

KLASA: 023-03/22-05/02
URBROJ: 251-450-01-22-12
Zagreb, 21. srpnja 2022.

IZMJENE I DOPUNE

STRATEGIJE OSIGURAVANJA KVALITETE

2020 – 2025

Osiguravanje kvalitete na Poslovnom veleučilištu Zagreb (dalje u tekstu: PVZG) podrazumijeva niz mjera i aktivnosti kojima je cilj sustavno podržavati i unaprjeđivati kvalitetu rada PVZG-a u svim segmentima, što uključuje i nastavne procese. Kvaliteta je dio svakodnevnih aktivnosti i temelj organizacijskog uspjeha, a doprinosi i zadovoljstvu svih dionika u sustavu visokog obrazovanja (studenti, nastavnici, nenastavno osoblje). Kvaliteta mora biti mjerljiva, a ishodi poslužuju za kontinuirano preispitivanje djelovanja PVZG-a u nacionalnim i regionalnim okvirima. Strategija razvoja PVZG-a za razdoblje 2020 – 2025 postavila je nekoliko strateških razvojnih ciljeva te jasno definirala aktivnosti potrebne za njihovu realizaciju u navedenom periodu, sukladno kapacitetu ljudskih resursa.

MISIJA

Izvodimo suvremene studijske programe u području marketinga i komunikacija, menadžmenta i produkcije u kulturi te upravljanja opskrbnim lancima, u skladu s potrebama naših studenata i društva u kojem djelujemo. Potičemo studente da ostvare svoj puni potencijal sa širokim spektrom stručnih i poslovno primjenjivih znanja za stvaranje novih vrijednosti. Prenosimo znanje u svim područjima svog djelovanja, kako bi naši sadašnji studenti bili sposobni rješavati buduće izazove u stvarnom poslovnom okruženju, što će uključivati oslanjanje na stečene stručne kompetencije, ali i komponentu aktivnog građanstva.

VIZIJA

Želimo postati prepoznatljiva visokoobrazovna institucija unutar i izvan granica Republike Hrvatske koja je izvrsna u poučavanju menadžerskih, komunikacijskih, kulturnih i tehničkih znanja za primjenu u poslovanju, kao i stvaranju stručnjaka sposobnih, vodeći se najvišim stručnim, etičkim i osobnim

vrijednostima, ostvariti zapažene poslovne rezultate uz poštivanje visokih standarda, stvarajući pritom novu vrijednost i pokrećući pozitivne promjene u okruženju u kojem djeluju.

POLITIKA KVALITETE

Politika kvalitete javno je objavljena na oglasnoj ploči koju koristi Poslovno veleučilište Zagreb (dalje u tekstu: PVZG) i na internetskim stranicama PVZG-a.

Uprava PVZG-a opredjeljuje se za sljedeću **politiku kvalitete**:

Usmjerenost na potrebe i očekivanja dionika u obrazovnom procesu i njihovo zadovoljstvo ostvarenom suradnjom najvažnije su vrijednosti prema kojima PVZG mjeri i određuje svoju ukupnu uspješnost.

Da bismo to postizali trajno se obvezujemo:

- ✓ održavati konkurentne edukacijske programe u skladu s bolonjskim procesima i standardima sličnih edukacijskih ustanova u zemlji i inozemstvu,
- ✓ zapošljavati stručno i ambiciozno osoblje koje će imati mogućnost i obvezu stalno se razvijati i usavršavati,
- ✓ primjenjivati i poboljšavati djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom sukladno ESG standardima,
- ✓ pružati potencijalnim studentima najbolje informacije o aktualnoj ponudi,
- ✓ nagrađivati najbolje studente i nastavnike,
- ✓ brzo i djelotvorno riješiti sve pritužbe ili reklamacije,
- ✓ postavljati si ambiciozne, mjerljive i ostvarljive ciljeve,
- ✓ razmatrati moguće rizike i prilike te osigurati njihov nadzor i rješavanje.

Svaki djelatnik PVZG-a upoznat je s politikom kvalitete, razumije ju i prihvaća kao trajno načelo u vlastitom djelovanju.

STRATEGIJA OSIGURAVANJA KVALITETE

U skladu s misijom, vizijom i politikom kvalitete PVZG je odlučan kontinuirano i dosljedno unaprjeđivati sustav osiguravanja kvalitete. Standardi kvalitete zastupljeni su u svakodnevnom djelovanju PVZG-a te integrirani u sve normativne akte. PVZG svoju politiku kvalitete provodi kontinuirano unaprjeđujući kvalitetu u sljedećim područjima:

- standardi osiguravanja kvalitete u upravljanju ljudskim resursima,
- standardi osiguravanja kvalitete u razvoju studijskih programa i kreiranju međunarodnog iskoraka,
- standardi osiguravanja kvalitete u upravljanju kvalitetom i osiguravanju prepoznatljivosti visokog učilišta na prostoru visokog obrazovanja.

Standardi osiguravanja kvalitete u upravljanju ljudskim resursima

Upravljanje ljudskim resursima važan je dio politike osiguravanja kvalitete. Zadovoljni studenti i zadovoljni nastavnici najbolji su promotori rada PVZG-a i njegove slike u javnosti. Upravljanje ljudskim resursima zahtijeva i kontinuirano praćenje učinkovitosti i produktivnosti, što PVZG može unaprijediti jasnim definiranjem ključnih pokazatelja uspješnosti za svaku provedenu aktivnost. Također, PVZG sustavno prati potrebe i napredak nastavnog i nenastavnog osoblja u svakodnevnom radu valorizirajući njihov trud i odajući im pažnju za učinjeno.

Aktivnosti:

- ✓ Definirati kriterije za nagrađivanje izvrsnosti i napredovanja u poslu.
- ✓ Uspostaviti sustav upravljanja učinkom zaposlenika, nagrađivanje izvrsnosti i napredovanja osoblja.
- ✓ Definirati i implementirati mjerljive rezultate (KPI-a; *key performance index*) za sve zaposlene i vanjske suradnike, sukladno ciljevima misije osnovne djelatnosti.

Standardi osiguravanja kvalitete u razvoju studijskih programa i kreiranju međunarodnog iskoraka

PVZG u sljedećem petogodišnjem razdoblju želi dovršiti proces uspješne transformacije razvojem studijskih vertikala na diplomskoj razini – specijalistički diplomski stručni studij Menadžmenta i produkcije u kulturi te specijalistički diplomski stručni studij Upravljanja opskrbnim lancima. O razvoju

novih studijskih programa odlučivat će se u skladu s potrebama visokog učilišta i provedenim analizama tržišta rada, no primarni je fokus Veleučilišta na unaprjeđenju sustava osiguravanja kvalitete u svim segmentima. Djelovanje u nacionalnim okvirima postaje sve suženije, a budućnost se ogleda u procesu internacionalizacije koja omogućava visokom učilištu prisutnost na međunarodnom obrazovnom prostoru, otvara mogućnosti daljnje suradnje s inozemnim partnerima, ali i jačanje mogućnosti dolaska stranih studenata, zatim prijavu na natječaje iz EU fondova koji su namijenjeni internacionalizaciji visokog obrazovanja samostalno ili u suradnji s drugim visokim učilištima. Internacionalizacija potiče visoka učilišta na pokretanje studijskih programa na engleskom jeziku, što traži individualnu, ali i organizacijsku prilagodbu u pogledu spremnosti ljudskih resursa i osiguravanja institucijskih kapaciteta.

Aktivnosti:

- ✓ Nastavak razvoja studijskih vertikala na diplomskoj razini
 - Ispuniti zakonske uvjete za dobivanje dopusnice za izvođenje specijalističkog diplomskog stručnog studija Menadžmenta i produkcije u kulturi.
 - Ispuniti zakonske uvjete za dobivanje dopusnice za izvođenje specijalističkog diplomskog stručnog studija Upravljanja opskrbnim lancima.
- ✓ Izraditi strategiju internacionalizacije PVZG-a.
- ✓ Povećati međunarodnu prepoznatljivost studijskih programa izvođenjem nastave na engleskom jeziku, primarno na diplomskoj razini studija u nadolazećem strateškom razdoblju.

Standardi osiguravanja kvalitete u osiguravanju kvalitete i prepoznatljivosti visokog učilišta na prostoru visokog obrazovanja

Upravljanje sustavom osiguravanja kvalitete u središte stavlja nastavnike kao ključne dionike u izvršenju nastavnih procesa. Uz stalno zaposlene nastavnike kvaliteti studijskih programa PVZG-a doprinosi i mnoštvo vanjskih suradnika s najvišim izborima u znanstveno-nastavna zvanja (akademici, redoviti profesori u trajnom zvanju) koji su ostvarili zavidne akademske karijere. Uz njih doprinos kvaliteti cijeloga sustava daju i brojni stručnjaci iz agencija za tržišno komuniciranje, agencija za komunikacijski menadžment, digitalni marketing, nove medije, televizijske i multimedijske kuće, transportnih sustava, upravljanja projektima u menadžmentu, upravljanja projektima u kulturi, menadžmenta kulturnih institucija, marketinških stratega u brojnim organizacijama, stručnjaka iz područja brendiranja te općenito kreativnih i kulturnih industrija. Osim toga, u nastavne procese uključuju se i brojni dokazani stručnjaci iz prakse koji svoja znanja i vještine dijele s akademskom javnošću, kao i ostalim zainteresiranim javnostima u obliku organiziranih gostujućih predavanja.

PVZG će u sljedećem petogodišnjem razdoblju u sustav osiguravanja kvalitete, uz postojeće Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete, uključiti i veći broj stručnih dionika koji će svoj doprinos dati kroz djelovanje Savjeta za kvalitetu PVZG-a. Riječ je o stručnjacima iz akademske zajednice koji imaju iskustva rada u povjerenstvima za osiguravanje kvalitete na matičnim ustanovama ili su aktivno sudjelovali u kreiranju politika kvalitete u prostoru visokoga obrazovanja. Cilj je izgraditi potpuno funkcionalan sustav osiguranja kvalitete za svaki nastavni proces, ali i poslovne aktivnosti. Uz Savjet za kvalitetu koji će moći predlagati poboljšanja postojećih studijskih programa, PVZG planira osnovati i Gospodarsko vijeće koje će činiti ugledni gospodarstvenici iz područja marketinga i komunikacija, menadžmenta i produkcije u kulturi te upravljanja opskrbnim lancima. PVZG na ovaj način nastoji jačati i svoju društvenu ulogu.

Nadalje, jedan od mehanizama praćenja kvalitete rada nastavnika svakako su i studentske ankete na semestralnoj razini, o čemu Povjerenstvo za osiguravanje kvalitete redovito izvještava. No, osim interne evaluacije, osnaživanju politike kvalitete Veleučilišta doprinijet će i provođenje vanjske (eksterne) evaluacije koju PVZG osigurava u suradnji s neovisnim vanjskim stručnjacima koji imaju iskustva rada vezano za praćenje pedagoško-psihološko-didaktičkih kompetencija nastavnika. Jačanju nastavničkih kompetencija može pridonijeti i poticanje mobilnosti nastavnika u sklopu Erasmus programa što omogućava stjecanje međunarodnog iskustva na razini EU-a i usporedbu korištenih nastavnih metoda te primjene ishoda učenja.

Aktivnosti:

- ✓ Implementirati funkcionalan sustav za upravljanje kvalitetom za svaki nastavni i poslovni proces.
- ✓ Osmisliti dodatne načine praćenja kvalitete nastavnih procesa – uz internu, intervalno provoditi i vanjsku evaluaciju (vanjski monitoring).
- ✓ Oformiti Savjet za kvalitetu i Gospodarsko vijeće PVZG-a.
 - uključivati vanjske dionike u izmjene i poboljšanja postojećih studijskih programa te prilikom planiranja budućih studijskih programa,
 - unaprijediti društvenu ulogu PVZG-a.
- ✓ Osigurati financijsku održivost sustava.
- ✓ Kontinuirano osuvremenjivati syllabuse unutar postojećih programa, s posebnim naglaskom na ishode učenja, provjere ishoda učenja i godišnju reviziju svih nastavnih procesa.

- ✓ Povećati prepoznatljivost studija uvođenjem inozemnog certificiranja/akreditacije na diplomskoj razini studija – kako iz društvenog područja - polja marketinga i komunikacija, tako i iz tehničkog područja – polja upravljanja opskrbnim lancima – s fokusom na ona strana tržišta koja bismo nišno ciljali.
- ✓ Uspostavljanje bilateralne suradnje s visokoškolskim partnerima, primarno s područja EU-a razmjena studenata i nastavnika.
- ✓ Razvoj mehanizama i revizija razredbenog ispita za privlačenje kvalitetnijih kandidata za upis na sve studijske programe.
- ✓ Pratiti broj izdanih rješenja o prijelazu studenata s drugih fakulteta na PVZG (na razini akademske godine).
- ✓ Izvještavati na godišnjoj razini o izmjenama i dopunama pravnih akata.
- ✓ Osigurati mjerenje usporedbe između W-O-M (Word of Mouth) efekta i efekta direktne promidžbene konverzije tijekom razredbenog postupka.