

# **HGK – TRIBINA ISO FORUM CROATICUM**

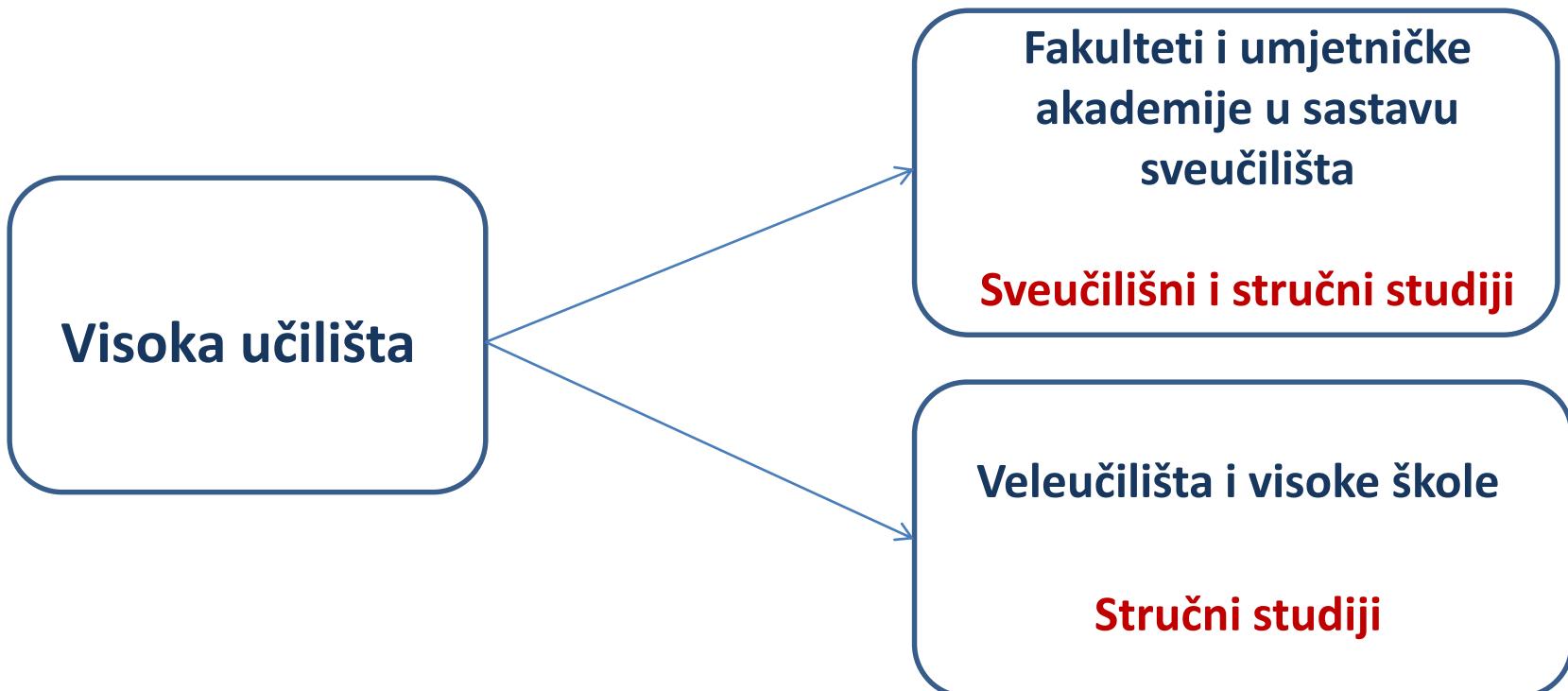
*Sustav upravljanja kvalitetom u visokom obrazovanju  
prema normi ISO 9001:2015*

*Prof. dr. sc. Tonći Lazibat*

*Zagreb, 9. ožujka 2017.*

# BINARNI SUSTAV VISOKOG OBRAZOVANJA

## ➤ Stručna i akademska vertikala



# Kontekst (vanjska i unutarnja pitanja)

- **Vanjski kontekst :**

- zakonska regulativa:  
(Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, ...)
- konkurenti u poslu
- ostali tržišni uvjeti (socijalni, ekonomski, međunarodni,...)
- potrebe i očekivanja zainteresiranih strana

- **Interni kontekst**

- vrijednost, kultura, znanje i performanse ustanove

# **KVALITETA = ???**

Tradicionalni pristup kvaliteti?

Suvremeni pristup kvaliteti?

Evolucija poslovnih orijentacija?

# Evolucija poslovnih orijentacija

- Proizvodna orijentacija
- Prodajna orijentacija
- Marketinška orijentacija
- Orijentacija na kvalitetu

# Definicije

- Kvaliteta je ukupnost svojstava nekog entiteta koje ga čine sposobnim da zadovolji izražene ili pretpostavljene potrebe  
*(prema ISO 8402:1994)*
  
- Kvaliteta je razina do koje skup svojstvenih karakteristika ispunjava zahtjeve  
*(prema ISO 9000:2000)*

# Norme i normizacija

- Norma ili standard?
- Zašto su važne norme?
  - Razine normizacije?
  - Povijest normizacije?

# **MEĐUNARODNE ORGANIZACIJE ZA NORME**

- **ISO** (International Organization for Standardization)
- **IEC** (International Electrotechnical Commission)

# Razvoj normi za upravljanje kvalitetom

**Norme =**

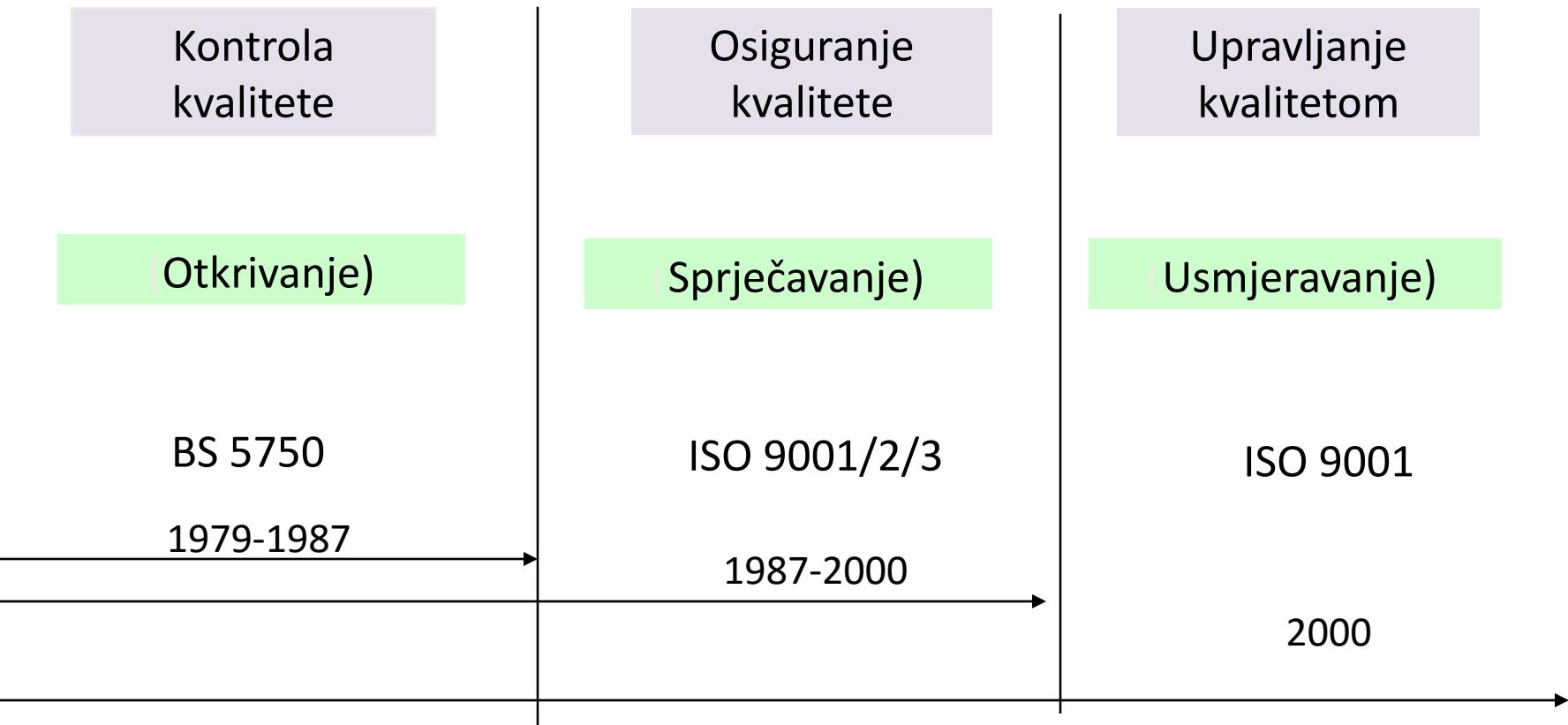
**standardizirani elementi, upute i preporuke koje vrijede za sustav upravljanja kvalitetom.**

**Norme za upravljanje kvalitetom**

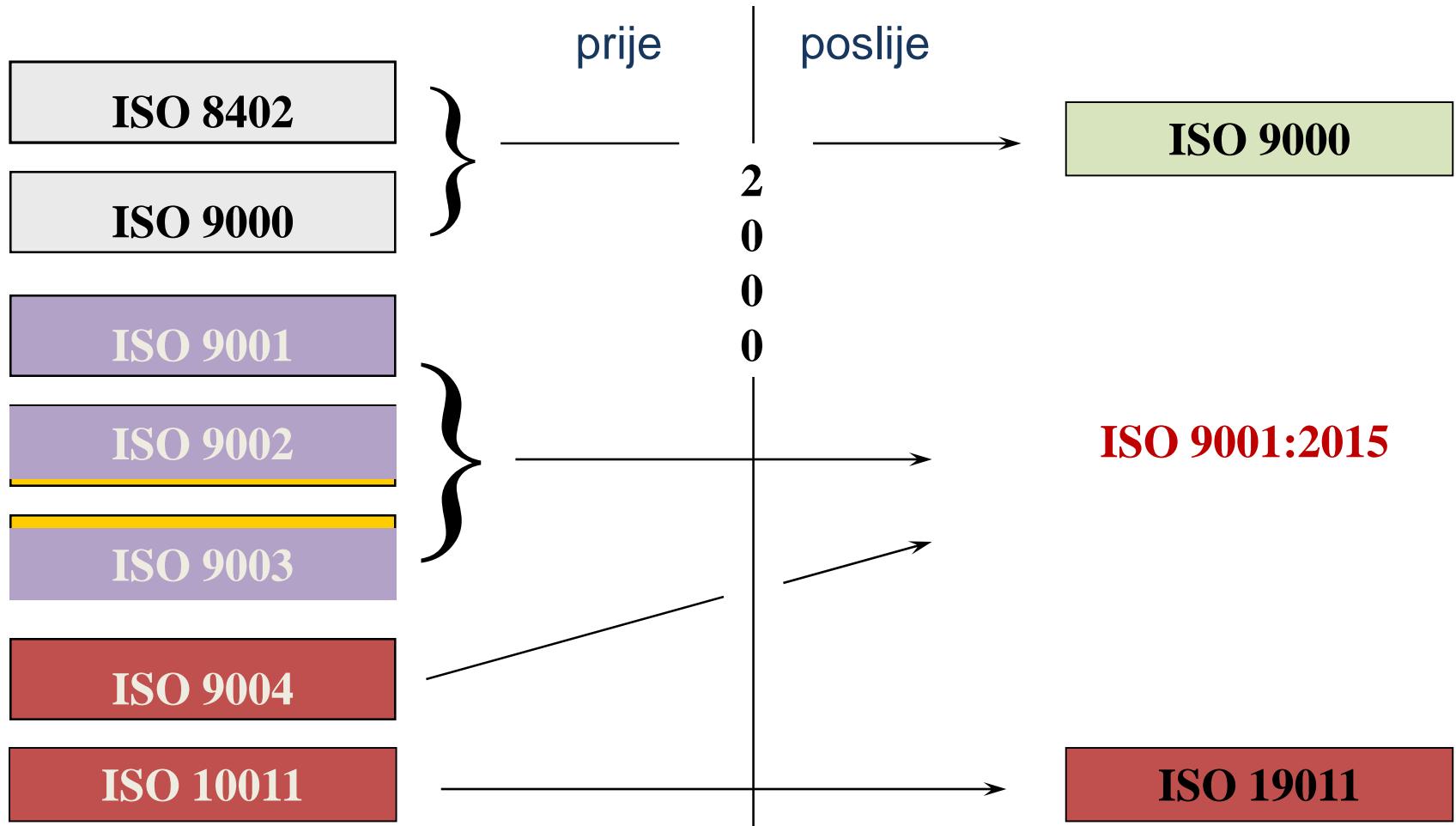
**≠**

**Norme specifične za proizvod**

# Razvoj sustava kvalitete



# Nova struktura normi



# Međunarodna norma ISO 9001:2015

- Temelji se na procesnom pristupu koji uključuje:
  - ciklus P-D-C-A i
  - razmišljanje na temelju rizika

4. Kontekst organizacije
5. Vođenje
6. Planiranje
7. Podrška
8. Provedba
9. Vrednovanje performansi
10. Poboljšavanje

# **Primjeri krivog tumačenja sustava kvalitete**

- Dodatni trošak
- Dodatna birokratizacija poslovanja
- Novo ime za kontrolu zaposlenika
- Rješenje svih problema
- Dobivanjem certifikata završavaju sve obveze vezane za sustav kvalitete
- Osnova za industrijsku špijunažu

# Zašto uvoditi sustav kvalitete?

## Unutarnje koristi:

- ✓ unapređuje učinkovitost rukovodstva
- ✓ lakše uključivanje novih zaposlenika
- ✓ unapređuje planiranje
- ✓ smanjuje fluktuaciju radne snage
- ✓ ujednačavanje radnih procesa u svim dijelovima ustanove
- ✓ smanjivanje neočekivanih situacija i grešaka
- ✓ bolji rezultati poslovanja

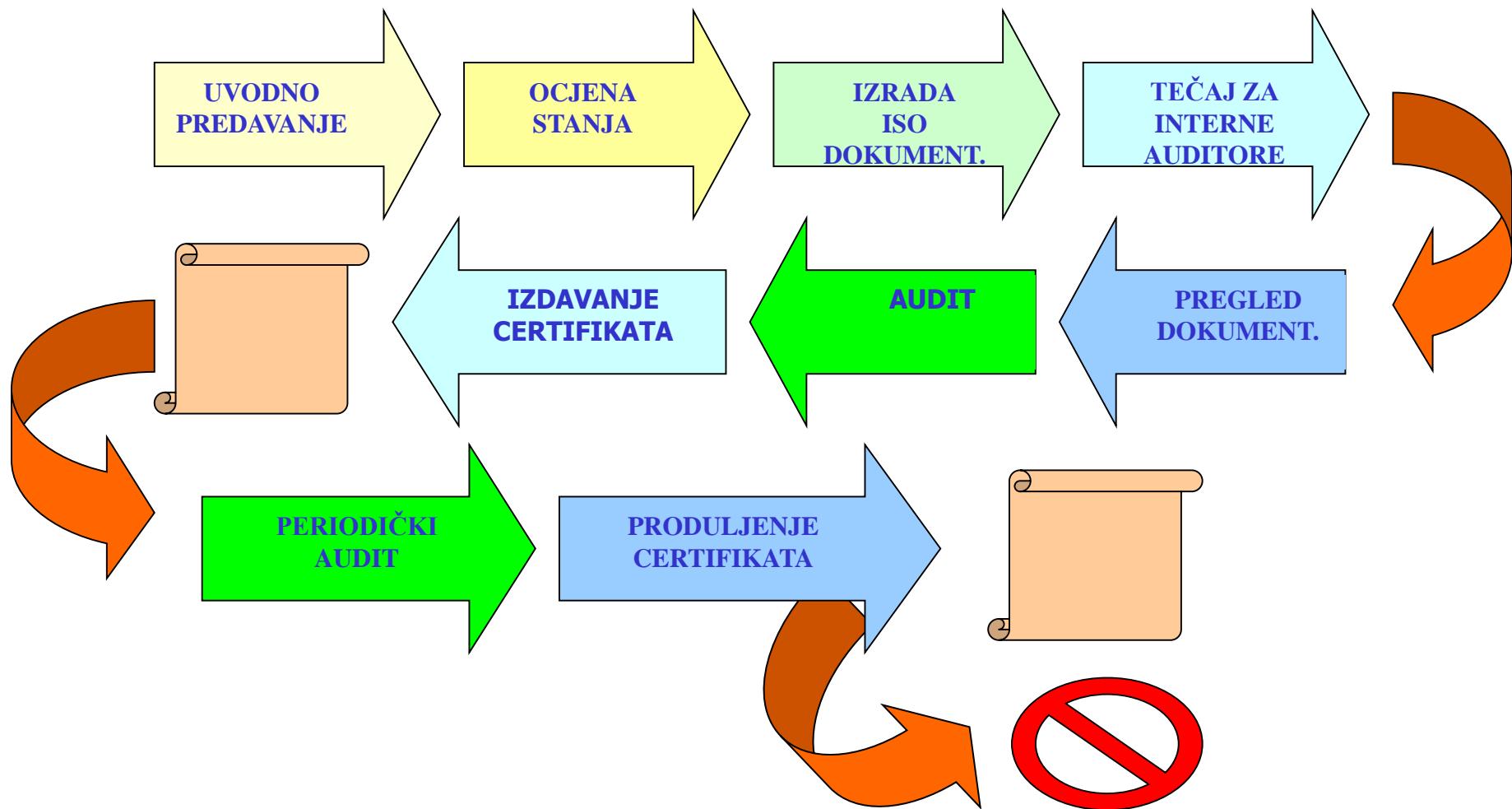
## Vanjske koristi:

- ✓ povećanje ugleda kod korisnika i partnera
- ✓ povećanje zadovoljstva korisnika usluga
- ✓ povjerenje korisnika u ustanovu koja posluje sukladno s normama kvalitete
- ✓ promocija kroz registre certificiranih ustanova
- ✓ promoviranje ustanove kroz korištenje akreditacijskog znaka

# Kako doći do sustava kvalitete?

- *Utvrditi opredijeljenost uprave za kvalitetu*
- Uspostaviti potrebnu dokumentaciju
- Primijeniti sustav kvalitete u praksi
- Obaviti unutarnju i nezavisnu prosudbu sustava kvalitete

# Kako doći do sustava kvalitete?



# **Sedam načela upravljanja kvalitetom**

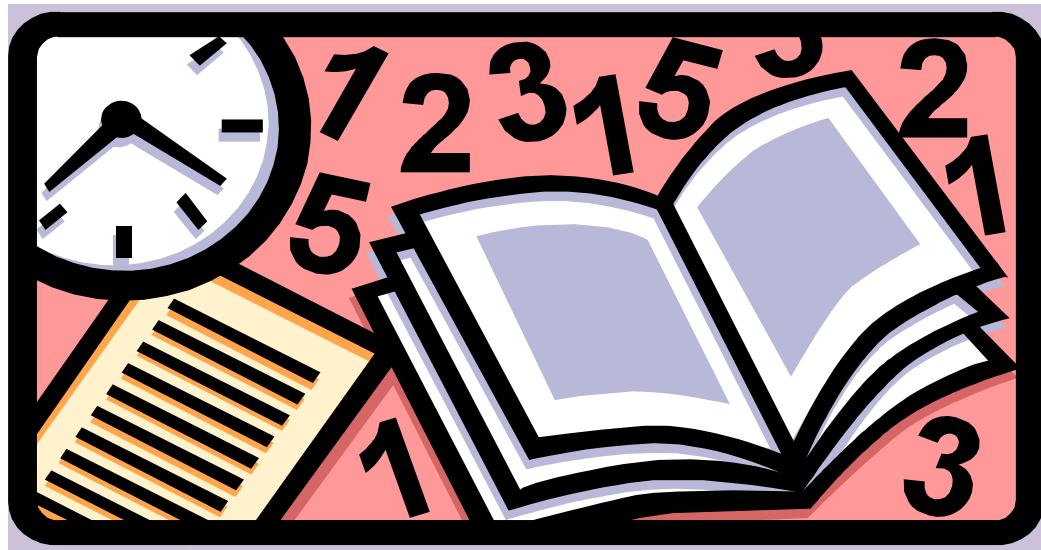
- Usmjerenost prema kupcu
- Vođenje
- Uključenost ljudi
- Procesni pristup
- Poboljšavanje
- Odlučivanje na temelju činjenica
- Upravljanje odnosima

# Konačni cilj: Zadovoljstvo svih 5 učesnika procesa

- Korisnici
- Vlasnici
- Zaposleni
- Partneri
- Društvena zajednica

# Europska povelja o kvaliteti, Pariz 1998. godine

- Promicati kulturu kvalitete u poslovnom i javnom sektoru
- Razvijati učenje o kvaliteti na svim razinama obrazovanja, od osnovnog do visokoškolskog
- Razvijati metode i alate za kvalitetu te osigurati svakome njihovu raspoloživost
- Aktivno sudjelovati u širenju iskustava o kvaliteti
- Promovirati europsku kvalitetu izvan Europe
- Poduzimati stalne akcije kako bi se postigao napredak u kvaliteti
- Uključivati se u europski tjedan kvalitete (drugi tjedan u studenom svake kalendarske godine) kako bi upoznali ostale s aktivnostima koje se poduzimaju



***HVALA NA POZORNOSTI***