

PRIRUČNIK KVALITETE

Vrijedi od:	Oznaka:	Pripremila:	Odobrio:
13-12-2016	5	Menadžerica kvalitete Jelica Fabris, mag.oec.	Dekanica Prof.dr.sc. Maja Fredotović

Sjedište:

Cvite Fiskovića 5, p.p. 192

HR - 21000 Split, Hrvatska

☎ + 385 21 430 600

Fax +385 21 430 701

E-mail dekanat@efst.hr

Web: www@efst.hr

Klasa: 960-03/16-02/01

Ur.broj: 2181-196-06-03-16-01

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	2 od 45	QM

Poglavlje	Naslov poglavlja
0	O PRIRUČNIKU KVALITETE
1	PREDSTAVKA FAKULTETA
1.1	Povjesno slovo
1.2	Status
1.3	Misija
1.4	Vizija
2	REFERENCE
3	NAZIVI
4	KONTEKST FAKULTETA
4.1	Razumijevanje Fakulteta i njegovog konteksta
4.2	Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresiranih strana
4.3	Određivanje područja primjene sustava upravljanja kvalitetom
4.4	Sustav upravljanja kvalitetom i njegovi procesi
5	VODSTVO
5.1	Vodstvo i opredijeljenost
5.1.1	Općenito
5.1.2	Usmjerenost na korisnika usluge
5.2	Politika kvalitete
5.2.1	Uspostavljanje politike kvalitete
5.2.2	Obavješćavanje o politici kvalitete
5.3	Uloge, odgovornosti i ovlaštenja u organizaciji
6	PLANIRANJE
6.2	Mjere za poduzimanje koraka povezanih s rizicima i prilikama
6.3	Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja
6.1	Planiranje promjena
7	PODRŠKA
7.1	Resursi
7.1.1	Općenito
7.1.2	Ljudi
7.1.3	Infrastruktura
7.1.4	Okruženje za odvijanje procesa
7.1.5	Resursi za praćenje i mjerenje
7.1.6	Znanje u organizaciji
7.2	Ospsoobljenost
7.3	Svjesnost
7.4	Komunikacija
7.5	Dokumentirane informacije
7.5.1	Općenito
7.5.2	Stvaranje i posuvremenjivanje
7.5.3	Nadzor nad dokumentiranim informacijama

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	3 od 45	QM

Poglavlje	Naslov poglavlja
8	RADNI PROCES
8.1	Operativno planiranje i nadzor
8.2	Zahtjevi za usluge
8.2.1	Komunikacija s korisnicima usluga
8.2.2	Određivanje zahtjeva za usluge
8.2.3	Preispitivanje zahtjeva za usluge
8.2.4	Promjene zahtjeva za usluge
8.3	Projektiranje i razvoj usluga
8.3.1	Općenito
8.3.2	Planiranje projektiranja i razvoja
8.3.3	Ulazi projektiranja i razvoja
8.3.4	Nadzor nad projektiranjem i razvojem
8.3.5	Izlazi projektiranja i razvoja
8.3.6	Promjene u projektiranju i razvoju
8.4	Nadzor nad procesima, uslugama pribavljenim od vanjskih dobavljača
8.4.1	Općenito
8.4.2	Vrsta i opseg nadzora
8.4.3	Informacije za vanjske dobavljače
8.5	Pružanje usluga
8.5.1	Nadzor nad pružanjem usluga
8.5.2	Označavanje i sljedivost
8.5.3	Imovina koja pripada korisnicima usluga i/ili vanjskim dobavljačima
8.5.4	Čuvanje
8.5.5	Radnje nakon isporuke
8.5.6	Nadzor nad promjenama
8.6	Puštanje usluga u promet
8.7	Nadzor nad nesukladnim izlazima
9	VREDNOVANJE MJERLJIVIH REZULTATA
9.1	Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje
9.1.1	Općenito
9.1.2	Zadovoljstvo korisnika usluga
9.1.3	Analiza i vrednovanje
9.2	Interni audit
9.3	Preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom
9.3.1	Općenito
9.3.2	Ulazi preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom
9.3.3	Izlazi preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom
10	Poboljšavanje
10.1	Općenito
10.2	Nesukladnost i popravna radnja

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	4 od 45	QM

Poglavlje	Naslov poglavlja
10.4	Trajno poboljšavanje
Dodatak 1	Povijest izmjena



Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	5 od 45	QM

0 O PRIRUČNIKU KVALITETE

Priručnik kvalitete Ekonomskog fakulteta - Sveučilišta u Splitu (u daljnjem tekstu: Fakultet) je središnji dokumentirani nositelj poslovnih procesa i podrške sustavu upravljanju kvalitetom Fakulteta s ciljem da svim zainteresiranim stranama pruži uvid o uspostavljenom i trajno unaprijeđivanom sustavu.

Od 2007. godine datirana opredijeljenost Fakulteta za potpuno zadovoljenje zahtjeva referentne norme ISO 9001, pored važećih zakonskih i regulatornih zahtjeva te zahtjeva, potreba i očekivanja studenata i drugih zainteresiranih strana (nastavnika, vanjskih suradnika, administrativnog osoblja, Sveučilišta u Splitu, Ministarstva znanosti i visokog obrazovanja, Agencije za znanost i visoko obrazovanje te lokalnog, regionalnog i ukupnog gospodarstva, države) potvrđena je ovim Priručnikom kvalitete.

Priručnik kvalitete upućuje na dokumentirane postupke i dobru praksu koji će, sukladno opredjeljenju Fakulteta za trajno poboljšavanje sposobnosti, osiguravati djelotvornost upravljanja kvalitetom u svim segmentima: Upravljanje visokim učilištem i osiguravanje kvalitete, Studijski programi, Programi cjeloživotnog učenja, Studenti, Nastavnici i vanjski suradnici, Znanstvena i stručna djelatnost, Mobilnost i međunarodna suradnja, Resursi: stručne službe, prostor, oprema i financije, Upravljanje i objava informacija o svom radu.

Ovom Priručniku kvalitete ostaju dodani identificirani postupci, obrasci, zapisi i ostale podloge koji zahtjevaju od osoblja Fakulteta i zainteresiranih korisnika da slijede, primjenjuju i poboljšavaju procese odobrene ovim Priručnikom kvalitete (u daljnjem tekstu: dokumentirane informacije). Takođe se preporučava korisnicima kao pomoć u provedbi procesa podučavanja-učenja na zadovoljavajući zaključak nastavnika i podršku studentima sve dok ne uspiju u dostizanju svog akademskog stupnja ili potvrde.

Priručnik kvalitete treba biti dokument kojeg svi, nastavno i stručno osoblje Fakulteta, studenti, te partnerske institucije osjećaju kao "svoj".

Priručnik kvalitete nije statičkog obilježja. Priručnik kvalitete se preispituje ako je došlo do promjena u zahtjevima standarda osiguranja kvalitete; promjena u organizaciji i procesima rada Fakulteta; promjena ili proširenje područja primjene sustava kvalitete; promjena politike kvalitete, itd.

Aktualna odgovornost za odobrenje sadržaja je na Dekan/u/ici, ali uobičajeno je da se prijedlog promjene dostavi na komentar i ocjenu očekivanim korisnicima.

Želim svim zainteresiranim stranama da ocijene korisnim Priručnik kvalitete,

Dekanica

Prof.dr.sc. Maja Fredotović

Studen, 2016.g.

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	6 od 45	QM

1 PREDSTAVKA FAKULTETA

1.1 Povijesno slovo

Ekonomski fakultet u Splitu je sljednik organiziranog studija ekonomskih znanosti i znanstveno-istraživačke djelatnosti koje se na ovim prostorima odvijaju već pola stoljeća.

Prvotni su motivi povezani sa željom da se u južnoj Hrvatskoj omogući izobrazba ekonomskih stručnjaka bez čijih usluga nije ni moguć moderni razvoj. Također, željela se utemeljiti jezgra znanstvene misli i mjesto transfera novih znanja gospodarstvenicima na ovom vrlo značajnom zemljopisno-gospodarskom području.

Početak studija ekonomskih znanosti u Splitu datira još iz 1960. godine kada je osnovana Viša ekonomska škola. Znanstveno istraživački rad se intenzivira od 1965. godine utemeljenjem Instituta za pomorsku, turističku i obalnu privredu. Potreba za izobrazbom diplomiranih ekonomista rezultirala je osnivanjem dislociranog studija Fakulteta ekonomskih nauka u Zagrebu. Naime, na prijedlog Znanstveno-nastavnog vijeća, Savjet Fakulteta ekonomskih nauka u Zagrebu donio je, 16. travnja 1971. godine, odluku o otvaranju Odjela u Splitu. 1973. godine dolazi do udruživanja Ekonomskog fakulteta Zagreb - Odjela u Splitu i Odjela u Dubrovniku te Instituta za pomorsku, turističku i obalnu privredu u jedinstvenu radnu organizaciju - Fakultet ekonomskih nauka sa četiri OOUR-a (OOUR Ekonomski fakultet u Zagrebu, OOUR Fakultet organizacijskih i financijskih nauka u Splitu, OOUR Fakultet za turizam i vanjsku trgovinu u Dubrovniku i OOUR Institut za pomorsku, turističku i obalnu privredu). Zahvaljujući brzom ispunjavanju kadrovskih, organizacijskih, prostornih i drugih pretpostavki, studij prerasta u samostalnu radnu organizaciju - referendumom od 26. studenoga 1974. godine donesena je odluka o spajanju dviju splitskih institucija: Fakultet organizacijskih i financijskih nauka i Institut za pomorsku, turističku i obalnu privredu u organizaciju pod nazivom: Ekonomski fakultet u Splitu. Ekonomski fakultet u Splitu počeo je s radom 01. siječnja 1975. Viša ekonomska škola priključila se Ekonomskom fakultetu u Splitu 1978. godine.

Fakultet ekonomskih nauka pristupio je Sveučilištu u Splitu 14. veljače 1974. godine. Ekonomski fakultet u Splitu, kao pravni sljednik Fakulteta ekonomskih nauka, sastavnica je Sveučilišta u Splitu od svog osnutka.

1.2 Status

Danas je Ekonomski fakultet u Splitu registriran za obavljanje sljedećih djelatnosti (prema registraciji Trgovačkog suda u Splitu iz siječnja 2010.):

- visoko obrazovanje, polje ekonomija i druga srodna polja u području društvenih znanosti
- znanstveno istraživanje i razvoj u društvenim znanostima, polje ekonomija i druga srodna polja u području društvenih znanosti
- osnivanje programa stručnog usavršavanja po konceptu cjeloživotnog obrazovanja i obrazovanja odraslih
- savjetovanje u vezi s poslovanjem i upravljanjem
- ekspertize i vještačenja
- istraživački i stručni rad
- izdavačka i tiskarska djelatnost te umnožavanje snimljenih zapisa
- djelatnost knjižnica u funkciji Fakulteta
- a pored djelatnosti upisanih u sudski registar, Fakultet može obavljati i druge djelatnosti ukoliko služe osnovnoj djelatnosti, ako se one u manjem opsegu ili uobičajeno obavljaju uz upisanu djelatnost.

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	7 od 45	QM

Od akademske godine 2005./2006. godine na Ekonomskom fakultetu Sveučilišta u Splitu, studira se prema novim studijskim programima, popularno nazvanim «bolonjskim». Konceptija obrazovanja se gradi sukladno zahtjevima Bolonjske deklaracije, koju su 19. lipnja 1999. potpisali ministri zemalja Europske unije, a kojoj se nešto kasnije pridružila i Republika Hrvatska.

Provođenje studijskih programa na Ekonomskom fakultetu Sveučilišta u Splitu, koji su pripremljeni na temelju vizije boljeg, bržeg i učinkovitijeg visokoškolskog obrazovanja, ima za cilj uključivanje hrvatske akademske zajednice u jedinstveni prostor europske visokoškolske zajednice, podizanje kvalitete učenje i podučavanja, jačanje stečenih kompetencija i sposobnosti u izgradnji društva znanja.

Danas na različitim studijskim programima studira gotovo 3.000 studenata po čemu Ekonomski fakultet u Splitu ostaje jedna od najprestižnijih visokoškolskih institucija u Hrvatskoj.

U okviru Centra za poslijediplomske studije obrazuje se oko 200 polaznika na poslijediplomskim i specijalističkim studijima, a 140 je kandidata u postupku stjecanje doktorata znanosti na studijskim programima Ekonomije i Poslovne ekonomije.

Ekonomski fakultet u Splitu danas predstavlja značajnu obrazovnu ustanovu koja zapošljava 118 zaposlenika, od kojih je 82 uključeno u znanstveno-nastavni proces i to: 19 redovitih profesora u trajnom zvanju, 8 redovitih profesora, 9 izvanrednih profesora, 33 docenata, 5 viših predavača i 3 predavača, 5 viših asistenata i asistenata.

Kadrovsku osnovu Fakulteta čine i oni djelatnici "u sjeni" bez kojih je nemoguće normalno odvijanje radnog procesa. Na Fakultetu je ukupno 36 zaposlenih kao nenastavno osoblje koje sudjeluje u obavljanju upravno-pravnih, izvršnih, administrativnih, financijsko-materijalnih, tehničkih i pomoćnih poslova koji su potpora za obavljanje djelatnosti Fakulteta te za sustavno unaprijeđenje kvalitete rada Fakulteta. Svi oni na svoj način pridonose rastu i razvoju Fakulteta ugrađivši svoje znanje, sposobnosti i duh zajedništva.

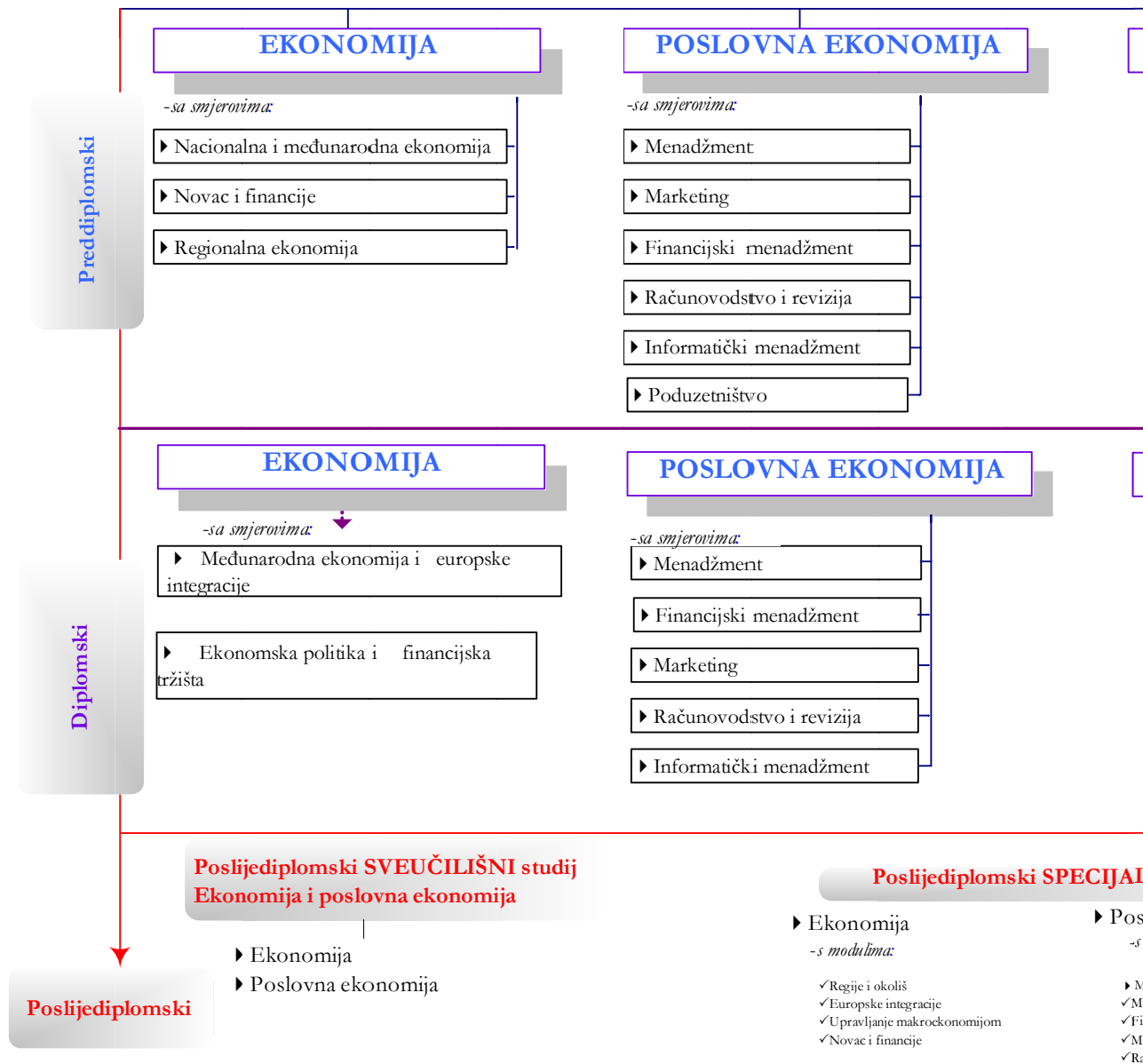
Osim stalno zaposlenih na Fakultetu rade i djeluju i i vanjski suradnici uključujući se, prema potrebi, u sferu obrazovanja, znanstveno-istraživačkog rada ili permanentnog obrazovanja.

Od osnutka razvojna politika Fakulteta bila je usmjerena na jačanju kadrovske osnove: kontinuirano se za potrebe nastavnog procesa odabiru najkvalitetniji studenti koji iskazuju afinitet prema obrazovnom i znanstveno-istraživačkom radu.

Od osnutka do danas Fakultet je obrazovao naraštaje studenata, od kojih su mnogi danas poznati i uvaženi stručnjaci. Na svim studijima na Fakultetu ukupno je diplomiralo preko 22.200 studenata. Od toga je na dodiplomskim studijima VI i VII stupnja diplomiralo preko 14.500 studenata, stupanj prvostupnika na stručnim i sveučilišnim studijima steklo je preko 4.700 studenata, a na diplomskim sveučilišnim i specijalističkim studijima diplomiralo je 2.880 studenata. Na poslijediplomskim studijima preko 410 polaznika steklo je nazive magistra znanosti i sveučilišnog specijalista, a 151 pristupnik je doktorirao.

Na temeljima Bolonjske reforme visokog obrazovanja od akademske godine 2005/2006 se na Ekonomskom fakultetu upisuju i obrazuju studenti na slijedećim studijskim programima:

SVEUČILIŠNI STUDIJ EKONOMSKOG FAKULTETA U SPLITU



Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	9 od 45	QM

Znanstveni i istraživački rad oduvijek su bili među osnovnim polugama, ali i žarišta razvitka Ekonomskog fakulteta u Splitu. Fakultet je, od samog osnivanja, okupljao veliki broj istraživača na temeljnim, primijenjenim i razvojnim projektima kako na području poduzeća i poslovne ekonomije, tako i na području nacionalnog gospodarstva i regionalnog razvitka, posebice obalnih područja.

U svom petom desetljeću postojanja, Fakultet je međunarodno afirmirana znanstveno - istraživačka ustanova. Fakultet, kao i njegovi znanstvenici, njeguju suradnju s nizom renomiranih znanstvenih institucija u zemlji i inozemstvu (sveučilišta u Zagrebu, Dubrovniku, Rijeci, Osijeku, Ljubljani, Mariboru, Sarajevu, Mostaru; sveučilišta u Italiji, Ujedinjenom Kraljevstvu, Španjolskoj, Francuskoj, Belgiji, Austriji, Švicarskoj, Njemačkoj, Grčkoj, SAD).

Znanstvena i istraživačka djelatnost Fakulteta objedinjuje se kroz Centar za međunarodnu suradnju i potporu znanstveno-istraživačkom radu, a provodi se u nekoliko segmenata:



Znanstveni rad na unapređivanju pojedinih znanstvenih i znanstveno-nastavnih disciplina kroz individualni i timski rad nastavnika i suradnika Fakulteta;



Znanstveni rad na temeljnim i razvojnim projektima odobrenim od strane Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa;



Međunarodni projekti;



Primijenjena i razvojna istraživanja na projektima naručenim od strane vanjskih korisnika, kao što su veliki gospodarski subjekti i javna poduzeća (HEP, Aluminij Mostar, AD Plastik, BIS, Hrvatske vode, Lučka Uprava Split, itd.), društveno-političke zajednice i institucije (Hrvatska vlada, Splitsko-dalmatinska županija, Grad Split, Šibensko-kninska županija, pojedini gradovi i općine u regiji i slično), te brojna mala i srednja poduzeća, te



Znanstvenim i stručnim skupovima u organizaciji Fakulteta - Među konferencijama koje je Fakultet organizirao posebno mjesto zauzima konferencija "Challenges of Europe". Ona je postala institucija prepoznatljiva daleko izvan granica Splita i Hrvatske. Na dosada održanih 11 konferencija sudjelovalo je više od 1500

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	10 od 45	QM

autora iz preko 50 zemalja diljem svijeta. Udio stranih radova na svim konferencijama je bio iznad 2/3. Ne može se zaobići ni značaj ove konferencije za mlađe znanstvenike Fakulteta. Ona je važan most za uspostavljanje njihove trajne komunikacije sa svjetskim centrima ekonomske znanosti.

Individualni znanstveni rad nastavnika ishodište je i temelj ostalih segmenata znanstveno-istaživačkog i nastavnog rada, a izdavačka djelatnost Fakulteta samo jedan segmet njegove uspješnosti.

U izdanju Fakulteta objavljen je veliki broj znanstvenih i stručnih radova od kojih posebno ističemo: 262 knjige i udžbenika, 8 Zbornika radova Fakulteta, 3 knjige iz biblioteke "Društveno-ekonomski razvoj", 11 knjiga u ediciji Radovi, 32 zbornika konferencija, te preko 230 studija i projekata.

Specijalizirani znanstveni časopis *Management - Journal of Contemporary Management Issues* obrađuje aktualne probleme iz područja managementa, prvenstveno one koji se danas javljaju u zemljama u tranziciji ne zanemarujući pri tom ni one opće naravi. U tom se kontekstu tretiraju funkcijski, predmetni i opći aspekti managementa a koji se odnose na sve vrste organizacija - proizvodne i uslužne, profitne i neprofitne, privatne i javne, velike i male.

Sukladno svojoj misiji u području obrazovanja te znanstveno-istaživačkog rada, Fakultet se uključio aktivno u proces usluga edukacije i permanentnog obrazovanja kroz Centar za cjeloživotno obrazovanje i obrazovanje odraslih (CCO).

Osnovni ciljevi CCO-a su:

- ✚ Pružanje novih i razvijanje postojećih znanja iz područja ekonomije i srodnih primijenjenih područja poslovnim ljudima i stručnjacima,
- ✚ Savjetovanje poslovnim ljudima i stručnjacima u procesu permanentnog učenja te u adaptaciji i razvoju kako organizacije, tako i samih pojedinaca uključenih u proces,
- ✚ Razvijanje sposobnosti prilagodbe i proaktivnog upravljanja promjenama.

Knjižnica Ekonomskog fakulteta osnovana je 1973. godine, kao posebna ustrojbeno jedinica u sastavu Fakulteta. Ona je visokoškolska knjižnica s ograničenim stupnjem javnosti. Po bogatstvu knjižničnog fonda ekonomske struke ova se knjižnica svrstava na drugo mjesto u Hrvatskoj i prvo u Dalmaciji. Danas je jedna od suvremenijih knjižnica u Republici Hrvatska.

Korisnici knjižnice su studenti, nastavnici i svi zainteresirani koji se bave znanstvenim i stručnim radom. Knjižnica danas posjeduje preko 31 914 monografskih publikacija od čega 45% otpada na domaću literaturu, a 55% na inozemnu. Sadržaj knjižničnog fonda obuhvaća sve udžbenike, priručnike i ostalu stručnu i znanstvenu literaturu koja je potrebna za studij ekonomskih znanosti, zatim enciklopedije (domaće i inozemne), leksikone, rječnike, CD-ROM-ove, baze podataka, te domaće i inozemne stručne i znanstvene časopise (138 tekućih naslova časopisa i 2 novine).

Knjižnica je automatizirana i umrežena, stoga je korisnicima omogućen online pristup katalogu i pretraživanje, kako našeg fonda, tako i fondova ostalih umreženih knjižnica. Knjižnica svoje poslovanje stalno prilagođava novim informacijskim tehnologijama. Posudba građe se obavlja putem računala i knjige su zaštićene.

Usvajanjem novih tehnologija u radu knjižnice, uočena je nužnost obrazovanja korisnika za korištenje elektroničkih usluga knjižnice. Jednom godišnje se organizira predstavljanje ovih usluga, a za očekivati je da će se u budućnosti djelatnost osoblja proširiti u smislu upućivanja na elektroničke izvore informacija, a smanjiti u dijelu nabave, obrade, čuvanja i posudbe tiskane građe.

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	11 od 45	QM

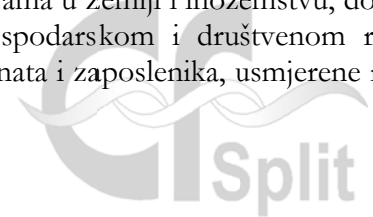
Ekonomski fakultet raspolaže jakim informatičkim resursima. Veliki amfiteatar je tako opremljen opremom za videokonferencije (dva velika projekcijska platna, tri kamere za praćenje događaja u dvorani, video-konferencijskim instalacijama), a raspolaže i prevoditeljskim kabinama u režiji. Sve predavaonice opremljene su računalom, projektorom za prezentacije i projekcije. Sva računala u predavaonicama spojena su na Internet. U auli Fakulteta nalaze se studomati za prijavu ispita. Na najdonjoj etaži studentima se nudi 88 računala sa slobodnim pristupom Internetu te s instaliranim programima za vježbu nastavnog programa.

1.3 Misija

Ekonomski fakultet Sveučilišta u Splitu je znanstveno-istraživačka institucija visokog obrazovanja u polju ekonomije, koja zastupa javni interes, njegujući kulturu društveno odgovornog ponašanja, unaprjeđujući kvalitetu znanstveno-istraživačkog, nastavnog i stručnog rada, kao i cjeloživotnog obrazovanja, na dobrobit studenata i zaposlenika, te gospodarstva i društva u cjelini.

1.4 Vizija

Ekonomski fakultet u Splitu je funkcionalno integrirana sastavnica Sveučilišta u Splitu, s pravnom osobnošću. Fakultet je međunarodno prepoznata institucija visokih nastavnih i znanstvenih standarda. Svojim sveučilišnim i stručnim studijskim programima, kao i programima cjeloživotnog obrazovanja, kvalitetnim uvjetima studiranja, institucija je koja jamči obrazovanje vrhunskih stručnjaka sposobnih za brzo i uspješno uključivanje na globalno tržište rada. Uz visoku razinu kvalitete svojih znanstvenih, obrazovnih i istraživačkih usluga, te uz jačanje partnerstva s drugim visokoškolskim i znanstvenim institucijama u zemlji i inozemstvu, doprinosi transferu znanja, podizanju kompetencija i ukupnom gospodarskom i društvenom razvoju. Fakultet je zajednica visoko motiviranih i zadovoljnih studenata i zaposlenika, usmjerene razvoju osobnih kompetencija i praćenju karijera svojih studenata.



Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	12 od 45	QM

2 REFERENCE

NACIONALNI ZAKONSKI I PODZAKONSKI AKTI TE AKTI SVEUČILIŠTA U SPLITU ZA OSIGURAVANJE KVALITETE U PROSTORU VISOKOG OBRAZOVANJA

- Zakon o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju (18.travnja 2009)
- Standardi i smjernice za osiguravanje kvalitete u europskom prostoru visokog obrazovanja (srpanj, 2015.)
- Pravilnik o sadržaju dopusnice te uvjetima za izdavanje dopusnice za obavljanje djelatnosti visokog obrazovanja, izvođenje studijskog programa i reakreditaciju visokih učilišta (22. veljače 2010.)
- Pravilnik o postupku vanjske neovisne periodične prosudbe unutarnjeg sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u Republici Hrvatskoj (2.lipnja 2010.)
- Priručnik za vanjsku neovisnu periodičnu prosudbu sustava osiguravanja kvalitete (audit) visokih učilišta u RH, drugo izdanje (2.lipnja 2010.)
- Kriteriji za prosudbu stupnja razvijenosti i učinkovitosti sustava osiguravanja kvalitete visokih učilišta u RH (2. lipnja 2010.)
- Politika kvalitete Sveučilišta u Splitu
- Pravilnik o sustavu osiguravanja kvalitete Sveučilišta u Splitu (19. prosinca 2013.)
- Priručnik osiguravanja kvalitete Sveučilišta u Splitu (20. veljače 2014.)
- Pravilnik o postupku vrednovanja studijskih programa Sveučilišta u Splitu (17. srpnja 2012.)
- Pravilnik o postupku unutarnje periodične prosudbe sustava osiguravanja kvalitete Sveučilišta u Splitu (25. veljača 2016.)
- Pravilnik o vrednovanju programa koji se temelje na načelima cjeloživotnog učenja na Sveučilištu u Splitu (22.siječnja 2015.)
- Strategija Centra za unaprjeđenje kvalitete Sveučilišta u Splitu 2015.-2020. (16. prosinca 2014.)

NORMATIVNI AKTI ZA SUSTAVE UPRAVLJANJA KVALITETOM

- HRN EN ISO 9001:2015 Sustavi upravljanja kvalitetom - Zahtjevi (ISO 9001:2015; EN ISO 9001:2015)
- HRN EN ISO 9000:2015 Sustavi upravljanja kvalitetom – Temeljna načela i terminološki rječnik (ISO 9000:2015; EN ISO 9000:2015)
- IWA 2: 2007(E) Quality management systems - Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in education

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	13 od 45	QM

3 NAZIVI I DEFINICIJE

Agencija za znanost i visoko obrazovanje

pravna osoba koju je zakonski osnovala vlada Republike Hrvatske za obavljanje stručnih poslova u postupku vrednovanja znanstvenih organizacija, odnosno visokih učilišta.

Dokumentirane informacije

svaki oblik nosača informacija (npr. papir ili elektronski nosač) vezanih za radnje Fakulteta, bez obzira da li su te informacije rezultat radnji Fakulteta ili su dostavljene Fakultetu, a obuhvaćaju :

Priručnik kvalitete (QM) - dokument Sustava upravljanja kvalitetom Fakulteta najviše razine.

Postupak (QP) –

Odgovara na pitanja *tko, što, gdje, kada i zašto* treba obavljati pojedine radnje u sklopu nekog procesa.

Uputa za rad (QW)

daje odgovor na pitanje *kako* treba obavljati pojedine radnje u sklopu nekog procesa.

Obrazac (QF)

osigura sustavno prikupljanje podataka, jednoobrazno izvještavanje.

Zapisi

su dokaz provedene radnje, a obuhvaćaju zapise koji nastaju unutar Fakulteta (interni zapisi) i sve zapise koji su dostavljeni Fakultetu izvana.

Fakultet

Sveučilište u Splitu - Ekonomski fakultet.

ECTS ili ECAS (*credit accumulation system*)

sustav koji se sve šire koristi kao mjerilo napredovanja studenta/studentice u studiju i kriterij o tome je li netko dosao do kraja s obvezama potrebnim da bi se završio neki ciklus školovanja.

Ishodi učenja

tvrdnje o tome što se očekuje da student zna, razumije, može napraviti, vrednovati...kao rezultat procesa učenja.

Ishodi pomažu nastavniku da: precizira studentima što se od njih očekuje; pripremi materijale, nastavne metode i testove te komunicira s kolegama (studentima, interesnim grupama) o ciljevima predmeta i odnosu prema cjelokupnom programu.

Korisnik usluge

primatelj proizvoda ili usluge, koje pruža Fakultet. Korisnik usluge može biti *potrošač* (dakle student), *kupac ili klijent* (roditelj ili MZOS koji ulaže u studenta), *krajnji korisnik* (osoba ili organizacija koja ima koristi od stečenih znanja i vještina odnosno istraživanja i objavljenih znanstvenih i stručnih radova koje Fakultet isporučuje).

Nesukladnost sustava upravljanja

nepostojanje ili neprimjenjivanje jednog ili više zahtjeva upravljanja sustavom (sukladno primjenjivoj normi), ili stanje koje, na temelju dostupnih objektivnih dokaza, upućuje na ozbiljnu sumnju u djelotvornost sustava upravljanja i sposobnost organizacije da dosljedno udovolji zahtjevima primjenjive norme.

Pristup utemeljen na rizicima

Fakultet treba planirati i provesti radnje za poduzimanje koraka povezanih s rizicima i prilikama čime se stvara osnova za povećanje djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom, postizanje poboljšanih rezultata i sprječavanje negativnih učinaka.

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	14 od 45	QM

Prilike

se mogu pojaviti kao rezultat situacije pogodne za postizanje predviđenog rezultata, naprimjer, skupa okolnosti koje organizaciji omogućuju privlačenje kupaca, razvoj novih proizvoda i usluga, smanjenje otpada ili poboljšanje proizvodnosti. Radnje za poduzimanje koraka povezanih s prilikama također mogu uključiti razmatranje rizika koji se odnose na njih.

Rizik

se promatra kao odstupanje od željenog stanja koje može imati pozitivne i/ili negativne efekte na postizanje ciljeva. Rizik predstavlja učinak neizvjesnosti, a neizvjesnost može imati pozitivan ili negativan učinak. Često je izražen kao kombinacija posljedice događaja i vjerojatnosti njenog pojavljivanja. Pozitivno odstupanje koje proizlazi iz rizika može stvoriti priliku, ali neće svi pozitivni učinci rizika dovesti do prilika.

Priziv

zahtjev korisnika usluge upućen Fakultetu da ponovno razmotri odluku koju je donijela u svezi tog korisnika.

Obrazovanje

stjecanje znanja i vještina u sklopu redovnog školovanja na studijima Fakulteta.

Obrazovna usluga

rezultat proizašao iz obrazovnog procesa Fakulteta.

Cjeloživotno obrazovanje

proces učenja radi stjecanja novih te poboljšanja/unaprjeđenja postojećih znanja, vještina i sposobnosti, a u svrhu efikasnije prilagodbe tržištu rada i novim izazovima i životnim okolnostima.

Cjeloživotno obrazovanje je niz trajnih i povremenih procesa učenja svih sadržaja, razina i metoda, kod kojih ljudi razvijaju svoje sposobnosti, obogaćuju znanje i usavršavaju svoju tehničku ili stručnu osposobljenost ili je usmjeruju u novom smjeru kako bi zadovoljili vlastite potrebe ili potrebe društva.

Stručno osposobljavanje

je organizirano stjecanje novih znanja i vještina potrebnih za obavljanje poslova koje djelatnik Fakulteta nikad prije nije radio.

Stručno usavršavanje

je organizirano stjecanje novih znanja i vještina potrebnih zbog uvođenja nove opreme i sredstava rada ili uvođenja novih poslova, načina i organizacije rada.

Zainteresirana strana

organizacija ili skupina koja ima interes za rad ili uspješnost Fakulteta. U ovoj međunarodnoj normi ne postoji zahtjev da Fakultet razmatra zahtjeve zainteresiranih strana ako je odlučio da te strane nisu važne za njegov sustav upravljanja kvalitetom. Fakultet odlučuje je li određeni zahtjev neke zainteresirane strane bitan za njegov sustav upravljanja kvalitetom.

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	15 od 45	QM

4 KONTEKST FAKULTETA

4.1 RAZUMIJEVANJE FAKULTETA I NJEGOVOG KONTEKSTA

Uprava Fakulteta mora odrediti vanjska i unutarnja pitanja koja su bitna za svrhu i strateški smjer Fakulteta, a koja utječu na sposobnost postizanja predviđenih rezultata sustava upravljanja kvalitetom.

Razumijevanje **vanjskog konteksta** se dokazuje razmatranjem pitanja koja proizlaze iz pravnih, tehnoloških, konkurentskih, tržišnih, kulturoloških, društvenih i gospodarskih uvjeta, bilo da se radi o međunarodnom, nacionalnom, regionalnom ili lokalnom okruženju.

Razumijevanje unutarnjeg **konteksta** se dokazuje razmatranjem pitanja koja se odnose na vrijednosti, kulturu, znanje i uspješnost Fakulteta.

Vanjska i unutarnja pitanja se prate se i ažuriraju u dokumentiranoj informaciji *Kontekst Fakulteta* najmanje jednom godišnje, ali se o njima raspravlja u svakodnevnom poslovanju.

4.2 RAZUMIJEVANJE POTREBA I OČEKIVANJA ZAINTERESIRANIH STRANA

Zbog njihova utjecaja ili mogućeg utjecaja na sposobnost Fakulteta za dosljedno pružanje usluga koje ispunjavaju zahtjeve korisnika usluge i zahtjeve zakona i propisa, Fakultet mora utvrditi:

- ✓ zainteresirane strane koje su bitne za sustav upravljanja kvalitetom Fakulteta (koje koriste usluge Fakulteta kao i onih na koje usluge Fakulteta mogu imati utjecaja te drugi dionici koji imaju značajan interes unutar Fakulteta);
- ✓ zahtjeve zainteresiranih strana koji su bitni za sustav upravljanja kvalitetom Fakulteta.

Fakultet identificira, prati i preispituje informacije o zainteresiranim stranama i njihovim zahtjevima najmanje jednom godišnje u dokumentiranoj informaciji *Zainteresirane strane*.

4.3 ODREĐIVANJE PODRUČJA PRIMJENE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

Početkom akademske godine 2006./2007. je započelo uvođenje sustava upravljanja kvalitetom prema zahtjevima norme HRN EN ISO 9001:2002 a početkom akademske godine 2009./2010. su implementirane odredbe međunarodne norme ISO 9001:2008, odnosno hrvatske inačice HRN EN ISO 9001:2009. Početkom akademske godine 2016./2017. se implementiraju odredbe međunarodne norme, odnosno hrvatske inačice HRN EN ISO 9001:2015.



Na temelju identifikacije :

- ✓ unutarnjih i vanjskih pitanja (spomenuta u 4.1),
- ✓ potreba i očekivanja relevantnih zainteresiranih strana i
- ✓ usluga koje Fakultet nudi

Uprava Fakulteta zadržava dosadašnje granice i primjenjivost sustava upravljanja kvalitetom kako slijedi:

- ✚ visoko obrazovanje, polje ekonomija i druga srodna polja u području društvenih znanosti
- ✚ znanstveno istraživanje i razvoj, polje ekonomija i druga srodna polja u području društvenih znanosti
- ✚ istraživački i stručni rad
- ✚ savjetovanje u vezi s poslovanjem i upravljanjem
- ✚ stručno usavršavanje po konceptu cjeloživotnog obrazovanja i obrazovanja odraslih

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	16 od 45	QM

-  knjižnična djelatnost u funkciji Fakulteta te
-  izdavačka djelatnost.

U slučaju kada Fakultet koristi usluge vanjskih suradnika i suradničkih tvrtki, zadržava pravo i postavlja si obvezu identifikacije i nadzora nad provedbom tih procesa putem ugovora sklopljenog između Fakulteta i druge strane.

4.4 ODREĐIVANJE PODRUČJA PRIMJENE SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

4.4.1 Plan – Do - Check – Act ciklus (planirati – provesti – provjeriti – djelovati)

PDCA ciklus može se primijeniti na sve procese i na sustav upravljanja kvalitetom kao cjelinu. Na slici 1 prikazano je kako se točke zahtjeva norme od 4 do 10 mogu grupirati u odnosu na PDCA ciklus na Fakultetu.



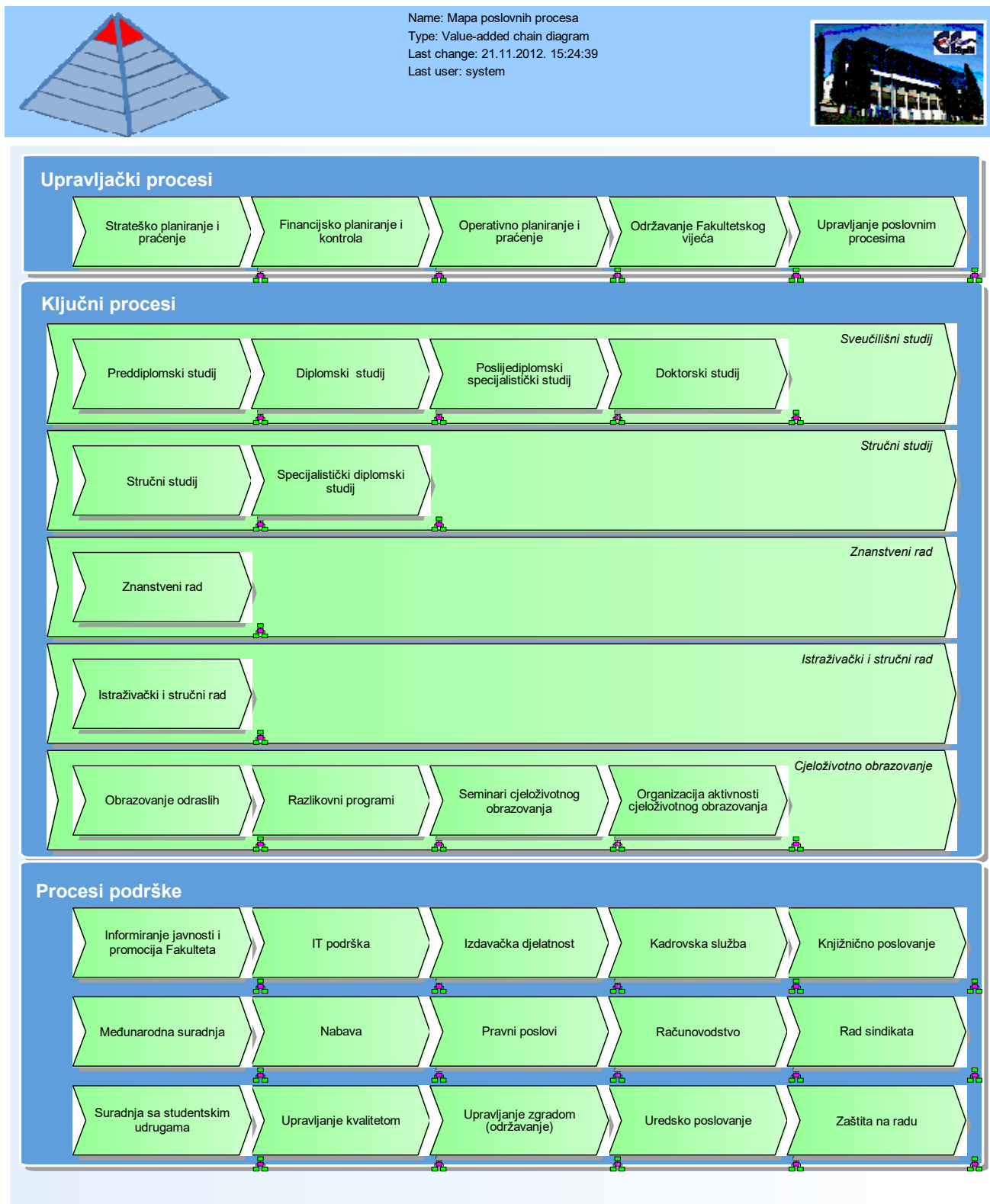
4.4.2 Fakultet mora u mjeri u kojoj je to potrebno:

- a) održavati dokumentirane informacije kao podršku odvijanju svojih procesa;
- b) sačuvati dokumentirane informacije radi stvaranja povjerenja da se procesi odvijaju onako kako su planirani.

Slika 1

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	17 od 45	QM

Model sustava upravljanja kvalitetom temeljen na procesnom pristupu na Fakultetu prikazan je na slici 2.



Slika 2.

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	18 od 45	QM

5. VODSTVO

5.1 Vodstvo i opredjeljenost



5.1.1 Općenito

Dekan i drugi članovi Uprave Fakulteta moraju podastrijeti dokaze direktnog vodstva i opredjeljenosti u odnosu na sustav upravljanja kvalitetom :

- preuzimanjem odgovornosti za djelotvornost sustav upravljanja kvalitetom;
- promicanjem primjene procesnog pristupa i pristupa utemeljenog na rizicima;
- obavještanjem o važnosti djelotvornog upravljanja kvalitetom i ispunjavanja zahtjeva za sustav upravljanja kvalitetom;
- uključivanjem, usmjeravanjem i podupiranjem osoba kako bi pridonijele djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom;
- promicanjem poboljšavanja;
- podržavanjem ostalih odgovarajućih upravljačkih uloga u dokazivanju njihova vodstva u njihovim područjima odgovornosti.

Dekan, preko menadžera kvalitete, alatima dokumentiranog sustava upravljanja mora podastrijeti dokaze vodstva i opredjeljenosti u odnosu na sustav upravljanja kvalitetom

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	19 od 45	QM

- a) osiguravanjem da su politika i ciljevi kvalitete utvrđeni za sustav upravljanja kvalitetom i sukladni kontekstu i strateškom usmjerenju Fakulteta;
- b) osiguravanjem da su zahtjevi za sustav upravljanja kvalitetom uklopljeni u poslovne procese organizacije;
- c) osiguravanjem raspoloživosti resursa potrebnih za sustav upravljanja kvalitetom;
- d) osiguravanjem da sustav upravljanja kvalitetom postiže predviđene rezultate;

Opredjeljenje Dekana i drugih članova Uprave može biti demonstrirano i vidljivo kroz npr.:

- ✚ razvoj jasnih vrijednosti i očekivanja za Fakultet,
- ✚ iskazivanje jasnih vrijednosti i očekivanja Fakulteta vlastitim primjerom u svakodnevnom radu,
- ✚ davanje i primanje izobrazbe,
- ✚ pristupačnost osoblju, spremnost da se osoblje sasluša i dobije odgovore na upite,
- ✚ aktivno i osobno učešće u aktivnostima poboljšavanja,
- ✚ priopćavanje unutar Fakulteta, kroz formalnu strukturu, važnosti ispunjavanja zahtjeva studenta/ zainteresiranih strana, kao i zakonskih i upravnih zahtjeva,
- ✚ štampanje izvještaja Fakulteta za prosljeđivanje važnih pitanja u vezi s kvalitetom, kao stupanj izvršenja ciljeva kvalitete,
- ✚ pružanje povratnih informacija studentima/ zainteresiranih strana i
- ✚ stvaranje odgovarajućeg okružja
 - ✚ koje omogućava svakom zaposleniku Fakulteta da upoznaju viziju i misiju pomoću kojih je top management odlučio upravljati procesima koji se odnose na kvalitetu
 - ✚ za uspostavljanje ciljeva kvalitete sa svrhom da se ostvare ciljevi i namjere, izraženi u politici kvalitete, u radnim aktivnostima,
- ✚ ocjenjivanje i poboljšanje djelotvornosti svog rada mjerenjem uspješnosti Fakulteta u cilju praćenja ispunjenja uspostavljene politike i ciljeva.

Dekan i članovi Uprave osiguravaju svoju obvezu glede razvoja i primjene sustava upravljanja i neprekidnog poboljšanja njegove efektivnosti preko provođenja preispitivanja od strane rukovodstva i osiguranja raspoloživosti resursa.

5.1.2 Usmjerenost na korisnika usluge

Dekan i drugi članovi Uprave moraju osigurati da se utvrde zahtjevi svojih korisnika usluge i primjenjivi zahtjevi zakona i propisa, da budu razumljivi i da im se dosljedno ispunjava. Zahtjevi korisnika usluge se često podrazumijevaju. Oni trebaju biti definirani i dokumentirani kao zahtjevi za studijskim i ostalim programom koji uključuju dobro utvrđene ishode učenja i specifične pokazatelje uspješnosti. Studijski i ostali programi se moraju ocjenjivati u fazi ponude, a minimalno godišnje čime se osigurava da su svi zahtjevi zadovoljeni i usklađeni s ciljevima Fakulteta.

Dok je korisnik usluge Fakulteta student, sekundarni su gospodarstvo, industrija, privatni i javni sektor koji upošljava magistre struke, poslijediplomande ili doktorande Fakulteta.

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	20 od 45	QM

Sadržaji studijskih programa Fakulteta se projektiraju i razvijaju i unaprijeđuju prema utvrđenim potrebama i očekivanjima zainteresiranih strana, čime se dokazuje usmjerenost na povećanje zadovoljstva studenta/polaznika i njihove brže upošljivosti. Uprava dokazuje svoje vodstvo i opredjeljenost osiguravajući da se utvrde rizici i prilike koji mogu utjecati na sukladnost proizvoda i usluga Fakulteta i na sposobnost povećanja zadovoljstva studenta/polaznika te da se poduzmu koraci povezani s tim rizicima i prilikama.

5.2 Politika kvalitete

5.2.1 Uspostavljanje politike kvalitete

Dekan i drugi članovi Uprave moraju osigurati politiku kvalitete koja:

- je primjerena svrsi i kontekstu Fakulteta i podržava strateško usmjerenje Fakulteta,
- predstavlja okvir za uspostavljanje i ocjenu ciljeva kvalitete,
- uključuje opredjeljenost za ispunjavanje primjenjivih zahtjeva;
- uključuje opredjeljenost za neprekidno poboljšavanje sustava upravljanja kvalitetom.

5.2.2 Obavještavanje o politici kvalitete

Politika kvalitete treba biti suglasna s profesionalnim normama, državnim zakonima i propisima, te drugim politikama Fakulteta. Uprava osigurava da se politika kvalitete komunicira, razumije i provodi unutar Fakulteta, te prema potrebi bude raspoloživa odgovarajućim zainteresiranim stranama.






Politika kvalitete je dokumentirana i na prijedlog Dekana prihvaća se od Fakultetskog vijeća.

Odobrena Politika kvalitete je raspoloživa na vidnim mjestima unutar zgrade Fakulteta ali se objavljuje na web stranici fakulteta te je obveza zaposlenika da se sa istom tako upoznaju.

5.3 Uloge, odgovornosti i ovlaštenja u organizaciji




Dekan i drugi članovi Uprave moraju osigurati da su odgovornosti i ovlasti određene i komunicirane (prenesene) unutar Fakulteta.

Odgovornosti i ovlasti jasno su predstavljene svim zaposlenicima Fakulteta pisanim putem i raspoložive na unutarnjim stranicama Fakulteta poput slijedećih dokumentiranih informacija:

-  Statut,
-  Pravilnik o radu,
-  Pravilnik o unutarnjem ustrojstvu, odgovornostima i ovlastima,
-  Odluke Dekana te
-  Ostale dokumentirane informacije.

Organizacijska struktura Fakulteta kojom su definirane odgovornosti, ovlaštenja i odnosi među osobljem fakulteta je prikazana u dokumentiranoj informaciji *Organizacijska struktura Ekonomskog fakulteta* prema utvrđenim općim aktima Fakulteta i internim odlukama..

Uprava Fakulteta mora dodijeliti odgovornosti i ovlaštenja za:

-  osiguravanje da sustav upravljanja kvalitetom bude sukladan zahtjevima ove međunarodne norme;
-  osiguravanje da procesi isporučuju predviđene izlaze;
-  izvještavanje o mjerljivim rezultatima sustava upravljanja kvalitetom i o mogućnostima za

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	21 od 45	QM

poboljšanje (vidjeti 10.1), a posebno za izvještavanje prema upravi;

- ✚ osiguravanje promicanja usmjerenosti na korisnika usluge u cijeloj organizaciji;
- ✚ osiguravanje da se održi cjelovitost sustava upravljanja kvalitetom u slučaju planiranja i provedbe promjena u sustavu upravljanja kvalitetom.

Na temelju preporuke Dekana, Fakultetsko Vijeće imenuje Voditelja Odbora za unaprjeđenje kvalitete, koji ima odgovornost i ovlaštenja, koja uključuju:

- a) osiguranje da procesi nužni za Sustav upravljanja kvalitetom budu uspostavljeni, primjenjeni i održavani,
- b) obavještanje uprave o provedbi Sustava upravljanja kvalitetom i bilo kojoj potrebi za poboljšanjem i
- c) osiguravanje promicanja svijesti na Fakultetu o zahtjevima korisnika usluge,
- d) suradnju sa Sveučilištem u Splitu, sukladno odredbama *Pravilnika o centru i odborima za unaprjeđenje kvalitete Sveučilišta u Splitu* i to:
 - ✚ planira strategiju unaprjeđenja kvalitete matične sastavnice,
 - ✚ provodi program procjene i postupak unaprjeđenja kvalitete matične sastavnice,
 - ✚ koordinira provedbu projekata za profesionalni i stručni razvoj kadrova (akademske, administrativne i tehničke) u matičnoj sastavnici.
- e) suradnju s vanjskim organizacijama u području sustava upravljanja kvalitetom..

Daljnje dokumentirane informacije

Organizacijska struktura Ekonomskog fakulteta

Politika kvalitete

Izvještaj o realizaciji strateških ciljeva

Studentsko vrednovanje nastavnog rada

Studentsko vrednovanje cjelokupnog studija

Anketiranje polaznika programa cjeloživotnog obrazovanja

Preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom



Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	22 od 45	QM

6 Planiranje

6.1 Mjere za poduzimanje koraka povezanih s rizicima i prilikama

6.1.1 Prilikom planiranja sustava upravljanja kvalitetom, Fakultet razmatra pitanja iz 4.1 i zahtjeve iz 4.2 i određuje rizike i prilike s obzirom na koje treba poduzeti korake kako bi se:

- a) zajamčilo da sustav upravljanja kvalitetom može ostvariti predviđene rezultate;
- b) poboljšali poželjni učinci;
- c) spriječile ili umanjile neželjene posljedice;
- d) postigla poboljšanja.

U postupku tranzicije sustava upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2015 Fakultet primjenjuje metodologiju identifikacije rizika i prilika koje se odnose na interni i vanjski kontekst Fakulteta i zahtjeve zainteresiranih strana koji su bitni za sustav upravljanja kvalitetom i dokumentira u *Analiza rizika i procesa Fakulteta*.

Vlasnici temeljnih poslovnih procesa Fakulteta (istovremeno čine Upravu fakulteta) identificirali su svaki za svoj proces najmanje tri inherentna rizika, vjerojatnost nastanka i učinak na poslovne ciljeve odnosno vrijednosnu značajnost rizika.

6.1.2 Uprava Fakulteta osigurat će uvjete za svrsishodno planiranje:

- a) mjera za poduzimanje koraka povezanih sa utvrđenim rizicima i prilikama te
- b) načina na koji će
 - integrirati i uvesti mjere u svoje procese sustava upravljanja kvalitetom (sukladno toč. 4.4)
 - vrednovati djelotvornost tih mjera (radnji).

Budući da svaki proces ima utvrđenu odgovornu osobu prema odredbama pravilnika o ustroju, nositelji procesa odnosno voditelji organizacijskih jedinica će planirati mjere za poduzimanje koraka povezanih sa rizicima i prilikama u suradnji sa vlasnicima procesa a razmjerno mogućem utjecaju na sukladnost usluga Fakulteta.

Opcije mjera za obradu rizika su izbjegavanje rizika, preuzimanje rizika kako se ne bi propustila prilika, uklanjanje izvora rizika, mijenjanje vjerojatnosti rizika ili njegovih posljedica, raspodjelu rizika ili prihvaćanje rizika na temelju informirane odluke.

Prilike mogu dovesti do usvajanja novih postupaka rada, lansiranja novih proizvoda, otvaranja novih tržišta, obraćanja novim kupcima i zainteresiranim stranama, uspostave partnerskih odnosa, korištenja novih tehnologija i drugih poželjnih i ostvarivih mogućnosti poduzimanja koraka povezanih s potrebama Fakulteta i njezinih kupaca, odnosno postizanja kratkoročnih i dugoročnih ciljeva kvalitete.

Jednom godišnje prilikom internog audita i preipitivanja sustava upravljanja kvalitetom revidirat će se utvrđeni inherentni rizici svakog procesa, kao i mjere za poduzimanje koraka povezanih sa tim rizicima i prilikama.

6.2 Ciljevi kvalitete i planiranje njihova postizanja

Fakultetsko Vijeće, Dekan i drugi članovi Uprave moraju osigurati da su ciljevi kvalitete, uključujući one koji su nužni za ispunjavanje zahtjeva na uslugu, uspostavljeni na odgovarajućim funkcijama i razinama Fakulteta.

Ciljevi kvalitete moraju biti mjerljivi i u skladu s politikom kvalitete.

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	23 od 45	QM

Uprava Fakulteta jednom godišnje identificira ciljeve kvalitete. Ovi ciljevi se uspostavljaju na temelju rezultata nezavisne ocjene/audita, analize podataka generirane iz povratne informacije korisnika usluge i upravine ocjene sustava upravljanja kvalitetom.

O ciljevima kvalitete moraju biti obavješteni sve razine Fakulteta od članova uprave Fakulteta. Znanstveno-nastavne ustrojbene jedinice i stručne službe Fakulteta se zadužuju za postizavanje ciljeva kvalitete primjenjivim metodama i procesima.

Uprava Fakulteta godišnje ocjenjuje ciljeve kvalitete uspostavljene prethodne godine s osvrtom na njihovu prikladnost, primjerenost i učinkovitost.

Svake godine ciljevi kvalitete i ishodi ciljeva se ocjenjuju i dokumentiraju. Ciljevi kvalitete se mogu nastavljati u slijedećoj godini, izmijenjeni ili se mogu identificirati i izgrađivati novi ciljevi kvalitete.

6.3 Planiranje promjena

Kada Fakultet utvrdi potrebu za promjenama u sustavu upravljanja kvalitetom, one se moraju provoditi planski (vidjeti 4.4), a upravljanje promjenama sustava upravljanja kvalitetom znači da se mora razmotriti slijedeće:

- a) svrha promjena i njihove moguće posljedice;
- b) cjelovitost sustava upravljanja kvalitetom;
- c) raspoloživost resursa;
- d) dodjelu i preraspodjelu odgovornosti i ovlaštenja.

Daljnje dokumentirane informacije

Analiza rizika i procesa Fakulteta

Ciljevi kvalitete

Preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom



Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	24 od 45	QM

7 Podrška

7.1 Resursi

7.1.1 Općenito

Fakultet treba osigurati raspoloživost resursa potrebnih za djelotvoran rad sustava upravljanja kvalitetom. Nakon što razmotri sposobnosti i ograničenja postojećih unutarnjih resursa Fakultet treba da razmotri što treba pribaviti od vanjskih dobavljača.

7.1.2 Ljudi

Radi ostvarivanja i kontinuiranog poboljšavanja kvalitete svojih usluga, Fakultet u svom razvoju osigurava potrebne ljudske potencijale, kako u pogledu dovoljnog broja tako i u pogledu stručnosti i kvalifikacija zaposlenih. Zaposlenici svojim stručnim i osobnim kvalifikacijama zadovoljavaju potrebe kvalitetnog obavljanja pripadajućih aktivnosti. Znanje i vještine izvršitelja u procesu podučavanja i/ili znanstvenom israživanju izravno određuje nivo kvalitete usluge.

7.1.3 Infrastruktura

Fakultet raspolaže odgovarajućom infrastrukturom za odvijanje svih procesa, a u strateškim planovima osigurava aktivnosti za pravodobnu nabavu i održavanje u skladu s utvrđenim ciljevima, potrebama zaposlenih te zahtjevima ostalih zainteresiranih strana.

Trajni zadatak Uprave i posloводства Društva je prepoznavanje, pribavljanje, održavanje i razvoj infrastrukture koja će omogućiti ostvarenje usluge Fakulteta na djelotvoran i učinkovit način.

Infrastruktura uključuje:

- objekt,
- radni prostor i pridružena sredstva (transportna sredstva, radioničke alate i mjernu opremu i strojeve),
- procesnu opremu:
 - hardver,
 - komunikacijsku opremu
 - softver opće namjene (uredski softver – editori teksta, tablični kalkulatori, Internet browser, programi za e-mail, programi za vođenje i upravljanje studentske baze, vođenje poslovanja i upravljanje ulazno-izlaznom poštom, virusna zaštita, backup alati i slično),
 - razvojni alati za softverske projekte (razvojne okoline, kompajleri, pomoćne biblioteke i sl.), te
 - razvojni alati za nesoftverske projekte (specijalizirani programi za matematičko modeliranje i sl.).
- usluge informatičke podrške osnovnim djelatnostima Fakulteta kao i usluge knjižnične i izdavačke djelatnosti (izvore podataka).

Sredstva i oprema moraju zadovoljavati uvjete utvrđene propisima, službenim i neslužbenim standardima te uvjete glede prikladnosti i kvalitete sukladno djelatnostima kojoj su namijenjeni.

Svi uređaji, oprema i infrastruktura se održavaju u skladu s propisima i uputama proizvođača.

Djelotvoran prijenos informacija među osobljem i studentima temeljno je načelo funkcioniranja Fakulteta kao jedinstvene cjeline.

Središnju okosnicu komunikacijskog sustava predstavlja Internet stranica EF-a (www.efst.hr). Na njoj trebaju biti trajno dostupne sve informacije potrebne studentima i djelatnicima.

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	25 od 45	QM

Elektroničku poštu (E-mail) mogu koristiti svi djelatnici, kao i svi studenti kojima Odjel informatike dodjeljuje E-mail adresu prilikom prvog upisa. Ona je, u načelu oblika: ime.prezime@efst.hr, gdje su ime i prezime bez diakritičkih znakova (č,ć⇒c, đ⇒d, ž⇒z). Ako su dva i više studenata s istim imenom i prezimenom, dodaje se numerički znak u nastavku.

Za neposrednu govornu komunikaciju koristi se stacionarna telefonska mreža i mreža mobilnih telefona.

Ulazne informacije EF-u izvana pristižu običnom poštom, telefaksom, E-mailom ili neposrednim (usmenim) priopćavanjem. Primljene usmene informacije (prenesene neposrednim kontaktom ili telefonom) prilikom prijema treba zapisati.

Izlazne informacije s EF-a odašilju se običnom poštom, telefaksom, E-mailom, radijskim i televizijskim emisijama, te oglasnim pločama.

O informacijama primljenim i odaslanim običnom poštom i telefaksom vodi se zapisnik (protokol ulazne pošte i protokol izlazne pošte).

7.1.4 Okruženje za odvijanje procesa

Fakultet osigurava i održava okruženje potrebno za odvijanje svojih procesa i za postizanje sukladnosti usluge.

Okruženje za provedbu procesa može biti kombinacija:

- a) **ljudskih** – međusobni odnosi koji nisu diskriminatorni / koji nisu suprotstavljeni, svjesnost i savjesnost zaposlenih, motivirajuće ozračje, prevencija preopterećenosti na poslu, smanjivanje stresa, dodjele priznanja i sl,
- i
- b) **fizičkih faktora** – čistoća, urednost, prostranost i zračenost radnog prostora, odgovarajuća kvaliteta i ergonomija radnih pomagala i opreme, sigurnost na radu i sl.

Studijski program treba zahtijevati da su uvjeti za učenje, uključujući učionice, urede, informatičke laboratorije, i zajedničke prostorije, sigurni za zdravlje. Popratne usluge trebaju poticati učenje te ne ometati proces učenja. Fakultet treba razmotriti okruženje za učenje.

Svaki korisnik usluge i djelatnik EF-a mora svoje aktivnosti vezane za procese na EF-u obavljati u prikladnom radnom okruženju. Primjenom Pravilnika o zaštiti na radu (s procjenom opasnosti) ograničavaju se uzroci i smanjuju posljedice, kojima studenti i djelatnici mogu biti izloženi.

U prostorima u kojima borave studenti i djelatnici mora se održavati prikladna radna temperatura (zimi-grijanje, ljeti-klimatizacijski uređaji).

EF vodi računa o potrebama prehrane studenata i djelatnika koristeći vanjske usluge.

7.1.5 Resursi za praćenje i mjerenje

Fakultet ne koristi posebnu opremu za potrebe znanstvenog istraživanja.

7.1.6 Organizacijsko znanje

Fakultet osigurava i održava organizacijsko znanje potrebno za odvijanje svojih procesa i za postizanje sukladnosti usluge.

Organizacijsko znanja temelji se na:

- a) unutarinim izvorima (npr. intelektualno vlasništvo, znanje stečeno iskustvom, pouke naučene iz grešaka i uspješnih projekata, prikupljanje i dijeljenje nedokumentiranog znanja i iskustva, rezultati poboljšanja u procesima i uslugama);

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	26 od 45	QM

- b) vanjskim izvorima (npr. norme, akademska zajednica, konferencije; prikupljanje znanja i iskustva drugih – benchmarking). *** **ODREDITI ZNANJE I IZVORE ZNANJA FAKULTETA**

7.2 Osposobljenost

Fakultet treba planirati sustav zaposlenika u svrhu održavanja i unaprjeđenja osposobljenost /kompetentnosti nastavnog i stručnog osoblja.

Osposobljenost / kompetentnost može uključivati sljedeće elemente:

- ✚ prilagodba nastavnog plana znanstvenim i tehnološkim promjenama,
- ✚ ocjena postignuća studenta i ocjena učinkovitosti Fakulteta temeljena na ispunjenju obrazovnih ciljeva te
- ✚ osiguranje kompetentnosti osoblja za obavljanje dodijeljenih funkcija.

Fakultet treba nastavnicima i logističkom osoblju osigurati informacije o načinu na koji su njihove sposobnosti, svijest i podučavanje usklađene s njihovim odgovornostima, ovlastima i akademsko-administrativnim aktivnostima.

Fakultet treba:

- ✚ sustavno djelovati u određivanju potrebne osposobljenosti (na temelju odgovarajućeg obrazovanja, obuke ili iskustva) koja utječe na izvođenje studijskog i ostalih programa i mjerljive rezultate izvođenja,
- ✚ odrediti potrebe i poduzeti mjere za dodatnim obučavanjem ili drugim aktivnostima kako bi se nedostajuća osposobljenost postigla te
- ✚ čuvati zapise o sposobnostima akademskog i stručnog osoblja kao dokaz osposobljenosti.
- ✚ vrednovati djelotvornosti provedene izobrazbe nastavnika i stručnog osoblja te
- ✚ uspješnosti rada pojedinih djelatnika.

Kvalifikacije osoblja Fakulteta mogu uključivati akademske stupnjeve nastavnika, radno iskustvo, specijalističke tečajeve ili certifikate, te obrazovanje unutar same organizacije.

Stručni suradnik za pravne i kadrovske poslove Fakulteta je zadužen za stalno sustavno održavanje zapisa o formalnom školovanju, dodatnoj izobrazbi, svladanim vještinama i stečenom iskustvu nastavnika, suradnika i ostalog osoblja.

Svijest o značaju i važnosti rada svojih nastavnika, suradnika i ostalog osoblja osigurava se stalnim sustavnim analizama i izvještavanjem o rezultatima uspjeha polaznika (studenata) i njihovom načinu rada.

7.3 Svjesnost

Fakultet osigurava da se razvija svijest o zajedničkim ciljevima i potrebi doprinosa svakog pojedinca ostvarenju definiranih ciljeva

Fakultet mora osigurati da su zaposlenici i vanjski suradnici upoznati s:

- politikom kvalitete;
- odgovarajućim ciljevima kvalitete;
- njihovim doprinosom djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom uključujući koristi od poboljšanih mjerljivih rezultata.
- posljedicama neispunjavanja zahtjeva za sustav upravljanja kvalitetom.

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	27 od 45	QM

7.4 Komunikacija

Dekan i drugi članovi uprave moraju osigurati da su unutar organizacije uspostavljeni odgovarajući procesi komunikacije i da postoji komunikacija o djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom.

Organizacija mora odrediti unutarnju i vanjsku komunikaciju važnu za sustav upravljanja kvalitetom uključujući:

- čemu će se komunicirati;
- kada komunicirati;
- s kim komunicirati;
- kako komunicirati;
- tko komunicira.

Informacije važne studentima/polaznicima su dostupne na web stranici Fakulteta kao i na oglasnim pločama. Također, zaposlenici su informirani o svim aktivnostima važnima za sustav upravljanja kvalitetom putem web stranice i e - pošte, ali i usmenom komunikacijom i informiranjem o svim stavovima Uprave ili važnosti primjene zakonskih odredbi, izmjena zakonskih odredbi i slično.

7.5 Dokumentirane informacije

7.5.1 Općenito

Dokumentirane informacije Fakulteta obuhvaćaju kako slijedi:

- ✚ dokumentiranu izjavu o politici kvalitete
- ✚ dokumentirane ciljeve kvalitete
- ✚ Priručnik kvalitete
- ✚ dokumentirane informacije koje zahtjeva ova međunarodna norma kako bi se osiguralo učinkovito planiranje, izvođenje i upravljanje vlastitim poslovnim procesima (radne upute, obrasci, planovi, obavjesti, specifikacije i drugi dokumenti)
- ✚ dokumentirane informacije vanjskog porijekla kao što su važeći zakonski propisi, pravilnici, norme, dokumenti poslovnih partnera, dobavljača itd.

Prethodno navedene dokumentirane informacije ustava upravljanja kvalitetom, moraju se temeljiti i biti u skladnosti sa Pravilnicima Fakulteta.

Opseg dokumentacije i medij na kojem se nalazi prilagođen je specifičnostima Fakulteta, stručnosti osoblja, razini primjene informatičkih i komunikacijskih tehnologija i jednostavnosti internog komuniciranja.


7.5.1.1 Priručnik kvalitete

Priručnik kvalitete Fakulteta sadrži:

- ✚ izjavu Uprave o području primjene norme,
- ✚ predstavku Fakulteta,
- ✚ politiku kvalitete,
- ✚ opise međusobnog odnosa procesa sustava upravljanja kvalitetom,
- ✚ organizacijsku shemu Fakulteta, te



Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	28 od 45	QM

 **pozivanje na dokumentirane informacije** (na kraju svakog poglavlja Priručnika je popis referentnih procedura).

Potpuna odgovornost za Priručnik kvalitete pripada Dekan/u/ci, koji/koja odobrava uz suglasnost Fakultetskog vijeća te isključivo dopušta eksternu distribuciju Priručnika kvalitete.

Svaki zaposlenik Fakulteta ima pristup intranetskoj verziji Priručnika za kvalitetu, za čiju objavu je odgovoran Mk.

7.5.2 Stvaranje i posuvremenjivanje












Kada se stvara i posuvremenjuje dokumentirana informacija, Mk osigurava :

- oznaku i opis (npr. naslov, datum, autor ili broj dokumenta);
- oblik (npr. jezik, izdanje računalnog programa, grafički prikaz) i medij (npr. papir, elektronički);
- pregled i odobrenje dokumentirane informacije s obzirom na prikladnost i primjerenost.

7.5.3 Nadzor nad dokumentiranim informacijama

7.5.3.1 Dokumentiranom informacijom je definirana aktivnost i odgovornost osoblja za stvaranje i osuvremenjivanje, pohrane, zaštite od gubitka povjerljivosti, neprimjerenog korištenja ili gubitka cjelovitosti, pronalaženja, perioda čuvanja i dostupnosti istih.

Zapisi o studentu/polazniku i zapisi o nastavi se održavaju na Fakultetu prema smjernicama o zaštiti privatnosti, kao:

-  Izvještaj o projektiranju usluge,
-  Izvještaj o razvoju usluge,
-  Certifikati ili kvalifikacije predavača,
-  Ocjenjivanje učinka,
-  Zapisi ocjenjivanja studentskog rada i nastave,
-  Evidencija o završetku (certifikat, dug, diploma, itd.)
-  Gubitak, oštećenje ili neprikladna uporaba materijala koje je podnio student,
-  Pritužbe,
-  Sudjelovanje u istraživanjima,
-  Pretpostavljene vještine, i
-  Umnožavanje zapisa ili dopuštenje za uporabu informacija.

7.5.3.2 Fakultet određuje vrijeme čuvanja i način raspolaganja dokumentiranim informacijama u skladu s zakonom ili propisima ili prema performansama poslovnih procesa. Zapisi moraju biti čitljivi, prepoznatljivi i dostupni.

Tajnik je odgovoran za praćenje primjenjivih zakona i propisa i njihovih novih izdanja koji su u svezi sa poslovnim aktivnostima Fakulteta, za praćenje izmjena (zakona i/ili normi), te obavješćivanje odgovarajućeg osoblja o eventualnim izmjenama zakona i propisa, te njihovim utjecajima na poslovne aktivnosti Fakulteta direktnom komunikacijom i putem intranetske stranice.



Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	29 od 45	QM

Kada je ugovorom predviđeno, nužno je zainteresiranoj strani omogućiti pristup dokumentiranim informacijama koji može podrazumijevati odluku da se dopusti uvid ili uvid i izmjenu dokumentirane informacije.

Dokumentirane informacije koje se čuvaju kao dokaz usklađenosti moraju biti zaštićene od nenamjernih preinaka.

Daljnje dokumentirane informacije

- QP61 Upravljanje dokumentima
- QP62 Upravljanje zapisima
- QP31 Znanstveno i/ili stručno usavršavanje osoblja



Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	30 od 45	QM

8 Radni proces

8.1 Operativno planiranje i nadzor

8.1.1 Općenito

Usluge koje Fakultet nudi korisnicima mogu biti:

- ✚ usluge obrazovanja koje su u potpunosti određene zakonom ili drugim propisom i
- ✚ ostale usluge koje se ugovaraju prihvaćanjem uobičajenih uvjeta poslovanja.

Fakultet planira i razvija procese koji su nužni za realizaciju usluga naobrazbe, izobrazbe, izrade znanstvenoistraživačkih i stručnih projekata.

Pri planiranju realizacije usluga Fakultet utvrđuje ciljeve kvalitete i zahtjeve za uslugu, te potrebu za uspostavljanjem procesa, dokumentiranih informacija i osiguravanjem resursa (oprema, sredstva, osoblje) specifičnih za vrst usluge. Fakultet također utvrđuje, gdje je to primjereno, potrebne radnje verifikacije, nadzora, provjere i ispitivanja kvalitete usluge, te kriterije za prihvaćanje usluga. Također vodi zapise koji su nužni da se osigura dokaz kako su procesi realizacija usluga i ostvarena usluga ispunili zahtjeve.

Neki od procesa za realizaciju usluge Fakulteta su sljedeći:

- ✚ aktivnosti podučavanja-učenja,
- ✚ osmišljavanje i razvijanje nastavnog programa,
- ✚ ishodenje akreditacije programa, profesionalnih stupnjeva, i postdiplomskih studija,
- ✚ kontroliranje promjena u izvedbenom planu, kalendaru nastave i rasporedu ispita,
- ✚ formuliranje ili uspostava područja istraživanja ili projekata,
- ✚ obučavanje ili druge aktivnosti,
- ✚ zapošljavanje osoblja,
- ✚ nabavljanje materijala i drugih resursa,
- ✚ prihvaćanje kandidata (studenata),
- ✚ dostupnost knjižnice, audiovizualne opreme, kompjutera, te drugih usluga,
- ✚ usluge zaštite i osiguranja,
- ✚ raspoređivanje učionica, laboratorija, radionica, predavaonica, prostorije za svečanosti te
- ✚ održavanje.

Glavni nastavni proces koji je nadziran uključuje ocjenjivanje, projektiranje, razvoj i prenošenje sadržaja studijskog i drugih programa, te mjerenje rezultata.

Fakultet razvija metode nadzora i sadržaj su internog audita i po potrebi pregleda uprave kako bi se osiguralo da nastavne specifikacije budu ostvarene te da su metode nadzora konzistentne s praksom kvalitete i djelotvorne.





Promjene u metodama nadzora glavnih procesa trebaju biti dokumentirane te upute trebaju biti ocijenjene nakon svake naknadne promjene.

8.2 Zahtjevi za usluge

8.2.1 Komunikacija s korisnicima usluga

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	31 od 45	QM

Fakultet nudi i omogućuje studentima/**polaznicima** da usvajaju znanja te vježbaju njihovu primjenu. Generički zahtjevi korisnika usluge mogu uključivati (ali nisu ograničeni na) sljedeće:

-  **efektivna komunikacije** između studenata/**polaznika** i Fakulteta u toku čitvog procesa pružanja usluge na način definiran dokumentiranim informacijama (od upisa do završetka studija)
-  da se sve osoblje Fakulteta s poštovanjem ophodi sa zainteresiranim stranama,
-  odgovarajuće aktivnosti koje provodi kvalificirano osoblje,
-  sigurne i čiste prostorije.

Fakultet je utvrdio i primijenio učinkovite postupke komunikacije s korisnicima usluga u odnosu na informacije o studijima (smotra Sveučilišta, direktni kontakt), postupanje s upitima studenata (info pult), upise na studije, te povratne informacije od korisnika usluga uključujući reklamacije korisnika usluga kroz provođenje anketa, neposrednu komunikaciju i postavljanje kutije za pritužbe i pohvale.

Fakultet je osigurao postupanje s upitima, ponudama i ugovorima uključujući dodatke te povratne obavijesti od naručitelja posla.

8.2.2 **Određivanje zahtjeva za usluge**

Pri utvrđivanju zahtjeva za usluge koji će se nuditi studentima/polaznicima, Fakultet mora osigurati da se odrede zahtjevi za proizvode i usluge uključujući:

1. primjenjive zahtjeve zakona i propisa (zahtjeve nadležnog ministarstva, Sveučilišta,..);
2. zahtjeve koje smatra potrebnim (zahtjevi tržišta, unaprijed prihvaćene ugovorne obveze, kao i da može ispuniti tvrdnje koja daje za svoje usluge.

8.2.3 **Preispitivanje zahtjeva za usluge**

Fakultet kontinuirano preispituje zahtjeve koji se odnose na uslugu obrazovanja i ocjenjuje sadržaj, relevantnost i prioritete zahtjeva koji se odnose na uslugu obrazovanja.

Prije početka svake akademske godine nastavnici su dužni ažurirati podatke o sadržaju kolegija, literaturi, obvezama studenata te izvođačima kolegija. Sve promjene su predmet rasprave na sjednicama Vijeća studija, a nakon prihvaćanja prijedloga prosljeđuju se na usvajanje Fakultetskom vijeću.

Ako se radi o izmjenama studijskih programa (male i velike izmjene) kao i o uvođenju novog studijskog programa pokreće se postupak izmjene odnosno uvođenja novih studijskih programa kako propisuje zakonska regulativa s namjerom postizanja odobrenja studijskih programa od strane nadležnog tijela (Fakultetskog vijeća i/ili Senata Sveučilišta). Ovo preispitivanje je provedeno prije raspisivanja natječaja za upis studenata i prije nego Fakultet preuzme obavezu pružanja usluge korisniku.

Fakultet održava **dokumentirane informacije** o rezultatima preispitivanja i radnjama koje su posljedica preispitivanja, kao i o mogućim novim zahtjevima za usluge.

8.2.4 **Promjene zahtjeva za usluge**

Kada se zahtjevi za uslugu izmjene Fakultet osigurava ocjenu i preispitivanje promjena zahtjeva za usluge poštujući utvrđene postupke, dokumentirajući rezultate postupka i upoznavajući odgovarajuće osoblje o promjenama zahtjeva za uslugu.

8.3 **Projektiranje i razvoj usluga**

8.3.1 **Općenito**

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	32 od 45	QM

Razvoj vlastitih studijskih programa, na osnovi svojih iskustava, kao i iskustava ostalih institucija visokog obrazovanja te zahtjeva zainteresiranih strana temeljni je preduvjet pružanja usluga na zadovoljstvo korisnika usluga Fakulteta. U ovom su poglavlju prikazane osnovne smjernice u vezi planiranja, ulaznih i izlaznih elemenata razvoja, ocjene, potvrde i ovjere usluge. Pojediniosti su opisane u dokumentiranim **informacijama**. ++ projekti?

8.3.2 Planiranje projektiranja i razvoja

U projektiranju i razvoju studijskog i ostalih programa, Fakultet treba razmotriti ulaz u naredni stupanj kao izlaz iz postojećeg stupnja ili razine sposobnosti.

Aktivnosti kojima se upravlja projektiranjem trebaju odgovarati svrsi i trajanju obrazovanja, postignućima studenata te učinkovitosti Fakulteta, kako bi bilo određeno:

- ✚ kako program može pomoći studentima u stjecanju kompetencije;
- ✚ na koji način novi zahtjevi mogu biti udovoljeni;
- ✚ posebne mjere **djelotvornosti** nastavnog procesa te
- ✚ jesu li ishodi učenja u skladu sa zahtjevima programa.

Tijekom razvoja studijskog i ostalih programa moraju se utvrditi:

- ✚ faze uvođenja novog studijskog i ostalih programa,
- ✚ ocjene, potvrde i ovjere prikladne za svaku fazu,
- ✚ odgovornosti i ovlaštenja za razvoj studijskog i ostalih programa,
- ✚ potrebu za nadzorom nad kontaktima između osoba uključenih u proces projektiranja i razvoja;
- ✚ potrebu za uključivanjem studenata / polaznika u proces projektiranja i razvoja;
- ✚ zahtjeve za sljedeće pružanje usluga;
- ✚ razinu nadzora koju studenti/polaznici i druge odgovarajuće zainteresirane strane očekuju za proces projektiranja i razvoja.

Izlazni elementi ovog procesa (npr. zapisnici, odluke, planovi) su dokumentirane informacije koje su potrebne za dokazivanje da su ispunjeni zahtjevi za projektiranje i razvoj.

8.3.3 Ulazi projektiranja i razvoja

Ulazni podaci za izradu studijskog programa ili programa izobrazbe bi trebali uključivati:

- ✚ identificirani zahtjevi studenata/polaznika i drugih zainteresiranih strana,
- ✚ rezultata analize potreba za prilagodbom i razvojem novih studijskih programa
- ✚ informacija o sličnim programima
- ✚ informacije koje proizlaze iz prethodnih sličnih aktivnosti projektiranja i razvoja;
- ✚ primjenjivi zahtjevi zakonskih propisa u visokom obrazovanju,
- ✚ potrebne sposobnosti nastavnika,
- ✚ preduvjeti koji se odnose na predmete.

Proturječnosti među ulaznim podacima projektiranja i razvoja moraju se riješiti.

Fakultet mora sačuvati dokumentirane informacije o ulaznim podacima projektiranja i razvoja.

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	33 od 45	QM

8.3.4 Nadzor nad projektiranjem i razvojem

U prikladnim fazama Fakultet provodi nadzor nad projektiranjem i razvojem programa u svrhu:

- vrednovanja sposobnosti predloženih nastavnih planova i programa da ispune postavljene zahtjeve,
- utvrđivanja poteškoća i prijedloga radnji potrebnih za njihovo svladavanje.

Nadzor nad projektiranjem i razvojem treba biti utemeljen na iskustvima uspješnih projekata te na informacijama o postupnom napredovanju i fazama provedbe.

Dokumentirane informacije o rezultatima obavljenih nadzora moraju se sačuvati u skladu s QP62 Upravljanje zapisima a mogu biti:

- potvrda ispravnosti sadržaja od strane jednog ili više stručnjaka koji nisu sudjelovali u projektiranju i razvoju programa,
- odobrenje teksta, ilustracija u programu od stručnjaka za izdavaštvo i grafiku,
- odobrenje, ako priliči, tehnološke prikladnosti programa od strane tehnoloških stručnjaka; proba nastave i procjena od strane grupe studenata, te učinjene izmjene na temelju njihove ocjene,
- odobrenje nastupnog predavanja - barem jedno od probnih nastavnih satova bi trebao biti u okruženju sličnom onom u kojem će se nastava održavati, što uključuje i materijale za studente kao i procedure i pomoćne materijale za pripremu studenata.

Verifikacija projekta programa se provodi na potpuno dovršenom planu i programu, koji je zadovoljio sve predviđene kriterije, ali prije njegove prve stvarne provedbe. Svrha joj je osigurati da izlazni elementi odgovaraju ulaznim podacima razvoja i projektiranja.

Validacija projekta programa se izvodi kako bi se osiguralo da planirane karakteristike usluga budu ostvarene projektom. Validacija treba biti primijenjena općenito u posljednjim fazama razvoja. Među ostalim, pilotiranje i akreditacija su prihvatljive metode validacije. U fazi implementacije programa Fakultet treba objasniti kako će proces razvoja biti praćen i poboljšavan temeljem iskustava stjecanih tijekom primjene procesa, uključujući i primjedbe studenata / polaznika programa.

Promjene u prilagodbi i razvoju studijskih programa redovito se identificiraju, dokumentiraju zapisima, ovjeravaju/ verificiraju te odobravaju.

Dokumentirane informacije o rezultatima preispitivanja, verifikacije i validacije projektiranja i razvoja moraju se sačuvati (u skladu s QP62 Upravljanje zapisima).

8.3.5 Izlazi projektiranja i razvoja



Izlazni podaci za projektiranje i razvoj trebaju uključivati barem sljedeće:

- vještine i znanja koja trebaju biti stečena,
- procjenu performansi,
- odgovarajuće nastavne strategije; te
- pouzdane medije za isporuku.

Rezultati pojedinih faza te konačni rezultati projektiranja i razvoja programa Fakulteta moraju biti prezentirani u obliku koji omogućuje ocjenu njihove učinkovitosti. U tom smislu, rezultati trebaju:

- ispunjavati sve ulazne zahtjeve,

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	34 od 45	QM

-  pružiti sve potrebne informacije za nabavu/angažman potrebnih resursa i pružanje usluge (nastavno osoblje, dvorane, stručne službe koje pružaju podršku, materijal, literatura i sl.),
-  definirati potrebne značajke programa u skladu s Pravilnikom o sadržaju dopusnice te uvjetima za izdavanje dopusnice za obavljanje djelatnosti visokog obrazovanja, izvođenje studijskih programa i reakreditaciju visokih učilišta

8.3.6 Promjene u projektiranju i razvoja

Brzi napretci u okruženju vode ka periodičnom ocjenjivanju nastavnog programa, te proizašlim promjenama. Ove promjene trebaju biti prepoznate, dokumentirane, autorizirane i priopćene. Promjene moraju biti popraćene procjenom njihovih učinaka na cjelokupni program, a dokumentirane informacije o tome treba sačuvati (u skladu s QP62 Upravljanje zapisima).

8.4 Nadzor nad procesima, uslugama pribavljenim od vanjskih dobavljača

8.4.1 Općenito




Fakultet mora odrediti postupke nadzora koji se primjenjuju na procese, proizvode i usluge pribavljene od vanjskih dobavljača kada:

- a) su proizvodi i usluge od vanjskih dobavljača namijenjeni za ugradnju u vlastite proizvode i usluge Fakulteta (rad na stručnom projektu);
- b) vanjski dobavljači isporučuju proizvode i pružaju usluge izravno studentima/polaznicima programa u ime Fakulteta;
- c) vanjski dobavljač provodi proces ili dio procesa na temelju odluke Fakulteta (vanjska suradnja).

Nabava na Fakultetu obuhvaća nabavu svih proizvoda, usluga i potrošnog materijala koji se koriste tijekom pružanja usluga Fakulteta bez obzira na njihovu vrijednost.

Performanse procesa nabavljanja i dobavljača nadziru se i mjere kroz pokazatelje poštivanja cijene, poštivanje naznačenih rokova isporuke, broj i sadržaj eventualnih reklamacija, posjedovanje ISO certifikata. Podaci o načinu suradnje tijekom godine evidentiraju se kroz Listu odobrenih dobavljača od strane ovlaštenika za nabavu Fakulteta a odobravaju od strane Prodekan/a/ice za poslovanje i osnova su za prijedlog o nastavku ili prekidu suradnje.

Odobreni dobavljači moraju osigurati:

-  Dokaz da njihovi proizvodi ili usluge zadovoljavaju postavljene zahtjeve,
-  Prihvatljivu cijenu, uključujući dodatne troškove (prijevoz, i sl.),
-  Dokaz da su njihovi procesi upravljani.

8.4.2 Vrsta i opseg nadzora

Fakultet mora osigurati da procesi i usluge pribavljeni od vanjskih dobavljača ne utječu nepovoljno na njegovu sposobnost da dosljedno isporučuje sukladne usluge svojim studentima/polaznicima programa.

Fakultet je osigurao metodu nadzora nad izvođenjem nastave od strane vanjskih suradnika kao i odredio verifikacijske radnje potrebne za osiguranje da ti pribavljeni procesi i usluge ispunjavaju zahtjeve (studentsko vrednovanje kvalitete nastavnog rada).

Fakultet je uspostavio i primijenio postupke kojima osigurava da nabavljeni proizvod ili usluga udovoljava specificiranim zahtjevima u narudžbi kao npr. formiranje povjerenstva koje bira najpovoljniju ponudu po objavljenom natječaju; zaprimanje robe i druge nužne radnje. Isporuka se smatra cjelovitom kada se naručeni proizvodi ili usluga zaprime u specificiranoj ukupnoj

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	35 od 45	QM

količini i kvaliteti, uz zahtijevane popratne dokumente i unutar predviđenog roka. Ovlaštenici samostalno ili u suradnji s povjerenstvima su odgovorni i ovlašteni za prijem robe.

Ukoliko isporuka odstupa po bilo kojem od elemenata zahtjeva, sastavlja se zapisnik. Ovlaštenik za nabavu stupa u kontakt s dobavljačem kako bi riješili problem, a o rješenju reklamacije vodi odgovarajući zapis o reklamacijama dobavljačima za potrebe periodičnog ocjenjivanja boniteta dobavljača.

8.4.3 Informacije za vanjske dobavljače

Fakultet osigurava primjerenost posebnih zahtjeva za nabavu prije nego ih priopći dobavljaču. Fakultet jasno priopćava vanjskom dobavljaču svoje zahtjeve za procese, proizvode i usluge koje treba isporučiti odnosno pružiti kako bi se izbjegao negativan utjecaj na njezino poslovanje ili na zadovoljstvo korisnika.

Fakultet osigurava da su njegovi zahtjevi potpuni, jasni i riješeni mogućim izvorima nejasnoća ili zbunjenosti; obje strane trebaju pristati na ono što je zahtjevano. Bitno je da svi relevantni detalji su jasno navedeno u trenutku naručivanja. Iako je bitno da se u potpunosti opiše cjelovito što se zahtjeva, nepotreban detalj može dovesti do nesporazuma i pogrešne nabavke

Podaci za nabavu opisuju proizvod ili uslugu koja se naručuje uključujući, gdje je primjereno, zahtjeve za odobravanjem proizvoda, postupaka, procesa i opreme, zahtjeve za osposobljenost osoblja i zahtjeve za sustav upravljanja kvalitetom poput npr.: zahtjeve osposobljenosti za vanjske suradnike u nastavi, zatim metode, procese koje treba koristiti, pakiranje, označavanje, potvrda o analizi, odnosno rezultati ispitivanja.

Podaci koje ovlaštenici za nabavu Fakulteta dostavljaju vanjskom dobavljaču (npr. ugovori i/ili pisane narudžbenice) se provjeravaju i odobravaju od strane prodekana za poslovanje/dekanice prije izdavanja.

Fakultet određuje vrstu i učestalost nadziranja performansi vanjskih dobavljača, na temelju čega se određuje razina izvedbe kojoj vanjski dobavljač mora udovoljiti ili obavještava o rezultatima procjene performansi vanjskih dobavljača. S vremena na vrijeme, Fakultet može izvršiti provjeru ili validaciju u prostorijama vanjskog dobavljača. To bi moglo biti zbog veličine proizvoda, prirode usluge, ili zbog vremenskih ograničenja za isporuku.

8.5 Pružanje usluga






8.5.1 Nadzor nad pružanjem usluga

Uprava u suradnji s nastavnicima, treba odrediti gradivo i teme koje se podučavaju u određenom predmetu, kao i općeprihvaćene metode podučavanja, te ustanoviti mjere kojima će se utvrditi ostvarenost ciljeva nastavnog procesa.

Fakultet planira različite stupnjeve pripreme, distribucije i ocjene nastavnog materijala, raspored resursa, kriterije ocjenjivanja te procedure poboljšavanja kako bi dostigla željene rezultate.

Rezultat ove aktivnosti objavljuje se u obliku nadziranih dokumenata: *Izvedbeni plan*, *Izvođenje nastave* i *Raspored sati i ispita* za svaku akademsku godinu.

Fakultet treba osigurati upravljanje slijedećim procesima, koliko je primjenjivo:

-  odabir i upisivanje studenata,
-  razvoj nastavnog programa različitih predmeta,
-  izradu kataloga studija,
-  raspodjelu nastavnog opterećenja,
-  pribavljanje praktičnih priručnika za radionice,

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	36 od 45	QM

- ✚ izradu nastavnih materijala,
- ✚ uspostavljanje metoda za provjeru akademskih performansi,
- ✚ raspodjelu prostora za učionice, radionice, knjižnice i druge slične prostore, te
- ✚ pomoć i savjetovanje u vezi s mogućnostima zapošljavanja.

Sposobnosti, znanja, vještine i mogućnosti novih studenata moraju se procijeniti kako bi se nastava izvodila na odgovarajućoj razini i odgovarajućim ritmom. Presentacije, brošura programa, te drugi proizvedeni materijali koje Fakultet izradi (Vodič za buduće bruce, Vodič za prijavu i razredbeni postupak) trebaju jasno pokazivati na koji način su prethodno obrazovanje i iskustvo povezani s potrebama studenata za učenjem. Nedostatak specificiranih ulaznih zahtjeva ne negira procjenu individualnih potreba studenta koje se mogu poslije koristiti za prilagodbu nastave ovim individualnim potrebama.

Baza informacija o postojećoj nastavi treba biti izrađena i može uključivati:

- ✚ zapisi o studentima
- ✚ izvedbeni plan
- ✚ raspored predavanja, vježbi, radionica, konzultacija
- ✚ udžbenička literatura,
- ✚ imena nastavnika,
- ✚ nastavni materijali
- ✚ potrebna prethodna znanja ili iskustva,
- ✚ raspored ispita.

8.5.2 Označavanje i sljedivost

Označavanje i sljedivost relevantnih informacija treba uključivati:

- ✚ oznake izvedbenog plana, studija i kolegija,
- ✚ identifikaciju studenta,
- ✚ rasporede,
- ✚ udžbenike/bilješke,
- ✚ informatičku opremu, te
- ✚ znanstvene i istraživačke ugovore.

Svaki student/polaznik programa je kao korisnik usluga Fakulteta i sukladno zakonskoj obvezi evidentiran od upisa do završetka studija u bazi podataka sa nizom utvrđenih parametara te je njegov put sljediv tijekom cijelog procesa studiranja.

Evidencije o studentima su dostupne na zahtjev zainteresirane strane sukladno aktima Fakulteta, a podaci o završenim studentima se trajno arhiviraju. Vođenje evidencija o studentima zakonska je obveza Fakulteta.

8.5.3 Imovina koja pripada korisnicima usluga i/ili vanjskim dobavljačima

U službama Fakulteta za preddiplomske, diplomske i poslijediplomske studije te u centru cjeloživotnog obrazovanja vlasništvo studenata je ono što postaje dostupno prilikom prijave za upis ili prilikom obnove upisa, te tijekom pružanja usluga. Među ostalim, to su:



Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	37 od 45	QM

- ✚ studentovi dokumenti, kao što su certifikati, diplome o prethodnom školovanju, osobni identifikacijski dokumenti (rodni list, domovnica) te drugi slični dokumenti,
- ✚ ugovori o intelektualnom vlasništvu,
- ✚ liječnički nalazi, studije i certifikati,
- ✚ ispiti, testovi i pisani radovi studenta,
- ✚ završne radnje,
- ✚ prijavnice, zapisi i dokumenti koje je student priložio tijekom upisa ili prilikom obnove upisa,
- ✚ zapisi i dokumenti o studentovoj akademskoj povijesti te
- ✚ osobni podaci vanjskih suradnika.

8.5.4 Čuvanje

Fakultet osigurava zaštitu akademskih dokumenata kao što su studijski programi, izvedbeni planovi, te papirnati ili elektronski materijali (knjige, bilješke o studiju, magnetski i optički diskovi, kompjutorski programi, datoteke, itd.). Dokumenti studenata čuvaju se prikladno označeni i spremljeni.

Fakultet pažljivo postupa s predmetima koji su imovina vanjskih dobavljača, a pod nadzorom su ili ih koristi Fakultet.

8.5.5 Radnje nakon isporuke

Prihvatljivost izvođenja nastave na Fakultetu utvrđuje se nakon realiziranja internim i eksternim postupcima vrednovanja nastave.

Interno vrednovanje nastave provodi se putem studentskog vrednovanja kvalitete rada nastavnika pri završetku svakog semestra prema odredbama pravilnika Sveučilišta.

Eksterno vrednovanje izvođenja i rezultata nastave provodi se:

- d) na zahtjev Fakulteta - provode ekspertni timovi tuzemnih i inozemnih visokih učilišta (npr. vrednovanja u svrhu međunarodnih akreditacija)
- e) kao zakonska obaveza – provode tijela državne uprave i Agencija (npr. reakreditacijsko vrednovanje, vrednovanje kvalitete nastave)

8.5.6 Nadzor nad promjenama

Nadzor nad promjenama u projektiranju, razvoju i izvođenju programa redovito se provodi.

Fakultet čuva dokumentirane informacije u kojima se opisuju rezultati preispitivanja promjena, navodi osoba/osobe koja je odobrila promjene i utvrđuju sve potrebne mjere koje proizlaze iz preispitivanja i nadziranja promjena u poslovnim procesima.

8.6 Puštanje usluga u promet

Fakultet provodi ovjere/ verifikacije nabavljenih resursa Fakulteta provjerava i osigurava sukladnost sa zahtjevima njihovih korisnika.

Isporuka usluga prema studnetu / polazniku programa se ne može nastaviti sve dok se uspješno ne završe planirane mjere i aktivnosti verifikacije / validacije nakon što odobre mjerodavna tijela i, kada je to prikladno, student / polaznik programa.

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	38 od 45	QM

Fakultet mora sačuvati dokumentirane informacije o isporuci usluga. Dokumentirane informacije moraju uključivati dokaz sukladnosti s kriterijima prihvatljivosti kao i sljedivost do osobe(a) koja je odobrila isporuku usluge.

8.7 Nadzor nad nesukladnim izlazima

8.7.1 Neka od područja u kojima se mogu utvrditi nesukladne usluge, ali nije ograničavajuće, mogu biti izvedbeni planovi, planovi za osposobljavanje, sposobnosti nastavnika i postignuća studenata, programi i projekti koje pruža Fakultet.

Fakultet mora upravljati nesukladnim uslugama na jedan od načina:

- poduzimanjem radnji za uklanjanje otkrivenih nesukladnih usluga,
- dozvoljavanjem upotrebe nesukladne usluge ili njenim prihvaćanjem uz dopuštenje od Dekana i, gdje je primjenjivo, od korisnika usluge,
- poduzimanjem radnji za sprečavanje korištenja ili primjene nesukladne usluge u izvornoj svrhi.

Gdje je nesukladna usluga utvrđena, a uključuje sudjelovanje studenata/polaznika u obrazovnom procesu, studentima se može dopustiti:

- dodatna ponuda nastave i dodatno ocjenjivanje
- nastavak studijskog programa u skladu s definiranim procedurama, i
- da prijeđu na drugi studijski program.

Kada se nesukladna usluga ispravi, element procesa koji je bio nesukladan mora se izložiti ponovnoj provjeri, kako bi se dokazala usklađenost sa zahtjevima.

Moraju se održavati dokumentirane informacije o prirodi nesukladne usluge, kao i o svim naknadno poduzetim radnjama, uključivo i dobivene dopusnice.

Daljnje dokumentirane informacije

- QP10 Planiranje i provođenje prvog upisa studenata
- QP11 Planiranje i provođenje upisa na poslijediplomske studije
- QP12 Planiranje i provođenje ispita
- QP71 Prijava, ugovaranje i izvođenje znanstvenih programa
- QP72 Prijava, ugovaranje i izvođenje komercijalnih projekata
- QP81 Priprema programa cjeloživotnog obrazovanja i obrazovanja odraslih
- QP82 Provedba programa cjeloživotnog obrazovanja i obrazovanja odraslih
- QP91 Studiranje dolaznog studenta
- QP92 Mobilnost odlaznog studenta

Rezultati studentskog vrednovanja kvalitete rada nastavnika

Rezultati studentskog vrednovanja rada administrativnih i stručnih službi te drugih vidova studentskog života

Rezultati studentskog vrednovanja cjelokupne razine studija

Rezultati studentskog vrednovanja za programe koji se temelje na načelima cjeloživotnog učenja

Izveštaj AZVO-a o vanjskim vrednovanjima

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	39 od 45	QM

9 Vrednovanje mjerljivih rezultata

9.1 Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje

9.1.1 Općenito

Fakultet planira i primjenjuje procese nadzora, mjerenja, analize i poboljšavanja procesa potrebnih za:

- ✚ dokazivanje sukladnosti provedene usluge sa zahtjevima korisnika usluga,
- ✚ postizanje i održavanje sukladnosti sustava upravljanja kvalitetom, te
- ✚ neprekidno poboljšavanje **djelotvornosti** sustava upravljanja kvalitetom.

Proces mjerenja nastave, kao i ostalih procesa, bi trebao obuhvatiti sljedeće korake:

- ✚ odlučivanje koja mjerenja su važna za nadzor (npr. mjerenja varijabli koje se odnose na studente, nastavno i logističko osoblje, organizacijsko-administrativna mjerenja, ankete o zadovoljstvu korisnika usluge i svih zainteresiranih skupina, interni audit)
- ✚ promatranje te izrada kvalitativnih i/ili kvantitativnih mjera/indikatora (kao što su neuspjesi, troškovi, odustajanja, te studentska postignuća),
- ✚ utvrđivanje vremenskih granica mjerenja,
- ✚ pretvaranje informacija u znanje Fakulteta o svom radu.

Fakultet je odredio područja vrjednovanja koja je potrebno nadzirati i mjeriti sukladno zahtjevu norme ISO 9001:2015 i ESG smjernicama.

Fakultet mora sačuvati odgovarajuće dokumentirane informacije kao dokaz rezultata.

9.1.2 Zadovoljstvo korisnika usluga

Fakultet treba imati pouzdane metode za praćenje i mjerenje zadovoljstva korisnika usluga. Trend indikatora o zadovoljstvu kupca trebaju biti dokumentirani te popraćeni objektivnim dokazima. Fakultet treba prenijeti rezultate o zadovoljstvu korisnika usluga zainteresiranim skupinama u odgovarajućim periodima.

Primjeri nadzora i mjerenja zadovoljstva korisnika usluga uključuju pravovremene odgovore na prigovore korisnika usluga, te ankete o zadovoljstvu rada administrativnog i nastavnog osoblja.

9.1.3 Analiza i vrednovanje

Fakultet treba prikupljati podatke za analizu postignuća u skladu sa zahtjevima sustava upravljanja kvalitetom i obrazovnim i ostalim procesima. Trebaju biti prikupljeni podaci od:

- ✚ uprave
- ✚ nastavnog i administrativnog osoblja, također i studenata
- ✚ pregleda zahtjeva vezanih za uslugu
- ✚ razvoja i projektiranja **studijskog i ostalih programa** i planova
- ✚ postignuća obrazovnih proizvoda
- ✚ ocjena dobavljača
- ✚ upitnika o zadovoljstvu studenata/polaznika programa i drugih zainteresiranih strana
- ✚ rezultata audita
- ✚ nadzora i mjerenja na početku, tijekom i na kraju procesa

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	40 od 45	QM

- ✚ identifikacije usluge
- ✚ vlasništva korisnika usluga
- ✚ metoda verifikacije i validacije korištenih za nadzor i mjerenje, i
- ✚ nesukladnih usluga.

Fakultet treba analizirati prikupljene informacije koristeći (ali nije ograničavajuće) postojeće metode analize i rješavanja problema, kao što su:

- ✚ konceptualni procesni dijagrami
- ✚ procesni dijagrami
- ✚ dijagrami tijeka
- ✚ statistički kontrolni dijagrami
- ✚ Pareto dijagrami
- ✚ uzročno-posljedični dijagrami
- ✚ rezultati internih audita, i
- ✚ analiza neuspjeha (načina i učinaka) (FMEA).

Statističke tehnike mogu biti primijenjene na bilo kojem elementu sustava upravljanja kvalitetom. Dokazi statističke analize o varijabilnosti mjerenja (kao što su indikatori performansi, stope napuštanja studija, zapisi o postignućima i o zadovoljstvu studenata, te trend analiza) mogu pomoći da se osigura studentima da je učinkovit nadzor nad procesom dio sustava upravljanja kvalitetom.

Nastavni proces često ima i kvantitativne i kvalitativne karakteristike. Primjeri kvantitativnih karakteristika nastave uključuju: trajanje nastave, vrijeme čekanja, performansa studenta, stope napuštanja studija, troškovi, pouzdanost ispitivanja studenata, broj mjesta dostupnih studentima, stope promjene studija, trajanje obuke u lokalnim poduzećima, broj udžbenika, resurse za podršku nastave, dodijeljena zvanja. Primjeri kvalitativnih karakteristika nastave uključuju: povjerenje, dostupnost, sigurnost, osjetljivost, uljudnost, udobnost, sposobnost, pouzdanost, poštovanje, korisnost, izgled okoliša i higijena.

Pomoću rezultata analize Fakultet mora vrednovati sljedeće:


- ✚ sukladnost usluga sa zahtjevima;
- ✚ stupanj zadovoljstva korisnika usluga;
- ✚ mjerljivi rezultati i djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom;
- ✚ djelotvornost planiranja;
- ✚ djelotvornost poduzetih mjera za poduzimanje koraka povezanih s rizicima i prilikama;
- ✚ mjerljivi rezultati vanjskih dobavljača;
- ✚ potreba za poboljšanjima u sustavu upravljanja kvalitetom.

9.2 Interni audit

9.2.1 Fakultet mora provoditi interni audit s ciljem utvrđivanja je li sustav upravljanja kvalitetom:







- ✚ sukladan vlastitim planovima, zahtjevima međunarodne norme i vlastitim zahtjevima sustava upravljanja kvalitetom fakulteta, te

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	41 od 45	QM

 djelotvorno primijenjen i održavan.

Fakultet mora provoditi u unaprijed planiranim vremenskim razmacima interne audite koji se odnose na uslugu, akreditaciju i certifikaciju, neuspjeh u procesu poučanja/učenja, učinkovitost nastavnih metoda, obrazovne procese i postignuća sustava upravljanja kvalitetom.

Primjeri aspekata za ocjenu su sljedeći:

-  verificiranje da su procedure za postizanje ishoda učenja u potpunosti primijenjene,
-  verificiranje da su zahtjevi sustava upravljanja kvalitetom ostvareni,
-  verificiranje da su resursi bili raspoloživi za dostizanje ciljeva kvalitete,
-  zapisi koje utvrđuje sustav upravljanja kvalitetom,
-  aktivnosti osoblja Fakulteta koji su od utjecaja na kvalitetu, te
-  osiguranje da su zahtjevi norme poznati, primijenjeni i održavani.

9.2.2 Mk planira program unutrašnje neovisne ocjene uzimajući u obzir status i značaj djelatnosti i područja koja mora ocijeniti, kao i nalaze prethodnih ocjena. Moraju se utvrditi kriteriji, opseg unutrašnje neovisne ocjene, njezina učestalost i metodologija. Izbor neovisnih ocjenjivača i provođenje internog audita mora osigurati objektivnost i nepristranost postupka neovisne ocjene. Neovisni ocjenjivači ne smiju provoditi neovisnu ocjenu vlastitog rada.

Odgovornosti i zahtjevi za planiranje i provođenje unutarnjih prosudbi, te izvještavanje o nalazima i održavanje zapisa određeni su dokumentiranom informacijom.

Ustrojbena jedinica (katedra, ili služba) u čijoj je nadležnosti područje djelatnosti izloženo internom auditu mora osigurati poduzimanje pravodobnih radnji za otklanjanje ustanovljenih nesukladnosti i njihovih uzroka. Naknadne radnje moraju uključivati potvrđivanje primjene popravni radnji, te izvještavanje o nalazima potvrđivanja.

Fakultet poduzima primjerene ispravke i popravne radnje bez nepotrebnog odlaganja; a čuva dokumentirane informacije kao dokaz provedbe programa i rezultata audita

9.3 Preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom

9.3.1 Općenito

9.3.1 Općenito

Uprava Fakulteta preispituje sustav upravljanja kvalitetom jednom godišnje, radi osiguranja kontinuirana primjerenosti, prikladnosti, djelotvornosti i usklađenosti sa strateškim usmjerenjem Fakulteta. Tom ocjenom mora biti obuhvaćena procjena mogućnosti za poboljšavanja i potreba za promjenama Sustava upravljanja kvalitetom, uključujući politiku kvalitete i ciljeve kvalitete.

9.3.2 Ulazi preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom

Ulazi preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom moraju uključiti :

- a) status radnji iz prethodnih preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom,
- b) promjene u vanjskim i unutarnjim pitanjima koja su bitna za sustav upravljanja kvalitetom,
- c) informacije o mjerljivim rezultatima i djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom, uključujući kretanja s obzirom na:
 1. zadovoljstvo studenata / polaznika i povratne informacije od odgovarajućih zainteresiranih strana;
 2. stupanj ispunjenosti ciljeva kvalitete;
 3. mjerljive rezultate procesa i sukladnost usluga;

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	42 od 45	QM

- 4. nesukladnosti i popravne radnje;
- 5. rezultate praćenja i mjerenja;
- 6. rezultate audita;
- 7. mjerljive rezultate vanjskih dobavljača;
- d) primjerenost resursa;
- e) djelotvornost mjera poduzetih u odnosu na korake povezane s rizicima i prilikama (vidjeti 6.1);
- f) prilike za poboljšavanje.

9.3.3 Izlazi preispitivanje sustava upravljanja kvalitetom

Izlazni preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom moraju uključiti svaku odluku i radnju koja se odnosi na:

- a) prilike za poboljšavanje;
- b) moguću potrebu za promjenama u sustavu upravljanja kvalitetom;
- c) potrebne resurse.

Menadžerica kvalitete čuva dokumentirane informacije kao dokaz rezultata preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom u skladu s Postupkom *Upravljanje zapisima*.

Daljnji dokumentirani postupci

QP-63 Planiranje i provedba unutrašnje neovisne ocjene



Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	43 od 45	QM

10 Poboljšavanje

10.1 Općenito

Fakultet stalno odabire prilike za poboljšavanje i provodi sve potrebne mjere za ispunjavanje zahtjeva studenata / polaznika programa i povećanje njihova zadovoljstva.

To uključuje:

- poboljšanje usluga radi ispunjavanja zahtjeva i poduzimanja koraka povezanih s budućim potrebama i očekivanjima (npr. restrukturiranje studijskih programa),
- ispravljanje, sprječavanje i smanjivanje neželjenih posljedica;
- poboljšavanje mjerljivih rezultata i djelotvornosti sustava upravljanja kvalitetom.

10.2 Nesukladnost i popravna radnja

10.2.1 Fakultet mora upravljati nesukladnim uslugama na jedan od načina:

- poduzimanjem radnji za uklanjanje otkrivenih nesukladnih usluga,
- dozvoljavanjem upotrebe nesukladne usluge ili njenim prihvaćanjem uz dopuštenje od Dekana i, gdje je primjenjivo, od korisnika usluge,
- poduzimanjem radnji za sprečavanje korištenja ili primjene nesukladne usluge u izvornoj svrhi.

Gdje je nesukladna usluga utvrđena, a uključuje sudjelovanje studenata/polaznika u obrazovnom procesu, studentima se može dopustiti:

- dodatna obuka i dodatno ocjenjivanje
- nastavak studijskog programa u skladu s definiranim procedurama, i
- da prijeđu na drugi studijski program.

Kada se nesukladna usluga ispravi, element procesa koji je bio nesukladan mora se izložiti ponovnoj provjeri, kako bi se dokazala usklađenost sa zahtjevima kao i **djelotvornost svake poduzete popravne radnje.**

Kada je potrebno, mora se posuvremeniti podatke o rizicima i prilikama utvrđene tijekom planiranja i kada je potrebno, izvršiti promjene u sustavu upravljanja kvalitetom.

Popravna radnja treba biti primijenjena kako bi eliminirala nesukladnosti koje se događaju tijekom izvođenja nastavnog i ostalih procesa, kao što su:

- ✚ nesukladna nastavna usluga
- ✚ neostvarenje **ishoda učenja**
- ✚ odstupanje od nastavnih programa i izvedbenih planova
- ✚ podaci proizašli iz izvještaja o projektiranju, verifikaciji, validaciji i promjenama kod projektiranja i razvoja usluge
- ✚ visoke stope napuštanja studija
- ✚ pritužbe korisnika usluga i drugih prepoznatih zainteresiranih strana
- ✚ rezultati audita i
- ✚ nesukladnosti prepoznate prilikom praćenja i mjerenja procesa i usluga.

Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	44 od 45	QM

Ove popravne radnje trebaju biti ustanovljene i trebaju biti odgovarajuće za eliminiranje uzroka nesukladnosti prepoznatih prilikom provođenja analize, te trebaju odgovarati utvrđenoj razini rizika.

10.2.2 Fakultet čuva dokumentirane informacije kao dokaz prirode nesukladnosti i naknadno poduzetih radnji; te rezultata popravne radnje.

10.3 Trajno poboljšavanje

Fakultet trajno poboljšava prikladnost, primjerenost i djelotvornost sustava upravljanja kvalitetom.

Fakultet razmatra rezultate analize i vrednovanja te izlaze preispitivanja sustava upravljanja kvalitetom kako bi se utvrdilo postoje li potrebe ili prilike s obzirom na koje mora poduzeti korake u okviru trajnog poboljšavanja.

Daljnji dokumentirani postupci

QP-63 Planiranje i provedba unutrašnje neovisne ocjene

QP-64 Upravljanje nesukladnom uslugom

QP-65 Planiranje i provedba anketiranja

QP-66 Popravne radnje



Vrijedi od:	Izdanje:	Stranica:	Oznaka:
13-12-2016	5	45 od 45	QM

Dodatak1 POVIJEST IZMJENA

Oznaka	Sažetak sadržaja izmjena	Vrijedi od:
0	Osnovno izdanje	1-7-2007.
1	Izmjene u brojčanoj i kvalifikacijskoj strukturi zaposlenika EF-a	1-10-2009.
1	Izmjene u brojčanoj i kvalifikacijskoj strukturi završenih polaznika EF-a	1-10-2009.
1	Izmjene u opsegu objavljenih znanstvenih i stručnih radova EF-a	1-10-2009.
1	Izmjene u shemama sveučilišnoga i stručnog studija	1-10-2009.
1	Novoizrađeni postupci	1-10-2009.
1	Dopuna u organizacijskoj shemi EF-a u vezi Odbora za unaprjeđenje kvalitete	1-10-2009.
2	Izmjena u segmentima poslovanja prema Smjernica ESG	26-10-2010.
2	Izmjena Povjesno slovo	26-10-2010.
2	Izmjena Status	26-10-2010.
2	Izmjena Misije	26-10-2010.
2	Izmjena Vizije	26-10-2010.
2	Izmjena Refernce	26-10-2010.
2	Izmjena Politika kvalitete	26-10-2010.
2	Izmjena– Predstavnik Uprave	26-10-2010.
3	Izmjena – odobrenje Priručnika od strane Dekana u novom mandatnom razdoblju	18-12-2012
3	Izmjena u nadležnostima i organizacijskom ustroju sukladno Statutu (rujan, 2012.) i Pravilnika o unutarnjem ustroju i ustroju radnih mjesta (prosina, 2012)	18-12-2012
3	Izmjena u postupcima	18-12-2012
4	Izmijenjena misija i vizija Fakulteta	14-10-2013
4	Izmijenjeno isključenje zahtjeva	14-10-2013
5	Izmjena – odobrenje Priručnika od strane Dekanice novom mandatnom razdoblju Izmjena – usklađivanje sa zahtjevima norme ISO 9001:2015	18-11-2016