

UPREST

UP- & REskilling Sustainable
Tourism in a new digital era

Proces "Peer Review"



Proces PEER REVIEW

ŠTO JE PEER REVIEW

Peer Review je oblik vanjske evaluacije s ciljem pružanja podrške recenziranoj instituciji, koja nastoji osigurati i razviti kvalitetu. Međusobno ocjenjivanje moćan je alat za međusobno učenje. To stvara strukturiranu priliku za organizacije da procijene međusobne snage i slabosti, podijele iskustva najboljih praksi i razgovaraju o mogućim poboljšanjima. Ovaj je proces obično dobrovoljan, recipročan i neosuđujući, budući da cilj nije kritizirati, već pomoći objema stranama da rastu kroz zajednička mišljenja. Proces se može temeljiti na reciprocitetu.

Vanjska skupina stručnjaka, nazvana Peers, pozvana je da ocijeni kvalitetu jednog ili više područja aktivnosti organizacije, kao što je pružanje kvalitete usluga pojedinih odjela ili usluga. Tijekom procesa evaluacije, kolege posjećuju recenziranu instituciju.

Stručnjaci (Peers) su vanjski stručnjaci, ali rade u sličnom okruženju i imaju specifičnu profesionalnu stručnost i znanje o predmetu koji se ocjenjuje. To su 2-3 "osobe ravnopravnog položaja" s osobama čiji se učinak provjerava.

ZAŠTO SE ODLUČITI ZA PEER REVIEW

- Postoji niz razloga zašto bi tvrtke ili druge organizacije aktivne u području turizma trebale organizirati i sudjelovati u Peer Review-u:
- Peer review omogućuje organizacijama razmjenu znanja i stručnosti. Ovaj proces često rezultira učenjem novih strategija ili pristupa koji se inače ne bi razmatrali. Promatrajući kako druga organizacija funkcionira, poduzetnici, zaposlenici i/ili timovi mogu steći nove poglede na zajedničke izazove.
- Organizacije koje su podvrgnute ovakvoj vanjskoj evaluaciji često vide poboljšanja u svojim praksama zahvaljujući vanjskoj perspektivi koju donose vanjski kolege. Konstruktivne povratne informacije potiču odgovornost i mogu dovesti do učinkovitijih i uspješnijih operacija u cijeloj tvrtki/organizaciji.
- Kroz proces evaluacije, organizacije imaju priliku identificirati nedostatke u vještinama ili područja u kojima je potrebna daljnja obuka. Dobivanje kritičnih, ali elaboriranih povratnih informacija o pružanju kvalitete usluge od kolega na terenu može dovesti do poboljšanih organizacijskih kompetencija.
- Proces evaluacije potiče suradnju i povjerenje među organizacijama koje sudjeluju. Radeći zajedno na strukturiran način, organizacije grade jače odnose, koji također mogu dovesti do budućih suradnji i partnerstava.
- Objektivnost i vjerodostojnost: za razliku od internih evaluacija, evaluacije od strane kolega donose vanjsku i nepristranu perspektivu. Ova objektivnost dodaje vjerodostojnost, čineći povratne informacije djelotvornijima i vjerodostojnijima.

- I organizacija koja se pregledava i kolege koji pregledavaju imaju koristi od procesa. Dok pregledana organizacija stječe uvid u područja poboljšanja, tim koji pregledava također uči o novim pristupima, procesima ili praksama koje može prilagoditi unutar vlastitog konteksta.
- Učeći što drugdje dobro funkcionira, organizacije mogu usvojiti i prilagoditi te ideje, potičući poboljšanja i inovacije u vlastitom poslovanju

ULOGE

U procesu evaluacije od strane vanjskih stručnjaka obično je uključeno nekoliko ključnih osoba kako bi se osigurala strukturirana i učinkovita evaluacija. Svaka osoba ima specifične odgovornosti, a zajednički naponi ovih sudionika pokreću uspjeh evaluacije. Ovo su primarne uloge uključene u proces evaluacije između organizacija:

1. Organizacija koja ocjenjuje (Peer reviewer):

Organizacija (ili tim) koja vrši reviziju je stručnjak odgovoran za ocjenu učinka, procesa ili prakse druge organizacije. Njihova je uloga pružiti objektivne, konstruktivne povratne informacije i uvide na temelju svojih opažanja i stručnosti.

Odgovornosti:

- **Priprema: pregledajte materijale (izvješće o samoprocjeni) koje je dostavila pregledana organizacija i shvatite opseg evaluacije.**
- **Promatranje i prikupljanje podataka: provedite provjere, intervju i prikupite druge dokumente kako biste prikupili relevantne informacije o procesima organizacije.**
- **Analiza: usporedite praksu organizacije s industrijskim standardima, najboljom praksom ili dogovorenim područjima kvalitete i kriterijima procjene.**
- **Pružanje povratnih informacija: ponudite konstruktivne povratne informacije, ističući snage i područja za poboljšanje te predložite praktične preporuke.**
- **Izvješćivanje: sastavite izvješće s prikazom rezultata i preporuka, osiguravajući jasnoću i djelotvorne uvide za pregledanu organizaciju.**

2. Pregledana organizacija (organizacija domaćin ili predmet pregleda):

Pregledana organizacija je subjekt koji se ocjenjuje. Dobrovoljno se izlažu evaluaciji od strane vanjskih stručnjaka kako bi stekli uvid u to kako poboljšati svoj učinak i učiti iz vanjskih perspektiva.

Odgovornosti:

Priprema i otvorenost: podijelite relevantnu dokumentaciju, izvješća i podatke s timom koji pregledava i budite otvoreni za proces.

Olakšavanje: osigurajte pristup osoblju, objektima i operacijama za recenzente kako bi prikupili potrebne informacije. Dogovorite intervju ili sastanke s ključnim osobljem.

Razmišljanje i angažman: uključite se u konstruktivan dijalog s recenzentima, pažljivo razmatrajući njihove povratne informacije.

Implementacija: nakon primitka pregleda, organizacija razmatra povratne informacije, odlučuje koje će preporuke usvojiti i integrira poboljšanja u svoje prakse.

3. Koordinator evaluacije:

Koordinator evaluacije često je neutralni voditelj ili akter odgovoran za upravljanje procesom evaluacije. Tu ulogu može popuniti interni član osoblja iz jedne od organizacija sudionica ili vanjska organizacija (općina ili drugi institucionalni akter) kako bi se osigurala neutralnost.

Odgovornosti:

Planiranje i koordinacija: dogovorite logistiku pregleda, uključujući organizaciju sastanaka, koordinaciju rasporeda i osiguravanje da su obje strane jasne u vezi procesa i vremenskog okvira.

Pojašnjenje ciljeva: surađujte i s organizacijom koja provodi evaluaciju i s recenziranom organizacijom kako biste jasno definirali ciljeve, djelokrug i kriterije ocjenjivanja za recenziju.

Facilitacija: služi kao kontaktna točka, posredujući u raspravama između dviju organizacija i osiguravajući da proces ostane nesmetan i fokusiran.

Praćenje napretka: pratite postupak pregleda, osigurajte poštivanje rokova i dajte smjernice o sljedećim koracima.

NA KOJI NAČIN FUNKCIONIRA PEER REVIEW?

- Peer Review počinje pripremnom fazom. U ovoj prvoj fazi organizira se evaluacija i piše se samoevaluacijsko izvješće od strane organizacije koja se recenzira. Sastavlja se raspored za evaluaciju i dogovaraju se posjete vanjskih stručnjaka.
- U drugoj fazi odvija se Peer Visit, koji je ključna aktivnost postupka Peer Review: vanjski stručnjaci dolaze u posjet organizaciji domaćinu i provode evaluaciju. Ova evaluacija uključuje obilazak prostorija i intervju s različitim skupinama dionika. Stručnjaci daju početne usmene povratne informacije na kraju posjeta.
- Nakon posjeta, stručnjaci sastavljaju nacrt izvješća. Ovo izvješće komentira organizacija za reviziju i izdaje se konačno izvješće o evaluaciji.
- Četvrta faza je ključna za razvoj organizacije: rezultati i preporuke Peer Review-a prenose se u konkretne akcije za poboljšanje, koje se planiraju i provode.

PRIMJER RASPOREDA

Mjesec	Aktivnost
Mjesec 1-2	Identificiranje organizacija
Mjesec 3-4	Izvešće o samoevaluaciji pišu organizacije koje su recenzirane. Vanjski stručnjaci moraju biti identificirani i informirani o postupku recenzije. Praktična organizacija Peer Review posjeta.
Mjesec 6	Vanjski stručnjaci dolaze posjetiti organizaciju domaćina i provesti evaluaciju. Ova evaluacija uključuje obilazak prostorija i intervju s različitim skupinama dionika. Stručnjaci daju početne usmene povratne informacije na kraju posjeta.
Mjesec 7-8	Nakon posjeta, stručnjaci sastavljaju nacrt izvješća.
Mjesec 8	Ovo izvješće komentira recenzirana organizacija i izdaje se konačno izvješće o recenziji.
Mjesec 9	Rezultati i preporuke iz Peer Review-a prenose se u konkretne radnje putem internog sastanka u organizaciji na kojem se raspravlja o tome kako implementirati poboljšanja

Samoprocjena za Peer Review u sklopu projekta UPREST



Organizacija nad kojom se provodi
evaluacija: _____



SAMOPROCJENA ZA UPREST PEER REVIEW

1. Osnovni podaci

1.1 Podaci za kontakt

	Ime	Kontakt (e-mail)
Osoba odgovorna za evaluaciju		
Druga uključena osoba		

1.2 Ciljevi i svrha stručne revizije

1.3 Unutarnja organizacija za provođenje Peer Review-a (opišite tko je odgovoran za koje zadatke)?

1.4 Cilj evaluacije

1.5 Fokusna područja koja treba pregledati

1.6 Popis vanjskih stručnjaka (dostavljaju ga partneri) s imenima i podacima za kontakt

	Ime	Organizacija	E-mail
Kontakt osoba			
Stručnjak 1			
Stručnjak 2			
Stručnjak 3			
Stručnjak 4			

SAMOPROCJENA ZA UPREST PEER REVIEW

2. Opis organizacije

Ovaj bi odjeljak trebao pružiti vanjskim stručnjacima pregled vrste ponuđenih usluga. Treba spomenuti sve važne značajke. Pobrinite se da stručnjaci imaju dovoljno informacija o onim dijelovima vaše institucije koji će biti pregledani.

Ova sekcija treba sadržavati:

- izjavu o misiji
- kratak opći opis usluga i dovoljno informacija o onim dijelovima vaše ustanove koji će biti pregledani.
- informacije o suradnji s dionicima (npr. tvrtkama, javnim tijelima, školama itd. ako je primjenjivo) i
- kratak opis okruženja (regionalna društvena i gospodarska situacija, regionalna konkurencija, regionalni izazovi).
- sažetak do sada poduzetih napora za osiguranje kvalitete i razvoja
- statističke informacije

Potrebno je priložiti organizacijsku shemu. Za transnacionalnu reviziju treba dati objašnjenje kako sustav funkcionira

Savjet: Popratni dokumenti poput brošura itd. mogu se priložiti.

Savjet: Pobrinite se da vanjski stručnjaci imaju dovoljno informacija o onim dijelovima vaše organizacije koje treba pregledati.

2.1 Izjava o misiji
(maks. 0,5 - 1 stranica)

2.2 Opis usluga uključujući informacije o suradnji sa dionicima
(maks. 1 stranica)

2.3 Kratki opis okruženja
(maks. 0,5 - 1 stranica)

2.4 Sažetak kvantitativnih statističkih informacija
(maks. 0,5 - 1 stranica)

2.5 Organizacijska shema
(neobavezno)

SAMOPROCJENA ZA UPREST PEER REVIEW

3.

Osiguranje/upravljanje kvalitetom

U ovom odjeljku dajte pregled politika osiguranja kvalitete u vašoj organizaciji, strukture i odgovornosti te vrste aktivnosti i mjera za poboljšanje koje se trenutno poduzimaju. Ako imate uspostavljen sustav upravljanja kvalitetom, ukratko objasnite kako funkcionira.

Svakako opišite:

- *Osiguranje kvalitete i (ako postoji) politika razvoja*
- *Aktivnosti osiguranja kvalitete i mjere poboljšanja (uključujući sustav upravljanja kvalitetom i pregled generiranih i korištenih podataka)*
- *Sveukupna samoprocjena kvalitete usluge*

Također dajte pregled najvažnije vrste podataka koje prikupljate (uključujući način na koji se prikupljaju: npr. "zadovoljstvo korisnika pružanjem usluge, polugodišnja internetska anketa").

Savjet: Provjerite jesu li opisani podaci koje ćete koristiti u svojoj procjeni područja kvalitete.

3.1 Opis osiguranja/upravljanja kvalitetom ako postoji

(maks. 0,5 stranica)

SAMOPROCJENA ZA UPREST PEER REVIEW

4.

Samoprocjena/samovrednovanje

Samoevaluacija bi trebala odgovoriti na sljedeća pitanja: Što je dobro? Što ne? Koje su naše snage i slabosti, što i kako bismo trebali poboljšati?

Kratak opis procesa samoprocjene/samovrednovanja u cjelini trebao bi sadržavati kratak sažetak ciljeva samovrednovanja, odgovornih i uključenih osoba, postupka i metoda te vremenskog okvira. Zatim treba izvijestiti o glavnim rezultatima samovrednovanja.

Savjet: *Nemojte ponavljati opće politike i mjere kvalitete navedene u poglavlju 3, već se pozovite na njih kada je to potrebno (npr. kada se koriste podaci iz anketa koje se redovito provode unutar sustava upravljanja kvalitetom)*

4.1 Samoevaluacija (maks. 0,5 stranica)

SAMOPROCJENA ZA UPREST PEER REVIEW

5.

Procjena područja kvalitete

Ovo je "srce" samoprocjene. U ovom odjeljku trebaju biti navedene sve informacije koje su vanjskim stručnjacima potrebne za pripremu i provedbu stručnog pregleda.

- Ocijenite svako područje kvalitete zasebno (maks. 1 stranica po području kvalitete, ukupna procjena kvalitete usluga koje se pružaju)
- Za svako područje kvalitete potrebno je pregledati najmanje 2 kriterija. Za svaki kriterij potrebno je sažeti prednosti i područja poboljšanja. Potkrijepite svoje ocjene i ukratko zabilježite izvore dokaza.
- Zatim treba procijeniti cijelo područje kvalitete na temelju procjene prednosti i područja poboljšanja na razinama kriterija.
- Potrebno je istaknuti mjere poboljšanja (planirane i provedene).
- Pitanja za evaluaciju za stručnjake trebaju biti formulirana (preporučeno).

1) Održivost i 2) Digitalizacija: korištenje umjetne inteligencije, virtualne stvarnosti, otvorenih podataka.

5.1 Područje kvalitete I: ODRŽIVOST

Snage i područja poboljšanja prema kriteriju (uključujući izvore dokaza)

Kriterij ocjenjivanja 1

Kriterij ocjenjivanja 2

Kriterij ocjenjivanja 3

Kriterij ocjenjivanja...

Ukupna ocjena područja kvalitete

Postoje li mjere poboljšanja (već planirane i/ili provedene)

Moguća pitanja za evaluaciju za vanjske stručnjake

5.2 Područje kvalitete 1: DIGITALIZACIJA

Snage i područja poboljšanja prema kriteriju (uključujući izvore dokaza)

Kriterij ocjenjivanja 1

Kriterij ocjenjivanja 2

Kriterij ocjenjivanja 3

Kriterij ocjenjivanja...

Ukupna ocjena područja kvalitete

Postoje li mjere poboljšanja (već planirane i/ili provedene)

Moguća pitanja za evaluaciju za stručnjake



Sufinancira
Europska unija



WWW.UPREST.EU

[@UPREST.PROJECT](https://www.facebook.com/UPREST.PROJECT)



Sufinancira
Europska unija

Financirano sredstvima Europske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima Europske unije ili Europske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Europska unija ni EACEA ne mogu se smatrati odgovornima za njih.
[Project number 2021-1-SE01-KA220-VET-000028065]



Vänersborgs kommun



SERN



COMUNE DI CERVIA



KVARNER REGION TOURIST BOARD
KVARNER
Diversity is beautiful



HÖGSKOLAN VÄST



Comune di Ravenna



Trollhättans Stad



DELTA
2000

VISIT
TROLLHÄTTAN
VÄNERSBORG