SVEUČILIŠTE U RIJECI UNIVERSITY OF RIJEKA
FAKULTET ZA MENADŽMENT U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU
FACULTY OF TOURISM AND HOSPITALITY MANAGEMENT
OPATIJA, HRVATSKA CROATIA

Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete
Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu

KLASA: 602-04/25-04/07
URBROJ: 2156-18-25-11-01
U Opatiji, 25. travanj 2025. godine

Na temelju članka 7. Pravilnika o sustavu osiguranja i unapređenje kvalitete Fakulteta za menadžmenta u turizmu i ugostiteljstvu (KLASA: 602-04/22-04/01, URBROJ: 2156-18/25-11/01) od 22. siječnja 2025. godine, Odbor za osiguranje i unapređenje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu na svojoj 17. sjednici održanoj dana 25. travnja 2025. godine, donosi

Izvješće o radu
Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete
Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za 2024.

Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete u razdoblju od 01.01.2024. – 01.10.2024. djelovao je u slijedećem sastavu: doc. dr. sc. Maša Trinajstić, predstavnica nastavnika – voditeljica Odbora, prof. dr. sc. Ana – Marija Vrtodušić Hrgović, prodekanica za nastavu, predstavnica uprave – članica Odbora, izv. prof. dr. sc. Maja Nikšić Radić, predstavnica nastavnika – članica Odbora, izv. prof. dr. sc. Katarina Poldrugovac, predstavnica nastavnika – članica Odbora, Ana Ravnić Perfido, predavačica, predstavnica nastavnika – članica Odbora, Romina Agbaba - asistentica, predstavnica suradnika – članica Odbora, Nada Bogojević, dipl. iur., predstavnica administrativnog i tehničkog osoblja – članica Odbora, Denis Turalija, mag. oec., predstavnica administrativnog i tehničkog osoblja, članica Odbora, Petar Hrg - predstavnik vanjskih korisnika (dionika) – član Odbora, Adrian Gostevčić, predstavnik studenata – član Odbora i Ivona Ternjeni - predstavnica 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).

Od 01.10.2024. do 31.12.2024. godine Odbor za osiguravanja i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu djeluje u sljedećem sastavu: doc. dr. sc. Maša Trinajstić, predstavnica nastavnika – voditeljica Odbora, prof. dr. sc. Ana – Marija Vrtodušić Hrgović, prodekanica za nastavu, predstavnica uprave – članica Odbora, izv. prof. dr. sc. Maja Nikšić Radić, predstavnica nastavnika – članica Odbora, izv. prof. dr. sc. Katarina Poldrugovac, predstavnica nastavnika – članica Odbora, izv. prof. dr. sc. Nataša Kovačić, predstavnica nastavnika – članica Odbora, Romina Agbaba - asistentica, predstavnica suradnika – članica Odbora, Nada Bogojević, dipl. iur., predstavnica administrativnog i tehničkog osoblja – članica Odbora, Denis Turalija, mag. oec., predstavnica administrativnog i tehničkog osoblja, članica Odbora, Petar Hrg - predstavnik vanjskih korisnika (dionika) – član Odbora, Luka Vrančić, predstavnik studenata – član Odbora i Ivona Ternjeni - predstavnica studenata – članica Odbora.

U razdoblju od 01.01.2024. do 31.12.2024. održano je jedanaest sjednica Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete, te je na šest sjednica Fakultetskog vijeća izvještavano članove Vijeća o aktivnostima Odbora kako slijedi:

- **26. siječnja 2024., 7. sjednica Fakultetskog vijeća** - Akcijski plan Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete za 2024. godinu

- **27. ožujka 2024., 11. sjednica Fakultetskog vijeća** - Analiza zadovoljstva studenata završenih prijediplomskih, diplomskih i integriranih studija na Sveučilištu u Rijeci - izvješće za akademsku godinu 2022./2023.; Godišnje izvješće Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu – za 2024. godinu

- **21. svibnja 2024., 13. sjednica Fakultetskog vijeća** - Rezultati anketiranja studenata – zimski semestar akademske godine 2023./2024.

- **26. rujna 2024., 17. sjednica Fakultetskog vijeća** – Izmjena Odluke o imenovanju članova Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete;

- **25. listopada 2024., 18. sjednica Fakultetskog vijeća** – Izmjena Odluke o imenovanju članova Odbora za osiguravanje i unapređivanje kvalitete

- **16. prosinca 2024., 21. sjednica Fakultetskog vijeća** – Rezultati anketiranja studenata – ljetni semestar akademske godine 2023./2024.; Stopa odustajanja od studija – *drop out* analiza – 2023./2024.; Statistika prolaznosti po kolegijima za 2023./2024.

U razdoblju od 01.01. – 31.12.2024. **provedene** su sljedeće **aktivnosti**:

1) Anketiranje studenata o zadovoljstvu kvalitetom nastave u zimskom i ljetnom semestru 2023./2024. akademske godine provedeno je u periodu od 15.01. do 16.02.2024. godine i od 25.05. do 05.07.2024. godine 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. Rezultati anketiranja prezentirani su na fakultetskom vijeću a sukladno dobivenim rezultatima Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete predlaže mjere u cilju za unaprjeđenja kvalitete nastave: prezentirati gradivo na način da se povezuje njegov sadržaj s praktičnom primjenom u struci, poticati aktivno sudjelovanje studenata u nastavnom procesu, kroz vođene rasprave te uključivanje u problemski i projektno orijentirane zadatke, poticati samostalnost i kritičko mišljenje studenata kroz metode koje omogućuju analizu, refleksiju i argumentirano zaključivanje.

2) Anketiranje studenata o zadovoljstvu kvalitetom nastave u zimskom i ljetnom semestru 2023./2024. akademske godine na **doktorskim studijima** provedeno je u razdoblju od 31.05. – 15.06.2024. 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 te čine sastavni dio Izvješća o ostvarenim rezultatima akcijskih planova za unapređenje kvalitete doktorskih studija Poslovna ekonomija u turizmu i ugostiteljstvu i turizmu i Menadžment održivog razvoja, koje Fakultet jednom godišnje dostavlja Agenciji za znanosti i visoko obrazovanje.

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 (lipanj/srpanj).

4) U razdoblju od ožujka do lipnja 2024. provedeno je **anketiranje polaznika programa cjeloživotnog obrazovanja** na šest programa: Menadžment kamping resorta, Seminar za turističke vodiče, Strani jezici za iznajmljivače – Francuski jezik, Njemački jezik, Menadžment hotelske prodaje i Marketinška komunikacija u digitalnom okruženju. O rezultatima anketiranja informirani su voditelji pojedinih programa i uprava Fakulteta. Nastavno na provedeno anketiranje te uvažavajući analizu istih Uprava je otpočela poboljšanja na pojedinim programima te je pokrenula postupak inicijalne akreditacije novih programa koji odgovaraju utvrđenim potrebama tržišta i interesima potencijalnih polaznika. U skladu s povratnim informacijama iz anketa, posebna se pažnja posvetila unaprjeđenju kvalitete nastavnog sadržaja, povećanju interaktivnosti nastave te boljoj prilagodbi rasporeda nastave radno aktivnim polaznicima. Također, u planu je razvoj dodatnih modula koji će omogućiti veću fleksibilnost i individualizaciju programa cjeloživotnog obrazovanja.

5) U okviru **ispitivanja djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom prema ISO 9001:2015** i mjerenja zadovoljstva, tijekom ožujka 2024. 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. U svrhu utvrđivanja usklađenosti sustava upravljanja ili njegovih dijelova sa kriterijima audita, certifikacijska kuća SGS Adriatica d.o.o. 17. lipnja 2024. provela je nadzorni audit (HAA - ISO 9001:2015) te potvrdila sposobnost osiguravanja trajne prikladnosti, primjerenosti i učinkovitosti sustava upravljanja.

6) U siječnju 2024. Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete proveo je evaluaciju Zahtjeva za pokretanje postupka inicijalne akreditacije sveučilišnog diplomskog studija „Menadžment u turizmu“ u Zaboku te utvrdio da Zahtjev ispunjava sve propisane standarde prema Standardu kvalitete za vrednovanje u postupku inicijalne akreditacije prijediplomskog, diplomskog, integriranog, specijalističkog i kratkog studija (KLASA: 602-04/23-02/96, URBROJ: 355-01-01-23-01) od 26. svibnja 2023. godine i Uputama za provođenje postupka inicijalne akreditacije studija Agencije za znanost i visoko obrazovanje (KLASA: 602-04/23-02/97, URBROJ: 355-01-01-23-01) od 26. svibnja 2023. godine. Odluka se dostavila fakultetskom vijeću na daljnje postupanje.

7) U veljači 2024., temeljem članka 58. Statuta Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu – pročišćeni tekst od 7. prosinca 2023. godine, sukladno članku 5. Zakona o visokom obrazovanju i znanstvenoj djelatnosti (NN, 119/22), članku 3. Zakona o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju i znanosti (NN, 151/22) i članku 3. Pravilnika o osiguranju kvalitete u području vrednovanja studijskih programa Sveučilišta u Rijeci (KLASA: 030-01/23-01/27, URBROJ: 2170-137-01-23-1) od 28. studenoga 2023. godine, Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete usvojio je Prijedlog mjera i aktivnosti Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu za unaprjeđenje studija i studiranja na Sveučilištu u Rijeci.

8) U ožujku 2024. godine sukladno čl. 4. Pravilnika o sustavu osiguranja i unapređivanja kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, čl. 3, st. 2. Zakonu o osiguravanju kvalitete u visokom obrazovanju i znanosti (NN 151/2022), čl. 3. i 5. Pravilniku o osiguranju kvalitete u području vrednovanja studijskih programa Sveučilišta u Rijeci (KLASA: 030-01/23-01/27, URBROJ: 2170-137-01-23-1) od 28. studenoga 2023. godine i Naputku o provedbi postupka vrednovanja studijskih programa, proveden je postupak vrednovanja izmjena i dopuna slijedećih studijskih programa za akademsku godinu 2024./2025.:

1. sveučilišnog prijediplomskog studija Poslovna ekonomija u turizmu i ugostiteljstvu
2. sveučilišnog prijediplomskog studija Menadžment održivog razvoja
3. sveučilišnog prijediplomskog studija Poslovna ekonomija u turizmu i ugostiteljstvu - Hospitality Management - modul na engleskom jeziku
4. sveučilišnog diplomskog Marketing u turizmu
5. sveučilišnog diplomskog studija Menadžment u turizmu
6. sveučilišnog diplomskog studija Menadžment u hotelijerstvu
7. sveučilišnog diplomskog studija Održivi razvoj turizma
8. doktorskog studija Menadžment održivog razvoja
9. doktorskog studija Poslovna ekonomija u turizmu i ugostiteljstvu.

9) Evaluacija prijava djelatnika za dodjelu nagrade za nastavnu izvrsnost u 2023./2024. provedena je mjesecu ožujku 2024. 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 Dekanu za imenovanje dva djelatnika za dodjelu nagrade (jednog djelatnika u znanstveno nastavnom zvanju te jednog djelatnika u suradničkom zvanju).

10) U **ožujku 2024**. provedena je i **evaluacija znanstvene izvrsnosti nastavnika** te su, temeljem kriterija koji su uključivali broj i kvalitetu znanstvenih radova objavljenih u časopisima indeksiranima u Web of Science i Scopus bazama te ostvarene citiranosti znanstvenika u 2023. godini, dodijeljena tri priznanja u kategoriji znanstveno-nastavnih zvanja te tri priznanja u kategoriji suradničkih zvanja.

11) Anketiranje poslodavaca o studentima na stručnoj praksi provedeno je u periodu od 02. listopada do 30. listopada 2024. godine (inovirana stručna praksa – anketiranje se provodilo za svaki studij, odnosno smjer: Menadžment u turizmu, Menadžment u hotelijerstvu i Menadžment održivog razvoja). Dobiveni rezultati ukazali su na to da bi studenti trebali konstantno razvijati komunikacijske vještine, kreativno i kritičko razmišljanje te unapređivati znanje stranih jezika. Poslodavci od studenata primarno očekuju motivaciju i zainteresiranost za rad, sposobnost rada u timu, odgovornost i ozbiljnost, samoinicijativnost u rješavanju zadatka ali i druga specifična znanja iz područja prodaje, javne nabave, revenue managementa i sl. Sukladno dobivenim rezultatima, Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete predlaže organizaciju raznih edukacija i radionica za studente (kao i nastavnike i suradnike) sa ciljem unapređivanja komunikacijskih vještina (verbalne i neverbalne komunikacije) i razvijanja kritičkog razmišljanja. Radionica za mentore održana je 04. ožujka 2024.

12) Kontinuirano se prati i zapošljivost bivših studenata pa je tako tijekom veljače 2025. godine provedena **Anketa zapošljivosti završenih studenata** koji su diplomirali u ak. godini 2021./2022., 2022./2023. i 2023./2024. na prijediplomskim i diplomskim studijima. Stopa povrata kretala se između 12-15 %. Praćenje zapošljivosti bivših studenata važan je alat za procjenu relevantnosti studijskih programa, usklađenosti s tržištem rada te praćenje ishoda obrazovanja. Rezultati služe kao temelj za strateško planiranje i jačanje veza s gospodarstvom.

13) U svrhu pružanja potpore redovitim i izvanrednim studentima 1. godine preddiplomskog studija **projekt student - mentor** provodio se i tijekom 2023./2024. Nakon evidentiranja i pregleda cjelokupno predane dokumentacije mentora, ukupno je 22 studenata-mentora uspješno provelo projekt tijekom akademske godine, te im je izdana potvrda o provedenoj aktivnosti u 2023./2024. akademskoj godini. Svim mentoriranim studentima u rujnu 2024. 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 akademskoj godini 2023./2024. petero je nastavnika sudjelovalo u postupku **suradničke procjene** - *peer review* (prof. dr. sc. Goran Karanović, izv. prof. dr. sc. Ana Čuić Tanković, doc. dr. sc. Krešimir Mikinac, doc. dr. sc. Lorena Dadić Fruk i doc. dr. sc. Marina Barkiđija Sotošek).

15) U okviru aktivnosti „Unapređivanje nastavničkih kompetencija za nastavnike i suradnike“ nastavnici i suradnici sudjelovali su na više edukacija. Na Fakultetu je 2. srpnja 2024. organizirana radionica „*Od ishoda do vrednovanja*“ koju je vodila doc. dr. sc. Iva Buchberger sa Filozofskog fakulteta u Rijeci. Također, u suradnji s Filozofskim fakultetom tijekom ožujka i travnja te rujna 2024., 5 nastavnika pohađalo je programe cjeloživotnog obrazovanja: „Osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju“ i „Učenje i poučavanje“. U suradnji s EDIH Adria i Fakultetom informatike i digitalnih tehnologija Sveučilišta u Rijeci, 23. rujna 2024. održana je edukacija „Primjena generativne AI u obrazovanju: oblikovanje nastavnih sadržaja“.

16) U okviru aktivnosti „Unapređivanje kompetencija za administrativno osoblje“ zaposlenici stručnih službi sudjelovali su na raznim edukacijama i radionicama koje doprinose njihovom učinkovitom i profesionalnom razvoju i radu:

Knjižnica: Digitalna pristupačnost u knjižnicama, Korak u proširenu stvarnost: knjižnična izložba uz alat Artstens, How can I get my paper published? Where to oublish it? Implications for Career Progression, Knjižnične usluge za osobe s teškoćama čitanja standardnog tiska, Bibliometrija i dr.
Tajništvo: Edukacija IT osoblja na visokim učilištima u sklopu projekta ,,e-sveučilišta", Pravilnik o vlastitim prihodima i izradi financijskog plana i dr.
Centar za međunarodnu suradnju i cjeloživotno učenje: Erasmus Goes Digital Webinar, stručno usavršavanje EUTL Escuela Universitaria de Turismo de Lanzarote, Mikrokvalifikacije za cjeloživotno učenje -izazovi i prilike, Daljnji razvoj sustava osiguravanja kvalitete u obrazovanju odraslih i podizanje svijesti o važnosti cjeloživotnog učenja i dr.
Ured za studente: Digitalne diplome -korak naprijed u digitalizaciji visokog obrazovanja, PROVIS edukacije: - modul Administracija, (Ne) vidljivi u visokom obrazovanju, Izrada završnih digitalnih dokumenta iz ISVU-a (webinar SRCA), Digitalni alati za optimizaciju uredskog poslovanja i dr.
Služba za financijsko računovodstvene poslove: Novi obračun plaća, Novi propisi za 2024. godinu, Porezni propisi, fiskalna odgovornost i dr.

17) U listopadu 2024. godine provedena je **samoprocjena kvalitete e-kolegija.**

18) Po završetku akademske godine 2023./2024. izrađena je **Analiza o stopi odustajanja od studija – *drop out* analiza 2023./2024.**, te **Analiza prolaznosti** za 2023./2024. o čemu je izvještavano na 21. sjednici Fakultetskog vijeća održanoj 16. prosinca 2024. Temeljem dobivenih analiza, Fakultet kontinuirano prati potrebe svojih studenata te donosi mjere za unaprjeđenje studentske uspješnosti i smanjenje stope odustajanja.
Posebne mjere podrške uključuju:

- studentima s invaliditetom i drugim teškoćama omogućena je prilagodba akademskog okruženja i ispitnih obveza;
- studentima sportašima omogućeno je usklađivanje pohađanja nastave s njihovim sportskim aktivnostima i natjecanjima;
- studentima koji su roditelji omogućeno je fleksibilnije izvršavanje nastavnih i ispitnih obveza, uzimajući u obzir njihove obiteljske odgovornosti.

Tijekom akademske godine 2023./2024., pravo na akademsku prilagodbu koristilo je sedam studenata, dok su četiri studenta sportaša ostvarila mogućnost studiranja pod prilagođenim uvjetima.

19) Krajem godine izrađena je **Analiza završnosti studenata za razdoblje 2013.-2024. godine** o čemu je izvještavano na 15. sjednici Odbora za kvalitetu.

20) Tijekom prosinca provedene su pripremne aktivnosti za provedbu anketiranja studenata prijediplomskog i diplomskog studija o zadovoljstvu kvalitetom nastave za kolegije zimskog semestra ak. godine 2024./2025.

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

Voditeljica Odbora
MTrinajstić
doc. dr. sc. Maša Trinajstić

Dostaviti:

1. Fakultetskom vijeću
2. Centru za kvalitetu
3. Arhiva