



Sveučilište u Zadru
ODJEL ZA TURIZAM I KOMUNIKACIJSKE
ZNANOSTI

KLASA: 602-04/12-03/10

URBROJ: 2198-1-79-31/12-01

PRIRUČNIK
ZA OSIGURAVANJE I UNAPRJEĐIVANJE KVALITETE
ODJELA ZA TURIZAM I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
SVEUČILIŠTA U ZADRU

Zadar, travanj 2012.

Sadržaj:

1 Uvod	1
2 Organizacija sustava za unaprjeđivanje i osiguravanje i kvalitete na Odjelu.....	2
3 Studiji	3
3.1 Analiza podataka o atraktivnosti studijskih programa	5
3.2 Postupak revizije postojećih studijskih programa	6
3.3 Analiza uspješnosti završavanja studija	7
3.4 Analiza podataka o zapošljavanju po diplomiranju	8
3.5 Anketiranje završenih studenata	9
3.6 Anketiranje poslodavaca	9
4 Studenti	10
4.1 Definiranje pravila i kriterija za ocjenjivanje studenata	10
4.2 Postupak po žalbi studenta na ocjenu	11
4.3 Analiza podataka o broju upisanih studenata u višu godinu studija	11
4.4 Analiza uspješnosti polaganja ispita	12
5 Osiguravanje kvalitete nastave i nastavnog osoblja	12
5.1 Analiza podataka o broju nastavnika i studenata	12
5.2 Analiza opterećenja i obveza nastavnika.....	13
5.3 Izrada syllabusa kolegija	14
5.4 Evaluacija nastave i nastavnika od strane studenata	15
5.5 Samoevaluacija nastavnika	15
6 Osiguravanje kvalitete resursa za podršku studentima	16
6.1 Osiguravanje postupaka podrške studentima	16
6.2 Evaluacija rada tajništva Odjela	17
6.3 Nabavka obvezne literature.....	18
7 Osiguranje kvalitete znanstveno-istraživačke djelatnosti	18
7.1. Vrednovanje kvalitete znanstveno-istraživačke djelatnosti	18
7.2. Strategija znanstvenog rada	20
7.3 Međunarodna suradnja i mobilnost nastavnika i studenata.....	20
8 Postupci za analizu uspješnosti sustava kvalitete	21
7.1 Postupak izrade SWOT analize	21
7.2 Postupak provedbe unutarnje prosudbe	22
7.3. Postupak izrade samoanalize	23
Literatura	24

• UVOD

Odjel za turizam i komunikacijske znanosti (u daljnjem tekstu: Odjel) je sastavnica Sveučilišta u Zadru. Odjel nastavlja tradiciju prvog studija turizma kulturološkog usmjerenja u Hrvatskoj, koji se na nekadašnjoj Pedagoškoj akademiji u Zadru od 1972. godine poučavao u okviru dvogodišnjih usmjerenja Turističke kulture i Selektivnog turizma, a kasnije od 1994. na Filozofskom fakultetu u Zadru kao dodiplomski četverogodišnji sveučilišni studij Kulture i turizma u sklopu istoimenog odsjeka. Osnivanjem Sveučilišta u Zadru 2002. godine, studij postaje okosnica novostvorenog Odjela za informatologiju i komunikologiju, a od 2009. Odjela za turizam i komunikacijske znanosti, čime se dodatno i u nazivu i u sadržaju naglasio interdisciplinirani karakter Odjela i studija.

Pokretanjem Bolonjskog procesa 2005. godine, Odjel dobiva dopusnicu za izvođenje trogodišnjeg preddiplomskog studija Kulture i turizma i četiri dvogodišnja diplomatska studija Poduzetništva u kulturi i turizmu, Kulturne baštine i turizma, Novinarstva i odnosa s javnošću i Ekologije u kulturi i turizmu. Time je prepoznata namjera Odjela da se studentima nakon holističkog uvida u vrlo kompleksan fenomen turizma na preddiplomskoj razini, omogući magistarsko usavršavanje u njegovim segmentima kao kulturološkog, ekonomskog, komunikacijskog i ekološkog fenomena. Pretpostavka je da će takav pristup omogućiti djelotvornije uključivanje diplomiranih studenata u tržište rada, a pružiti i vrlo široku i temeljitu podlogu za znanstvena istraživanja.

Kako bi se ostvarili tako ambiciozno postavljeni ciljevi i dobile prave informacije o njihovom ostvarivanju, nužno je uspostaviti učinkovit sustav osiguravanja kvalitete kao i njegovo kontinuirano provođenje na svim organizacijskim strukturama, imajući u vidu kako specifičnosti samoga Odjela tako i njegovu uklopljenost u znanstveno-nastavni proces i sustav osiguravanja kvalitete na nacionalnoj i europskoj razini.

Za koordinaciju, praćenje cjelokupnih aktivnosti, unaprjeđenje rada i usklađivanje svih poslovnih aktivnosti Odjela odgovorni su pročelnik, zamjenik pročelnika, tajnica te Stručno vijeće Odjela sukladno Statutu Sveučilišta i Pravilnicima o sustavu osiguravanja kvalitete Sveučilišta u Zadru i samog Odjela.

Ovaj Priručnik izrađen je s ciljem definiranja aktivnosti i postupaka pomoću kojih će se osiguravati i unaprjeđivati kvaliteta visokog obrazovanja na Odjelu, a temelji se na *Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area)*. Navedene su aktivnosti jasno opisane te su utvrđeni načini njihova provođenja pa Priručnik služi i za samoevaluaciju te ostalih postupaka koje predviđaju *Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja (ESG)*. Cilj postojanja Priručnika je osiguravanje kontinuiranog praćenja različitih indikatora kvalitete te kreiranje mjera za poboljšanje i unaprjeđenje. Zbog navedenog nužno je Priručnik dopunjavati i mijenjati po potrebi, a sve u svrhu kontinuiranog procesa poboljšanja kvalitete.

Priručnik je objavljen i na mrežnim stranicama Sveučilišta na adresi: <http://www.unizd.hr/Default.aspx?alias=www.unizd.hr/tikz>, pa je time i javno dostupan.

- **ORGANIZACIJA SUSTAVA MJERA I AKTIVNOSTI ZA OSIGURANJE I UNPRJEĐENJE KVALITETE VISOKOG OBRAZOVANJA NA ODJELU ZA TURIZAM I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI**

Temeljem Statuta i Pravilnika o sustavu osiguranja kvalitete Sveučilišta u Zadru, te. Pravilnika o sustavu osiguranja kvalitete Odjela za turizam i komunikacijske znanosti (prosinac 2010.) (u daljnjem tekstu Pravilnik) i izmjena Pravilnika (veljača 2011.) na Sjednici Stručnog vijeća Odjela izabiru se članovi peteročlanog Povjerenstva za kvalitetu Odjela za turizam i komunikacijske znanosti (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo).

Stručno vijeće Odjela imenovalo je Povjerenstvo u sastavu:

- tri predstavnika nastavnika Odjela
- predstavnik studenata
- predstavnik društvenih/gospodarskih subjekata iz lokalne zajednice

Predsjednik Povjerenstva imenuje se iz redova nastavnika Odjela.

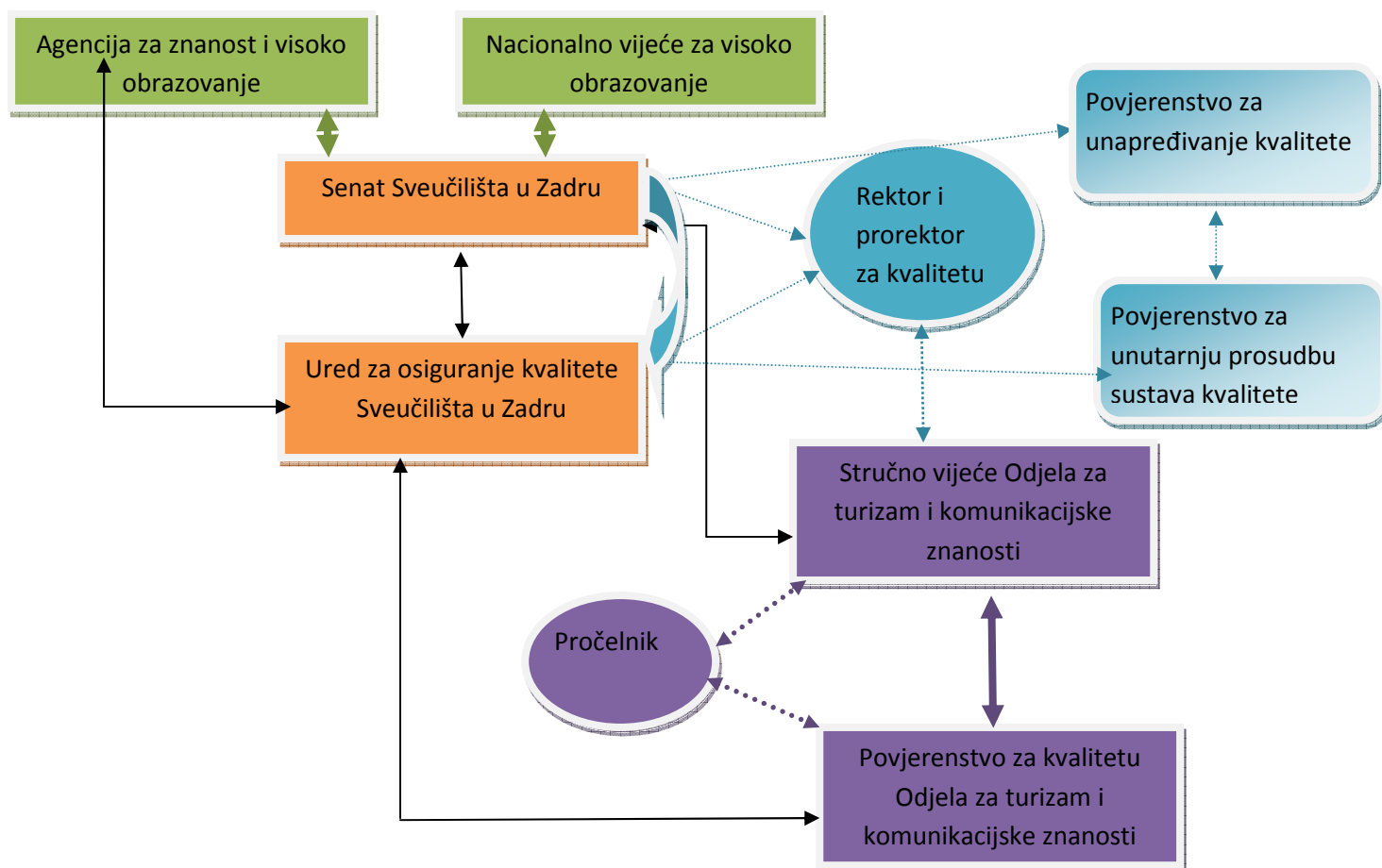
Mandat članova/ica Povjerenstava traje dvije (2) akademske godine. Mandat se može ponoviti više puta.

Dokument relevantan za definiranje djelovanja, zadaća i odgovornosti Povjerenstva je Pravilnik o osiguranju kvalitete Odjela s pripadajućim izmjenama dostupan na stranici <http://www.unizd.hr/Default.aspx?alias=www.unizd.hr/tikz>.

Rad Povjerenstva određen je Poslovníkom kojeg donosi Stručno vijeće Odjela (<http://www.unizd.hr/Default.aspx?alias=www.unizd.hr/tikz>) i Poslovníkom Ureda za osiguravanje kvalitete kojeg donosi Senat (www.unizd.hr).

Prilikom provođenja aktivnosti opisanih u ovom priručniku, Povjerenstvo surađuje s drugim tijelima sustava osiguravanja kvalitete Sveučilišta u Zadru.

Slika 1. Organizacija sustava za unaprjeđivanje i osiguravanje kvalitete na Sveučilištu u Zadru i Odjelu za turizam i komunikacijske znanosti



Organizacijska shema SOK na Sveučilištu sastavni dio je Priručnika kvalitete Sveučilišta (str. 7.) i može se pronaći na <http://www.unizd.hr/LinkClick.aspx?fileticket=ZC2eOI%2fZuY%3d&tabid=238&mid=6434>.

3. STUDIJI

Odjel za turizam i komunikacijske znanosti Sveučilišta u Zadru teži neprekidnom unapređenju kvalitete studijskih programa koje izvodi u skladu s preporukama i odredbama državnih institucija i agencija, zakonskom regulativom, aktima i propisima Sveučilišta u Zadru, smjernicama i standardima definiranim u okviru Europskog prostora visokog obrazovanja, te potrebama gospodarstva.

Pored usmjerenosti ka stalnom povećanju kvalitete postojećih studijskih programa koje izvodi, Odjel se orijentira i na razvoj novih studijskih programa u skladu s postavljenom misijom.

Dobra praksa:

- Odjel određuje studijske programe sukladno postavljenoj misiji, područjima istraživanja kojima se bavi i zakonskoj regulativi.

- Studijski programi usklađeni su s prihvaćenim lokalnim, nacionalnim i međunarodnim standardima u području visokog obrazovanja.
- Odjel periodički objavljuje nepristrane i objektivne analize kvantitativnog i kvalitativnog karaktera o studijskim programima koje izvodi.

Odjel je svjestan važnosti pravovremenog upoznavanja potencijalnih studenata sa studijskim programima koje izvodi, upisnim kvotama, uvjetima studiranja koje pruža, načinima i uvjetima upisa, te mogućnostima nastavka studija na višim stupnjevima. U tom smislu Odjel je usvojio smjernice za informiranje i upis novih studenata:

Dobra praksa:

- Odjel surađuje s Uredom za odnose s javnošću Sveučilišta u Zadru pri informiranju i upoznavanju učenika srednjih škola i drugih potencijalnih kandidata sa studijskim programima koje nudi, upisnim kvotama, kao i s prostorima u kojima se izvodi nastavni proces.
- Odjel sudjeluje na Otvorenim danima Sveučilišta u Zadru na kojima se predstavlja učenicima srednjih škola i drugim potencijalnim kandidatima, te pravovremeno na svojim web stranicama objavljuje sve važne informacije vezane za studijske programe koje nudi, upisne kvote i sl.
- Postupci informiranja potencijalnih studenata, te procedura klasifikacijskog postupka upisa i žalbe na isti su dostupni i javni, u potpunosti nedvosmisleni i dosljedno se primjenjuju
- U skladu s preporukama Ureda za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Sveučilišta u Zadru Odjel osigurava mentore (tutore) za sve studente prve godine studija. Popis tutora i studenata pravovremeno se objavljuje na mrežnoj stranici Odjela.
- U suradnji s nadležnim službama Sveučilišta u Zadru Odjel realizira postupke za uključenje studenata s posebnim potrebama.

Studijski programi se osmišljavaju na način da učinkovito pripremaju studente za zaposlenje, te omoguću daljnji nastavak akademskog obrazovanja.

Dobra praksa:

- Nastavni proces kroz predavanja, seminare i vježbe, izradu završnog i diplomskog rada te ostalo osposobljava studente potrebnim znanjima i vještinama traženim u budućoj poslovnoj praksi.
- Suradnja profesora i studenta u realizaciji studentskih projekata koji su usko vezani za nastavni plan i program.
- Studijski programi omogućuju uključivanje studenata u znanstveno-istraživački rad.
- Odjel prikuplja informacije o zapošljavanju svojih studenata po završetku studija i provodi istraživanje o zadovoljstvu poslodavaca tim kadrom.

Svi studijski programi koje izvodi Odjel orijentirani su prema cjeloživotnom obrazovanju i pružaju mogućnosti stručnog osposobljavanja.

Dobra praksa:

- Studijski programi osmišljeni su kako bi poticali cjeloživotno obrazovanje.
- Pri izvedbi studijskih programa naglasak je stavljen na mogućnosti pohađanja nastave i izvršavanja ostalih studijskih obveza svim profilima upisanih studenata (redoviti, izvanredni, studenti s posebnim potrebama i dr.).

Studijski programi potiču mobilnost studenata.

Dobra praksa:

- Informacije o studijskim programima su jasne, detaljne i dostupne stranim studentima. (http://www.unizd.hr/Portals/0/ms/odjeli/Odjel_za_turizam_i_komunikacijske%20znanosti.PDF)
- Uvjeti studiranja na Odjelu za strane studente usklađuju se s Uredom za međunarodnu suradnju Sveučilišta u Zadru.
- Studijskim programima stvaraju se preduvjeti za razdoblje studiranja izvan matične institucije.
- Stvaranje studijskih programa koji omogućavaju dobivanje europske ili druge međunarodne diplome.

3.1 ANALIZA PODATAKA O ATRAKTIVNOSTI STUDIJSKOG PROGRAMA

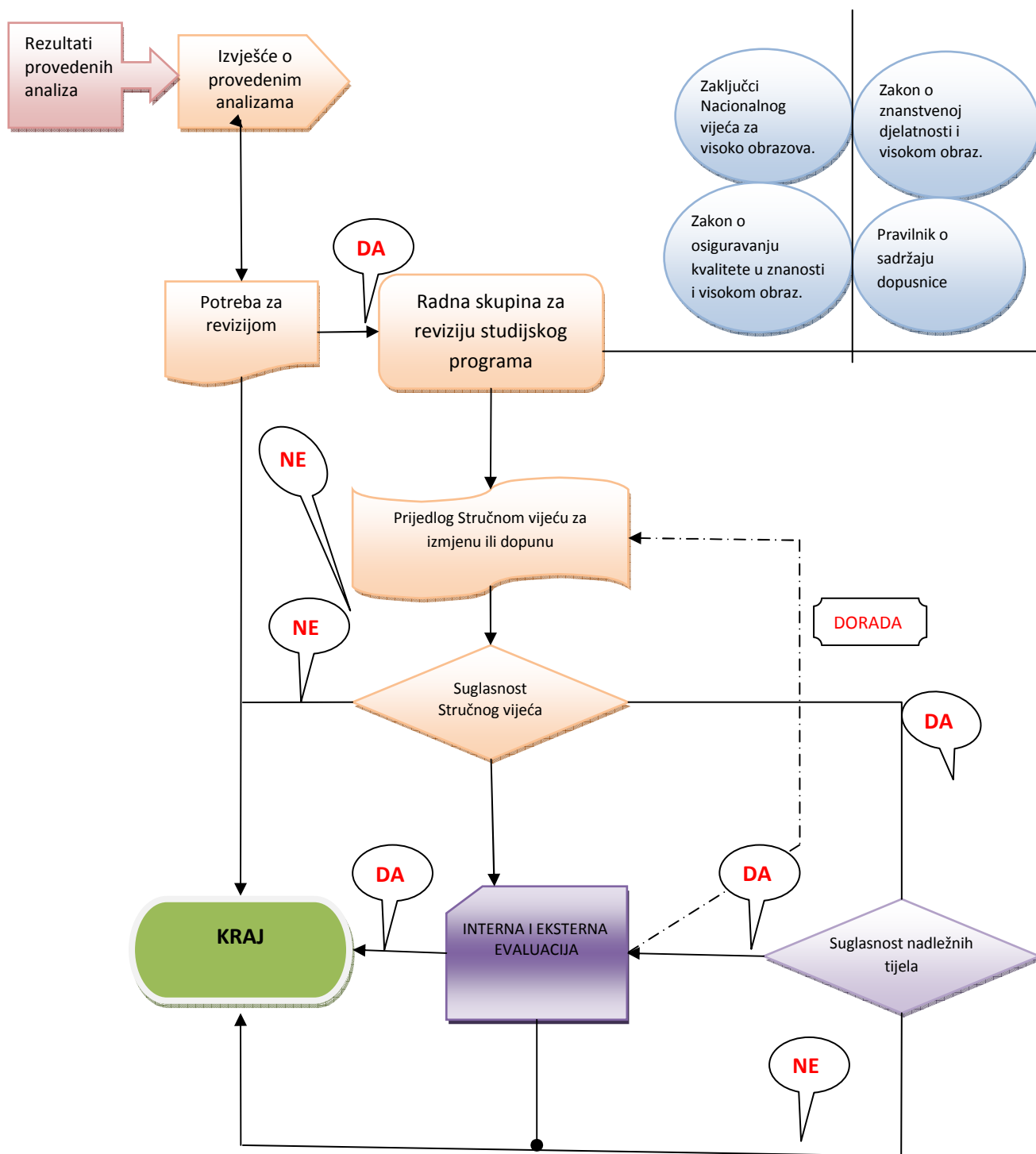
Svrha:	Svrha praćenja ovog pokazatelja kvalitete je prikupljanje i obrada podataka s ciljem uvida u atraktivnost pojedinih studijskih usmjerenja. Analizira se broj prijavljenih kandidata u odnosu na broj upisanih studenata u I godinu na svaki od studijskih usmjerenja.
Odgovorna osoba:	Zamjenik pročelnika Predsjednik Povjerenstva
Postupak:	Pokazatelj kvalitete evidentira se tako da se za svaku godinu utvrdi broj kandidata koji su se prijavili za upis na I godinu preddiplomskog studija te broj kandidata koji su se upisali na određeni diplomski studij. Broj kandidata koji su se upisali trebao bi se poklapati s upisnom kvotom Odjela na pojedini program. Ovo je potrebno izvršiti za svaki studij od akademske godine 2011./2012. U okviru ovog postupka obrađuju se podatci: • o broju kandidata obzirom na završenu srednju školu • o prosječnom općem uspjehu prijavljenih

	kandidata tijekom srednjoškolskog obrazovanja Obradu i prezentaciju podataka vrši predsjednik Povjerenstva i/ili tajnica Odjela
Dostupnost rezultata:	Rezultati su dostupni svima.
Dinamika provedbe:	Analiza se provodi na početku svake akademske godine s rokom provedbe 31. prosinca.

3.2 POSTUPAK REVIZIJE POSTOJEĆIH STUDIJSKIH PROGRAMA

Svrha:	Temeljem odgovora dobivenih anketiranjem nastavnika, studenata i završenih studenata, određuju se eventualne mjere poboljšanja posebice u ishodima učenja, odnosno utvrđuje se potreba za provođenjem postupka izmjene postojećih studijskih programa kako bi se osigurala kvaliteta u provođenju nastave i poboljšavanja ostvarenja ishoda učenja te u konačnici kvaliteta u obrazovanju završenih studenata.
Odgovorna osoba:	pročelnik zamjenik pročelnika predsjednik Povjerenstva
Postupak:	• sukladno odredbama ovog Priručnika provodi se anketiranje nastavnika, studenata, završenih studenata i poslodavaca s posebnim naglaskom na postignuća u ishodima učenja • o obrađenim podacima sastavlja se izvještaj • temeljem podataka utvrđuje se potreba za revizijom postojećih studijskih programa • osniva se radna skupina za reviziju studijskih programa • studijski programi se revidiraju prema Zaključku Nacionalnog vijeća za visoko obrazovanje od 28. rujna 2007. godine
Dostupnost rezultata:	Rezultati su dostupni svima.
Dinamika provedbe:	Postupak se provodi svake 3 godine u skladu s anketiranjem nastavnika, studenata i završenih studenata sukladno gore navedenom dokumentu

Slika 2 Dijagram toka procesa revizije postojećih studijskih programa



3.3 ANALIZA USPJEŠNOSTI ZAVRŠAVANJA STUDIJA

Svrha:

Svrha analize ovih pokazatelja kvalitete je prikupiti i obraditi tražene podatke te temeljem dobivenih rezultata po potrebi poduzeti mjere za smanjenje broja studenata koji su izgubili status studenta kao i mjere za smanjenje prosječne duljine studiranja.

Odgovorna osoba:	Pročelnik zamjenik pročelnika predsjednik Povjerenstva
Postupak:	Statističku obradu provode tajnica Odjela i predsjednik Povjerenstva. Obraduju se podatci: • broj završenih studenata u godini (broj obuhvaća diplomirane studente po generacijama i ukupno diplomirane studente) • broj studenata koji nije završio studij u propisanom roku za svaki studijski program • prosječna duljina studiranja za svaki studijski program • prosječna ocjena studiranja za svaki studijski program (srednja ocjena svih položenih ispita za svakog studenta)
Dostupnost rezultata:	Rezultati su dostupni svima.
Dinamika provedbe:	Analiza se provodi svake godine s rokom provedbe: • 31. prosinca za: podatke o broju diplomiranih studenata u godini, broju studenata koji nije završio studij u propisanom roku i broju studenata koji su položili pojedini ispit • 31. prosinca za: podatke o prosječnoj duljini studiranja za svaki studijski program i prosječnoj ocjeni studiranja za svaki studijski program

3.4 ANALIZA PODATAKA O ZAPOSŁJAVANJU PO DIPLOMIRANJU

Svrha:	Svrha praćenja ovog pokazatelja kvalitete je prikupljanje i obrada podataka sa Zavoda za zapošljavanje o stanju nezaposlenih diplomiranih studenata (sukladno svim studijskim programima koje Odjel izvodi) kako bi se utvrdila usklađenost broja studenata s potrebama tržišta.
Odgovorna osoba:	predsjednik Povjerenstva
Postupak:	Podatak o broju diplomiranih studenata na Odjelu je egzaktni, dok se drugi podaci mogu dobiti na upit. Pri evidenciji podataka potrebno je navesti izvor podataka ili način na koji se do njih došlo. Nakon izrade tablice, upisuju se podaci o broju diplomiranih studenata, broju zaposlenih studenata i broju nezaposlenih studenata
Dostupnost rezultata:	Rezultati su dostupni svima.
Dinamika provedbe:	Analiza se provodi svake godine s rokom provedbe 01. ožujka.

3.5 ANKETIRANJE ZAVRŠENIH STUDENATA

Svrha:	Svrha anketiranja je dobivanje podataka o tome kako završeni studenti Odjela ocjenjuju stečena znanja i vještine stečene studiranjem u odnosu na kompetencije potrebne za rad. Temeljem dobivenih odgovora određuju se eventualne mjere poboljšanja određenih dijelova studija kako bi se uklonili nedostaci na koje ukazuju završeni studenti.
Odgovorna osoba:	predsjednik Povjerenstva
Postupak:	Anketiranjem završenih studenata (alumnia) upotrebom tiskanog ili digitalnog obrasca
Dostupnost rezultata:	Rezultati su dostupni svima.
Dinamika provedbe:	Anketiranje se provodi svake 3 godine.

3.6 ANKETIRANJE POSLODAVACA, STRUČNIH TIJELA I UDRUŽENJA

Svrha:	Svrha anketiranja je dobivanje podataka o tome kako poslodavci iz javnih i privatnih tvrtki, kao i neprofitnih organizacija u lokalnoj zajednici ocjenjuju stečena znanja i vještine djelatnika koji su završeni studenti Fakulteta. Temeljem dobivenih odgovora određuju se eventualne mjere poboljšanja određenih dijelova studija kako bi se uklonili nedostaci na koje ukazuju poslodavci.
Odgovorna osoba:	predsjednik Povjerenstva
Postupak:	Anketiranje se provodi pisanim ili digitalnim obrascem: - kontaktiranjem organizacije koje zapošljavaju djelatnike iz područja obrazovanja Odjela - obrasci za anketiranje dostave se tvrtkama uz obrazloženje svrhe istraživanja i način popunjavanja obrazaca - ispunjene obrasce prikuplja za to zadužena osoba - obrađenim podacima sastavlja se izvještaj i prijedlog mjera poboljšanja
Dostupnost rezultata:	Rezultati su dostupni svima.
Dinamika provedbe:	Anketiranje se provodi svake 3 godine

4. STUDENTI

4.1 DEFINIRANJE PRAVILA I KRITERIJA ZA OCJENJIVANJE STUDENATA (dio syllabusa)

Svrha:	Svrha praćenja ovog pokazatelja kvalitete je osiguravanje transparentnosti kriterija, pravila i procedura za ocjenjivanje studenata. Ovaj pokazatelj ima za cilj i utvrđivanje ostvarenih ishoda učenja. Obvezna je javna dostupnost istih putem objave na internetskim stranicama Odjela.
Odgovorna osoba:	Nastavnik pojedinog predmeta (za definiranje, objavu i ažuriranje)
Postupak:	Pri izradi pravila i kriterija potrebno je obuhvatiti sljedeće: • struktura ispita • podatci o nastavniku/asistentu/demonstratoru • uvjeti za bodovanje kolokvija/seminara/ispita • uvjeti za dobivanje potpisa • uvjeti za formiranje ocjene temeljeni na ishodima učenja • potrebna literatura • termini konzultacija • termini kolokvija • termini ispita Studente se s načinom ocjenjivanja upoznaje putem javne objave na internetskoj stranici te pismeno i usmeno na uvodnim predavanjima.
Dostupnost rezultata:	Rezultati su dostupni svima, objavljeni i na internetskim stranicama (http://www.unizd.hr/Default.aspx?alias=www.unizd.hr/tikz – izvedbeni plan)
Prilog	Obrazac opisa predmeta OP-1 Obrazac ispitni termini IT-1

NAPOMENA: Odjel trebaju odlučiti o razini javnosti podataka s obzirom na mogućnost korištenja e-learninga. Odjel koristi aplikaciju Moodle za podržavanje e-learning učenja (dostupna studentima i nastavnicima Odjela na: <http://turizam.unizd.hr> uz posjedovanje AAI računa)

4.2 POSTUPAK PO ŽALBI STUDENTA NA OCJENU

Svrha:	Svrha ovog postupka je omogućiti pravo na žalbu studentu koji je nezadovoljan ocjenom dobivenom na ispitu. Postupak žalbe primjenjuju svi nastavnici i asistenti koji provode ispite, bilo pismene ili usmene.
Odgovorna osoba:	Pročelnik predmetni nastavnik predsjednik ispitnog Povjerenstva
Postupak:	• Student koji nije zadovoljan ocjenom, a nije potpisao prijavnicu ima pravo u roku najkasnije 24 sata nakon ocjenjivanja, žalbom odjelnom pročelniku putem tajništva Odjela, zatražiti da se ispit ponovi pred ispitnim povjerenstvom. • Ispitno povjerenstvo imenuje pročelnik odjela na kojem se izvodi pretežiti dio studijskog programa, a u roku od najkasnije 48 sati od primitka žalbe. • Ispitno povjerenstvo ima tri člana, s tim da predsjednik povjerenstva ne može biti nastavnik čijom ocjenom student nije bio zadovoljan. • Predsjednik ispitnog povjerenstva određuje datum polaganja ispita koji se mora održati u roku od najkasnije 5 radnih dana od zaprimanja žalbe. • Ispitno povjerenstvo donosi odluku o ocjeni većinom glasova. • Na odluku o ocjeni ispitnog povjerenstva ne može se ulagati žalba.

4.3 ANALIZA PODATAKA O BROJU UPISANIH STUDENATA U VIŠU GODINU STUDIJA

Svrha:	Svrha praćenja ovog pokazatelja kvalitete je utvrditi prolaznost studenata po godinama studija te sukladno rezultatima određivanje mjera zapovećanje uspješnosti studiranja.
Odgovorna osoba:	tajnica Odjela zamjenik pročelnika predsjednik Povjerenstva
Postupak:	Tajništvo prikuplja, Povjerenstvo obrađuje a zamjenik pročelnika prezentira podatke o: • ukupnom broju upisanih studenata za svaku godinu studija (razrađeno na izvanredne i redovite studente) • broju prvoupisanih • broju ponavljača

	• broj studenata koji studiraju u posebnom statusu
Dostupnost rezultata:	Rezultati su dostupni svima.
Dinamika provedbe:	Analiza se provodi svake godine s rokom provedbe 31. prosinca.

4.4 ANALIZA USPJEŠNOSTI POLAGANJA ISPITA

Svrha:	Svrha analize je utvrđivanje pokazatelja prolaznosti na kolokvijima i ispitima kao i određivanje potrebnih mjera poboljšanja uspješnosti polaganja ispita.
Odgovorna osoba:	zamjenik pročelnika tajnica Odjela predsjednik Povjerenstva
Postupak:	Tajništvo prikuplja, Povjerenstvo obrađuje a zamjenik pročelnika prezentira podatke o: • postotku prolaznosti na ispitima (broju studenata koji su položili pojedini ispit u odnosu na broj koji je pristupio ispitu) • prosječnoj ocjeni studenata koji su položili ispit, za svaki ispit po svakom ispitnom roku • omjeru broja studenta koji kolokvira bez obveze polaganja usmenog ispita pojedini predmet, u odnosu na ukupni broj studenata • omjer broja studenta koji kolokvira s obvezom polaganja usmenog ispita pojedini predmet, u odnosu na ukupni broj studenata
Dostupnost rezultata:	Rezultati su dostupni svima.
Dinamika provedbe:	Terminski plan provedbe mjere određuje Stručno vijeće Odjela

5. OSIGURAVANJE KVALITETE NASTAVE I NASTAVNOG OSOBLJA

5.1 ANALIZA PODATAKA O BROJU NASTAVNIKA I STUDENATA

Svrha:	Svrha ovog postupka je utvrditi broj nastavnika i studenata te izračunati njihov međusobni omjer. Temeljem dobivenih podataka nastojati ostvariti povećanje broja nastavnika u odnosu na broj studenata radi postizanja kvalitetnijeg odnosa i kvalitete u nastavi.
Odgovorna osoba:	Pročelnik tajnica Odjela predsjednik Povjerenstva
Postupak:	U omjer se stavlja broj studenata na svim

	studijskim programima s brojem nastavnog osoblja u znanstveno-nastavnim, nastavnim i suradničkim zvanjima. Praćenjem omjera nastoji se ostvariti povećanje broja nastavnika u odnosu na broj studenata.
Dostupnost rezultata:	Rezultati su dostupni svima.
Dinamika provedbe:	Analiza se provodi svake godine s rokom provedbe 31. prosinca.

5.2 ANALIZA OPTEREĆENJA I OBVEZA NASTAVNIKA

Svrha:	Svrha ovog postupka je dobiti uvid u obveze u opterećenje svakog pojedinog nastavnika te na temelju dobivenih ocjena odrediti mjere za ujednačenje opterećenja i time poboljšanja kvalitete rada.
Odgovorna osoba:	Pročelnik Zamjenik pročelnika predsjednik Povjerenstva
Postupak:	U postupku evaluacije sudjeluju svi nastavnici. 1) Izvedbenim planom definiraju se obveze nastavnika u nastavni odjela te se one sukladno s odgovarajućim zakonskim odredbama i važećim Kolektivnim ugovorom za znanost i visoko obrazovanje (2010.) izračunavaju u nastavno opterećenje temeljem obrazaca Plan opterećenja nastavnika, suradnika i znanstvenih novaka. 2) Tajništvo vodi evidenciju o preuzetim mentorstvima završnih i diplomskih radova, kao i u sudjelovanju u povjerenstvima za ocjenu i obranu ovih radova. Temeljem prikupljenih podataka izračunava se opterećenje nastavnika mentorskim radom. 3) Pročelnik Odjela vodi evidenciju o sudjelovanju nastavnika u stručnim tijelima Odjela i Sveučilišta, kao i o obnašanju funkcija (ECTS koordinator, Povjerenstvo za kvalitetu i sl.) i drugim preuzetim obvezama na Odjelu temeljem kojeg izračunava opterećenje nastavnika dodatnim obveza 4) Zamjenik pročelnika temeljem Pravilnika o radu Odjela za turizam i komunikacijske znanosti vodi brigu o znanstvenom napredovanju nastavnika te izrađuje tablicu predviđenog opterećenja nastavnika znanstvenim i istraživačkim radom.

	5) Pročelnik Odjela temeljem izdanih dopusnica za izvođenje nastave na drugim visokoškolskim ustanovama utvrđuje opterećenje nastavnika u izvođenju nastave na drugim ustanovama. 6) Zamjenik pročelnika vodi evidenciju o sudjelovanju nastavnika u znanstveno istraživačkim projektima temeljem kojeg se izračunava nastavnikovo opterećenje radom na projektu. Zbroj svih ovih opterećenja čini ukupno opterećenje pojedinog nastavnika na Odjelu.
Dostupnost rezultata:	Rezultati su dostupni Stručnom vijeću Odjela.
Dinamika provedbe:	Evaluacija se provodi jednom godišnje.

5.3 IZRADA SYLLABUSA KOLEGIJA

Svrha:	Svrha ovog postupka je utvrditi usklađenost razina ishoda učenja pojedinog kolegija sa definiranom strukturom prihvaćenog studijskog programa i prikladnosti metoda provjere istih. Pored navedenog, ovim postupkom osigurava se plansko izvođenje sadržaja kolegija prema tjednima, a osim toga i realno opterećenje studenata. Uvidom u Syllabus studentima je osigurano nedvosmislenost oko obveza koje su definirane na razini samog kolegija.
Odgovorna osoba:	nositelji kolegija zamjenik pročelnika predsjednik Povjerenstva
Postupak:	Nositelj/ica kolegija izrađuje Syllabus: - Nositelju/ici kolegija dostavlja se usvojeni predložak Opisa predmeta na razini Odjela - Nositelj/ica kolegija definira razine ishoda učenja po pojedinim kolegijima, a Povjerenstvo za kvalitetu Odjela za cijeli studijski program - Usvojeni redovi predavanja na raspolaganju su svim nastavnicima - popunjene Obrasce Opisa predmeta nastavnici vrađaju u zadanom roku putem elektronske pošte ili u pisanom obliku zamjeniku pročelnika - Obrasci se objavljuju na e-learning sustavu i Web stranicama Odjela
Dostupnost rezultata:	Rezultati su dostupni Stručnom vijeću.
Dinamika provedbe:	Analiza se provodi svake godine. Početna godina za provođenje 2011./2012.
Prilog	Obrazac opisa predmeta

5.4 EVALUACIJA NASTAVE I NASTAVNIKA OD STRANE STUDENATA

Svrha:	Svrha ovog postupka je dobiti uvid u kvalitetu nastave i rada svakog pojedinog nastavnika te na temelju dobivenih ocjena odrediti mjere za unaprjeđenje i poboljšanje te kvalitete. Studentska evaluacija nastave i nastavnika provodi se kao jedinstvena sveučilišna anketa.
Odgovorna osoba:	Ured za osiguranje kvalitete predsjednik Povjerenstva
Postupak:	U postupku evaluacije sudjeluju redoviti studenti svih godina sveučilišnih i stručnih studija koji ispunjavaju anketne obrasce o predmetnim nastavnicima i asistentima čije su predmete odslušali u prethodnom semestru. Jedinstvena sveučilišna anketa provodi se sukladno Pravilniku o sustavu osiguravanja kvalitete Sveučilišta u Zadru i drugim aktima.
Dostupnost rezultata:	Rezultati su u elektroničkom obliku dostupni pročelniku i predmetnom nastavniku. Sukladno odluci Stručnog vijeća Odjela, a po posebnom zahtjevu predmetnog nastavnika za potrebe izbora u zvanje, Ured za osiguranje kvalitete izdaje posebno potvrdu o studentskoj percepciji kvalitete nastavnikovog rada.
Dinamika provedbe:	Evaluacija se provodi jednom godišnje.

5.5 SAMOEVALUACIJA NASTAVNIKA

Svrha:	Svrha ovog postupka je utvrditi učestalost korištenja pojedinih metoda nastave, ocjene nastavnika o vlastitom radu, objektivnost i učinkovitost načina ispitivanja te prema dobivenim rezultatima utvrditi mjere za poboljšanje odnosno unaprjeđenje kvalitete i učinkovitosti u radu sa studentima.
Odgovorna osoba:	predsjednik Povjerenstva
Postupak:	Samoevaluacija nastavnika provodi se putem ankete i to na slijedeći način: • Ured za kvalitetu u suradnji s Povjerenstvom za unaprjeđivanje i osiguravanje kvalitete definira sadržaj obrasca te određuje rok za popunjavanje • putem elektronske pošte ili u pisanom obliku dostavlja svim nastavnicima obrazac za popunjavanje uz upute o svrsi provođenja ankete te roku i načinu ispunjavanja obrasca • popunjene obrasce nastavnici vraćaju u zadanom roku putem elektronske pošte ili

	u pisanom obliku u Ured za unaprjeđenje i osiguranje kvalitete • Ured za kvalitetu vrši obradu podataka i sastavlja izvještaj
Dostupnost rezultata:	Rezultati su dostupni Stručnom vijeću.
Dinamika provedbe:	Analiza se provodi svake 3 godine. Početna godina za provođenje 2012./2013.
Prilog:	Obrazac o održanoj nastavi 1 i 2 Jedinstveni Obrazac za samoevaluaciju na nivou Sveučilišta u Zadru

6. OSIGURAVANJE KVALITETE RESURSA ZA PODRŠKU STUDENTIMA

Odjel teži kontinuiranom poboljšanju i poveđanju resursa za podršku studiranju svim svojim studentima voditi računa o njihovoj raznolikosti usklađujući svoje djelatnosti na tom području s politikom Sveučilišta.

6.1 OSIGURAVANJE POSTUPAKA PODRŠKE STUDENTIMA

Svrha:	Radi osiguravanja kvalitete studiranja nužno je osigurati različite postupke podrške studentima.
Odgovorna osoba:	Zamjenik pročelnika Pročelnik
Postupak:	1) Nastavnik - voditelj Svakom studentu prve godine Fakulteta na preddiplomskom i diplomskom studiju imenovan je nastavnik-voditelj dok se studentima na poslijediplomskom studiju (doktorskom i specijalističkom) imenuje nastavnik mentor. Uspostavljanjem ovakvog odnosa postiže se: • poboljšanje komunikacije sa studentima • pravovremeno i učinkovito pružanje relevantnih informacija 1.1) nastavnik-voditelj i nastavnik-mentor dužan je: • biti dostupan za pitanja studenta, • na traženje studenta osigurati adekvatnu pomoć u radu i razumijevanju gradiva 2) Fakultet u skladu sa financijskim mogućnostima omogućava studentima odlazak na natjecanja, konferencije, kongrese, studentske posjete i slično te za spomenuta događanja osigurava stručnu pomoć. Ove se aktivnosti realiziraju odlukom Stručnog vijeća, a na prijedlog studenata. 3) Javno informiranje: • izdavanje Brošure za upis • redovito sudjelovanje na Otvorenim danima

	Sveučilišta • redovito ažuriranje internet stranica Odjela • kontinuirano poticanje nastavnika na ažuriranje stranica svojih predmeta koje su interaktivno osigurane na službenim stranicama Sveučilišta • poticanje na uključivanje u online učenje preko sustava Moodle te praćenje postotka svakog studijskog programa koji koristi alate e-učenja • redovito se vodi evidencija o broju studenata koji dolaze i odlaze tijekom akademske godine u okviru programa mobilnosti studenata te se potiče povećanje dvosmjerne mobilnosti studenata
Dostupnost rezultata	Svim zainteresiranima
Dinamika provedbe:	Kontinuirano

6.2 EVALUACIJA RADA TAJNIŠTVA ODJELA

Svrha:	Svrha evaluacije je prikupiti i obraditi mišljenja i iskustva studenata i nastavnika o radu odjelnog tajništva kako bi se na temelju dobivenih rezultata poboljšao rad.
Odgovorna osoba:	predsjednik Povjerenstva
Postupak:	Anketu u obliku tiskanog obrasca među nastavnicima provode članovi Povjerenstva, a među studentima studenti koje predlože predstavnici studenata. Preporuka je da se anketa među studentima provede prije početka nastavnog sata. Studenti određeni za provedbu ankete (prije nastavnog sata) dužni su: • utvrditi broj nazočnih studenata koji pristupaju anketi, • podijeliti obrasce za evaluaciju, • dati upute za ispunjavanje (zašto i kako) • prikupiti i prebrojati ispunjene obrasce • na omotnicu s prikupljenim obrascima zabilježiti osnovne podatke (datum, vrijeme početka i završetka anketiranja, broj nazočnih studenata koji pristupaju anketi te broj prikupljenih obrazaca) • omotnicu zatvoriti i ovjeriti potpisom, te što skorije dostaviti članovima Povjerenstva • Po završetku ankete, Povjerenstvo obrađuje prikupljene podatke i • rezultate dostavlja Stručnom vijeću na

	interpretaciju. • Za pohranu prikupljenih podataka odgovorno je Povjerenstvo.
Dostupnost rezultata:	Rezultati su dostupni Stručnom vijeću
Dinamika provedbe:	Evaluacija se provodi svake 3 godine.
Prilog:	Obrazac za provođenje evaluacije tajništva

6.3 NABAVKA OBVEZNE LITERATURE

Svrha:	Svrha ovog postupka je osigurati obveznu literaturu iz svih kolegija koje izvodi Odjel kako bi se studentima stvorili uvjeti za što kvalitetnije pradenje nastavnog procesa, kao i bolja priprema za evaluaciju usvojenih znanja i vještina.
Odgovorna osoba:	Zamjenik pročelnika
Postupak:	Nabava obvezne literature provodi se na sljedeći način: • svi nositelji kolegija popunjavaju obrazac za nabavu obvezne literature za svoje kolegije • Popis se provjerava i usklađuje s već naručenim naslovima • Radi se proračun troškova nabave obvezne literature • Stručno vijeće u skladu s financijskim mogućnostima odlučuje o nabavi •
Dostupnost rezultata:	Rezultati su dostupni Stručnom vijeću
Dinamika provedbe:	Evaluacija se provodi svake godine.

7. OSIGURAVANJE KVALITETE ZNANSTVENO-ISTRAŽIVAČKE DJELATNOSTI

Odjel teži kontinuiranom dizanju razine kvalitete svoje znanstveno istraživačke djelatnosti u skladu s usvojenom misijom, vizijom, ciljevima i strategijom Odjela.

7.1 VRJEDNOVANJE KVALITETE ZNANSTVENO-ISTRAŽIVAČKE DJELATNOSTI

Svrha:	Vrednovanje kvalitete znanstveno-istraživačke djelatnosti nastavnika kako bi se na temelju procjena mogao unaprijediti znanstveno-istraživački rad nastavnika u svrhu izbora u znanstveno-nastavno zvanje i podizanja opće klime istraživačkog entuzijazma i kreativnosti.
Odgovorna osoba:	pročelnik predsjednik Povjerenstva
Postupak:	1. Planiranje (određivanje ciljeva i sveukupne organizacije, razvijanje dokumentacije, politika kvalitete, definiranje procedura, uspostavljanje odgovornosti svih dionika)

	2. Prosudba u užem smislu - Evaluacija znanstvenog rada svakog nastavnika temelji se objavljenim radovima, knjigama i projektima koji su u toku uzimajući u obzir kriterije koji odgovaraju znanstvenom području i granama u koje se nastavnik bira. Kriteriji za procjenu znanstvenog rada temelje se na uvjetima Rektorskog zbora za izbore u zvanje na odgovarajuće područje, polja i grane. Minimum po nastavniku je 1 znanstveni rad objavljen godišnje (CC, CSCE, A1, A2, konferencijska priopćenja koji mogu biti A1, A2, stručni radovi). Evaluiraju se znanstveni izvorni radovi i knjige pri čemu se objavljene knjige boduju kao 3 A1 rada. 3. Sagledavanjem svih elemenata znanstvenog rada donose se kriteriji za unapređivanje znanstvenog rada. – 4. Podstiče se timski rad, zajednička objava stručnih i znanstvenih radova nastavnika. 5. Podstiče se podizanje kvalitete studentskih radova i suradnja nastavnika i studenata u znanstveno-istraživačkoj djelatnosti: • Pristupit će se provjeri izvornosti svakog seminarskog, završnog i diplomskog rada • Svi seminarski radovi temelje se na istraživanjima objavljene literature. • Ovisno o karakteru rada (završni, diplomski) predviđa se mogućnost istraživanja u privredi i društvenoj zajednici. • Struktura svih radova mora odgovarati strukturi znanstvenog rada, članka. □ • Potiče se objava zajedničkih radova nastavnika i studenata 6. Izrađuje se bibliografija znanstveno-istraživačke djelatnosti nastavnog osoblja (znanstveni radovi, radovi zastupljeni u bazama podataka, radovi u međunarodnim časopisima, autorstvo knjiga, radovi u domaćim časopisima, recenzirani radovi, stručni radovi, uredništva, sudjelovanje na domaćim i međunarodnim skupovima). 7. Prikupljaju se podaci o znanstvenim projektima. U konačnici se izrađuje izvješće koje uključuje obradu dobivenih podataka i koje predstavlja temelj za izradu strategije znanstvenog rada Odjela
Dostupnost rezultata	Rezultati su dostupni Stručnom vijeću
Dinamika provedbe:	Evaluacija se provodi svake godine

7.2 STRATEGIJA ZNANSTVENOG RADA

Svrha:	Odabir strateških znanstvenih ciljeva, resursa i akcija dizajniranih za ostvarenje tih ciljeva; pomoć pri razvoju ključnih vrijednosti i sveukupne misije usklađenih sa Znanstvenom strategijom Sveučilišta.
Odgovorna osoba:	pročelnik predsjednik Povjerenstva
Postupak:	1. Temeljem prikupljenih podataka razvoj strategije znanstveno-istraživačke djelatnosti (za petogodišnje razdoblje) s razradom mogućih troškova i očekivanim rezultatima
Dostupnost rezultata	Rezultati su dostupni Stručnom vijeću
Dinamika provedbe:	Evaluacija se provodi svakih 5 godine

7.3 MEĐUNARODNA SURADNJA I MOBILNOST NASTAVNIKA I STUDENATA

Svrha:	Unaprjeđenje međunarodne suradnje Odjela samostalno i kroz Sveučilište te poticanje mobilnosti nastavnog osoblja i studenata s ciljem podizanja razine znanstveno istraživačke i nastavne djelatnosti Odjela.
Odgovorna osoba:	pročelnik ECTS koordinator
Postupak:	Sukladno financijskim i drugim mogućnostima Odjela potiče se: 1. Suradnja s drugim visokoškolskim ustanovama u inozemstvu u cilju razvoja dugoročne suradnje. Na temelju prijedloga nastavnika i grupe nastavnika o mogućnosti suradnje s stranom znanstvenom ili školskom ustanovom razmatraju se prednosti i nedostaci koje Odjel ostvaruje tom suradnjom. Odluku o prihvaćanju uvjeta suradnje donosi Stručno vijeće Odjela i upućuje prema Uredu za međunarodnu suradnju i Senatu Sveučilišta. 2. Uključivanje nastavnika, studenata i izvannastavnog osoblja u ERASMUS programe temeljem pravila donesenih u sklopu Ureda za međunarodnu suradnju Sveučilišta. Nastavnici i studenti za uključivanju u ovaj oblik razmjene trebaju dozvolu potpisanu u obliku Learning agreement od strane ECTS koordinatora. Kriterije odabira

	pristupnika određuje Ured za međunarodnu suradnju Sveučilišta, 3. Uključivanje nastavnika u sudjelovanja u EU-projektima (IPA; FP7; EURAXESS, Marie Curie) sukladno raspisanim natječajima. Odabir projekata koji će sudjelovati u natječaju temelji se na misiji, viziji i strategiji Odjela. Za sudjelovanje u ovom obliku suradnje potrebna je suglasnost Stručnog vijeća odjela. Financijsko sudjelovanje Odjela u ovim projektima temelji se na Pravilniku o raspodjeli vlastitih sredstava Odjela za turizam i komunikacijske znanosti i suglasnosti rektora temeljem potpisa Partnerske izjave. 4. Sudjelovanje na stručnim ekskurzijama u organizaciji Odjela temeljene na odlukama Vijeća. Odabir destinacije putovanja temelji se na ciljevima Odjela.
Dostupnost rezultata	Rezultati su dostupni Stručnom vijeću
Dinamika provedbe:	Evaluacija se provodi svake godine s rokom od 31.prosinca

8. POSTUPCI ZA ANALIZU USPJEŠNOSTI SUSTAVA KVALITETE

Uspostavljeni interni sustav kvalitete određen je procesima opisanim ovim Priručnikom. Kako bi se odredio stupanj uspješnosti provođenja tog sustava, njegovu usklađenost sa zakonskim propisima i internim aktima Odjela potrebno je provesti unutarnju prosudbu, dok će se prednosti i nedostaci, kao i prijetnje i prilike moći utvrditi izradom SWOT analize cjelokupnog sustava. Usklađenost sustava kvalitete sa standardima i smjernicama za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja određuje se periodičkim nezavisnim vanjskim auditom koji je u nadležnosti Agencija za znanost i visoko obrazovanje, pa procese tog audita nije potrebno opisivati ovim Priručnikom.

8.1 POSTUPAK IZRADE SWOT ANALIZE

(S= Strengths=snage; W=Weaknesses=slabosti; O=Opportunities=mogućnosti, prilike; T=Threats=prijetnje)

Svrha:	Svrha ovog postupka je utvrditi trenutno stanje na način da se posebno istaknu snaga i nedostaci Odjela te sukladno tome mogućnosti i prijetnje u provođenju aktivnosti unaprjeđenja u svim segmentima razvoja.
Odgovorna osoba:	pročelnik predsjednik Povjerenstva
Postupak:	Za potrebe izrade SWOT analize potrebno je da: • nositelji kolegija izrade izvješća o radu

	• pomoćnik pročelnika/ice za financijska pitanja izradi godišnje financijsko izvješće o poslovanju Odjela • Povjerenstvo izradi agregirano izvješće o provedenim analizama • Pročelnik/ica izradi izvješće o realizaciji postavljenih ciljeva Temeljem navedenih izvješća izrađuje se SWOT analiza na razini Odjela. Pojedinačne i konačna SWOT analiza nužno se sastoje od 4 dijela: snaga, nedostaci, mogućnosti i prijetnje.
Dostupnost rezultata:	Rezultati su dostupni svima.
Dinamika provedbe:	Analiza se provodi svake tri godine s rokom provedbe 30. rujna

8.2 POSTUPAK IZRADE SAMOANALIZE

Postupak izrade samoanalize Odjela određen je Zakonom o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju, NN 45/2009.

Za detalje pogledati prijedlog „Upute za sastavljanje samoanalize visokih učilišta u sastavu sveučilišta“ koji je izradio Akreditacijski savjet Agencije za znanost i visoko obrazovanje.

Literatura:

1. Pravilnik o sustavu osiguravanja kvalitete Sveučilišta u Zadru, studeni 2009.
2. Pravilnik o studiranju, Sveučilište u Zadru, Zadar, siječanj 2006.
3. Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ENQA, March 2005.
4. Pravilnik o mjerilima i kriterijima za vrednovanje kvalitete i učinkovitosti visokih učilišta i studijskih programa (Narodne novine, broj 9/05)
5. Upute za sastavljanje Samoanalize visokih učilišta u sastavu sveučilišta, Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje, Zagreb, srpanj 2007, <http://www.nvvo.hr:80/>
6. Upute za sastavljanje Tablica uz samoanalizu visokog učilišta u sastavu sveučilišta, Nacionalno vijeće za visoko obrazovanje, Zagreb, srpanj 2007, <http://www.nvvo.hr:80/>
7. Zaključak Nacionalnog vijeća za visoko obrazovanje od 28. rujna 2007. godine
8. Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju. NN 45/2009.
9. Priručnik za unaprjeđivanje i osiguravanje kvalitete Građevinskog fakulteta Osijek, Osijek, veljača 2009. <http://www.gfos.hr/portal/images/stories/osiguravanje-kvalitete/prirucnik-za-unaprijedjivanje-i-osiguravanje-kvalitete-na-gfos.pdf>

Priručnik izradilo Povjerenstvo za unaprjeđenje kvalitete Odjela za turizam i komunikacijske znanosti u sastavu dr.sc. Božena Krce Miočić, prof.dr.sc. Stjepan Malović, doc.dr.sc. Vlado Sušac, Valentina Vitković, Damir Hordov.

Priručnik je usvojen 19. travnja 2012. na VII. sjednici Stručnog vijeća Odjela za turizam i komunikacijske znanosti.

Pročelnik:

prof. dr. sc. Stjepan Malović