postupcima unutarnjih i vanjskih vrednovanja. U ovom standardu je ostvaren značajan napredak. Sve smjernice iz prethodnih vrednovanja su usvojene i u fazi su implementacije ili su izvršene.

Preporuke

- Nastaviti s implementacijom preporuka dobivenih u periodičnim vanjskim vrednovanjima sustava upravljanja kvalitetom.

4. ZAKLJUČAK S UNUTARNJE PROSUDBE FAKULTETA ZA MENADŽMENT U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU

Unutarnja prosudba Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci provedena je na temelju postupka definiranog u važećem Priručniku za kvalitetu studiranja Sveučilišta u Rijeci (2022.). U 1. fazi postupka (planiranje) Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu proveo je samovrednovanje sustava osiguravanja kvalitete, usvojivši izvješće o provedenom samovrednovanju na Fakultetskom vijeću 17. 4. 2023. godine te ga dostavio Povjerenstvu za unutarnju prosudbu. Prije prosudbe u užem smislu (dolaska Povjerenstva na Fakultet) provedena je anketa ispitivanja zadovoljstva studenata, za potrebe unutarnje prosudbe. Prema tome, postupak se temelji, osim na Samovrednovanju Fakulteta, dostupnim izvještajima o prethodno provedenim postupcima vrednovanja i samovrednovanja Fakulteta, rezultatima ispitivanja zadovoljstva studenata, nastavnika i ne-nastavnog osoblja Fakulteta koje provodi Sveučilište, i na navedenoj anketi. U 2. fazi postupka (prosudbi u užem smislu) na temelju analize rezultata samovrednovanja, Povjerenstvo za unutarnju prosudbu provelo je procjenu dostavljenog materijala te izradilo bilješke i pitanja na osnovi kojih je tijekom posjeta zatražilo dodatne informacije, razjašnjenja nejasnoća i dokaze o provedenim aktivnostima na Fakultetu. Tijekom posjeta Fakultetu 22. 5. 2023. Povjerenstvo za unutarnju prosudbu razgovaralo je s predstavnicima uprave Fakulteta, Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta, nastavnika, studenata, asistenata te vanjskih dionika. 3. faza postupka očituje se kroz ovo izvješće na temelju kojeg Fakultet treba dostaviti svoje očitovanje i plan aktivnosti za razdoblje od sljedeće tri godine, dok se tijekom 4. faze vrši naknadno praćenje, koje predstavlja podlogu za provedbu sljedećeg ciklusa unutarnje prosudbe.

Kao temeljni kriteriji za utvrđivanje stupnja razvijenosti sustava osiguravanja kvalitete Fakulteta usvojeni su standardi definirani Europskim standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju (ESG). Analizom pojedinačnih standarda u poglavljima 3.1. – 3.10. Povjerenstvo je procijenilo jesu li aktivnosti i rezultati tih aktivnosti koje čine sustav osiguravanja kvalitete učinkoviti i u skladu sa Sveučilišnim, nacionalnim i ESG-standardima te su popisane preporuke za svaki pojedinačni standard za iduće razdoblje s ciljem kontinuiranog unapređivanja sustava osiguravanja kvalitete na Fakultetu.

Razgovori sa svim dionicima bili su izrazito ugodni i sadržajni. Pokazali su da je sustav upravljanja kvalitetom razvijen te da svi dionici razumiju zašto je važno i u budućnosti značajan naglasak staviti na kulturu kvalitete. Dokumenti koji su priloženi u ovom postupku sustavno su napravljeni te je uočen izniman trud svih članova (prošlih i sadašnjih) Odbora za kvalitetu.

Pohvaljujemo organizaciju posjete, pripremu dokumentacije, suradljivost svih sugovornika Povjerenstva. U kolektivu se osjeća jedan pozitivan duh i ozračje, što je evidentno i iz samog dokumenta samoanalize. Evidentno je da je Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Sveučilišta u Rijeci nakon uspostavljanja sustava kvalitete, koji se temelji na suradnji svih dionika i aktivnoj uključenosti istih u provedbu politike kvalitete i kontinuiranom unapređenju sustava kvalitete, znatno unaprijedio svoj sustav osiguravanja kvalitete od zadnjg posjeta povjerenstva unutarnje posjete 2018. godine.

Povjerenstvo:
doc. dr. sc. Ivana Poljančić Beljan, v.r.
prof. dr. sc. Jasenka Mršić Pelčić, v.r.
Nina Vukelić, v.r.

KLASA: 602-01/23-01/12
URBROJ: 2170-137-23-9
Rijeka, 21. srpnja 2023.