

Projekt: „Uspostava regionalnog centra kompetentnosti u sektoru turizma i ugostiteljstva Split  
UP.03.3.1.05.0002

**KORISNIK:** Turističko-ugostiteljska škola, Split , A.G. Matoša 60, 21000 Split

**PARTNER:** Sveučilište u Splitu – Odjel za stručne studije, Kopilica 5, 21000 Split

Projektni element 1: Uspostava organizacije rada i razvoja regionalnog centra kompetentnosti

Aktivnost unutar projektnog elementa 1:

### **RADIONICA 3:**

- **Procesni pristup i uvođenje dokumentarnog sustava kao okosnica uspješnog upravljanja**
- **Vještine vođenja djelotvornih timova**

**Predavači:**

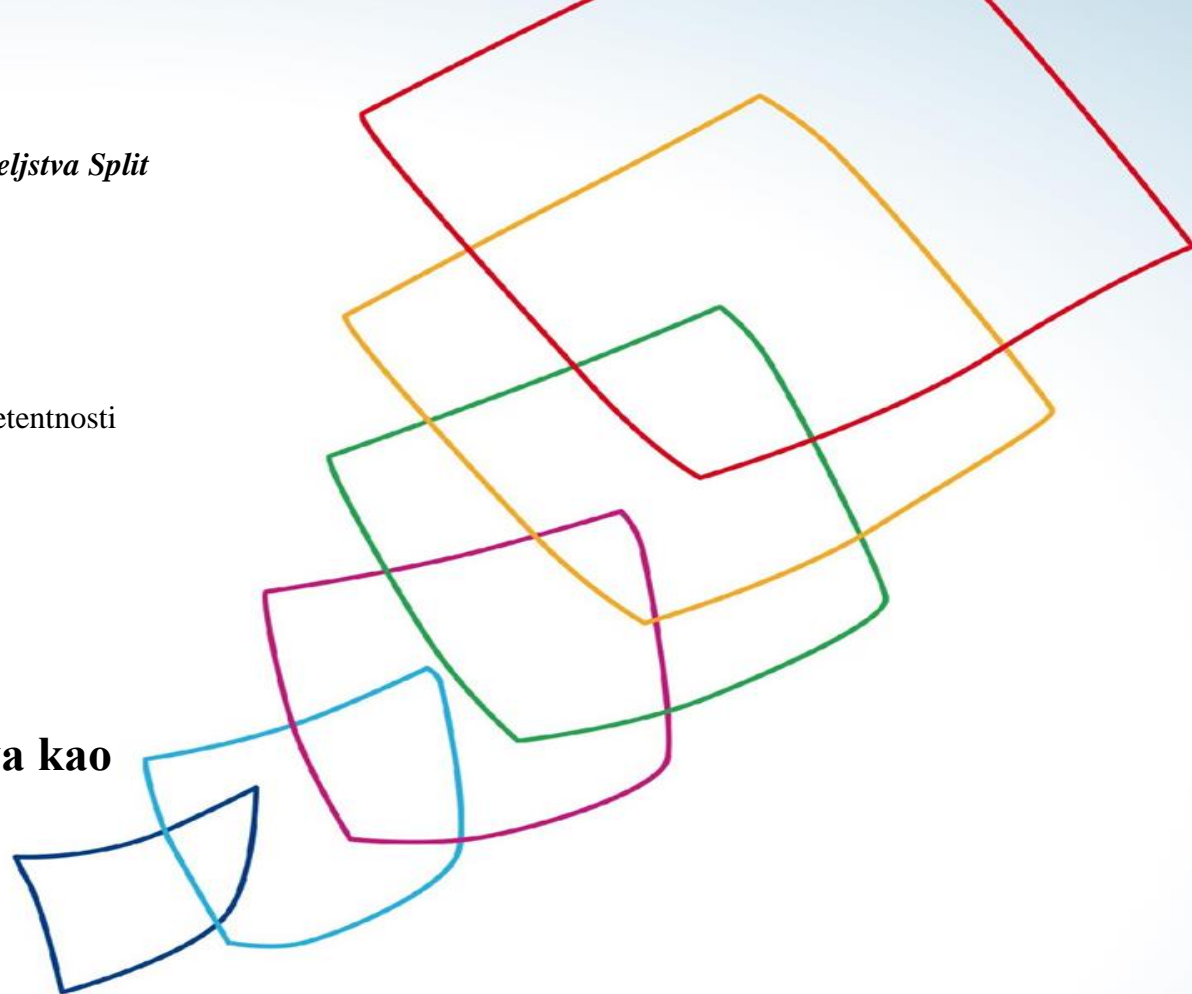
**Dr. sc. Domagoja Buljan Barbača**

**Mr.sc. Anita Krolo Crvelin**

**Datum: 03.12.2021.**

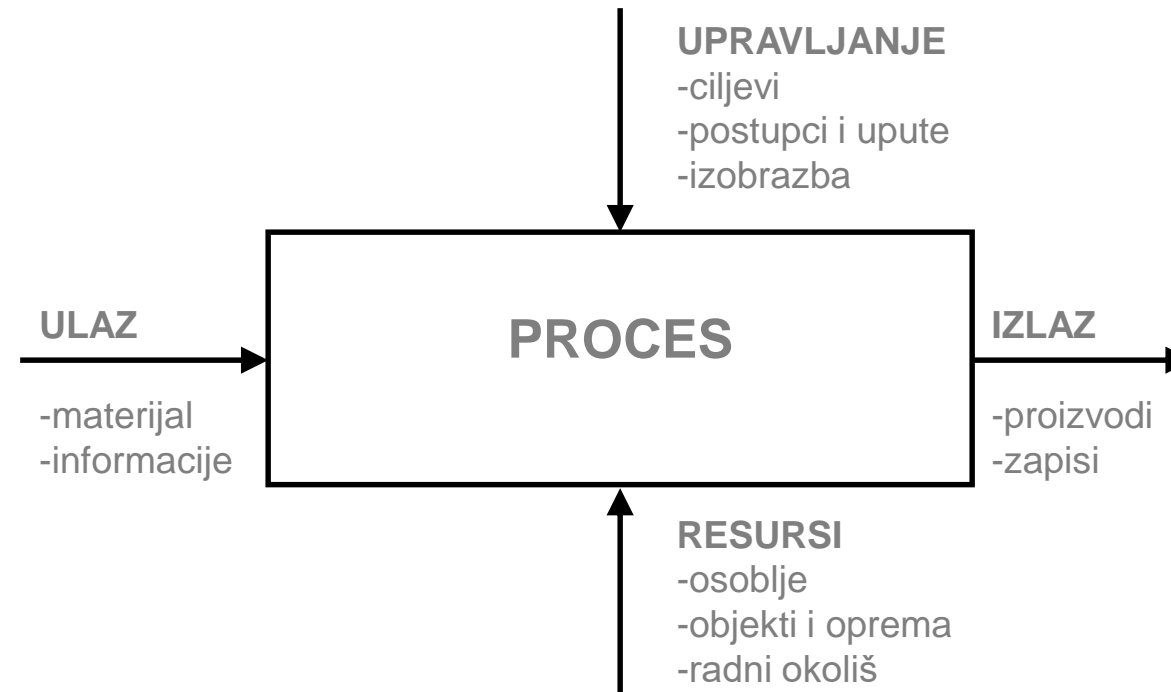


[www.esf.hr](http://www.esf.hr)



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

# Procesni pristup



# Zašto izgraditi jedinstveni sustav upravljanja kvalitetom?

- Pritisak od strane kupaca,
- Pritisak vladinih organizacija na svoje dobavljače,
- Pritisak potrošača,
- Mogući gubitak tržišnog udjela,
- Svaka je tvrtka razvijala svoj sustav kriterija,
- Kupci zahtijevaju pisane dokaze,
- Svaki kupac ima svog kupca.

# Dokumentacija sustava kvalitete (1)

## Priručnik kvalitete

- dokument najviše razine
- sadrži filozofiju pristupa i politiku, koja upravlja svakim funkcionalnim dijelom tvrtke i procesima

## Postupci kvalitete (sistemski postupci)

- utvrđuju resurse i načine provedbe politike tvrtke
- odgovor na pitanje ***tko, što, gdje, kada*** i ***zašto*** treba raditi u sklopu nekog procesa

# Dokumentacija sustava kvalitete (2)

## **Upute za rad** (operativni postupci)

- specifične instrukcije za provedbu politike korištenjem načina i resursa utvrđenih u sistemskim postupcima
- odgovor na pitanje **kako** treba obavljati pojedine radnje u sklopu nekog procesa

# Dokumentacija sustava kvalitete (3)

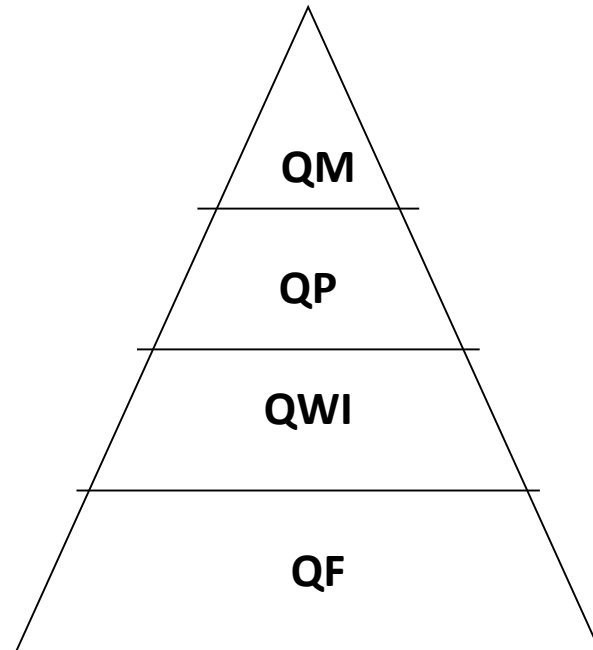
## **Obrasci, zapisi i izvještaji**

- osiguravaju prikupljanje podataka
- osiguravaju dokaze o usklađenosti sustava upravljanja kvalitetom sa zahtjevima norme
- osiguravaju dokaze o unutarnjoj usklađenosti uspostavljenog sustava

## **Planovi kvalitete**

- obično se primjenjuju za uvođenje novih procesa u postojeći sustav kvalitete, ili za početak uspostave sustava uopće

# Hijerarhija dokumentacije kvalitete



Oznake:

QM – priručnik kvalitete  
(*quality manual*)

QP – postupci kvalitete  
(*quality procedures*)

QWI – radne upute  
(*work instructions*)

QF – obrasci, zapisi, izvještaji  
(*forms, records, reports*)

# Početak uspostave dokumentiranog sustava

- Što je prvi korak?
- Različit pristup u slučaju novoosnovane i postojeće tvrtke
  - Priprema dokumentacije jednostavnija je kod novoosnovane tvrtke (stvari se odmah mogu usmjeriti u željenom pravcu)
  - Postojeća tvrtka redovito ima već izgrađen način rada i dio dokumentacije, koji treba mijenjati i prilagođavati



# Prvi koraci

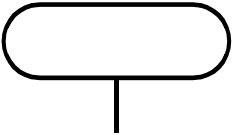
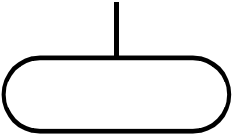
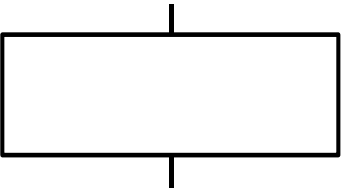
- Plan rada na uvođenju sustava upravljanja kvalitetom
- Postupak za upravljanje izradbom dokumenata kvalitete
  - jedan od šest obaveznih postupaka
  - plan rada treba unaprijed uskladiti s njim
  - definirati koje će sve vrste dokumenata postojati, kako treba izgledati svaki od njih, te faze kroz koje treba proći tijekom izrade

# Postupci kvalitete

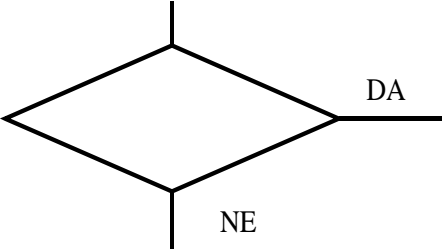

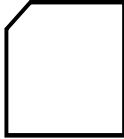
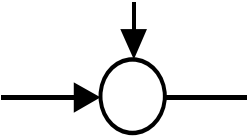
## Poglavlja:

- svrha
- reference
- odgovornosti i zaduženja
- opis procesa  
(poželjan shematski prikaz - **dijagrami toka**)
- popis obrazaca u primjeni postupka
- sažetak izmjena

# Simboli u dijagramima toka (1)

<i>Red. br.</i>	<i>Faza procesa</i>	<i>Simbol</i>
1.	početak procesa	
2.	kraj procesa	
3.	radnja	

# Simboli u dijagramima toka (2)

<i>Red. br.</i>	<i>Faza procesa</i>	<i>Simbol</i>
4.	odluka	
5.	dokument	
6.	magnetski zapis	
7.	spajanje	

# Izrada ostalih dokumenata kvalitete

- Priručnik kvalitete
  - Prvo se radi zadnje poglavlje priručnika (ono koje sadrži popis dokumentiranih postupaka)
  - Usporedo pisati poglavlja priručnika i pripadne postupke kvalitete
- Upute za rad
  - Najvrjedniji dio sustava kvalitete (*kako treba raditi*)
  - Pišu ih stručnjaci, koji dobro poznaju procese

# Pokretanje dokumentiranog sustava

- Ustrojiti sustav razdiobe dokumentacije
  - *skupni popisi* i papirnata kopija, i/ili
  - mreža informatičkog sustava
- Protok najnovijih informacija (okružnice)
- Jednoznačan oblik zapisa (obrasci)
- Početak svakodnevne primjene sustava
  - izrada svega što dokumentacija zahtijeva
- Planiranje i početak unutarnjih prosudbi

# Kako?

- U skladu s preporukama EQAVET (Europsko osiguranje kvalitete za strukovno obrazovanje i osposobljavanje) MZOS s relevantnim dionicima (ASOO, RCK, nastavnici, predstavnici različitih vanjskih dionika) jasno će se propisati model
- Primjena je na vama...

Naslov: <b>NAZIV POSTUPKA KVALITETE</b>			Oznaka: <b>QP-00</b>	Izmjena: <b>1</b>
Preparirao: <b>Ozn/ I. Prezime</b>	Ocijenio: <b>TD/ I(1). Prezime(1)</b>	Odobrio: <b>QD/ I(2). Prezime(2)</b>	Vrijedi od: <b>2007-04-11</b>	Stranica: <b>1/2</b>

**SADRŽAJ**

1. SVRHA
- 1.1 Definicije
2. REFERENCE
3. ODGOVORNOST
4. OPIS AKTIVNOSTI
5. SAŽETAK IZMJENA

**1. SVRHA**

U jednoj rečenici povezati proces kojega postupak opisuje s njegovim ulazima i izlazima, primjerice: Svrha ovog Postupka je ... od ... , do ... . Po potrebi dopuniti još jednom rečenicom pojašnjenja.

**1.1 Definicije**

Potpoglavlja su neobvezujuća (pa tako i ovo). Ako ga se ipak treba uvesti, u njemu navesti definicije bitnijih pojmova koji će se kasnije koristiti, kako ih ne bi trebalo svaki put posebno opisivati, primjerice:

*Dokument* – informacija zajedno s medijem na kojemu se nalazi.

*Proces* – skup radnji i aktivnosti koje pretvaraju ulaze u izlaze. itd.

**2. REFERENCE**

Nanizati dokumente korištene u razvoju predmetnog postupka, kao i one koji su neophodni u njegovoj primjeni, primjerice:

- 2.1 Organizacijska shema tvrtke: *Naziv Organizacije, Sjedište;*
- 2.2 Priručnik kvalitete (poglavlja, izdanje, ...); itd.

**3. ODGOVORNOST**

Nabrojiti svo osoblje zaduženo za provedbu predmetnoga postupka, tj. procesa kojega on opisuje. Još jednom: ne smije se navoditi osoblje zaduženo za izradbu postupka nego ono za njegovu provedbu. Navodi se oznaka radnog mjesta (Ozn), prema organizacijskoj shemi i zaduženje pojedine osobe, primjerice:

D – zadužen za ...;

TD – zadužen za ...;

QD – zadužen za ...; itd.

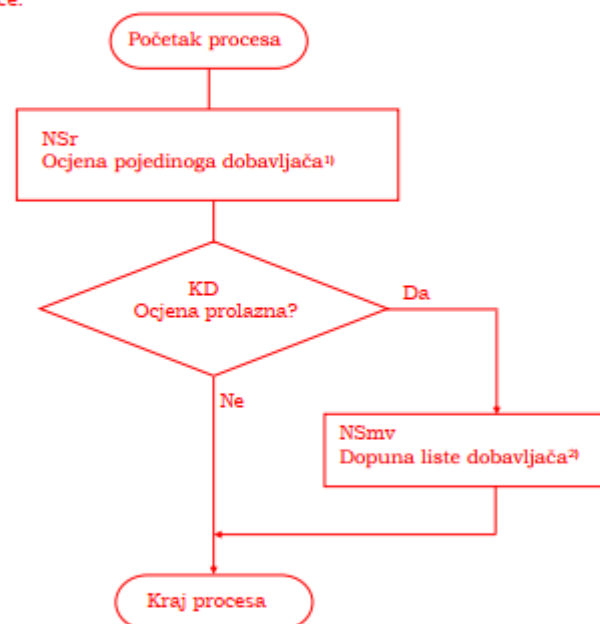


Izmjena:	Naslov:	Stranica:	Oznaka:
2	NAZIV POSTUPKA KVALITETE	2	QP-00

Predvidivo je da će se zadužene osobe pojaviti u dijagramima poglavlja 4.

#### 4. OPIS AKTIVNOSTI

Nacrtati dijagrame koji opisuju tijek procesa kojega opisuje predmetni postupak. U pojedine blokove dijagrama ("kućice") upisati u gornjem redu zaduženu osobu (oznakom radnoga mjesta prema organizacijskoj shemi), a u donjem što je rezultat njezinoga rada. Opis koji ne može stati u pojedini blok dati odvojeno u napomeni, a na njega se pozvati u bloku, primjerice:



Napomene:

- 1) Ocjena dobavljača donosi se na temelju njegove sveukupne aktivnosti, a temeljem ...
- 2) Lista dobavljača vodi se prema Uputi za rad QW-...; itd.

#### 5. SAŽETAK IZMJENA

Izmjena	Sažetak sadržaja izmjena	Vrijedi od:
0	Osnovno izdanje	datum 1
1	Prerađeno za primjenu u ...	datum 2

# A sada vi!!!!

## 1. podjela u timove

- A) TIM MAJA- Maja, Andrija, Andrea, Mirta, Tomislav i Marija M.
- B) TIM DENIS- Denis, Kruno, Ines, Mario, Marija K. i Marija R.

## 2. odabir postupka

-nešto što dobro poznajemo!

## 3. napraviti skicu dokumenta

## 4. kratka prezentacija na ploči uz crtanje dijagrama toka