



**SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM
EN ISO 9001:2015**

**PRIRUČNIK KVALITETE
PK-EFRI_17**

Izradio: doc. dr. sc. Zoran Ježić

Menadžer kvalitete EFRI

**Odobrio: izv. prof. dr. sc. Alen Host,
dekan**

**Sveučilište u Rijeci
Ekonomski fakultet**



SADRŽAJ

IZJAVA UPRAVE	5
0 UVOD.....	5
0.1 Općenito	5
0.2 Načela upravljanja kvalitetom	5
0.3 Procesni pristup.....	6
0.3.1 Općenito	6
0.3.2 Plan-Do-Check-Act ciklus (Planiraj, Provjeri, Provedi, Postupi).....	6
0.3.3 Razmišljanje na temelju rizika i prilika	7
0.4 Odnos sa drugim normama za sustave upravljanja.....	7
1 OPSEG.....	7
2 NORMATIVNE REFERENCE	8
3 POJMOVI I DEFINICIJE.....	8
4 KONTEKST ORGANIZACIJE	8
4.1 Razumijevanje organizacije i njenog konteksta	8
4.1.1 Prezentacija Ekonomskog fakulteta Rijeka	8
4.1.2 Vanjski kontekst organizacije	10
4.1.3 Unutarnji kontekst organizacije	10
4.2 Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana	10
4.3 Određivanje opsega sustava upravljanja	11
4.4 Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi.....	11
5 VOĐENJE	12
5.1 Vođenje i opredjeljenje.....	12
5.1.1 Općenito	12
5.1.2 Usmjerenost na kupca	12
5.2 Politika	12
5.2.1 Uspostavljanje politike kvalitete	12
5.2.2 Komuniciranje politike kvalitete.....	12
5.3 Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti.....	13
6 PLANIRANJE	19
6.1 Radnje za obradu rizika i prilika.....	20
6.2 Ciljevi i planiranje njihova postizanja	20
6.2.1 Obilježja ciljeva.....	20
6.2.2 Planiranje radnji za postizanje ciljeva	20



6.3 Planiranje promjena.....	20
7 PODRŠKA	21
7.1 Resursi.....	21
7.1.1 Općenito	21
7.1.2 Ljudi	21
7.1.3 Infrastruktura	21
7.1.4 Okruženje za provedbu procesa	21
7.1.5 Resursi za nadzor i mjerenje	22
7.1.6 Organizacijsko znanje	22
7.2 Kompetencija.....	22
7.3 Svijest	22
7.4 Komunikacija	22
7.4.1 Općenito	22
7.4.2 Interna komunikacija	22
7.4.3 Vanjska komunikacija	22
7.5 Dokumentirane informacije.....	23
7.5.1 Općenito	23
7.5.2 Izrada i ažuriranje.....	23
7.5.3 Upravljanje dokumentiranim informacijama	23
8 PROVEDBA	24
8.1 Operativno planiranje i nadzor.....	24
8.2 Zahtjevi za proizvode i usluge.....	25
8.2.1 Komunikacija sa studentima	25
8.2.2 Određivanje zahtjeva za proizvode i usluge	25
8.2.3 Ocjena zahtjeva za proizvode i usluge	25
8.2.4 Promjene zahtjeva za proizvode i usluge	25
8.3 Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga	26
8.4 Nadzor vanjski nabavljenih procesa, proizvoda i usluga	26
8.4.1 Općenito	26
8.4.2 Vrsta i opseg nadzora	26
8.4.3 Informacije za vanjske dobavljače	26
8.5 pružanje usluge	26
8.5.1 Upravljanje pružanjem usluge.....	26
8.5.2 Identifikacija i sljedivost.....	27
8.5.3 Vlasništvo kupaca ili vanjskih dobavljača.....	27



8.5.4 Čuvanje	27
8.5.5 Radnje nakon isporuke	27
8.5.6 Upravljanje promjenama	27
8.6 Izdavanje usluga	27
8.7 Upravljanje nesukladnim izlazima	27
9 VREDNOVANJE PERFORMANSI	28
9.1 Nadzor, mjerenje, analiza i vrednovanje	28
9.1.1 Općenito	28
9.1.2 Zadovoljstvo studenata	28
9.1.3 Analiza i vrednovanje	28
9.2 Interni audit	29
9.2.1 Općenito	29
9.2.2 Program internih audita	29
9.3 Upravina ocjena	29
9.3.1 Općenito	29
9.3.2 Ulazni podaci upravine ocjene	29
9.3.3 Izlazni podaci upravine ocjene	30
10 POBOLJŠAVANJE	30
10.1 Općenito	30
10.2 Nesukladnost i korektivna radnja	30
10.3 Trajno poboljšavanje	30



IZJAVA UPRAVE

Sustav upravljanja primijenjen na Ekonomskom fakultetu Sveučilišta u Rijeci (dalje: Fakultet ili EFRI) zasnovan je na zahtjevima međunarodne norme EN ISO 9001:2015 te ima za cilj potpuno ispunjavanje zahtjeva za kvalitetom usluga i procesa.

Procesi i aktivnosti unutar sustava upravljanja dokumentirani su ovim Priručnikom, procedurama, pravilnicima koji se navode u Priručniku i drugim dokumentima sustava, čime su jasno utvrđeni opseg i slijed aktivnosti, pripadajuće odgovornosti, ovlasti i metode verifikacije.

0 UVOD

0.1 Općenito

Usvajanje sustava upravljanja kvalitetom je strateška odluka organizacije koja može pomoći poboljšati njene sveukupne performanse i pružati zdrave temelje za inicijative održivog razvoja.

Potencijalne koristi organizacije od uvođenja sustava upravljanja kvalitetom na temelju ISO9001:2015 su:

- sposobnost dosljednog osiguravanja proizvoda i usluga koji ispunjavaju zahtjeve kupca i primjenjive statutarne i regulatorne zahtjeve;
- olakšavanje prilika za povećanje zadovoljstva kupca;
- obrada rizika i prilika koji su povezani s njenim kontekstom i ciljevima;
- sposobnost dokazivanja sukladnosti sa definiranim zahtjevima sustava upravljanja kvalitetom.

Zahtjevi za sustav upravljanja kvalitetom su komplementarni zahtjevima za proizvode i usluge.

ISO9001:2015 se temelji na procesnom pristupu, koji uključuje Plan-Do-Check-Act ciklus (PDCA) i razmišljanje na temelju rizika. Procesni pristup omogućava organizaciji da planira svoje procese i njihovo međudjelovanje. PDCA ciklus omogućava organizaciji da osigura da se njenim procesima primjereno upravlja i da su im alocirani resursi u adekvatnoj mjeri te da su prilike za poboljšanje identificirane i da se prema njima postupa.

Razmišljanje na temelju rizika omogućava organizaciji da odredi faktore koji mogu utjecati na devijaciju procesa i sustava upravljanja kvalitetom organizacije od planiranih rezultata, da postavi preventivne mjere kako bi minimalizirala negativne posljedice i da maksimalno iskoristi prilike kako se one pojavljuju.

Dosljedno ispunjavanje zahtjeva i obrada budućih potreba i očekivanja predstavlja izazov organizacijama u rastućem dinamičnom i složenom okruženju. Kako bi ostvarila te ciljeve, organizacija može ocijeniti nužnim usvajanje različitih oblika poboljšavanja, osim korekcija i trajnog poboljšavanja, kao na primjer prodor, inovacije i reorganizaciju.

0.2 Načela upravljanja kvalitetom

Načela upravljanja kvalitetom u skladu sa zahtjevima ISO9001:2015 su :

- usmjerenost na kupca;
- vođenje;
- uključenost ljudi;
- procesni pristup;
- poboljšavanje;
- odlučivanje na temelju činjenica;
- upravljanje odnosima.

0.3 Procesni pristup

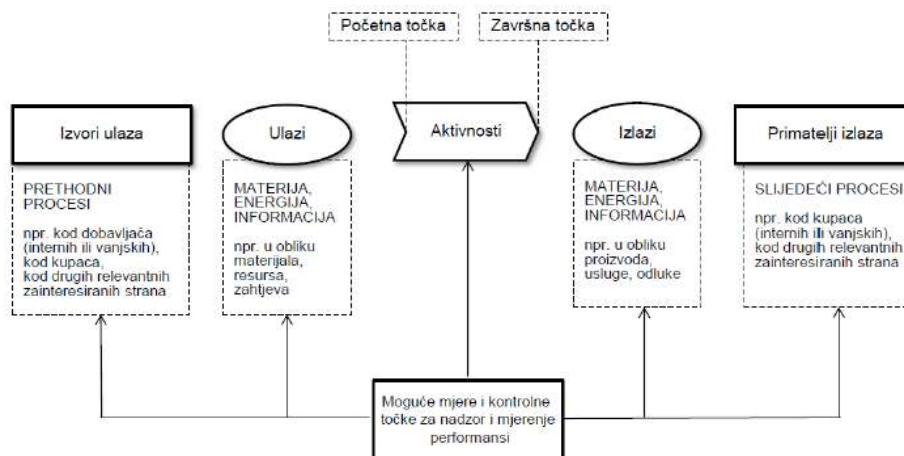
0.3.1 Općenito

ISO9001:2015 promiče usvajanje procesnog pristupa kada se razvija, uvodi i poboljšava djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom, s ciljem povećanja zadovoljstva kupca ispunjenjem kupčevih zahtjeva. Zahtjev 4.4 ove međunarodne norme uključuje specifične zahtjeve koji su ključni za usvajanje procesnog pristupa.

Razumijevanje i upravljanje međusobno povezanim procesima kao sustavom doprinosi djelotvornosti organizacije i efikasnosti u postizanju njenih namjeravanih rezultata. Ovaj pristup omogućava organizaciji da kontrolira međusobne odnose i međuovisnosti procesa sustava, tako da ukupne performanse organizacije mogu biti poboljšane.

Procesni pristup uključuje sustavne definicije i upravljanje procesima i njihovim međudjelovanjima kako bi se ostvarili namjeravani rezultati u skladu s politikom kvalitete i strateškim smjerom organizacije. Upravljanje procesima i sustavom kao cjelinom se može postići korištenjem PDCA ciklusom sa sveukupnim naglaskom na razmišljanje na temelju rizika čiji je cilj iskoristiti prilike i prevencija neželjenih rezultata.

Shema 1: Shematski prikaz elemenata pojedinačnog procesa

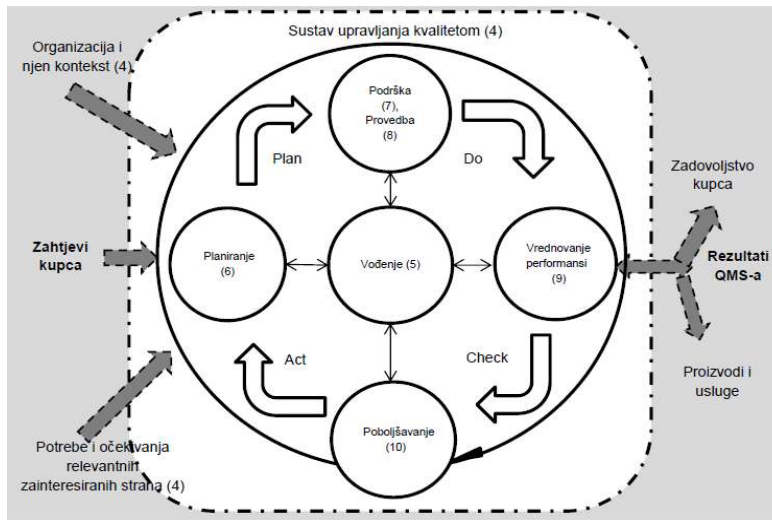


Izvor: BUREAU VERITAS CROATIA d.o.o. ISO 9001:2015 (HR), Neslužbeni prijevod – samo za potrebe tvrtke BUREAU VERITAS CROATIA d.o.o., str. 9.

0.3.2 Plan-Do-Check-Act ciklus (Planiraj, Provjeri, Provedi, Postupi)

PDCA ciklus se može primijeniti na sve procese i na sustav upravljanja kvalitetom kao cjelinom. Shema 2 prikazuje kako se Poglavlja 4 – 10 mogu grupirati u odnosu na PDCA ciklus. Brojevi u zagradama na slici se odnose na zahtjeve u ISO9001:2015.

Shema 2: Prikaz strukture ISO9001:2015 u PDCA ciklusu



Izvor: BUREAU VERITAS CROATIA d.o.o. ISO 9001:2015 (HR), Neslužbeni prijevod – samo za potrebe tvrtke BUREAU VERITAS CROATIA d.o.o., str. 9.

0.3.3 Razmišljanje na temelju rizika i prilika

Razmišljanje na temelju rizika je ključan za postizanje djelotvornog sustava upravljanja kvalitetom. Koncept razmišljanja na temelju rizika je bio implicitan u prethodnim izdanjima ISO9001, uključujući, na primjer, provođenje preventivnih radnji za eliminaciju potencijalnih nesukladnosti, analiza svake nesukladnosti koja se pojavi i poduzimanje radnji primjerene značaju nesukladnosti, za sprječavanje njenog ponavljanja.

Organizacija mora planirati i implementirati radnje za obradu rizika i prilika kako bi bila sukladna sa zahtjevima ove međunarodne norme. Obradom rizika i prilika uspostavlja temelje za povećanje djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom, postizanje poboljšanih rezultata i sprečavanje negativnih efekata.

Prilike mogu nastati kao rezultat povoljne situacije za postizanje namjeravanog rezultata, na primjer, niz okolnosti koje dozvoljavaju organizaciji da privuku kupce, razviju nove proizvode i usluge, smanje otpad ili poboljšaju produktivnost. Radnje za obradu prilika mogu isto tako uključiti razmatranja o povezanim rizicima. Rizik je utjecaj neizvjesnosti i svaka takva neizvjesnost može imati pozitivne ili negativne utjecaje. Pozitivna devijacija proizašla iz rizika može pružiti priliku, ali ne rezultiraju svi pozitivni utjecaji rizika prilikama.

0.4 Odnos sa drugim normama za sustave upravljanja

ISO9001:2015 primjenjuje okvir koji je razvio ISO kako bi poboljšao usklađivanje među svojim međunarodnim normama za sustave upravljanja u koju se strukturno mogu uklopiti sve ostale norme sustava ISO.

ISO9001:2015 omogućava organizaciji korištenje procesnog pristupa, zajedno s PDCA ciklusom i razmišljanjem na temelju rizika kako bi uskladila ili integrirala svoj sustav upravljanja kvalitetom sa zahtjevima drugih normi za sustave upravljanja.

1 OPSEG

ISO9001:2015 definira zahtjeve za sustav upravljanja kvalitetom kada organizacija:

a) treba dokazati svoju sposobnost dosljednog pružanja proizvoda i usluga koji udovoljavaju zahtjevima kupca i primjenjivih statutarnih i regulatornih zahtjeva, i



b) namjerava poboljšati zadovoljstvo kupca putem djelotvorne primjene sustava, uključujući procese za trajno poboljšavanje sustava i osiguravanje sukladnosti sa zahtjevima kupca i primjenjivim statutarnim i regulatornim zahtjevima.

2 NORMATIVNE REFERENCE

Ovaj Priručnik se odnosi na slijedeće standarde:

- ISO 9001:2015, *Sustav upravljanja kvalitetom*

3 POJMOVI I DEFINICIJE

Za potrebe ovog dokumenta primjenjuju se pojmovi i definicije propisane Za potrebe ovog dokumenta primjenjuju se pojmovi i definicije dane u ISO 9000:2015.

4 KONTEKST ORGANIZACIJE

4.1 Razumijevanje organizacije i njenog konteksta

4.1.1 Prezentacija Ekonomskog fakulteta Rijeka

Ekonomski fakultet u Rijeci osnovan je sredinom 1961. godine u sastavu Sveučilišta u Zagrebu. Osnivanjem Sveučilišta u Rijeci godine 1973. Fakultet je postao njegovom sastavnicom. Fakultet započinje izvođenjem nastave 1. studenog 1961. godine školujući ekonomske stručnjake za potrebe, prije svega, gospodarstva primorske i istarske regije. Izvodila su se tri usmjerenja: pomorstvo, vanjska trgovina te turizam i ugostiteljstvo. Nakon nekoliko izmjena nastavnog plana te poslije pripajanja Više ekonomske škole ugostiteljskog smjera u Opatiji, Fakultet se akademske godine 1969./1970. organizira u četiri odjela: Odjel za pomorstvo i saobraćaj, Odjel za industriju, Odjel za ugostiteljstvo i turizam te Odjel za strane jezike.

Akademske godine 1971./1972. Fakultet, u suradnji sa Strojarskim fakultetom i Višom pomorskom školom u Rijeci, osniva Međufakultetski studij za pomorski promet. Akademske godine 1972./1973. osniva se u njegovom sastavu i Pravni studij. Prema zakonskim uvjetima svaki se odjel mogao ustrojiti kao samostalan fakultet te je sredinom sedamdesetih godina Ekonomski fakultet aktivno pripomogao osnivanju tri nova fakulteta: Hotelijerskog fakulteta u Opatiji 1973. godine, Pravnog fakulteta u Rijeci 1975. godine te Fakulteta za pomorstvo i saobraćaj u Rijeci 1977. godine. U to vrijeme Fakultetu se pripaja Ekonomski institut (kasnije Zavod) Rijeka.

U skladu s tadašnjim zakonskim smjernicama, akademske 1973./1974. godine, Ekonomski fakultet u Rijeci, Hotelijerski fakultet Opatija i Ekonomski zavod Rijeka, sklapaju Samoupravni sporazum o osnivanju radne organizacije – Sveučilišni centar za ekonomske i organizacijske znanosti u Rijeci (SCEOZ). Viša ekonomska škola „Dr. Mijo Mirković“ Pula pristupila je SCEOZ-u 1979. godine. Godine 1984./1985. SCEOZ se transformira u Institut za ekonomiju i organizaciju u Rijeci u čijem sastavu ostaju OOUR-i: Ekonomski fakultet Rijeka, Hotelijerski fakultet Opatija i Studij ekonomije i turizma “Dr. Mijo Mirković” Pula. Narednih godina, izmjenama Zakona o visokim učilištima, sve su se članice Instituta osamostalile pa i Ekonomski fakultet postaje samostalna institucija. Godine 1991. Fakultet u svom sastavu formira Znanstveno-istraživački centar kao posebnu ustrojbenu jedinicu.

Godine 2001. Fakultet se preselio na novu adresu I. Filipovića 4., zadržavši nekoliko učionica i kabineta na prijašnjoj adresi u Vukovarskoj ulici 58. Novu zgradu je Fakultet dobio u koncesiju od Grada Rijeke na 50 godina



bez plaćanja najamnine. Zgrada je obnovljena sredstvima MZOŠ, Grada Rijeke, Primorsko-goranske županije, a i Fakultet je svojim sredstvima sudjelovao u obnovi. Zgrada je prilagođena potrebama izvođenja programa visokoškolske naobrazbe i trajno zadovoljava potrebe Fakulteta.

Od akademske godine 2005./2006. Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci izvodi sveučilišne studijske programe usklađene s Bolonjskom deklaracijom za studij Ekonomije i Poslovne ekonomije. Pri izradi novih studijskih programa Fakultet je usvojio međunarodno prepoznatljiv model 3+2+3, tako da studenti nakon tri godine studiranja na preddiplomskom studiju stječu sveučilišnu izobrazbu, nakon dvije godine dodatnog diplomskog studija magisterij te nakon tri godine poslijediplomskog doktorskog studija doktorat znanosti. Prijelaz na model 3+2+3 zasniva se na međunarodnim iskustvima, a također uključuje i bogato iskustvo pri izvođenju poslovnog i ekonomskog dodiplomskog i poslijediplomskog obrazovanja koje se stjecalo već dugi niz godina na Ekonomskom fakultetu u Rijeci.

Umjesto predbolonjskog studija, koji se temeljio gotovo isključivo na mentorskom istraživačkom radu i izradi doktorske disertacije, poslijediplomski doktorski studij na Fakultetu je pokrenut akademske godine 2008./2009.

Prema odredbama Statuta Sveučilišta u Rijeci iz 2004. godine fakulteti u sastavu zadržavaju pravnu osobnost ali se funkcionalno integriraju. Na razini Sveučilišta odlučuje se o strategiji razvoja, planu izgradnje kapitalnih objekata, međunarodnoj suradnji te proračunu Sveučilišta i njegovih sastavnica. Sveučilište skrbi o nekim općim infrastrukturnim potrebama (npr. informacijski sustav, knjižnični sustav i dr.) te o studentskom standardu. U nadležnosti Fakulteta je obavljanje njegove osnovne djelatnosti (visoko obrazovanje, znanstveni i stručni rad) i ostalih djelatnosti koje se definiraju kao one koje „služe osnovnoj djelatnosti i koje se obavljaju u manjem opsegu, a osiguravaju cjelovitost i potrebni standard sustava visoke naobrazbe“ (npr. knjižna i nakladnička djelatnost).

Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci razvija svoju programsku strukturu, znanstveno-nastavnu fizionomiju, nastavno-tehničku opremljenost i kadrovski potencijal kako bi što bolje zadovoljio potrebe industrije, pomorskog prometa, poduzetništva i financijskih i ostalih uslužnih djelatnosti. Velik broj inozemnih sveučilišta, s kojima je Fakultet potpisao sporazume o suradnji na različitim područjima, broj gostujućih profesora koji su uključeni u neposredni nastavni proces te broj nastavnika Fakulteta koji borave na inozemnim učilištima pokazuju sadašnji obujam uključenosti Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci u međunarodni prostor.

Osim visokog obrazovanja, svrha postojanja Fakulteta je obavljanje znanstvene djelatnosti (znanstveno-istraživački i visokostručni rad) u polju ekonomije. U okviru ove djelatnosti posebno je važna međunarodna suradnja koju Fakultet ostvaruje kroz razne oblike suradnje s brojnim međunarodnim visokoškolskim institucijama. Značajan segment znanstveno-istraživačke djelatnosti je i Izdavačka djelatnost u okviru koje Fakultet izdaje stalnu ediciju Zbornik radova Ekonomskog fakulteta u Rijeci: časopis za ekonomsku teoriju i praksu / Proceedings of Rijeka Faculty of Economics: Journal of Economics and Business. Važno je istaknuti i individualni rad znanstveno-nastavnih djelatnika koji samostalno ili u koautorstvu objavljuju svoje radove u domaćim i stranim znanstvenim i stručnim časopisima. Potvrda znanstvene i stručne djelatnosti Fakulteta je i to da je Fakultet, od osnivanja do 2011. godine, uspješno provodio istraživanja na više od četrdesetak znanstvenih projekata financiranih od Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa Republike Hrvatske te izradio više od dvjestotinjak stručnih studija, elaborata, seminara, skupova i ostalih znanstveno-istraživačkih aktivnosti za potrebe gospodarstva i jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave.

U razdoblju od 2011./2012. akademske godine do početka 2017. godine Fakultet je:

- bio nositelj ili partner u istraživanju 7 međunarodnih projekata financiranih uz potporu EU,
- do kraja 2013. provodio istraživanja na 15 projekata financiranih uz potporu Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta,
- ugovorio s Hrvatskom zakladom za znanost 5 znanstvenih projekata na najduže moguće razdoblje (4 godine) od kojih se 4 provode i danas s planom istraživanja do 2018., odnosno jedan od njih do 2019. godine te



- u 2014. godini započeo istraživanja na 13 znanstvenih projekata uz financijsku potporu Sveučilišta u Rijeci.

Fakultet će se i u narednom razdoblju predlagati i poticati nove projekte i suradnju s drugim znanstvenim institucijama unutar Europskog istraživačkog prostora s ciljem istraživanja gospodarskih i društveno važnih zbivanja. Na taj način Fakultet kani povećati svoju znanstvenu produktivnost i osigurati znanstvenu izvrsnosti i prepoznatljivost u domaćem i međunarodnom znanstvenom okruženju.

4.1.2 Vanjski kontekst organizacije

Vanjski kontekst Fakulteta predstavljaju ekonomski kontekst pri čemu se misli na mogućnost EFRI-ja da financira svoje aktivnosti, tehnološki kontekst koji omogućava brz pristup informacijama i znanjima te korištenje novih tehnologija u izvođenju nastave, konkurentski kontekst koji podrazumijeva postojanje konkurentskih institucija i programa te zakonski kontekst koji se odnosi na prirodu poslovanja Fakulteta.

4.1.3 Unutarnji kontekst organizacije

Unutarnji kontekst Fakulteta predstavljaju vrijednosti koje zastupa, organizacijska struktura prilagođena djelatnosti, organizacijska kultura koju razvija kako među zaposlenima, tako i među studentima, organizacijsko znanje koje posjeduje te organizacijske performanse kojima mjeri svoju uspješnost.

4.2 Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana

EFRI je identificirala zainteresirane strane, te ustanovila njihova očekivanja kako slijedi:

Vlasnici (Sveučilište u Rijeci, Ekonomski fakultet)

- Poslovanje u skladu sa zakonom i propisima
- Zadovoljstvo studenata

Studenti

- Stjecanje znanja i kvalifikacije
- Programi prilagođeni tržištu rada
- Studiranje u ugodnom i poticajnom okruženju
- Profesionalno znanstveno-nastavno i stručno osoblje

Društvena zajednica i potencijalni poslodavci

- Pripremljenost studenata za rad nakon završetka programa
- Programi studiranja prilagođeni tržištu rada
- Aktivna participacija u društvenoj zajednici

Zaposleni

- Pozitivno radno okruženje
- Daljnji razvoj znanja, vještina i kompetencija

Ministarstvo, državne i inspeksijske institucije

- Poslovanje u skladu sa zakonom



4.3 Određivanje opsega sustava upravljanja

Predmet ovog Priručnika je predstavljanje djelatnosti i organizacije Ekonomskog fakulteta Rijeka, Ivana Filipovića 4, 51000 Rijeka, te opisivanje njenog sustava upravljanja kvalitetom sukladno normi EN ISO 9001:2015, posebice svega što proizlazi iz obveza Uprave, upravljanjem zaposlenicima (kadrovima), organizacije procesa i sustavnog i neprekidnog poboljšavanja kvalitete.

Sustav upravljanja primjenjuje se na: Djelatnost evidencije studija, Informatičku podršku, Izdavačku djelatnost, Poslovanje knjižnice EFRI, Pripremu i izvođenje međunarodne suradnje i mobilnosti, Pripremu i izvođenje nastave, Izradu stručnih projekata EFRI, Izradu znanstvenih projekata EFRI, Izradu i razvoj studijskih programa, Izradu i razvoj poslijediplomskih specijalističkih studijskih programa, Izradu i razvoj poslijediplomskog sveučilišnog doktorskog studijskog programa, Zbornik radova EFRI.

Zahtjevi norme koji se ne primjenjuju u aktivnostima društva su:

Zahtjev	Obrazloženje
8.3 Projektiranje i razvoj	Nije primjenjiv jer EFRI ne projektira i ne razvija nove proizvode.
8.5.4 Čuvanje	Nije primjenjiv jer EFRI ne provodi aktivnosti čuvanja proizvoda ili njegovih dijelova
8.5.5 Radnje nakon isporuke	Nije primjenjiv jer EFRI ne provodi radnje nakon isporuke usluge.

4.4 Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi

Procesi potrebni za sustav upravljanja kvalitetom, njihov slijed i međusobno djelovanje, opisani su na slici PRIKAZ PROCESA EFRI u ovom poglavlju. Kriteriji i metode potrebne za osiguranje učinkovitog odvijanja i upravljanja tim procesima opisane su unutar dokumentiranih postupaka.

Osiguranje dostupnosti potrebnih resursa i informacija nužnih za potporu pri provođenju i nadziranju tih procesa opisani su u točki 7.1. ovog dokumenta. Nadzor, mjerenje i analiza procesa opisana je u točki 9.1. ovog dokumenta.

Fakultet je uspostavio, dokumentirao, primijenio i održava sustav upravljanja kvalitetom te trajno poboljšava njegovu učinkovitost u skladu sa zahtjevima norme EN ISO 9001:2015.

U tu svrhu prepoznati su procesi potrebni za sustav upravljanja.

Procesi su razvrstani na slijedeće grupe i detaljno razrađeni u dokumentiranom postupku „Priručnik za kvalitetu studiranja Sveučilišta u Rijeci“ temeljenom na 10 ESG standarda (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area:

- **Politika osiguranja kvalitete**
- **Izrada i odobravanje programa**
- **Učenje, poučavanje i vrednovanje usmjereni na studenta**
- **Upis i napredovanje studenata, priznavanje i certificiranje**
- **Nastavno osoblje**
- **Resursi za učenje i podrška studentima**
- **Upravljanje informacijama**
- **Informiranje javnosti**
- **Kontinuirano praćenje i periodična revizija programa**
- **Periodičko vanjsko osiguranje kvalitete**



5 VOĐENJE

5.1 Vođenje i opredjeljenje

5.1.1 Općenito

U nastojanju da iskaže svoju predanost razvoju, primjeni i poboljšanju djelotvornosti sustava upravljanja, uprava će planirati i poduzimati sljedeće mjere te objektivnim pokazateljima i dokazima pratiti njihovu realizaciju:

- upoznavanje i razvijanje svijesti o važnosti poštivanja zahtjeva studenata, kao i zakonskih i normativnih zahtjeva; provodi se kroz interna osposobljavanja;
- objaviti politiku kvalitete koja mora biti jasna, prepoznatljivo definirana i ostvariva;
- politika kvalitete je ishodište za utvrđivanje ciljeva; svi zaposlenici imaju mogućnost i obvezu sudjelovati u njihovom predlaganju, razradi i djelotvornom ostvarenju;
- verifikacija djelotvornosti i učinkovitosti sustava upravljanja i pripadnih procesa provodi se kroz redovite godišnje ocjene;
- pravodobno se pribavljaju resursi potrebni za primjenu, održavanje i razvoj sustava upravljanja i pripadnih procesa.

5.1.2 Usmjerenost na kupca

Uprava je svjesna da ukupna uspješnost Fakulteta, mjerena kroz različite karakteristike, ovisi o shvaćanju i zadovoljavanju potreba i očekivanja studenata. Iz tog razloga uprava operativno razrađuje aktivnosti za:

- preoblikovanje prepoznatih potreba i očekivanja u zahtjeve i projekte
- dostupnost i poznavanje tih zahtjeva kod svih zaposlenika
- prepoznavanje i primjenu zakonske i srodne regulative
- prepoznavanje postignute razine zadovoljstva studenata.

Postignuto zadovoljstvo studenata razmatra se na Odboru za kvalitetu Fakulteta, Fakultetskom vijeću (redovitim i tematskim sjednicama), a rezultati se objavljuju na web stranicama Fakulteta.

Referentni dokument:
Analiza zadovoljstva studenata

5.2 Politika

5.2.1 Uspostavljanje politike kvalitete

Uprava mora poduzeti neophodne korake kako bi se primjenjivala politika kvalitete i to:

- ukazala na ciljeva i planove koji su okosnica neprestanog poboljšanja
- utvrditi specifične i pouzdane / vjerodostojne mjerne pokazatelje kako bi se moglo lako procijeniti planove i ciljeve kvalitete.

Referentni dokument:
Priručnik za kvalitetu studiranja

5.2.2 Komuniciranje politike kvalitete

Politika kvalitete komunicirana je na primjeren način objavom na web stranicama Fakulteta.



5.3 Organizacijske uloge, odgovornosti i ovlasti

Fakultet teži uravnoteženju odgovornosti i ovlasti. Iz tog razloga, kada se spominju odgovornosti, one istodobno impliciraju i primjerene ovlasti.

Odgovornosti i ovlaštenja su utvrđeni:

- a) organizacijskom shemom
- b) Statutom Fakulteta

Dekan je odgovoran za cjelokupni proces poslovanja. Ujedno je odgovoran za utemeljenje politike i ciljeva kvalitete te za utvrđivanje potreba i pribavljanje resursa za postizanje postavljenih ciljeva, kao i za provedbu zahtjeva i redovitu ocjenu sustava upravljanja.

Fakultet je imenovao Odbor za kvalitetu čiji je član predstavnik uprave (prodekan za preddiplomski studij) koji osigurava uspostavu, primjenu i održavanje sustava, obavješćuje Upravu o sustavu i mogućnostima za poboljšavanje sustava te osigurava promicanja svijesti u organizaciji o zahtjevima kupca.

Referentni dokument:

Popis članova Odbora za kvalitetu

Svi zaposlenici odgovorni su za kvalitetu svoga rada. Sistematizacija i opisi poslova donose međudnose i odgovornosti za ona radna mjesta koja upravljaju, provode i provjeravaju poslove koji utječu na kvalitetu.

Organizacijska shema Fakulteta:

Organizacija fakulteta



[Fakultetsko vijeće](#)

[Stručna tijela:](#)

Povjerenstvo za poslijediplomske studije i doktorate:

Prof. dr. sc. Helena Blažić, voditeljica doktorskog studija, predsjednica

Izv. prof. dr. sc. Saša Žiković, prodekan za znanost i poslijediplomske studije

Prof. dr. sc. Neda Vitezić

Prof. dr. sc. Nela Vlahinić - Lenz

Prof. dr. sc. Marija Kaštelan Mrak

Tamara Rašetina, voditeljica referade za poslijediplomske studije (vodi zapisnik)



Povjerenstvo za nastavu:

Doc. dr. sc. Helga Pavlić Skender, prodekanica za diplomski studij, predsjednica
Doc. dr. sc. Zoran Ježić, prodekan za preddiplomski studij, član
Doc. dr. sc. Danijela Sokolić, prodekanica za suradnju s gospodarstvom, član,
Prof. dr. sc. Marija Kaštelan Mrak
Žarko Čop, mag.iur., tajnik Fakulteta, član,
predstavnik Studentskog zbora, član,
Mirjana Njegovan, mag.oec., voditeljica evidencije studija, član,
Vladimir Trninić, mag.oec., voditelj službe za ISVU i studentska pitanja, član,
Anarita Ljubičić, organizatorica nastave.

Povjerenstvo za međunarodnu suradnju:

Doc. dr. sc. Igor Cvečić, predsjednik
Prof. dr. sc. Josipa Mrša, CEEPUS koordinatorica
Prof. dr. sc. Mira Dimitrić
Izv. prof. dr. sc. Ivana First Komen
Doc. dr. sc. Maja Grdinić, ERASMUS koordinator
Dr. sc. Vesna Buterin
Predstavnik/ca studentskog zbora
Mr. sc. Marko Donadić, stručni suradnik za međunarodne odnose (vodi zapisnik)

Povjerenstvo za izdavačku djelatnost:

Izv. prof. dr. sc. Davor Vašiček, predsjednik
Prof. dr. sc. Zdenko Prohaska
Izv. prof. dr. sc. Nataša Rupčić
Prof. dr. sc. Nenad Smokrović
Prof. dr. sc. Goran Kutnjak
Dr. sc. Pavle Jakovac
Dr. sc. Saša Čegar
Marko Tomljanović, univ. spec. oec.
Vesna Knez, voditeljica knjižnice (vodi zapisnik)

Odbor za osiguravanje i unapređivanje kvalitete Ekonomskog fakulteta u Rijeci:

Dr. sc. Andrea Arbula Blecich, predsjednica
Doc. dr. sc. Zoran Ježić, prodekan za preddiplomski studij, menadžer kvalitete za ISO
Prof. dr. sc. Ljerka Cerović, predstavnica nastavnika
Prof. dr. sc. Marija Kaštelan Mrak, predstavnica nastavnika
Izv. prof. dr. sc. Lara Jelenc, predstavnica nastavnika
Doc. dr. sc. Jasmina Dlačić, predstavnica nastavnika
Doc. dr. sc. Nenad Vretenar, predstavnik nastavnika
Doc. dr. sc. Ivana Tomas Žiković, predstavnica nastavnika
Prof. dr. sc. Stipe Blažević, predstavnik nastavnika
Marija Vidušin, mag. oec., predstavnica nastavnika
Vesna Čučak, predstavnica nenastavnog osoblja
Hela Juretić, predstavnica studenata
Petra Peloza, predstavnica studenata
Dean Sablić, predstavnik vanjskih korisnika iz gospodarstva



Tatjana Pavičić, mag. iur., predstavica nenastavnog osoblja

Etičko povjerenstvo:

Dr. sc., Zdravko Zekić predsjednik
Prof. dr. sc. Nela Vlahinić Lenz
Prof. dr. sc. Ksenija Juretić
Prof. dr. sc. Ljerka Cerović
Izv. prof. dr. sc. Nataša Rupčić
Doc. dr. sc. Nenad Vretenar
Doc. dr. sc. Nikolina Dukić Samaržija
Doc. dr. sc. Maja Grdinić
Doc. dr. sc. Vesna Buterin
Predstavnik/ca studentskog zbora

Povjerenstvo za akademsko priznavanje inozemnih visokoškolskih kvalifikacija i razdoblja studija:

Doc. dr. sc. Dunja Škalamera Alilović, predsjednica
Prof. dr. sc. Marija Kaštelan Mrak
Doc. dr. sc. Zoran Ježić, prodekan za preddiplomski studij
Nastavnik, promjenjivi član
Žarko Čop, dipl. iur., tajnik Fakulteta

Savjetodavni ured za studente:

izv. prof. dr. sc. Alemka Šegota, voditeljica,
prof.dr.sc. Branka Crnković-Stumpf, član,
Doc. dr. sc. Jelena Jardas Antonić
Doc. dr. sc. Dario Maradin
Dr. sc. Davor Mance
Dr. sc. Maja Vujčić
Ivan Gržeta, univ. spec. oec.
Danijela Kružić, mr. spec.
Josip Čičak, mag. oec.
Stella Suljić Nikolaj, mag. oec.
Antonia Petrić, mag. oec.
Predstavnik/ca studentskog zbora
Vladimir Trninić, voditelj ISVU programa

Odbor za razvoj programa cjeloživotnog učenja:

Doc. dr. sc. Nenad Vretenar, voditelj
Prof. dr. sc. Heri Bezić
Prof. dr. sc. Nada Denona Bogovi
Doc. dr. sc. Bojana Olgić Draženović
Dr. sc. Ksenija Juretić
Dr. sc. Ivan Uroda
Ana Babić, univ. spec. oec.
Dr. sc. Vinko Zaninović
Hrvoje Katunar, stručni suradnik
Danijela Ujčić, stručna suradnica
Predstavnik/ca studenata



Odbor za projekte

Prof. dr. sc. Heri Bezić, voditelj
Prof. dr. sc. Ivan Frančišković
Prof. dr. sc. Dragomir Sundać
Prof. dr. sc. Nada Denona Bogović
Prof. dr. sc. Zdravko Zekić
Izv. prof. dr. sc. Davor Vašiček
Izv. prof. dr. sc. Saša Drezgić
Doc. dr. sc. Tomislav Galović
Hrvoje Katunar, stručni suradnik
Mr. sc. Marko Donadić, stručni suradnik za međunarodne odnose

Centar za karijere

Doc. dr. sc. Danijela Sokolić, prodekanica za suradnju s gospodarstvom, voditeljica
Prof. dr. sc. Heri Bezić
Prof. dr. sc. Ivan Frančišković
Izv. prof. dr. sc. Ivana First Komen
Ana Babić, univ. spec. oec.
Petra Adelajda Mirković, mag. oec.
Hrvoje Katunar, stručni suradnik
Danijela Ujčić, stručna suradnica
Diana Ježina, stručna suradnica za protokol i odnose s javnošću
Predstavnik/ca studenata

Odbor za međunarodnu akreditaciju

Doc. dr. sc. Jasmina Dlačić, voditeljica
Izv. prof. dr. sc. Alen Host, dekan
Izv. prof. dr. sc. Saša Žiković, prodekan za znanost i poslijediplomske studije
Prof. dr. sc. Neda Vitezić
Prof. dr. sc. Ivan Mencer
Kristina Kaštelan, mr. spec.
Dr. sc. Mirjana Grčić Fabić
Dr. sc. Valentina Ivančić
Doc. dr. sc. Luka Samaržija
Dr. sc. Pavle Jakovac
Mr. sc. Marko Donadić, stručni suradnik za međunarodne odnose

Odbor za razvoj učenja na daljinu

izv.dr.sc. Lara Jelenc, voditeljica,
doc.dr.sc. Zoran Ježić, prodekan za preddiplomski studij
Doc. dr. sc. Helga Pavlić Skender, prodekanica za diplomski studij
Prof. dr. sc. Slavomir Vukmirović
izv.prof.dr.sc. Zvonko Čapko,
doc.dr.sc. Jelena Jardas Antonić,
Dr. sc. Dejan Miljenović
Željko Rački, voditelj računalnog centra
Predstavnik/ca studenata



Odbor za razvoj ljudskih potencijala

Prof. dr. sc. Nada Karaman Aksentijević, voditeljica
Izv. prof. dr. sc. Saša Žiković prodekan za znanost i poslijediplomske studije
Doc. dr. sc. Zoran Ježić, prodekan za preddiplomski studij
Doc. dr. sc. Helga Pavlič Skender prodekanica za diplomski studij
Doc. dr. sc. Danijela Sokolić, prodekanica za suradnju s gospodarstvom
Ana Marija Sikirić, mag.oec., (vodi zapisnik)

Povjerenstvo za priznavanje prethodnog učenja

Doc. dr. sc. Dunja Škalamera Alilović, predsjednik povjerenstva
Doc. dr. sc. Zoran Ježić, prodekan za preddiplomski studij
Doc. dr. sc. Helga Pavlič Skender, prodekanica za diplomski studij
Izv. prof. dr. sc. Alemka Šegota
Mirjana Njegovan, voditeljica referade za preddiplomske i diplomske studije

Katedre

KATEDRA ZA TEORIJSKU EKONOMIJU
Pročelnica: prof. dr. sc. Ljerka Cerović
Tajnik: dr. sc. Dario Maradin, docent

KATEDRA ZA NACIONALNU EKONOMIJU I RAZVOJ
Pročelnica: prof. dr. sc. Nada Denona Bogović
Tajnik: dr. sc. Saša Čegar

KATEDRA ZA MEĐUNARODNU EKONOMIJU
Pročelnik: prof. dr. sc. Heri Bezić
Tajnik: dr. sc. Vinko Zaninović, poslijedoktorand

KATEDRA ZA EKONOMIKU I POLITIKU EU
Pročelnik: doc. dr. sc. Igor Cvečić
Tajnik: Marko Tomljanović, univ.spec.oec., asistent

KATEDRA ZA FINACIJE I BANKARSTVO
Pročelnica: prof. dr. sc. Helena Blažić
Tajnica: doc. dr. sc. Maja Grdinić,

KATEDRE ZA EKONOMIKU PODUZEĆA
Pročelnica: prof. dr. sc. Neda Vitezić
Tajnica: Antonija Petrlić, mag.oec., asistentica

KATEDRA ZA RAČUNOVODSTVO
Pročelnik: prof. dr. sc. Davor Vašiček
Tajnik: Ana Marija Sikirić, mag. oec., asistentica

KATEDRA ZA MARKETING
Pročelnik: izv. prof. dr. sc. Ivana First Komen
Tajnica: dr. sc. Maja Vujičić, poslijedoktorandica



KATEDRA ZA ORGANIZACIJU I MENADŽMENT

Pročelnica: izv. prof. dr. sc. Nataša Rupčić

Tajnik: dr. sc. Valentina Ivančić, poslijedoktorandica

KATEDRA ZA KVANTITATIVNU EKONOMIJU

Pročelnica: doc. dr. sc. Jelena Jardas Antonić

Tajnik:

KATEDRA ZA STATISTIKU

Pročelnica: doc. dr. sc. Ana Štambuk

Tajnica:

KATEDRA ZA INFORMACIJSKE ZNANOSTI

Pročelnik: izv. prof. dr. sc. Zvonko Čapko

Tajnik: Ana Babić, univ. spec. oec.

KATEDRA ZA STRANE JEZIKE

Pročelnica: dr. sc. Ksenija Juretić, viši predavač

Tajnica: Daniela Kružić, mr. spec, viši predavač

MULTIDISCIPLINARNA KATEDRA

Pročelnik: prof. dr. sc. Nenad Smokrović

Tajnik: dr. sc. Davor Mance, poslijedoktorand

KATEDRA ZA KINEZILOGIJU

Pročelnik i tajnik: prof. dr. sc. Stipe Blažević

[Stručne službe](#)

Tajnik fakulteta: Žarko Čop, dipl. iur.

Ured dekana: Iris Duić, mag. oec., tajnica dekana

Služba za ljudske resurse i opće poslove: Tatjana Pavičić, mag. iur., voditeljica službe

Diana Ježina, mag. rel. publ., stručna suradnica za protokol i odnose s javnošću

Jasmina Jardas, informacije

Računalni centar: Željko Rački, dipl. ing., voditelj računalnog centra

Domagoj Vukas, informatički referent

Tehnička služba

Ervin Tuhtan, voditelj tehničke službe

Žarko Mičetić, domar

Služba za održavanje čistoće

Božana Kinkela, Gracijela Hodak, Ružica Stojak

Služba za financijske i računovodstvene poslove: Vanja Tatalović, mag. oec., voditeljica službe

Koraljka Miočić, mag. oec., stručna suradnica

Gabrijela Skoblar, oec., knjigovođa – blagajnik

Služba za studentska pitanja i studentski standard

Referada za preddiplomske i diplomske studije: Mirjana Njegovan, mag. oec., voditeljica službe

Vladimir Trninić, dipl. oec., voditelj službe za ISVU i studentska pitanja

Vesna Čučak, referentica evidencije studija

Tino Martinić-Meštrante, referent za studentska pitanja i koordinator za studente s invaliditetom



Referada za poslijediplomske studije: Tamara Rašetina, mag. oec., voditeljica službe
Dunja Dujmović, ing. traf., referentica za poslijediplomski studij

Referada za međunarodnu suradnju: Mr. sc. Marko Donadić, stručni suradnik

Referada za cjeloživotno učenje:
Danijela Ujčić, mag. oec., stručna suradnica

Referada za organizaciju nastave i studentski standard: Anarita Ljubičić, organizatorica nastave

Služba za potporu istraživačkom radu i odnosima s gospodarstvom: Antica Sergović, dipl. oec., voditeljica službe
Hrvoje Katunar, univ. spec. oec., stručni suradnik

Knjižnica: Vesna Knez, dipl. oec., voditeljica knjižnice
Draženka Šepić, dipl. oec., knjižničarka

6 PLANIRANJE

Uprava je odgovorna i zadužena da usmjerava aktivnosti planiranja na definiranje procesa potrebnih za neometano funkcioniranje sustava upravljanja kvalitetom te za djelotvorno i učinkovito postizanje utvrđenih ciljeva.

Naziv plana	Učestalost izrade	Odobrava	Rok za izradu plana	Odgovoran za izradu plana	Odg. za izvješće o realizaciji i analizu	Učestalost izvještav.
Ciljevi kvalitete	Godišnje	Dekan	31.12.	Dekan	Predstavnik uprave za kvalitetu	Godišnje
Plan internih audita	Godišnje	Dekan	31.12.	ISO menadžer	ISO menadžer	Godišnje
Plan Edukacije	Godišnje	Dekan	31.12.	Dekan, povjerenstvo za razvoj ljudskih potencijala	Povjerenstvo za razvoj ljudskih potencijala	Godišnje
Plan upisa	Akademski godina	Fakultetsko vijeće	Siječanj tekuće godine iduću akademsku godinu za	Prodekani za nastavu	Prodekani za nastavu	Akademski godina
Izvedbeni nastavni plan	Akademski godina	Fakultetsko vijeće	Lipanj tekuće godine iduću akademsku godinu za	Prodekani za nastavu	Prodekani za nastavu	Akademski godina



6.1 Radnje za obradu rizika i prilika

Prilikom planiranja sustav upravljanja kvalitetom, EFRI razmatra pitanja navedena u 4.1 i zahtjeve navedene u 4.2 te utvrđuje rizike i prilike koji se moraju obraditi kako bi:

- osigurala da sustav upravljanja kvalitetom može ostvariti svoje namjeravane rezultate;
- povećala poželjne učinke;
- spriječila ili smanjila neželjene učinke;
- postigla poboljšanje.

Pri tome EFRI planira radnje za obradu tih rizika i prilika te kako će integrirati i implementirati radnje u procese svog sustava upravljanja kvalitetom (vidi 4.4) i vrednovati djelotvornost tih radnji. Radnje poduzete kako bi se obradili rizici i prilike su proporcionalne potencijalnom utjecaju na sukladnost usluga.

6.2 Ciljevi i planiranje njihova postizanja

Ciljevi koje uprava postavlja pred sebe i pred cijelu EFRI temelje se na Strategiji razvoja Ekonomskog fakulteta u Rijeci za razdoblje 2017.-2025. usvojenoj na 193. Sjednici Fakultetskog vijeća. Ciljevi su definirani su na način koji omogućava mjerenje rezultata i stupnja postizanja ciljeva.

Kod definiranja ciljeva, uprava razmatra zahtjeve za uslugu i aktualne karakteristike usluga i procesa, zadovoljstvo studenata i raspoloživost resursa potrebnih za ostvarenje ciljeva.

Ostvarenje ciljeva kvalitete je obvezan predmet razmatranja na pregledima koje provodi uprava.

Uprava objavljuje odluke o mjerama i postavljenim ciljevima na mrežnim stranicama kako bi bili dostupni zaposlenicima. Predstavnik uprave za kvalitetu vodi cjelokupnu evidenciju i zapise o ocjeni sustava upravljana kvalitetom od strane uprave.

Referentni dokument:

**Strategija razvoja Ekonomskog fakulteta u Rijeci za razdoblje 2017.-2025.
Samovrednovanje u postupku unutarnje prosudbe 2017. godine**

6.2.1 Obilježja ciljeva

Prilikom planiranja i definiranja ciljeva EFRI uzima u obzir zahtjeve koje norma ima u odnosu na ciljeve, te ih postavlja na način da su oni u skladu s politikom kvalitete, mjerljivi, uzimaju u obzir primjenjive zahtjeve, relevantni za sukladnost usluga i povećanje zadovoljstva studenata, nadzirani, preneseni, ažurirani kako je primjereno.

6.2.2 Planiranje radnji za postizanje ciljeva

Ostvarenje ciljeva provodi se kroz planove koji naznačuju odgovornosti, rokove, potrebne resurse, kriterije i mjerila za ocjenjivanje postizanja cilja te kontrolne točke i provedbu validacije. Pritom je složenost planova razmjerna važnosti ili očekivanim učincima postizanja cilja.

6.3 Planiranje promjena

Ukoliko uprava planira značajne promjene na sustavu upravljanja kvalitetom, takve će promjene brižno planirati kroz odgovarajući plan, kako ne bi došlo do diskontinuiteta u procesima sustava. ISO menadžer je odgovoran za definiranje i nadzor ostvarenja plana.



7 PODRŠKA

7.1 Resursi

7.1.1 Općenito

Dekan temeljem odgovarajućih informacija, posebice kroz pregled kojeg provodi uprava, donosi odluke i stvara uvjete za prepoznavanje, planiranje, pribavljanje i upravljanje resursima potrebnim za ostvarenje politike i ciljeva kvalitete. To uključuje resurse za provedbu i poboljšanje sustava upravljanja kvalitetom kako bi se trajno osiguravalo zadovoljstvo studenata i, u primjerenom opsegu, drugih zainteresiranih strana.

Najznačajniji resurs su stručno, osposobljeni i savjesni zaposlenici. Za djelotvornu provedbu procesa osigurava se prikladna infrastruktura i primjereno radno okruženje. Resursi koji također bitno utječu na procese i kojima se pristupa i upravlja na prepoznatljivi način su znanje, informacije, dobavljači i partneri te financijski resursi.

7.1.2 Ljudi

Opisom radnih mjesta unutar Fakulteta utvrđeni su zahtjevi za formalnu osposobljenost (vrsta i razina školske spreme, potreban radni staž i dr.), zakonom definirani posebni uvjeti za obavljanje pojedinih skupina poslova i, gdje je to potrebno, dodatni zahtjevi za određena znanja i vještine.

Kvalifikacijska struktura osoblja i sustav stalne izobrazbe osiguravaju da zaposlenici raspolažu potrebnim znanjem i uvježbanošću za uspješno izvršenje zadataka. To se postiže pravovremenom identifikacijom potreba za osposobljavanjem i kvalificiranjem zaposlenika za pojedine poslove.

Dekan, zajedno s Odborom za razvoj ljudskih potencijala utvrđuje godišnji plan stručnog osposobljavanja. O provedenom osposobljavanju vode se zapisi. Svi zaposleni posjeduju osnovna znanja o usvojenom sustavu upravljanja kvalitetom, a detaljno poznaju sve zahtjeve koji se izravno odnose na njihova radna zaduženja.

Referentni dokument:

**Godišnje izvješće Odbora za razvoj ljudskih potencijala
Statut Fakulteta**

7.1.3 Infrastruktura

Trajni zadatak uprave je prepoznavanje, pribavljanje, održavanje i razvoj infrastrukture koja će omogućiti ostvarenje usklađene usluge na djelotvoran i učinkovit način. U skladu sa financijskim mogućnostima koristiti i održavati će se što je moguće suvremenija tehnologija, potrošni materijal, hardware i software, ostale prateće uslužne djelatnosti. Održavanje i osuvremenjivanje infrastrukture osigurava visoku razinu njezine raspoloživosti i djelotvornosti.

Računalna oprema se redovito održava u cilju očuvanja učinkovitosti poslovnog sustava. To podrazumijeva:

- svakodnevna kontrola virusa - server i klijenti automatski putem Bitdefender antivirusnog programa
- zaštita od neovlaštenog pristupa - pristup moguć samo pomoću AAI identiteta

7.1.4 Okruženje za provedbu procesa

Uprava ima obvezu poboljšavati radno okruženje potrebno za postizanje usklađenosti usluga te osigurati usklađenost sa zakonskim propisima.



7.1.5 Resursi za nadzor i mjerenje

U svrhu mjerenja i nadzora kvalitete koriste se ankete studenata koje se ispunjavaju putem Studmata te analiziraju na sjednicama Odbora za kvalitetu. Godišnje izvješće usvaja Fakultetsko vijeće.

7.1.6 Organizacijsko znanje

Za provedbu nastavnih programa EFRI je utvrdio potrebna organizacijska znanja koja proizlaze iz istih. Za svaki nastavni predmet propisano je kojim kvalifikacijama osoba mora raspolagati kako bi mogla izvoditi nastavu. Svo nastavno osoblje također prati razvojne trendove na području svoje struke, te znanje proširuje izučavanjem znanstvene i stručne literature i objavljenih radova, sudjelovanjem na znanstvenim i stručnim skupovima, sudjelovanjem u znanstvenom i stručnom radu te daljnjim školovanjem.

7.2 Kompetencija

Sve osobe koje izvode nastavu, te ostali zaposleni EFRI imaju stručne kompetencije potrebne za obavljanje poslova i radnih zadataka. Također, dužna se pažnja posvećuje daljnjem unapređenju kompetencija što se prvenstveno očituje u pristupu studentu, načinu na koji se izlaže nastavna materija, korištenjem inovativnih metoda i tehnika u nastavi itd.

7.3 Svijest

EFRI osigurava da su svi zaposleni svjesni važnosti sustava kvalitete i kako on utječe na krajnju uspješnost, a također i politike kvalitete, relevantnih ciljeva kvalitete, njihovog doprinosa djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom, uključujući prednosti poboljšanih performansi, posljedica nesukladnosti sa zahtjevima sustava upravljanja kvalitetom.

7.4 Komunikacija

7.4.1 Općenito

EFRI je odredila internu i vanjsku komunikaciju relevantnu za sustav upravljanja kvalitetom.

7.4.2 Interna komunikacija

Svrha internog komuniciranja je ostvariti takav protok podataka koji će osigurati pravovremenu i cjelovitu informaciju osobama zaduženima i odgovornima za poduzimanje aktivnosti temeljenih na informaciji, osigurati svim zaposlenicima bolje upoznavanje s politikom i ciljevima kvalitete te omogućiti svakom zaposleniku da svojim prijedlogom utječe na poboljšanja i da se u njih izravno uključi.

Interno komuniciranje provodi se u različitim oblicima, e-mail, telefon, intranet, izravnim usmenim komuniciranjem, kolanjem dokumenata i kroz interno osposobljavanje.

7.4.3 Vanjska komunikacija

Vanjska komunikacija usmjerena je na vanjske zainteresirane strane i medije te se provodi kroz sljedeće oblike:

- službeno izvještavanje u pisanom obliku, definirano zakonskim zahtjevima
- neposredno komuniciranje ovlaštenih osoba s predstavnicima nadležnih upravnih, nadzornih i



inspeksijskih službi

- sudjelovanje predstavnika organizacije na tematskim skupovima
- usmeno i pisano komuniciranje sa zainteresiranim stranama (telefon, telefaks, pošta, elektronska pošta)
- posebno izdvojeno, usmeno i pisano komuniciranje sa studentima
- komuniciranje ovlaštenih osoba s predstavnicima sredstava javnog informiranja, kada se ukaže takva potreba.

Temeljno načelo kod vanjskog komuniciranja je iznošenje istinitih i provjerljivih podataka od strane ovlaštenih osoba, na način prihvatljiv i razumljiv primateljima informacija, odnosno osobama s kojima se komunicira. Za vanjsko komuniciranje prema medijima ovlašten je Dekan, a on može prenijeti ta ovlaštenja na stručne osobe ili na nekog drugog zaposlenika.

7.5 Dokumentirane informacije

7.5.1 Općenito

Dokumentacija sustava upravljanja primijenjenog u EFRI sadrži Ciljeve kvalitete (Proizašle iz Strategije razvoja Ekonomskog fakulteta za razdoblje 2017-2025, Priručnik kvalitete, Priručnik za kvalitetu studiranja Sveučilišta u Rijeci, Statut, pravilnike i druge dokumente potrebne za planiranje, provedbu i nadzor nad prepoznatim procesima te zapise kojima se dokazuju rezultati procesa i sustava.

Dokumentirani postupci obuhvaćeni ovom dokumentacijom i implementiranim Sustavom upravljanja kvalitetom su:

Temeljni procesi:	Procesi sustava upravljanja kvalitetom:
Djelatnost evidencije studija, Informatička podrška, Izdavačka djelatnost, Poslovanje knjižnice EFRI, Priprema i izvođenje međunarodne suradnje i mobilnosti, Priprema i izvođenje nastave, Izrada stručnih projekata EFRI, Izrada znanstvenih projekata EFRI, Izrada i razvoj studijskih programa, Izrada i razvoj poslijediplomskih specijalističkih studijskih programa, Izrada i razvoj poslijediplomskog sveučilišnog doktorskog studijskog programa, Zbornik radova EFRI	Upravljanje dokumentima, Upravljanje zapisima, Interni audit, Korektivne radnje, Preventivne radnje

7.5.2 Izrada i ažuriranje

U skladu sa zahtjevima norme, EFRI je kod izrade i ažuriranja dokumentiranih informacija osigurao primjerenu:

- identifikaciju i opis (npr. naslov, datum, autor ili referentni broj);
- format (npr. jezik, softverska verzija, grafika) i medij (npr. papir, elektronički);
- pregled i odobrenje prikladnosti i primjerenosti.

7.5.3 Upravljanje dokumentiranim informacijama

Na dokumente koje zahtijeva sustav upravljanja primjenjuju se postupci upravljanja dokumentima. Postupci uključuju interne i eksterne dokumente, sukladno proceduri "Upravljanje dokumentima", koja detaljnije opisuje primjenu.



Upravljanje dokumentima sadrži sljedeće elemente:

- a) potvrđivanje prikladnosti dokumenata prije izdavanja
- b) pregled i ažuriranje kada je to potrebno te ponovno potvrđivanje dokumenata
- c) osiguravanje da su promjene i aktualni status revizije dokumenta prepoznati
- d) osiguravanje da su na mjestima uporabe relevantne verzije primjenjivih dokumenata
- e) osiguravanje da su dokumenti čitki i prepoznatljivi
- f) osiguravanje da su dokumenti vanjskog podrijetla prepoznati
- g) sprječavanje nenamjenske uporabe zastarjelih dokumenata i primjenu njihove prikladne identifikacije ako se iz kojeg razloga zadržavaju.

ISO menadžer je odgovoran za održavanje, dostupnost, zaštitu i sigurnosti dokumentacije na računalu.

U zapise o kvaliteti ubrajaju se dokumenti koji sadrže posredne i neposredne dokaze da usluge i procesi zadovoljavaju postavljene zahtjeve na kvalitetu, neovisno jesu li nastali unutar škole ili su ih izdali dobavljači, kao i dokumente koji dokazuju da Ekonomski fakultet u Rijeci primjenjuje sustav upravljanja prema zahtjevima norme EN ISO 9001:2015. Pritom se zapisi mogu nalaziti na različitim vrstama medija, ovisno o mjestu nastajanja i namjeni.

Procedura "Upravljanje zapisima" definira elemente upravljanja potrebne za prepoznavanje, pohranjivanje, zaštitu, pronalaženje, period zadržavanja i raspolaganje zapisima o kvaliteti.

Priručnik kvalitete sadrži izjavu uprave, sažetu prezentaciju škole, područje primjene sustava upravljanja, prikaza procesa sustava upravljanja te opise točaka normi EN ISO 9001:2015.

Priručnik izrađuje i održava ISO menadžer, a odobrava Dekan koji svojim potpisom nalaže njegovu primjenu te osigurava resurse koji su za to potrebni.

Eksterna distribucija Priručnika nije dozvoljena osim uz dopuštenje uprave. ISO menadžer vodi evidenciju eksterne distribucije Priručnika.

8 PROVEDBA

8.1 Operativno planiranje i nadzor

Ekonomski fakultet u Rijeci planira, razvija i nadzire procese koji su nužni za realizaciju usluga.

Pri planiranju realizacije utvrđuju se sljedeći podaci:

- ciljevi kvalitete i zahtjevi u pogledu pojedine usluge
- potreba za uspostavljanjem procesa, dokumentacije i osiguranje resursa potrebnih za realizaciju, a čije bi odsustvo utjecalo na kvalitetu vođenja procesa,
- potrebne aktivnosti verifikacije, nadzora i kontrole koje su specifične za uslugu,
- potrebne zapise,
- osposobljeni zaposlenici
- kompetentni vanjski suradnici.

Planiranje realizacije vrši se izradom Izvedbenog *nastavnog plana i programa*, koji je rezultat procjene potrebe tržišta i upisnih kvota prema mogućnostima infrastrukture, a u skladu s verificiranim Nastavnim planom i programom.



8.2 Zahtjevi za proizvode i usluge

Fakultet pregledava sve zahtjeve koji se odnose na pojedini proizvod/uslugu. To ocjenjivanje mora biti provedeno prije nego organizacija preuzme obvezu (npr. dostavljanje ponude, prihvaćanje ugovora ili narudžbe, prihvaćanje izmjena u ugovorima ili narudžbama). Na tom se pregledu mora utvrditi:

- da su zahtjevi vezani uz proizvod/uslugu razumljivi i definirani,
- da je EFRI u mogućnosti ispuniti sve utvrđene zahtjeve.

8.2.1 Komunikacija sa studentima

Primjena suvremenih informatičkih i komunikacijskih tehnologija (Internet i intranet, elektronska pošta, telefon, telefaks, mobitel) omogućava studentima jednostavnu i neprekidnu dostupnost informacija o svim aktivnostima Fakulteta.

8.2.2 Određivanje zahtjeva za proizvode i usluge

Zahtjevi koje Fakultet određuje su:

- zahtjevi koje postavljaju studenti,
- zahtjevi koje studenti, nisu naveli, ali su bitni za njih (nužni su za utvrđenu namjenu ili predviđenu uporabu) te
- zakonski i stručni zahtjevi.

Ekonomski fakultet u Rijeci zahtjeva slijedeće informacije o uslugama:

- cijena,
- uvjeti plaćanja,
- trošak dostave usluga,
- udovoljavanje zakonskim zahtjevima.
- kompetencije znanstveno-nastavnog osoblja i stečeni ugled u području struke
- uspjeh znanstveno-nastavnog osoblja u radu sa studentima na temelju zadovoljstva studenata iz rezultata ankete

Tajnik Fakulteta odgovoran je za praćenje primjenjivih zakona / propisa i njihovih novih izdanja koji su u svezi sa poslovnim aktivnostima škole. Tajnik Fakulteta obavještava djelatnike o eventualnim izmjenama zakona i propisa, te njihovim utjecajima na poslovne aktivnosti.

8.2.3 Ocjena zahtjeva za proizvode i usluge

Bez obzira od koga zahtjev bio postavljen, Fakultet razmatra i ocjenjuje sve zahtjeve postavljene u vezi usluga koje pruža. Prilikom ocjene zahtjeva uzima se u obzir:

- da li je zahtjev u skladu sa ostalim, a osobito zakonskim zahtjevima,
- kakav je krajnji utjecaj zahtjeva na kvalitetu isporučene usluge,
- da li ima resurse koji su potrebni kako bi se on ispunio.

8.2.4 Promjene zahtjeva za proizvode i usluge

Sve promjene zahtjeva, obrađuju se i ocjenjuju kao i postavljeni zahtjev.



8.3 Projektiranje i razvoj proizvoda i usluga

Nije primjenjivo.

8.4 Nadzor vanjski nabavljenih procesa, proizvoda i usluga

Pod vanjskim procesima i uslugama, u smislu ovog Priručnika kvalitete smatraju se vanjski i gostujući profesori. Njihova se aktivnost analizira kroz studentske ankete koje se ispunjavaju za pojedinog nastavnika.

8.4.1 Općenito

Utvrđeni slijed aktivnosti u procesu nabavljanja osigurava da će nabavljeni usluga/usluga biti sukladna utvrđenim zahtjevima u pogledu definiranih značajki, cijene i roka isporuke.

8.4.2 Vrsta i opseg nadzora

Dobavljači se nadziru i prate kroz pokazatelje poštivanja cijene, kvalitete, poštivanje naznačenih rokova isporuke itd.

Isporuka se smatra cjelovitom kada se proizvod / usluga zaprimi u traženoj količini i kvaliteti tj. kada su ispunjeni specificirani zahtjevi, uz zahtijevane popratne dokumente i unutar predviđenog roka. Ukoliko isporuka odstupa po bilo kojem od elemenata zahtjeva, reklamacija se rješava izravnim kontaktom.

Na Dekanskom kolegiju, koji se u pravilu održava jednom tjedno, se rješavaju nesukladnosti. Dekanski kolegiji imaju svoje zapisnike za koje je zadužen tajnik Fakulteta.

8.4.3 Informacije za vanjske dobavljače

Nabavni dokumenti jednoznačno definiraju uslugu koja se nabavlja.

8.5 pružanje usluge


Proces pružanja Usluge definiran je Statutom fakulteta kao i ostalim provedbenim aktima za koje je zadužen Tajnik fakulteta.

8.5.1 Upravljanje pružanjem usluge

Prije početka isporuke usluga / izvođenja određene usluge, odgovorna osoba za nabavu odgovoran je za poduzimanje koraka koji će osigurati slijedeće:

- da je sva dokumentacija raspoloživa,
- da je raspoloživa odgovarajuća oprema u odnosu na zahtjeve postavljene na uslugu,
- da su procesi provjereni i pod nadzorom,
- da se obavljanje usluge može odvijati unutar postojećih uvjeta radne okoline,
- da će procesi biti vođeni na način koji osigurava ostvarenje propisanih zahtjeva.

Nastavno na osnovne ulazne podatke, podaci vezani uz proces pružanja usluge dokumentirani su u opsegu koji osigurava realizaciju svih postavljenih zahtjeva na kvalitetu tijekom procesa pružanja usluge.

 <p>SVEUČILIŠTE U RIJECI EKONOMSKI FAKULTET</p>	PRIRUČNIK KVALITETE	
	PK-EFRI_17	Str. 27 od 31

Pružanje usluga propisano je Statutom Ekonomskog fakulteta Sveučilišta u Rijeci.

8.5.2 Identifikacija i sljedivost

Postupci za identifikaciju i sljedivost usluga imaju za cilj osigurati da se pojedine usluge i zapisi mogu povezati s prethodnim aktivnostima i izvorima.

Identifikacija svih ulaznih i izlaznih zapisa vrši se prema Planu klasifikacijskih oznaka i brojčanih oznaka stvaratelja i primatelja akata.

8.5.3 Vlasništvo kupaca ili vanjskih dobavljača

Organizacija pažljivo postupi s vlasništvom kupca dok je pod nadzorom organizacije. Vlasništvo kupca za EFRI predstavljaju osobni podatci svih polaznika škole.

8.5.4 Čuvanje

Nije primjenjivo.

8.5.5 Radnje nakon isporuke

Nije primjenjivo.

8.5.6 Upravljanje promjenama

EFRI upravlja promjenama na način da osigurava trajnu sukladnost sa zahtjevima.

8.6 Izdavanje usluga

Izdavanje usluga provodi se izvođenjem nastave, ispitnih postupaka i završnog ispita, ali i ostalim aktivnostima. Pri tome se primjenjuju planirane radnje, u primjerenim fazama, kako bi verificirala da su zahtjevi za usluge ispunjeni.

Izvođenje svakog od navedenih elemenata usluge je propisano i u slijedu, te se ne prelazi na slijedeći element sve dok planirane radnje nisu na zadovoljavajući način završene.

8.7 Upravljanje nesukladnim izlazima

Upravljanje nesukladnostima vrši se na temelju plana akcije koje Fakultet izrađuje na temelju analize nesukladnosti ESG standarda te plana akcije koji se radi nakon nadzorne posjete reakreditacijskog tijela (Agencije za znanost i visoko obrazovanje Republike Hrvatske). Manje nesukladnosti koje proizlaze iz svakodnevnog poslovanja otklanjaju se u procesu.



9 VREDNOVANJE PERFORMANSI

9.1 Nadzor, mjerenje, analiza i vrednovanje

9.1.1 Općenito

U sklopu planiranja i provedbe procesa nadziranja, mjerenja, analiziranja i poboljšanja, istaknuti su zahtjevi za mjerenjem usklađenosti i djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom, mjerenjem zadovoljstva studenata i za mjerenjem djelotvornosti procesa. Podaci mjerenja su osnovica za analiziranje, izvođenje zaključaka i dobivanje (generiranje) izvještaja potrebnih za donošenje djelotvornih odluka uprave usmjerenih na poboljšanje procesa i povećanje zadovoljstva studenata

9.1.2 Zadovoljstvo studenata

Mjerenje zadovoljstva studenata provodi se anketiranjem studenata, te evidentiranjem i obradom svih pritužbi studenata. Mjerenje zadovoljstva je propisano Priručnikom za kvalitetu studiranja Sveučilišta u Rijeci.

Sa rezultatima provjere kupčeva zadovoljstva treba upoznati u društvu sve one kojih se to tiče, a podatke o zadovoljstvu studenata treba koristiti kao bazu za otklanjanje nedostataka ili uvođenje poboljšanja – korektivne i preventivne radnje.

9.1.3 Analiza i vrednovanje

Vodeći se načelom o odlučivanju temeljenom na informacijama, Fakultet na organiziran i definiran način prikuplja podatke o usklađenosti proizvoda/usluga, provedbi procesa, o zadovoljstvu studenata i o dobavljačima, kako bi kroz njihovo analiziranje došli do potrebnih informacija i činjenica.

Na temelju podataka o mjerenju procesa Uprava analizira i ocjenjuje djelotvornost procesa za koje je nadležna. Uspoređuju se dobiveni rezultati s ciljevima koji su postavljeni za dotični proces, organizacijski segment i/ ili funkciju, ocjenjuju se trendovi i poduzimaju odgovarajuće korekcije, korektivne i preventivne mjere. Izvještaji s podacima dostavljaju se Dekanu kroz izvješća pojedinih ustrojbenih jedinica.

Uprava donosi odluke o popravnim i preventivnim mjerama u odnosu na performanse procesa i iskazane trendove.

Performanse procesa su predmet razmatranja prilikom pregleda kojeg provodi uprava.

POSLOVNA AKTIVNOST KOJA SE PRATI	UČESTALOST
Analiza prolaznosti na ispitu	Semestralno (x2 godišnje)
Analiza zadovoljstva studenata	Semestralno (x2 godišnje)
Analiza postavljenih ciljeva	Godišnje
Analiza rizika i prilika	Godišnje
Analiza zakona i propisa	Godišnje
Analiza plana obrazovanja	Godišnje



Nadziranje i mjerenje usluge provodi se u skladu s navedenom tablicom.

Poslovna aktivnost	Kontrolna točka	Odgovoran
Izvođenje nastave	Zadovoljstvo studenata	Odbor za kvalitetu
Upis u studij	Ispunjenje propisane kvote	Odbor za kvalitetu
Provedba ispitnog postupka	Prolaznost na ispitu (postotak i ocjena prolaznosti)	Odbor za kvalitetu

9.2 Interni audit

9.2.1 Općenito

Interni audit se provode periodično, barem jednom godišnje, u svrhu provjere djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom, utvrđivanja jesu li rezultati istih u suglasju sa planiranim i podobni za postizanje utvrđenih ciljeva, te predlaganja i provedbe potrebnih popravni mjera.

Za svaku neusklađenost uočenu i evidentiranu tijekom provedbe audita, odgovorne osobe auditiranog područja dužne su utvrditi uzroke i predložiti i provesti korekciju ili popravnu mjeru te rok provedbe. Auditori provjeravaju djelotvornost poduzetih mjera i verificiraju otklanjanje neusklađenosti te o tomu izvještavaju nadležnu osobu.

9.2.2 Program internih audita

Interni audit se planiraju uzimajući u obzir značaj pojedinih procesa za funkcioniranje sustava upravljanja kvalitetom te rezultate prethodno provedenih audita. Plan internih audita utvrđuje kriterije audita i područje provedbe, a pravila rada "Interni audit" utvrđuje metodologiju provedbe, uključujući i načelo neovisnosti auditora o auditiranom području. Ona sadrži odgovornosti i zahtjeve za planiranje i vođenje audita, te za izvještavanje uprave i vođenje zapisa o provedenim auditima.

9.3 Upravina ocjena

9.3.1 Općenito

Dekan svake godine (minimalno jedanput godišnje) planira pregled sustava. Vremenski raspored pregleda omogućava pravodobno prikupljanje potrebnih podataka i informacija, kako bi se moglo objektivno ocijeniti prikladnost, sukladnost i djelotvornost sustava. Pregledom se ocjenjuju prilike za poboljšanja i potrebe za promjenama u sustavu upravljanja kvalitetom, uključujući politiku i ciljeve kvalitete.

Referentni dokument:

Samovrednovanje u postupku unutarnje prosudbe prema ESG standardima

9.3.2 Ulazni podaci upravine ocjene

Upravina ocjena se mora planirati i provoditi uzevši u obzir:

- status radnji s prethodnih upravnih ocjena;



- b) promjene u vanjskim i unutarnjim pitanjima koje su relevantne za sustav upravljanja kvalitetom;
- c) informacije o performansama i djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom, uključujući trendove:
 - 1) zadovoljstva kupca i povratne informacije relevantnih zainteresiranih strana;
 - 2) mjeri u kojoj su ispunjeni ciljevi kvalitete;
 - 3) performansa procesa i sukladnosti proizvoda i usluga;
 - 4) nesukladnosti i korektivnih radnji;
 - 5) rezultata nadzora i mjerenja;
 - 6) rezultata audita;
 - 7) performansa vanjskih dobavljača;
- d) prikladnost resursa;
- e) djelotvornost poduzetih radnji za obradu rizika i prilika (vidi 6.1);
- f) prilike za poboljšavanje.

9.3.3 Izlazni podaci upravine ocjene

Izlazni podaci upravine ocjene moraju uključiti odluke i radnje koje se odnose na:

- a) prilike za poboljšavanje;
- b) bilo koje potrebe za promjenama sustava upravljanja kvalitetom,
- c) potrebe za resursima.

10 POBOLJŠAVANJE

10.1 Općenito

EFRI je utvrdio i odabrao prilike za poboljšavanje i primijenila nužne radnje kako bi ispunila zahtjeve zainteresiranih stana i povećala zadovoljstvo studenata. To uključuje:

- a) poboljšavanje usluga kako bi se ispunili zahtjevi, kao i obradile buduće potrebe i očekivanja;
- b) korekcije, prevenciju ili smanjenje neželjenih utjecaja;
- c) poboljšavanje performansi i djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom.

10.2 Nesukladnost i korektivna radnja

Fakultet je osigurao da proizvod/usluga koja nije u skladu sa zahtjevima bude prepoznata i pod nadzorom. Utvrđena je procedura o postupanju s nesukladnim uslugama/uslugama Upravljanje nesukladnostima gdje su jasno utvrđene i dokumentirane odgovornosti i ovlaštenja (Statuti, Pravilnik o ustroju i ostali dokumenti).

Budući je nesukladni proizvod (usluga) opisan kao onaj koji ne zadovoljava zahtjeve kupca, prema njemu se provodi propisani postupak korektivnih radnja.

Korektivne radnje / mjere poduzimaju se u svrhu otklanjanja uzroka neusklađenosti i sprečavanje njihovog ponavljanja. Uspostavljena je procedura "Korektivne radnje" koja utvrđuje odgovornosti, ovlasti i postupanje u procesu definiranja i nadzora provedbe popravnih mjera.

Predstavnik uprave za kvalitetu vodi evidencije o procesima povezanim s korektivnim mjerama i priprema izvještaje za pregled kojeg provodi uprava.

10.3 Trajno poboljšavanje

Uprava teži neprekidnom poboljšavanju djelotvornosti i učinkovitosti procesa primijenjenih u organizaciji. Uz interne audite i pregled kojeg provodi uprava, uspostavljeni su procesi koji omogućavaju veću učestalost nadzora, prikupljanja podataka i informacija te donošenje mjera koje su usmjerene neprekidnom poboljšavanju.



Predstavnik uprave za kvalitetu ima obvezu osiguravati koordinaciju procesa trajnog poboljšanja te inicirati i poticati mjere i nadzirati njihove rezultate. Aktivnosti trajnog poboljšavanja i njihovi rezultati su dio pregleda kojeg provodi uprava.

Proces trajnog poboljšavanja temelji se na:

- pokazateljima performansi procesa
- pokazateljima performansi usluga
- pokazateljima zadovoljstva studenata
- analiziranju problema
- pregledu postizanja ciljeva
- pregledu postizanja planova i ciljeva osposobljavanja
- rezultatima internih audita
- iniciranju i nadzoru provođenja popravnih i preventivnih mjera