

SUSTAVI KAKVOĆE I ZAŠTITA OKOLIŠA				
Kod	125	Godina studija	Prva/drugi semestar	
Nositelj/i predmeta	Ante Sanader, mag. sig predavač	Bodovna vrijednost (ECTS)	4	
Suradnici		Način izvođenja nastave (broj sati u semestru)	P	S
			V	T
Status predmeta	Obvezni	Postotak primjene e-učenja	20%	
OPIS PREDMETA				
Ciljevi predmeta	Cilj kolegija je osposobiti studente Visoke škole za inspekcijski i kadrovski menadžment za provedbe aktivnosti organiziranja, restrukturiranja i reinženjeringa sustava kvalitete, što su neke od temeljnih zadaća menadžera i menadžmenta. Sadržaj predmeta obuhvaća: povijest organizacije, organizacijske teorije i pravce, faktore oblikovanja organizacijskih struktura, vrste suvremenih poslovnih organizacijskih oblika i logiku njihovih razvoja, trendove razvoja suvremenih organizacijskih formi i specifične organizacijske strukture, organizacijsku kulturu, neformalne organizacijske oblike, organizacijske konflikte i komunikacije u organizaciji. Posebno značajan dio kolegija čine sadržaji normi, smjernica i zakona, te. strategije, koncepcije, deklaracije, misije, politike i ciljevi kvalitete, temeljeno na poslovnim sustavima i sustavima upravljanja kvalitetom u organizaciji za kvalitetu različitih pristupa upravljanja procesima kroz upravljanje troškovima kvalitete i koncepcijama stalnog poboljšavanja kvalitete. Sadržaji kolegija su djelomično ili potpuno na granicama poznatoga.			
Uvjeti za upis predmeta i ulazne kompetencije potrebne za predmet	Nema			
Očekivani ishodi učenja na razini predmeta (4-10 ishoda učenja)	<ul style="list-style-type: none"> • Opisati elemente upravljanja kvalitetom; • Napraviti plan kvalitete i znati objektivno mjeriti kvalitetu; • Razlikovati strukturu dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom; • Opisati norme, smjernice i zakone, te razvoj normi za upravljanje kvalitetom. • Analizirati temeljne osnove sustava kvalitete prema normi standarda ISO 9001:2008. 			
Sadržaj predmeta detaljno razrađen prema satnici nastave	<p>M1 Uvod u pojam kvalitete, Elementi upravljanja kvalitetom. Ostvarivanje kvalitete. Uvjetovanost kvalitete s civilizacijskim razvojem. Zadovoljstvo svih zainteresiranih strana. Učinak zamjene. Temeljne postavke modernog pristupa kvaliteti. Kvaliteta i evolucija poslovnih strategija. Interesni partneri. Orijentacija na kupce. Orijentacija na zaposlenike. Suradnja s dobavljačima. Zadovoljstvo vlasnika. Orijentacija na društvo. Procesni pristup. Razvoj osiguranja kvalitete, odnosno upravljanja kvalitetom. Kvaliteta i interesi kupca proizvoda i usluga. Dimenzije kvalitete. Objektivno mjerenje kvalitete.</p> <p>M2 Strategija, koncepcija, deklaracija, misija, politika i ciljevi kvalitete. Politika kvalitete. Ciljevi kvalitete. Planiranje kvalitete.</p> <p>M3 Poslovni sustavi i sustavi upravljanja kvalitetom. Cilj sustava upravljanja kvalitetom. Sadržaj sustava upravljanja kvalitetom. Pristup uvođenju sustava upravljanja kvalitetom. Svrha dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom. Dokumentacija sustava i proizvoda. Struktura dokumentacije sustava upravljanja kvalitetom. Izrada postupka / procedure. Prikaz dijagrama toka u postupku. Izrada radnih uputa. Podjela poslovnih procesa. Proces upravljanja. Osnovni procesi. Proces podrške. Što menadžment treba činiti pri izgradnji sustava upravljanja kvalitetom? Zašto treba izgraditi procesno orijentirani sustav upravljanja kvalitetom? Posebnosti organizacija koje su suvremeno uredile sustav upravljanja. Evolucijske faze organizacije. Interaktivna područja ciklusa potreba. Karakteristike svake organizacije. Ključni faktori uspjeha organizacije. Ključne karakteristike učinkovitosti</p> <p>M4 Norme, smjernice i zakoni. Razvoj normi za upravljanje kvalitetom. Karakteristike niza normi ISO 9000 ff. Struktura norme ISO 9000 ff. Procesni model ISO9001 ff.</p>			

	<p>Sadržaj norme ISO 9001:2008. Usporedba minimalnih zahtjeva normi. ISO 9001:1994 i ISO 9000:2008.</p> <p>M5 Organizacija za kvalitetu. Upravljanje organizacijom. Organizacijski čimbenici. Organizacijska kultura (politika). Organizacijska struktura i dizajn. Interakcija organizacijske kulture i organizacijske strukture. Upravljanjem resursima i ljudskim potencijalima. Definicija menadžmenta kvalitete. Svrha menadžmenta u sustavu kvalitete. Ciljevi menadžera i organizacije (tvrtke). Menadžerske funkcije na različitim organizacijskim razinama. Poželjna svojstva menadžera. Model inputa i outputa. Sustav operacijskog upravljanja. Menadžerske uloge.</p> <p>M6 Različiti pristupi upravljanju. Pristup temeljen na iskustvu. Pristup temeljen na međusobnom ponašanju. Pristup temeljen na skupnom ponašanju. Pristup temeljen na kooperativnom društvenom sustavu. Pristup temeljen na društveno-tehničkim sustavima, pristup temeljen na teoriji odlučivanja. Sustavni pristup. Pristup temeljen na matematičkom pristupu temeljen na nepredvidivosti situacija. Pristup temeljen na menadžerskim ulogama Mckynsejeva okosnica 7S. Operacijski pristup. Upravljanje ciljevima. Mreža ciljeva. Postavljanje ciljeva kvalitete. Dijagonalna odgovornost za kvalitetu. Prava, obveze i odgovornosti. Odgovornost menadžera kvalitete. Odgovornost Uprave.</p> <p>M7 Izgradnja poslovnih procesa. Modeliranje poslovnih procesa</p> <p>M8 Upravljanje procesima kroz upravljanje troškovima kvalitete. Vrste troškova. Troškovi u okviru proizvodnje i/ili davanja usluge. Troškovi kvalitete. Odnos uprave prema troškovima kvalitete. Osnovna osjetila u organizaciji. Osnovni instrumenti upravljanja u organizaciji. Idealan i stvaran oblik troškova procesa proizvodnje i/ili pružanja usluge. Razlozi nepoklapanja stvarnih i idealnih troškova u kontnom planu. Mjesta nastanka troškova (ne)kvalitete i njihov mogući iznos. Osnovna posljedica pojave razlike planiranih i stvarnih troškova. Strukturna podjela svih troškova kvalitete. Optimizacija troškova kvalitete. Karakteristike optimuma troškova kvalitete</p> <p>M9 Konceptija stalnog poboljšavanja kvalitete. Stalno poboljšanje kvalitete. Struktura norme za neovisno ocjenjivanje sustava upravljanja. Provjera kvalitete sustava (neovisna ocjena kvalitete). Neovisna ocjena kvalitete. Vrste neovisnih ocjena. Ciljevi internih neovisnih ocjena. Raspodjela odgovornosti. Planiranje, provođenje i naknadne aktivnosti. Zahtjevi za neovisne ocjenjivače. Kompetencija auditora. Procesi poboljšanja. Certificiranje poslovnog sustava.</p>					
Vrste izvođenja nastave:	<input checked="" type="checkbox"/> predavanja <input checked="" type="checkbox"/> seminari <input checked="" type="checkbox"/> vježbe <input type="checkbox"/> on line u cijelosti <input checked="" type="checkbox"/> mješovito e-učenje <input type="checkbox"/> terenska nastava		<input checked="" type="checkbox"/> samostalni zadaci <input type="checkbox"/> multimedija <input type="checkbox"/> laboratorij <input type="checkbox"/> mentorski rad <input type="checkbox"/> (ostalo upisati)			
Obveze studenata	Pohađanje nastave, obranjeni seminarski radovi					
Praćenje rada studenata (upisati udio u ECTS bodovima za svaku aktivnost tako da ukupni broj ECTS bodova odgovara bodovnoj vrijednosti predmeta):	Pohađanje nastave	2	Istraživanje		Praktični rad	
	Eksperimentalni rad		Referat		Samostalno učenje	2
	Esej		Seminarski rad	1	(Ostalo upisati)	
	Kolokviji 1+1		Usmeni ispit		(Ostalo upisati)	
	Pismeni ispit		Projekt		(Ostalo upisati)	
Ocjenjivanje i vrjednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu	Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata u potpunosti se odvija kroz izvršavanje zadanih obaveza tijekom semestra. Svaka obaveza studenata se pojedinačno vrednuje i na kraju semestra studenti dobivaju završnu ocjenu aritmetičkom sredinom svih ocjena koje su stekli tijekom semestra.					
Obvezna literatura (dostupna u	Naslov			Broj primjeraka u knjižnici	Dostupnost putem ostalih medija	

knjižnici i putem ostalih medija)	[1] Crosby, B. R, Kvaliteta je besplatna, Privredni vjesnik, Zagreb, 1989		Sveučilišna knjižnica
	[2] Injac N. "Mala enciklopedija kvalitete", OSKAR, Zagreb, 2001.		
Dopunska literatura	[1] Juran J, A History of Managing of Quality, ASQC Quality Press, 1995. MASINC Walter, Handbuch der Qualitätssicherung, Carl Hanser Verlag, 1988. [2] Deming E, Out of The Crisis, MIT ,1986. [3] Dietzel H-U., Seitschek V., "Schliiselfaktor Qualität", Manzsche- und Universitatsbuchhandlung, Wien, 1993		
Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje utvrđenih ishoda učenja	Kvaliteta i uspješnost realizacije nastavnog predmeta prati se studentskom anketom, uspjehom studenata na nastavnom kolegiju, periodičnom neovisnom vanjskom provjerom programa i periodičnom internom provjerom godišnjeg detaljnog izvedbenog nastavnog programa i ispitnih procedura.		
Ostalo (prema mišljenju predlagatelja)	Detaljno je izloženo u dodatku.		