



**IZVJEŠĆE**  
**O FUNKCIONIRANJU I UČINKOVITOSTI**  
**SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM**

## SADRŽAJ

<b>1. Uvod</b>	.....	<b>1.</b>
<b>2. Unutarnja prosudba znanstveno-nastavnih i umjetničko-nastavne sastavnice Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku</b>	.....	<b>2.</b>
2.1. Povratne informacije	.....	<b>3.</b>
2.2. Preporuke za poboljšanje	.....	<b>5.</b>
<b>3. Unutarnja prosudba ostalih sastavnica Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku</b>	.....	<b>8.</b>
3.1. Povratne informacije	.....	<b>8.</b>
3.2. Preporuke za poboljšanje	.....	<b>10.</b>

## 1. Uvod

Sustav upravljanja kvalitetom Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku kreiran je tako da uvažava *Standarde i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja*<sup>1</sup> te je povezan sa *Strategijom Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku 2011. - 2020. - izmjene i dopune* (prosinac 2014. godine). Sustav upravljanja kvalitetom Sveučilišta definiran je, između ostalog, Priručnikom kvalitete, politikom kvalitete i postupcima sustava upravljanja kvalitetom kao i unutarnjim prosudbama znanstveno-nastavnih i umjetničko-nastavne sastavnice Sveučilišta te ostalih sveučilišnih sastavnica.

Upravljanje rizicima, njihovo definiranje i razmišljanje na temelju rizika postaje jedna od obveza sustava upravljanja kvalitetom. Razmišljanje na temelju rizika omogućuje Sveučilištu Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku uspostavu pravodobnih aktivnosti koje će spriječiti nastanak događaja koji nepovoljno utječu na ostvarenje poslovnih ciljeva zadanih kratkoročnim planovima sustava upravljanja kvalitetom (planovi rada Centra za unaprjeđenje i osiguranje kvalitete visokog obrazovanja<sup>2</sup> na razini akademske godine) i dugoročnim planovima sustava (sveučilišni strateški ciljevi i zadaci).

Revizija Priručnika kvalitete, postupaka sustava upravljanja kvalitetom kao i postavljanje ciljeva kvalitete na razini akademske godine od strane sveučilišnih tijela za osiguravanje kvalitete nužni su za kontinuirano unaprjeđenje kvalitete na sastavnicama Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku.

Unutarnja prosudba svih sastavnica Sveučilišta provedena je tijekom lipnja i srpnja 2018. godine putem obrasca za znanstveno-nastavne i umjetničko-nastavnu sastavnicu Sveučilišta i obrasca za ostale sastavnice Sveučilišta<sup>3</sup>.



<sup>1</sup> U daljnjem tekstu: ESG.

<sup>2</sup> U daljnjem tekstu: Centar za kvalitetu.

<sup>3</sup> U daljnjem tekstu: Obrazac unutarnje prosudbe.

## **2. Unutarnja prosudba znanstveno-nastavnih i umjetničko-nastavne sastavnice Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku**

Unutarnja prosudba znanstveno-nastavnih i umjetničko-nastavne sastavnice Sveučilišta provedena je putem obrasca unutarnje prosudbe koji je dostavljen je od strane Odsjeka za unaprjeđenje kvalitete visokog obrazovanja<sup>4</sup> svim predsjednicima povjerenstava za kvalitetu na svim znanstveno-nastavnim i umjetničko-nastavnoj sastavnici Sveučilišta. Prosudba je provedena za akademsku 2017./2018. godinu sa svrhom evaluacije postojećeg stanja sustava upravljanja kvalitetom na sastavnicama koja je rezultirala prijedlozima za poboljšanja i usavršavanje sustava.

Sa svrhom preglednijeg uvida u rezultate dobivene analizom obrasca unutarnje prosudbe, informacije o stupnju razvijenosti sustava upravljanja kvalitetom znanstveno-nastavnih i umjetničko-nastavne sastavnice Sveučilišta detaljno su prikazane kroz 49 pitanja obrasca<sup>5</sup>.

Obrazac unutarnje prosudbe mijenjan je u odnosu na obrazac iz prethodne akademske 2016./2017. godine s ciljem praćenja novih i značajnih parametara koji definiraju sustav upravljanja kvalitetom i kao takvi ga unaprjeđuju.

U obrazac unutarnje prosudbe uključena su 2 nova ključna pitanja kojima se želi provjeriti napredak u području sustava upravljanja kvalitetom, a samim tim i razvoj Sveučilišta.

Provode li se na sastavnicama aktivnosti vezane uz razvoj karijere studenata sa svrhom veće učinkovitosti zapošljavanja pitanje je koje se odnosi na pružanje pomoći studentima osječkog Sveučilišta vezano za njihove buduće karijere (karijeriranje). Budući da je u središtu visokoškolskog obrazovanja student, prepoznata je potreba za unaprjeđivanjem kvalitete i u segmentu provođenja aktivnosti vezano za buduću karijeru studenata i njihov nastup na konkurentnom tržištu rada.

Na koji način sastavnice definiraju procjenu rizika neovisno o tome imaju li uveden ISO (ili neki drugi) normativni sustav ili ne, pitanje je koje je važno za sustav upravljanja kvalitetom na svim razinama upravljanja te je bitno za napredak svih aspekata djelovanja sustava te prevenciju određenih neželjenih posljedica koje su se definiranjem rizika mogle spriječiti.

---

<sup>4</sup> Odsjek za unaprjeđenje kvalitete visokog obrazovanja djeluje u sklopu Centra za kvalitetu.

<sup>5</sup> Ispunjeni obrasci unutarnje prosudbe svih znanstveno-nastavnih i umjetničko-nastavne sastavnice Sveučilišta arhivirani su u Centru za kvalitetu.

## 2.1. Povratne informacije

Nakon ispunjavanja obrasca unutarnje prosudbe od strane osoba zaduženih za potrebe osiguravanja kvalitete na znanstveno-nastavnim i umjetničko-nastavnoj sastavnici Sveučilišta (i predsjednika povjerenstava za kvalitetu) te vraćanja obrazaca Odsjeku za unaprjeđivanje kvalitete visokog obrazovanja, uslijedila je obrada podataka sa svrhom dobivanja informacija o stupnju razvijenosti sustava upravljanja kvalitetom.

Obradom podataka dobivenih analizom obrazaca unutarnje prosudbe uočeno je sljedeće: unutarnjom prosudbom znanstveno-nastavnih i umjetničko-nastavne sastavnice Sveučilišta obuhvaćeno je 12 znanstveno-nastavnih sastavnica, jedna umjetničko-nastavna sastavnica i 5 sveučilišnih odjela.

Sve sastavnice u zadanim rokovima ispunile su i dostavile obrazac unutarnje prosudbe Odsjeku za unaprjeđivanje kvalitete visokog obrazovanja.

Sa svrhom uvida u rezultate dobivene analizom obrasca unutarnje prosudbe, informacije o stupnju razvijenosti sustava upravljanja kvalitetom znanstveno-nastavnih i umjetničko-nastavne sastavnice Sveučilišta prikazane su u Tablici 1. *Prikaz razvijenosti sustava upravljanja kvalitetom na znanstveno-nastavnim i umjetničko-nastavnoj sastavnici Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku.*

Tabličnim prikazom obuhvaćeno je 8 bitnih područja sustava upravljanja kvalitetom koja su, između ostalih, prosuđivana unutarnjom prosudbom<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Ispunjeni obrasci unutarnje prosudbe u kojima je detaljno odgovoreno na 49 pitanja nalaze se u Centru za kvalitetu i dostupni su na uvid.

Tablica 1. Prikaz razvijenosti sustava upravljanja kvalitetom na znanstveno-nastavnim i umjetničko-nastavnoj sastavnici Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku<sup>7</sup>

PODRUČJA SUSTAVA	Djelatnici odgovorni za kvalitetu	Strategije razvoja i izvješća o ciljevima	Pravilnik o kvaliteti / dokumentacija sustava	Educiranje u području kvalitete / evidencija	Aktivnosti vezane uz razvoj karijere studenata	JSSA / informiranje	Uključenost studenata u sustav kvalitete	Upravljanje rizicima
EFOS	+	U fazi izrade	+ / +	+ / +	+	+	+	+
FERIT	+	+ / +	+ / +	+ / +	+	+	+	-
FFOS	+	+ / +	+ / +	+ / +	+	+	+	+
GFOS	+	+ / +	+ / +	+ / +	+	+	+	+
KBF	+	+ / +	+ / +	+ / -	+	+	+	-
MEFOS	+	+ / +	+ / +	+ / +	+	+	+	+
PFOS	+	+ / +	+ / +	+ / +	+	+	+	+
PRAVOS	+	+ / +	+ / +	+ / +	+	+	+	+
PTFOS	+	+ / +	+ / +	+ / +	+	+	+	+
SFSB	+	+ / +	-	+ / +	+	+	+	+
UAOS	+	+ / +	+ / +	+ / -	+	+	+	-
FOOZOS	+	+ / +	+ / +	+ / +	+	+	+	+
FIZIOS	-	+ / +	+ / +	+ / -	+	+	+	-
BIOS	+	+ / +	+ / +	+ / +	+	+	+	/
KEMOS	+	+ / -	+ / +	+ / +	-	+	+	+
MATHOS	+	+ / +	+ / +	+ / +	+	+	+	+
KULTUROS	+	+ / +	+ / +	+ / -	/	+	+	/
FDMZ	-	+ / +	+ / +	-	+	+	+	+

<sup>7</sup> Kosa crta vidljiva u Tablici 1. stavljena je ispred sastavnica koje nisu odgovorile na ova pitanja obrasca unutarnje prosudbe.

## 2.2. Preporuke za poboljšanje

Odsjek za unaprjeđenje kvalitete visokog obrazovanja daje preporuke za poboljšanje te analizira provedene radnje i njihov uspjeh.

Analizom podataka dobivenih uvidom u obrasce unutarnje prosudbe Odsjek za unaprjeđenje kvalitete visokog obrazovanja procjenjuje kako je u određenim područjima sustava upravljanja kvalitetom znanstveno-nastavnih i umjetničko-nastavne sastavnice potrebno provesti određene aktivnosti sa svrhom unaprjeđenja pojedinih segmenata upravljanja kvalitetom.

Unutarnjom prosudbom znanstveno-nastavnih i umjetničko-nastavne sastavnice Sveučilišta uočena je potreba za unaprjeđenjem sustava upravljanja kvalitetom u pojedinim područjima u okviru kojih će se pokrenuti aktivnosti na pojedinim sastavnicama sa svrhom otklanjanja uočenih odstupanja:

### 1. *Djelatnici zaposleni za poslove osiguravanja kvalitete na sastavnicama Sveučilišta*

Budući da je nužno da sve sastavnice Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku imaju djelatnika zaposlenog za poslove osiguravanja kvalitete kako bi se ista kontinuirano mogla pratiti, vrednovati i unaprjeđivati, ovaj nedostatak uočen tijekom unutarnje prosudbe treba shvatiti kao prioritet.

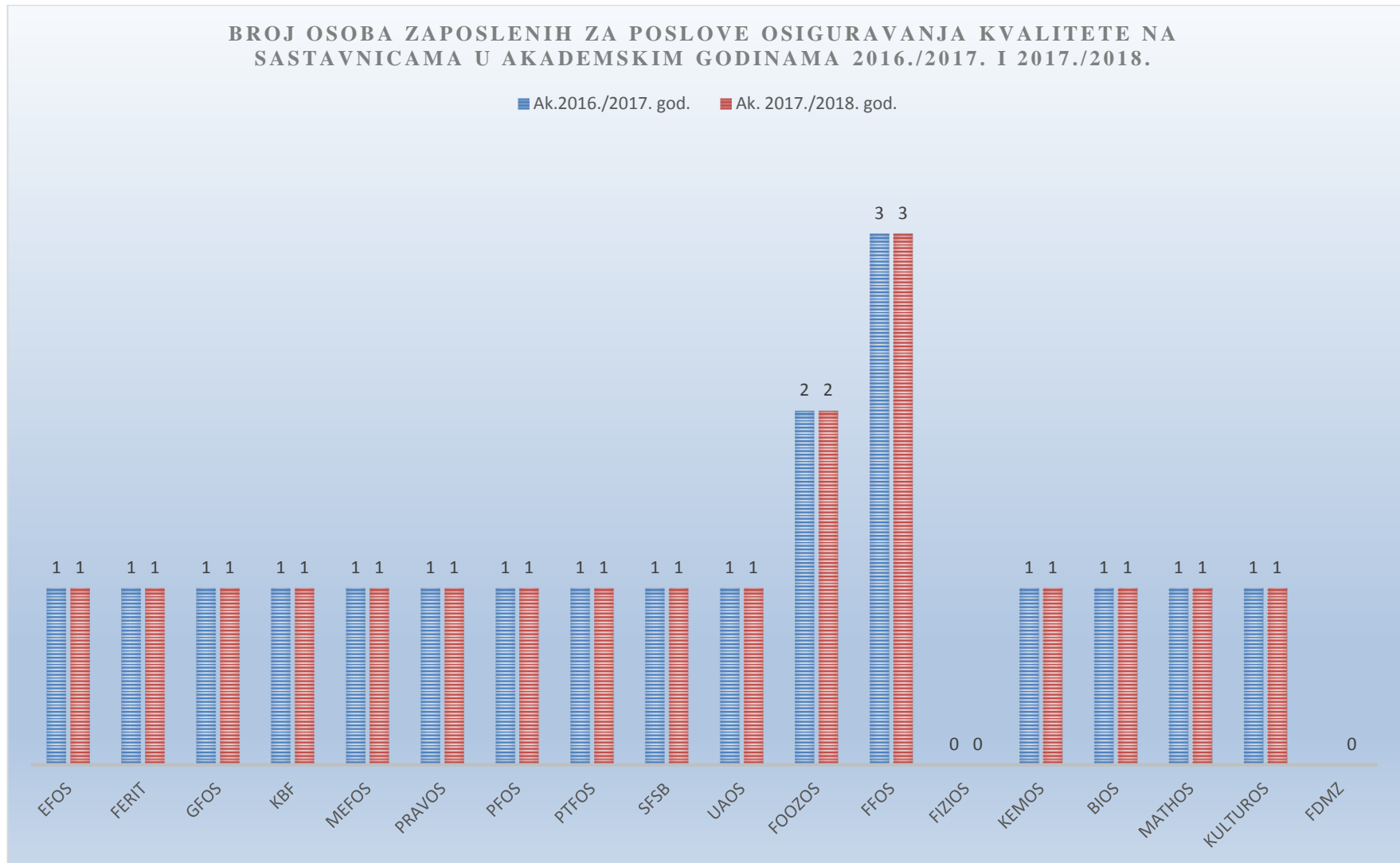
U usporedbi s rezultatima unutarnje prosudbe sastavnica u akademskoj 2016./2017. godini, 16 od ukupno 17 sastavnica imalo je osobu zaposlenu za potrebe osiguravanja kvalitete<sup>8</sup>. U prosuđivanoj prošloj akademskoj 2017./2018. godini osobu zaposlenu za potrebe osiguravanja kvalitete i dalje nema Odjel za fiziku te nova sastavnica Sveučilišta, Fakultet za dentalnu medicinu i zdravstvo Osijek<sup>9</sup>.

Analizom rezultata unutarnje prosudbe, Centar za kvalitetu predlaže organiziranje i održavanje sastanka s predsjednicima povjerenstava za kvalitetu i djelatnicima ureda za kvalitetu sastavnica koje imaju uposlene djelatnike za poslove osiguravanja kvalitete. Centar za kvalitetu također predlaže pokretanje inicijative prema Upravi Sveučilišta za imenovanjem djelatnika za potrebe osiguravanja kvalitete na sastavnicama Sveučilišta (Odjel za fiziku, Fakultet za dentalnu medicinu i zdravstvo Osijek).

Usporedba zaposlenih osoba (i njihov broj) za poslove osiguravanja kvalitete na sastavnicama Sveučilišta u akademskoj 2016./2017. i akademskoj 2017./2018. godini prikazana je grafikonom.

<sup>8</sup> Sveučilišni Odjel za fiziku nije imao osobu zaposlenu za potrebe osiguravanja kvalitete.

<sup>9</sup> Fakultet za dentalnu medicinu i zdravstvo Osijek osnovan je u akademskoj 2016./2017. godini na 7. sjednici Senata Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku održanoj 25. travnja 2017. godine.





## 2. Upravljanje rizicima

Razmišljanje na temelju rizika omogućuje Sveučilištu Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku uspostavu pravodobnih aktivnosti koje će spriječiti nastanak događaja koji nepovoljno utječu na ostvarenje ciljeva. Rizik predstavlja utjecaj neizvjesnosti na očekivani rezultat te mogućnost nastanka događaja koji nepovoljno utječe na ostvarenje zadanih ciljeva.

Razmišljanje na temelju rizika također nameće potrebu upravljanja rizicima (utvrđivanje rizika - procjenu rizika – postupanje po rizicima – praćenje i izvještavanje).

Polazna točka za upravljanje rizicima je razumijevanje o tome što Sveučilište u Osijeku želi postići. Učinkovito upravljanje rizicima Sveučilišta će biti usmjereno na:

- strateške ciljeve (sadržani u Strategiji Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku 2011. – 2020. Izmjene i dopune) i
- operativne ciljeve (sadržani u godišnjem planu rada ustrojstvenih jedinica i operativnim planovima).<sup>10</sup>

Analizom rezultata unutarnje prosudbe znanstveno-nastavnih i umjetničko-nastavne sastavnice Sveučilišta, Centar za kvalitetu predlaže inicijativu prema predsjednicima povjerenstava za kvalitetu sastavnica i djelatnicima ureda za kvalitetu sastavnica sa svrhom održavanja zajedničkog sastanka na kojem će se razmijeniti iskustva i primjeri dobre prakse sastavnica koje već na neki način procjenjuju rizike svog poslovanja.

---

<sup>10</sup> Izvor: Ministarstvo vanjskih i europskih poslova, "Strategija upravljanja rizicima" (Zagreb, 23. studeni 2012.)

### 3. Unutarnja prosudba ostalih sastavnica Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Unutarnja prosudba ostalih sastavnica Sveučilišta također je provedena tijekom lipnja i srpnja 2018. godine.

Obrazac unutarnje prosudbe poslan je na ispunjavanje ostalim sastavnicama:

- Infrastrukturnim ustanovama (Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, Studentski centar u Osijeku i Studentski centar u Slavonskom Brodu),
- Trgovačkom društvu (Tera Tehnopolis d.o.o.).

Sveučilišne sastavnice (Centri) koje nisu obuhvaćene unutarnjom prosudbom u akademskoj 2017./2018. godini su sljedeće:

- Sveučilišni centar za bibliografsko-dokumentacijsku građu o Josipu Jurju Strossmayeru i crkvenoj povijesti
- Znanstveni centar izvrsnosti za personaliziranu brigu o zdravlju iz interdisciplinarnog područja biotehničkih i biomedicinskih znanosti
- Centar za integrativnu bioetiku

Sveučilišne sastavnice (Trgovačka društva) koje nisu obuhvaćene unutarnjom prosudbom u akademskoj 2017./2018. godini su sljedeće:

- Obnovljivi izvori energije d.o.o.,
- Centar primijenjenih bioznanosti Lanac zdrave hrane d.o.o. i
- Slavonska mreža d.o.o.

Spomenute sastavnice relativno su nove sastavnice Sveučilišta ili se nalaze u procesu nastajanja te će biti obuhvaćene unutarnjom prosudbom u nadolazećim akademskim godinama.

#### 3.1. Povratne informacije

Sastavnice obuhvaćene unutarnjom prosudbom u zadanim su rokovima ispunile i dostavile obrazac unutarnje prosudbe Odsjeku za unaprjeđivanje kvalitete visokog obrazovanja.

Sa svrhom uvida u rezultate dobivene analizom obrasca unutarnje prosudbe, informacije o stupnju razvijenosti sustava upravljanja kvalitetom ostalih sveučilišnih sastavnica prikazane su u Tablici 2. *Prikaz razvijenosti sustava upravljanja kvalitetom na ostalim sastavnicama Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku.*

Tabličnim prikazom obuhvaćeno je 5 bitnih područja sustava upravljanja kvalitetom koja su, između ostalih, prosuđivana unutarnjom prosudbom<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> Ispunjeni obrasci unutarnje prosudbe u kojima je detaljno odgovoreno na 35 pitanja nalaze se u Centru za kvalitetu i dostupni su na uvid.

Tablica 2. Prikaz razvijenosti sustava upravljanja kvalitetom na ostalim sastavnicama Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku<sup>12</sup>

PODRUČJA SUSTAVA	Djelatnici odgovorni za kvalitetu	Strategije razvoja i izvješća o ciljevima	Aktivnosti vezane uz razvoj karijere studenata	Uključenost studenata u sustav kvalitete	Upravljanje rizicima
STUCOS	+	+ / +	+	+	+
STUC SL. BROD	-	- / -	+	-	-
GISKO	-	+ / +	/	+	/
TERA TEHNOPOLIS d.o.o.	-	+ / +	+	/	/

<sup>12</sup> Kosa crta vidljiva u Tablici 2. stavljena je ispred sastavnica koje nisu odgovorile na ova pitanja obrasca unutarnje prosudbe.

## 3.2. Preporuke za poboljšanje

Analizom podataka dobivenih uvidom u ispunjene obrasce unutarnje prosudbe ostalih sastavnica Sveučilišta uočena je potreba za unaprjeđenjem sustava upravljanja kvalitetom u pojedinim područjima u okviru kojih će se pokrenuti aktivnosti sa svrhom otklanjanja odstupanja.

Osim odstupanja koje se uočene tijekom provedbe unutarnje prosudbe, uočena su i određena odstupanja u svakodnevnom poslovanju i obavljanju aktivnosti u okviru sustava upravljanja kvalitetom na ostalim sveučilišnim sastavnicama na kojima treba poraditi sa svrhom unaprjeđenja funkcioniranja sustava upravljanja kvalitetom<sup>13</sup>.

### 1. Djelatnici zaposleni za poslove osiguravanja kvalitete na sastavnicama Sveučilišta

U usporedbi s rezultatima unutarnje prosudbe ostalih sveučilišnih sastavnica u akademskoj 2016./2017. godini, razvidno je da je i tada Studentski centar u Osijeku jedini imao zaposlenih 5 djelatnika za poslove osiguravanja kvalitete kao što je slučaj i u akademskoj 2017./2018. godini.

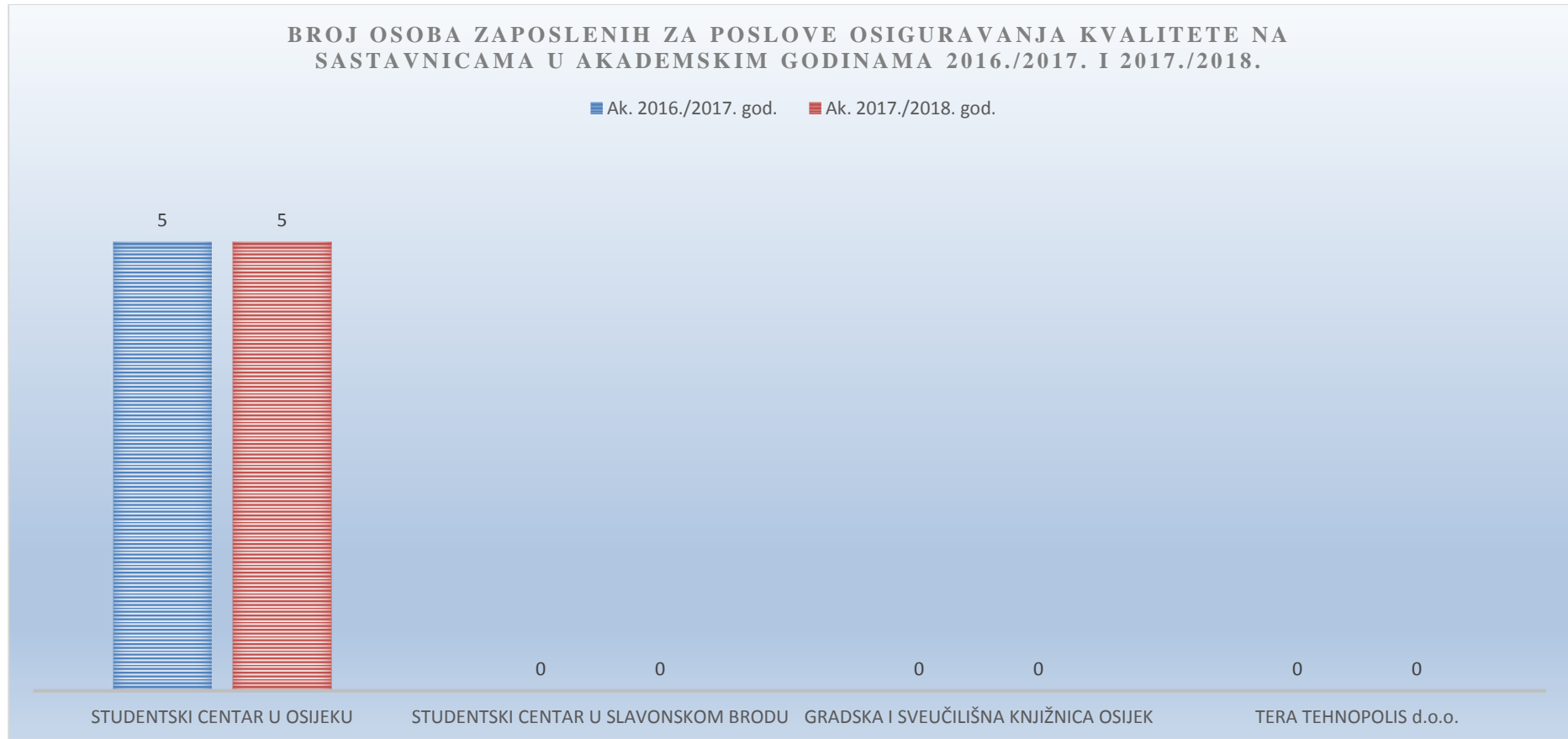
Ova usporedba ukazuje na negativni trend koji svakako treba izmijeniti i unaprijediti kako bi se kvaliteta na ostalim sastavnicama Sveučilišta počela adekvatno i sustavno pratiti.

Analizom rezultata unutarnje prosudbe ostalih sveučilišnih sastavnica, Centar za kvalitetu predlaže pokretanje inicijative za imenovanjem djelatnika za potrebe osiguravanja kvalitete na sastavnicama Sveučilišta (Gradska i sveučilišna knjižnica Osijek, Studentski centar u Slavonskom Brodu i Tera Tehnopolis d.o.o.).

Usporedba zaposlenih osoba za poslove osiguravanja kvalitete na ostalim sastavnicama Sveučilišta u akademskoj 2016./2017. i akademskoj 2017./2018. godini prikazana je grafikonom.

---

<sup>13</sup> Odstupanja uočena tijekom svakodnevnog poslovanje opisana su i nalaze se pod točkom 3. prijedloga za poboljšanje sustava upravljanja kvalitetom (*Umrežavanje ostalih sastavnica Sveučilišta u jedinstveni sustav upravljanja kvalitetom*).



## **2. Upravljanje rizicima**

Upravljanje rizicima relativno je novi pojam koji trebaju usvojiti kako sastavnice Sveučilišta tako i samo Sveučilište. Upravljanje rizicima znači unaprijed razmišljati o potencijalnim događajima, učincima i posljedicama s kojima se sastavnice Sveučilišta mogu suočiti u budućnosti te pravovremeno poduzimati mjere kako bi se rizici minimalizirali, a time nepovoljni učinci izbjegli odnosno smanjili.

Analizom rezultata unutarnje prosudbe ostalih sastavnica Sveučilišta, Centar za kvalitetu predlaže inicijativu prema predstavnicima ostalih sastavnica Sveučilišta sa svrhom održavanja zajedničkog sastanka na kojem će se razmijeniti iskustva i primjeri dobre prakse sastavnice koje već na neki način procjenjuje rizike svog poslovanja.

## **3. Umrežavanje ostalih sastavnica Sveučilišta u jedinstveni sustav upravljanja kvalitetom**

Centar za kvalitetu samoinicijativno će organizirati održavanje sastanka djelatnica Centra za kvalitetu s predstavnicima ostalih sastavnica Sveučilišta s ciljem diskusije oko potrebe umrežavanja ostalih sastavnica u jedinstveni sustav upravljanja kvalitetom Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku.

**Izvešće o funkcioniranju i učinkovitosti sustava upravljanja kvalitetom rezultat je unutarnje prosudbe znanstveno-nastavnih i umjetničko-nastavne sastavnice Sveučilišta i ostalih sastavnica Sveučilišta. Podaci prikazani u ovom Izvješću dobiveni su analizom obrazaca unutarnje prosudbe putem kojih je sama prosudba provedena.**

**Za točnost podataka navedenih u obrascima unutarnje prosudbe odgovaraju osobe koje su ispunjavale obrasce (predsjednici povjerenstava za kvalitetu sastavnica, osobe zaposlene za potrebe osiguravanja kvalitete na sastavnicama Sveučilišta).**