

# Kolegiji upravljanje kvalitetom na visokim učilištima

*Sadašnja praksa i smjernice kako ga učiniti privlačnijim studentima*

## Sadašnje stanje:

- **Kolegij Upravljanje kvalitetom** na > 80 VU u HR
  - >3000 **certifikata ISO 9001** u HR
  - >1.000.000 certifikata ISO 9001 **u svijetu**
- 
- Očekivanja poslodavaca od visokobrazovane osobe
  - Očekivanja završenih studenata
- 
- Nastavnici – težak zadatak

„Razvoj funkcija kvalitete. Kvaliteta danas. Trendovi razvoja. Temeljni pojmovi iz područja kvalitete. Kvaliteta – promjenjivi uvjeti poslovanja. Procjenjivanje kvalitete. Analiza troškova kvalitete. Troškovi loše kvalitete. Procjenjivanje stvarnih aktivnosti za kvalitetu. Normizacija. Domaće i svjetske norme. Smjernice. Direktive. Akreditacija. Certifikacija. Međusobno priznavanje certifikata. Razvoj sustava upravljanja kvalitetom. TQC. Temeljne postavke TQC. Uloga sustava upravljanja kvalitetom u modernom poslovanju. Sustavi upravljanja kvalitetom (ISO 9000, QS 9000, AS 9000, TL 9000). Sastavnice sustava upravljanja kvalitetom. Povezanost sustava upravljanja. Sustav upravljanja okolišem (ISO 14000). Sustav upravljanja sigurnošću i zaštitom zdravlja (ISO 18000). Procesni pristup u upravljanju kvalitetom. Politika i ciljevi kvalitete. Poslovnik kvalitete. Dokumentacija sustava. Temeljna načela upravljanja kvalitetom. Uloga i odgovornost uprave. Zadaće, odgovornosti i ovlaštenja u sustavu. Matrica odgovornosti. Upravljanje resursima. Ljudski resursi (upravljanje znanjem), infrastruktura, radna okolina, financijski resursi. Proces stalne izobrazbe. Dobavljači. Poslovna suradnja. Zainteresirane strane. Proces stalnog poboljšavanja. Učinkovitost i efikasnost procesa. Planiranja kvalitete i određivanje mjerljivih ciljeva kvalitete. Metode stalnog poboljšavanja. Preduvjeti za provođenje poboljšavanja. Metode izbora prioriteta. Metode određivanja sposobnosti mjernog sustava. Elementi za ocjenu sposobnosti. Suvremeni zahtjevi na kontrolu kvalitete proizvodnje i proizvoda. Trendovi razvoja sustava upravljanja kvalitetom“

= 30+30

# Što bi studenti trebali naučiti

- Tipična organizacijska shema
- Procesi koji se odvijaju
- Primjeri nesporazuma, grešaka, troškova
- Važnost sustavnog pristupa
- Položaj tvrtke u infrastrukturi kvalitete
- Norme za sustave upravljanja
- Alati za poboljšavanje
  - Stručnjaci iz prakse
  - Stručne posjete praksi
  - Otvorena diskusija
  - Analize slučaja

## Što s nastavnicima?

- Suradnja i razmjena iskustava među nastavnicima
- Usuglašavanje sadržaja
- Povratne informacija iz prakse

**(Postojeći resursi: VU, ISO forum pri HGK, HDK, AZVO)**

*Budućnost – omogućiti studentima ispite za industrijske  
certifikate*

---

Najgore što se može dogoditi:

studenti ovu materiju dožive kao **nezanimljivu,**  
**nerazumljivu i birokratsku,**

zaključe da je  
**beskorisna i neprimjenjiva,**

**zamrže je**  
**i izbjegavaju** u kasnijem poslovnim životu,

jer to je vrlo loša vijest za sve menadžere kvalitete koji  
će s njima surađivati