

Upravljanje kvalitetom

Nensi Araminčić,
mag.med.lab.diagn., savjetnica

Medicinska škola u Rijeci

Školska godina: 2022./2023.



Definicija kvalitete



- Kvaliteta predstavlja mjerljivo zadovoljstvo korisnika usluga!

Temeljni pojmovi kvalitete

- **Kontrola kvalitete** (engl. *Quality control*) - izvedbeni postupci i radnje koje se upotrebljavaju da bi se ispunili zahtjevi za kvalitetom.
- **Osiguravanje kvalitete** (engl. *Quality ensurance*) - skup unaprijed utvrđenih i sustavnih radnji potrebnih za osiguranje primjerenog povjerenja u to da će proizvod ili usluga zadovoljiti utvrđene zahtjeve za kvalitetom.
- **Upravljanje sustavom kvalitete** (engl. *Quality management system*) - funkcija upravljanja koja uspostavlja i provodi politiku kvalitete.
- **Sustav kvalitete** (engl. *Quality system*) - ustrojstvo, postupci, procesi i sredstva za obavljanje odgovornosti upravljanja kvalitetom.



Krug kvalitete



Kvaliteta
života

Kvaliteta
usluga

Kvaliteta
proizvoda

Upravljanje kvalitetom



- Upravljanje kvalitetom podrazumijeva skup aktivnosti usmjerenih na planiranje, praćenje, osiguravanje i poboljšanje kvalitete.
- Dio je strateškog menadžmenta.
- Zauzima značajnu poziciju u strateškom planiranju svake organizacije i radu uspješnog menadžera.

Upravljanje kvalitetom u strukovnom obrazovanju

- **Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih** od 2010. godine, temeljem smjernica *Europskog referentnog okvira za osiguravanje kvalitete u strukovnom obrazovanju i osposobljavanju*, razvija okvir za kvalitetu u strukovnom obrazovanju i osposobljavanju, zajedno s instrumentima za osiguravanje kvalitete.
- <https://www.asoo.hr/osiguravanje-kvalitete/strukovno-obrazovanje/>



Upravljanje kvalitetom u strukovnom obrazovanju



- Podrazumijeva:
- 1. pratiti potrebe polaznika
- 2. zadovoljiti potrebe tržišta rada
- 3. omogućiti nastavak obrazovanja polaznika
- 4. osigurati cjeloživotno učenje nastavnika
- 5. društvenu odgovornost.



Nositelji procesa upravljanja kvalitetom u strukovnom obrazovanju

- 1. Ravnatelj
- 2. Školski odbor
- 3. Povjerenstvo za kvalitetu
- 4. Školski tim za samovrednovanje
- 5. Nastavnici

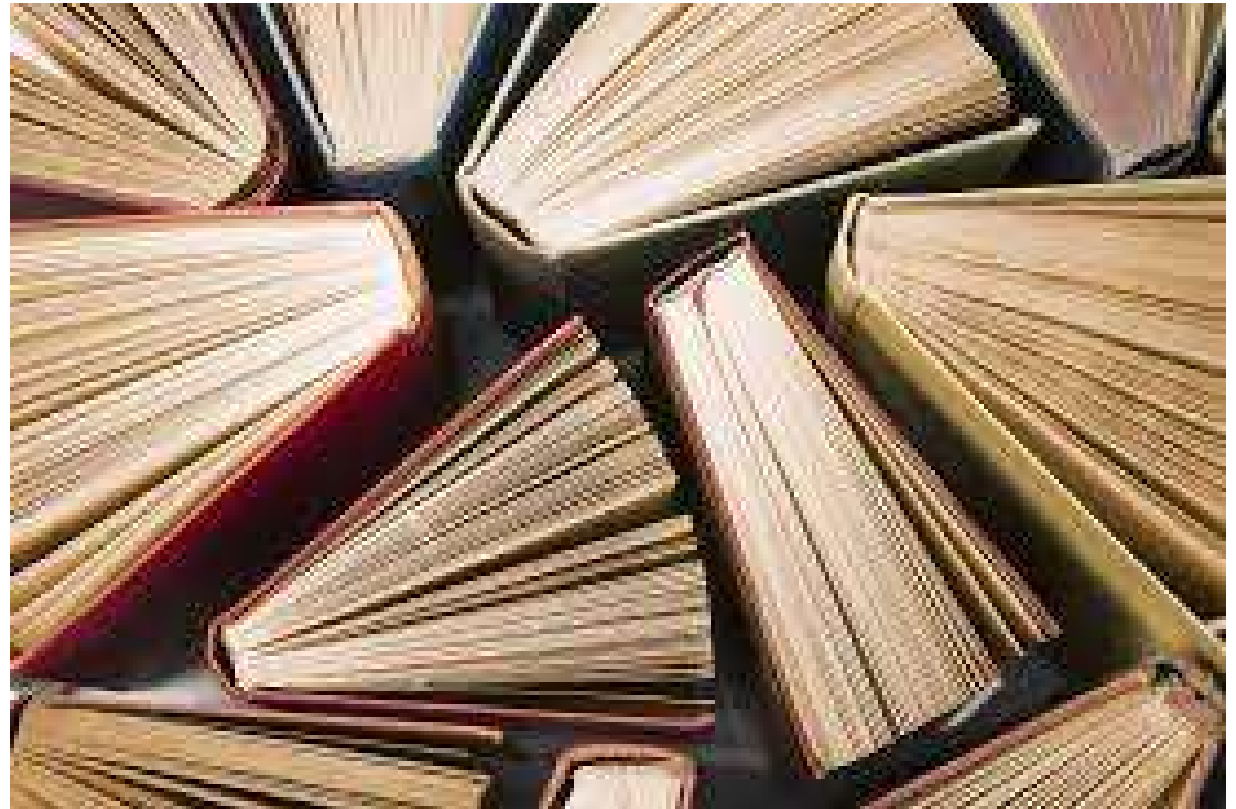
Ravnatelj u svijetu kvalitete

- Ravnatelj vodi organizaciju i zaposlenike
- Promiče važnost sustava upravljanja kvalitetom
- Promiče važnost zadovoljavanja zahtjeva polaznika i tržišta rada
- Osigurava uspostavu, primjenu i održivost sustava upravljanja kvalitetom



Zakonska regulativa

- Zakon o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi
- Zakon o strukovnom obrazovanju



Uspješno upravljanje kvalitetom



- Podrazumijeva:
- uključenost svih zaposlenika organizacije
- iskorištavanje svih potencijala zaposlenika
- provođenje timskog rada
- provođenje stimulatívne politike.

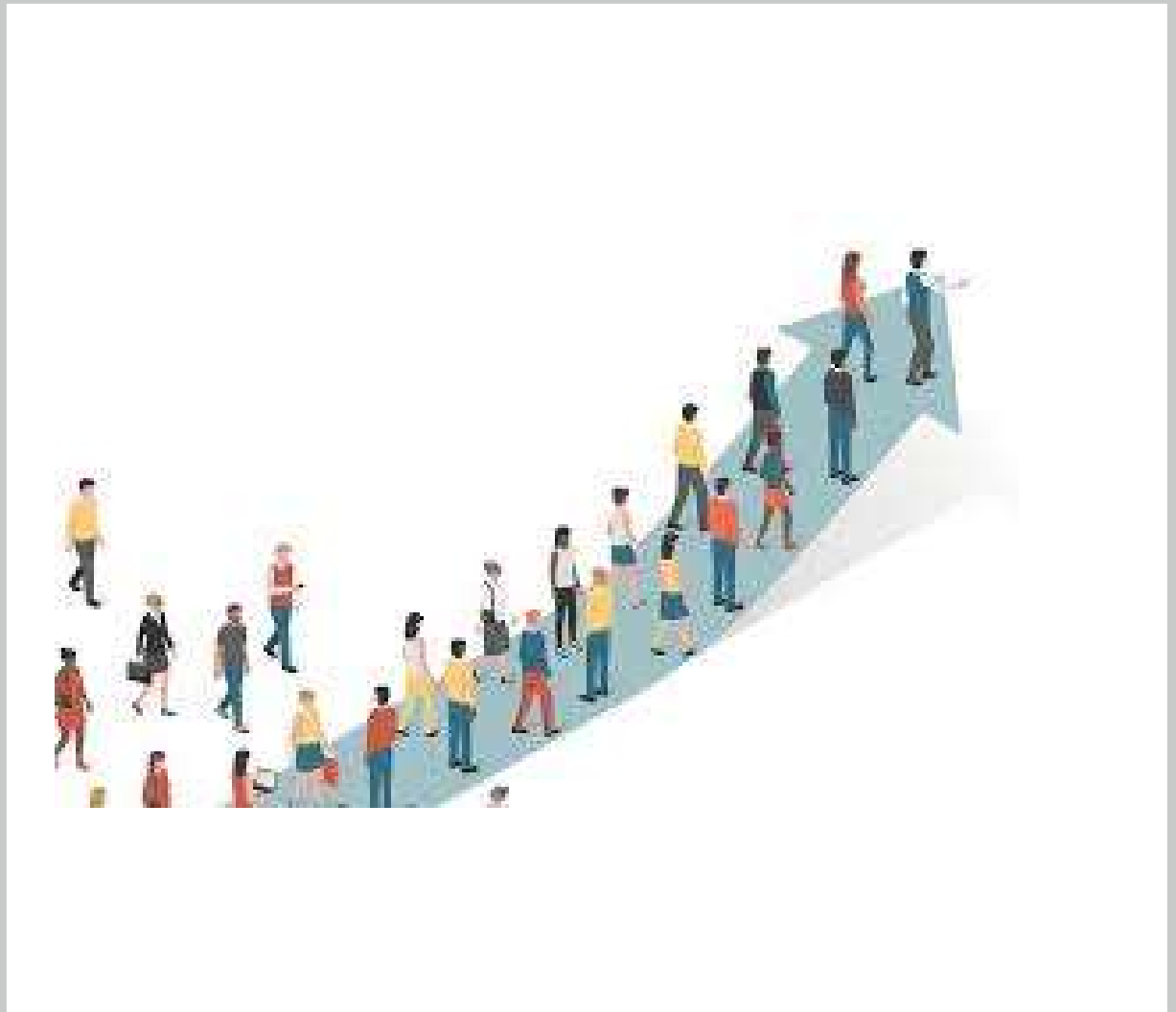
Čimbenici potrebni za uspješno upravljanje kvalitetom

- ljudski resursi
- infrastruktura
- radno okruženje



Polazište sustava upravljanja kvalitetom u organizaciji

- Polazište čine:
- **misija** – društvena uloga ili svrha postojanja organizacije
- **vizija** – zamisao o željenom razvoju organizacije
- **strategija** – način postizanja ciljanog razvoja
- **politika kvalitete** – donosi je glavni menadžment organizacije.



Osnovno
načelo
upravljanja
kvalitetom





Hvala na
pozornosti!