

## **PROGRAM** školovanja za **EOQ Quality Manager (QM)** **MENADŽER KVALITETE**

Međunarodni program za EOQ Quality Manager – QM (MENADŽER KVALITETE), usklađen je sa zahtjevima Certifikacijske sheme 9000 Europske organizacije za kvalitetu. Školovanje se sastoji od niza tematskih cjelina namijenjenih odgovornim osobama za kvalitetu. Ciklus tečajeva u ukupnom trajanju od 160 nastavnih sati obuhvaća sljedeće cjeline:

<b>A) 1. MODUL (40 nastavnih sati)</b>
Uvod;
Izgradnja i održavanje QM sustava, uzimajući u obzir normativne zahtjeve;
Zakonski i drugi normativni zahtjevi kvalitete i koordinacija njihove provedbe u organizaciji;
Rješavanje rizika i prilika kvalitete;
Upravljanje procesima;
Upravljanje timskim radom i vođenje tima;
Prezentacija i izvještavanje o rezultatima različitih aktivnosti tima;
Kontakt osoba i motivator za zaposlene u organizaciji.
<b>B) 2. MODUL (40 nastavnih sati)</b>
Odgovorno upravljanje kvalitetom sa sljedećim zadacima: savjetovanje, komunikacija odozgo – dolje, odozdo – gore, horizontalno komuniciranje i izvještavanje;
Predstavnik uprave kontakt osoba za vanjske zainteresirane strane (dobavljače, kupce, certifikacijsko tijelo i dr.);
Prepoznavanje zahtjeva korisnika;
Primjena QM metoda;
Upravljanje QM projektima.
<b>C) 3. MODUL (35 nastavnih sati – 4 dana)</b>
Analiza podataka koji se odnose na kvalitetu. Proizišli iz praćenja i mjerenja, procijene činjenica, i konsolidacije te prezentacija podataka;
Analiza interesa kupaca i predstavljanje u tvrtki;
Kontekst organizacije;
razvoj QM sustava u smjeru održivog poslovnog uspjeha organizacije.

#### D) 4. MODUL (40 nastavnih sati – 5 dana)

Struktura modela poslovne izvrsnosti;
Integriranije zahtjeva iz različitih normi sustava upravljanja te drugih unutarnjih i vanjskih zahtjeva;
QM savjetnik za sve razine tvrtke;
QM kao interni trener / instruktor za teme od značaja za qm tvrtke i ostale sustave upravljanja;
Unapređivanje sustava upravljanja tvrtke
Stvaranje, provođenje, procjena i poboljšanje programa audita;
Upravljanje promjenama sustava upravljanja.

EOQ Quality Manager –QM (MENADŽER KVALITETE) posjeduju - pored predstavnika za upravljanje kvalitetom EOQ - znanje i vještine potrebne za razvoj sustava upravljanja kvalitetom u smjeru trajnog poslovnog uspjeha organizacije. Pri tome uzimaju u obzir zahtjeve zainteresiranih strana, zahtjeve tržišta i okruženje organizacije. Poznaju napredne upravljačke koncepte, pomažu u donošenju odluka o njihovoj primjeni i njihovoj implementaciji u tvrtki. Svojim razumijevanjem modela i sustava, oni su u mogućnosti integrirati zahtjeve različitih standarda u sustav upravljanja organizacijama. Oni mogu ispuniti zadatke voditelja programa.

Primjenom odgovarajućih metoda, uključujući primjenu statistika, oni su u stanju analizirati, procijeniti i predstaviti podatke koji se odnose na kvalitetu, kao i učiniti ih dostupnima za donošenje odluka. Identificiraju interese kupaca i predstavljaju ih u organizaciji. Pružaju informacije, savjete i obuku o pitanjima vezanim za kvalitetu na svim razinama organizacije i promoviraju provedbu sustava upravljanja kvalitetom.

Osobno ponašanje i način razmišljanja EOQ Quality Manager –QM (MENADŽER KVALITETE)

- donositi i provoditi odluke;
- razmišlja i djeluje holistički (cjelovito);
- radi na način usmjeren na rezultate;
- ponaša se iskreno i sa empatijom;
- prepoznaje i priopćuje značaj i vrijednost činjenica;
- razumljiv, uvjerljiv i stvara entuzijazam;
- može se zamisliti u drugim ulogama i kulturama;
- uzima u obzir međukulturalne/regionalne posebnosti;
- komunicira na odgovarajući način, usredotočuje se na ciljnu skupinu;
- komunicira prikladnim jezikom;
- ponaša se na odgovarajući način u skladu sa situacijom;
- bavi se na odgovarajući način sukobima;
- daje povratnu informaciju;
- prikladno delegira zadatke;
- vodi tim i stanju je biti dobar timski igrač

Predavanja, vježbe i ispiti održavaju se na hrvatskom jeziku, a predavači i ispitivači su također iz Hrvatske, EOQ menadžeri, tehnički eksperti i auditori s višegodišnjim iskustvom u navedenom području.

Na početku svakog tečaja dobiva se opsežna nastavna dokumentacija (na hrvatskom jeziku) koja olakšava praćenje nastave i vježbe i trajno je vlasništvo sudionika.

EOQ Quality Manager – QM (MENADŽER KVALITETE) završava **certifikatom** od strane Oskar Edukosa i Europske organizacije za kvalitetu.

### **Način rada:**

Tečajevi se realiziraju u grupi do najviše 16 sudionika. Koriste se suvremene metode učenja i rada s odraslima, kombinacija izlaganja uz primjere i samostalnog i grupnog rada. Tijekom trajanja ciklusa tečaja, sudionici se u potpunosti uvježbaju u tehnikama grupnog i timskog rada, upoznaju vještine rukovođenja timom i tehniku prezentacije.

Po završetku svakog tečaja dobiva se uvjerenje o usavršavanju (Oskara), a certifikat koji izdaje Oskar Edukos ustanova za certificiranje osoblja i Europska organizacija za kvalitetu, stječe se nakon odslušanih 4 modula (160 nastavnih sati) i uspješno položenog ispita za EOQ Quality Manager –QM (MENADŽER KVALITETE)

### **Uvjeti za pristup ispitu:**

1. Visoka ili viša stručna sprema (Dokazuje se kopijom svjedodžbe)
2. Četiri godine radnog iskustva (Dokazuje se potvrdom od poslodavca)
3. Dvije godina na poslovima vezanim za osiguranje /upravljanje kvalitetom (Dokazuje se potvrdom od poslodavca)

### **Način prijavljivanja:**

Sudionici se prijavljuju sami ili to za njih čini njihova organizacija koja preuzima obvezu pokrivanja pristojbi za školovanje. Prijaviti se može za cijeli ciklus ili za pojedini modul.

## **A) 1. MODUL (40 nastavnih sati – 5 dana)**

### **UVOD**

**Ciljevi teme:** Upoznati polaznike sa EOQ i OSKAR-om, njihovim misijama, shemama školovanja profesionalnog osoblja u sustavu upravljanja kvalitetom, pravilima školovanja i certificiranja i kodeksom ponašanja. Informirati ih o zadaćama koje će moći izvršavati u organizaciji.

#### **Sadržaj teme:**

EOQ osnivanje, misija, sheme školovanja i certificiranja

OSKAR d.o.o. ovlaštenu EOQ partner za pripremu i realizaciju izobrazbe profesionalnog osoblja upravljanja kvalitetom

Zahtjevi za kompetenciju Predstavnik uprave za kvalitetu (QMR)

Usmjerenje mišljenja i filozofije (QMR)

### **TEMA: IZGRADNJA I ODRŽAVANJE QM SUSTAVA, UZIMAJUĆI U OBZIR NORMATIVNE ZAHTJEVE**

**Ciljevi teme:** Shvatiti osnove organizacijskog upravljanja i upravljanja kvalitetom. Razumjeti ciljeve, opseg i strukturu norme ISO 9001. Biti u stanju izraditi, interpretirati i primijeniti zahtjeve. Informirati se o ostalim sustavima (ISO 14001, ISO 45001, ISO 31000, ISO 20000, ISO 22000, ISO 26000, ISO 50000) i QMAS. Razumjeti terminologije kvalitete.

#### **Sadržaj teme:**

Organizacijsko upravljanje i upravljanje kvalitetom

Glavni strukturni oblici organizacije

Proces donošenja odluka s aspekta upravljanja kvalitetom.

Ciljevi, opseg, struktura norme ISO 9001, interpretacija zahtjeva i njihova realizacija

Struktura normi ISO 14001, ISO 45001, ISO 31000, ISO 20000, ISO 22000, ISO 26000, ISO 50000 i QMAS

Terminologije kvalitete (pojmovi, i definicije) – ISO 9000

Principe upravljanja kvalitetom ISO 9000 i ISO 9001

Integrirani sustav upravljanja (npr. ISO 9001, 14001, ISO 45001, ISO 31000)

### **TEMA: ZAKONSKI I DRUGI NORMATIVNI ZAHTJEVI KVALITETE I KOORDINACIJA NJIHOVE PROVEDBE U ORGANIZACIJI**

**Ciljevi teme:** Prepoznati relevantne standarde, zakone, propise kvalitete i protumačiti njihov značaj. Osposobiti se za procjenu ugovornih aranžmana s kupcima i dobavljačima sa stajališta kvalitete.

**Sadržaj teme:**

Relevantni standardi, zakoni, propisi kvalitete i tumačenje njihova značaja  
Procjena ugovornih aranžmana s kupcima i dobavljačima.  
Integracija zahtjeva iz pravila i standarda u procese

**TEMA: RJEŠAVANJE RIZIKA I PRILIKA KVALITETE**

**Ciljevi teme:** Razumijevanje rizika kvalitete. Prepoznavati rizike i prilike kvalitete.  
Razumjeti primjenu metode za analizu, evaluaciju i procjenu rizika

**Sadržaj teme:**

Općenito o rizicima i rizičima kvalitete.  
Određivanje aspekata, kriterija, metoda identifikacije i analize rizika.  
Proces procjene rizika (identifikacija, analiza procjena)  
Mjere za smanjivanje visokih rizika.

**TEMA: UPRAVLJANJE PROCESIMA**

**Ciljevi teme:** Naučiti uspostaviti, implementirati, održavati i poboljšati sustav upravljanja kvalitetom temeljen na procesima. Naučiti koordinirati i podržati vlasnike procesa. Naučiti modelirati procese i prikazati tijekove procesa. Znati prepoznati i upravljati interakcijama s procesima u organizaciji. Znati odrediti rizike i prilike za procese.

**Sadržaj teme:**

Procesno orijentirani sustavi upravljanja kvalitetom. - osnove  
Određivanje vlasnika procesa i njihova uloga  
Modeliranje poslovnih procesa.  
Interakcije u procesima ( mreža procesa)  
Određivanje rizika i prilika u procesima  
Zahtjevi kupaca i relevantnih zainteresiranih strana i uključiti ih u procese tvrtke

**TEMA: UPRAVLJANJE TIMSKIM RADOM I VOĐENJE TIMA**

**Ciljevi teme:** Razumjeti značaj kako se formira tim, podjela uloge u timu, kako stvoriti povoljnu timsku atmosfera. Znati ulogu voditelja tima i kako se nadzire rad tima.

**Sadržaj teme:**

Načela formiranja tima u projektu  
Način podjela uloga u timu  
Motivacija tima  
Timska aktivnost i uloga voditelja tima  
Vođenje rasprava u timu  
Nadzor nad radom tima

## **TEMA: PREZENTACIJA I IZVJEŠTAVANJE O REZULTATIMA RAZLIČITIH AKTIVNOSTI TIMA**

**Ciljevi teme:** Biti u stanju prezentirati rezultate na odgovarajući način za određene ciljne skupine. Osigurati da komunikacije budu transparentne, primjerene, vjerodostojne i jasne.

### **Sadržaj teme:**

Priprema prezentacije i izvještavanja  
Faze u prezentaciji  
Komunikacija u prezentaciji i raspravi

## **TEMA: KONTAKT OSOBA I MOTIVATOR ZA ZAPOSLENE U ORGANIZACIJI**

**Ciljevi teme:** Razvijena svjesnost prema kvaliteti i prihvaćanje promjene i sustava upravljanja kvalitetom. Imati pregled teorija motivacije (npr. Maslow, Herzberg i ostali)

### **Sadržaj teme:**

Prihvaćanje sustava upravljanja i promjena  
Pojam svjesnosti za kvalitetu  
Razvoj svjesnosti za kvalitetu  
Motivacija i teorije motivacije (npr. Maslow, Herzberg i ostali)

## **B) 2. MODUL (40 nastavnih sati – 5 dana)**

**TEMA: ODGOVORNO UPRAVLJANJE KVALITETOM SA SLJEDEĆIM ZADACIMA: SAVJETOVANJE, KOMUNIKACIJA ODOZGO – DOLJE, ODOZDO – GORE, HORIZONTALNO KOMUNICIRANJE I IZVJEŠTAVANJE**

**Ciljevi teme:** Razumjeti procesno orijentirani sustav upravljanja kvalitetom. Znati prepoznati i raspravljati o poslovnom utjecaju kvalitetnih odluka. Znati raspravljati o utjecaju odluka koje se tiču upravljanja kvalitete na osobe koje obavljaju posao. Znati potrebu i isplanirati akcije za komunikaciju i svijest. Znati analizirati i objediniti činjenice i brojke kao i obraditi ih na relevantni način za donošenje odluka. Znati razviti i pripremiti izvješća primjerena određenoj ciljnoj skupini.

**Sadržaj teme:**

Struktura procesno orijentiranih sustavu upravljanja kvalitetom (PDCA)

Savjetovanje i raspravljanje o poslovnom utjecaju odluka kvalitete

Planiranje akcije za komunikaciju i razvoj svijesti w.r.t. (s obzirom na) sustav upravljanja kvalitetom

Analiza podataka za donošenje odluka u sustavu upravljanja kvalitetom.

Kako osigurati mogućnost za predviđanje, prognoziranje i procjenjivanje?

Priprema statističkih podataka za izradu izvješća o kvaliteti

**TEMA: PREDSTAVNIK UPRAVE KONTAKT OSOBA ZA VANJSKE ZAINTERESIRANE STRANE (dobavljače, kupce, certifikacijsko tijelo i dr.)**

**Ciljevi teme:** Znati primijeniti načine rješavanja povratnih informacija, uključujući pritužbe, od zainteresiranih strana

**Sadržaj teme:**

Poslovno komuniciranje interno i eksterno (usmeno, pisano, telefonsko)

Komuniciranje u konfliktnim situacijama

**TEMA: PREPOZNAVANJE ZAHTJEVA KORISNIKA**

**Ciljevi teme:** Razumjeti metode za prepoznavanje zahtjeva kupaca

**Sadržaj teme:**

Metode za prepoznavanje zahtjeva kupaca

Primjena metode za prepoznavanje zahtjeva korisnika

## **TEMA: PRIMJENA QM METODA**

**Ciljevi teme:** Biti u mogućnosti odabrati i koristiti odgovarajuće metode i alate za donošenje odluka

### **Sadržaj teme:**

Prikupljanje podataka (npr. popis za provjeru, popis za prikupljanje podataka, nadzor i mjerenje itd.)

Kreativne metode (npr. Brainstorming, analiza polja sile itd.)

Analiza informacija (npr. dijagrami, histogram, dijagram toka, Pareto dijagram itd.)

Analiza problema (npr. Dijagram uzroka-efekta, FMEA, 8D, izvještaj itd.)

Kontinuirano poboljšavanje (npr. Kaizen, Poka Yoke, 5s metoda)

## **TEMA: UPRAVLJANJE QM PROJEKTIMA**

**Ciljevi teme:** Naučiti upravljanje QM projektima (planiranje, primjenu i poboljšanje QM projekata)

### **Sadržaj teme:**

Općenito o QM projektima

Planiranje QM projekata

Primjena QM projekata

QM projekti poboljšanja

Priprema za ispit – rasprava



## **C) 3. MODUL (35 nastavnih sati – 4 dana)**

### **TEMA: ANALIZA PODATAKA KOJI SE ODOSE NA KVALITETU PROIZIŠLI IZ PRAĆENJA I MJERENJA, PROCIJENE ČINJENICA, I KONSOLIDACIJE TE PREZENTACIJA PODATAKA**

**Ciljevi teme:** Naučiti osnove analize i predstavljanje podataka koji se odnose na kvalitetu

#### **Sadržaj teme:**

Principi analize podataka (odabir podataka, vođenje podataka, sažimanje i obrada podataka, prezentacija podataka (distribucije, trendovi, histogrami). Pretvaranje podataka u informacije.

Odabir, stvaranje i interpretacija grafičkih načina prikaza za statističke podatke (dijagrami, grafikoni).

Definiranje kriterija i metoda za učinkovito djelovanje i kontrolu procesa – kontrolne karte

- Ocjena uspješnosti procesa i mogućnosti za poboljšanje
- Sposobnost procesa

Analiza zadovoljstva kupaca (npr. mišljenja i mišljenja kupaca, pritužbe kupaca).

Praćenje kvalitete vanjskih pružatelja usluga (npr. dobavljača, outsourcinga).

- Što pratiti, kako pratiti, čime pratiti? ocjena dobavljača, rizik kupca. Kako smanjiti rizik kupca?

Karakteristika raspodjele:

- Aritmetička, geometrijska i harmonijska sredina, medijan i mod
- Pokazatelji rasipanja podataka: raspon varijacije, percentil, varijanca, standardno odstupanje, koeficijent varijacije

Prekoračenje granične vrijednosti, granice povjerenja, statistički odnosi među pojavama, korelacija, vremenski nizovi.

Uzorkovanje- Norma ISO 2859, inspekcijski uzorak, jednostruko i dvostruko uzorkovanje, pregled serije: AQL, Re, Ac, rizik kupca i dobavljača, Norma ISO 3951, „S“ metoda i „σ“ metoda.

### **TEMA: ANALIZA INTERESA KUPACA I PREDSTAVLJANJE U TVRTKI**

**Ciljevi teme:** Naučiti metoda za istraživanje i analiziranje interesa i zadovoljstva kupaca i primijeniti normu ISO 9004

#### **Sadržaj teme:**

Primjena metoda za istraživanje i analiziranje interesa te zadovoljstva kupaca, ocijeniti njihovu adekvatnost

ISO 9004 - ciljevi, opseg i strukturu norme. Razlika od ISO 9001

Pristup normi ISO 9004 – ocjena zrelosti i Primjena smjernice ISO 9004

## **TEMA: KONTEKST ORGANIZACIJE**

**Ciljevi teme:** Znati odrediti kontekst organizacije

**Sadržaj teme:**

Analiza konteksta organizacije, uključujući potrebe i očekivanja zainteresiranih strana.  
SWOT analiza i njena primjena.

## **TEMA: RAZVOJ QM SUSTAVA U SMJERU ODRŽIVOG POSLOVNOG USPJEHA ORGANIZACIJE**

**Ciljevi teme:** Razumjeti i znati primijeniti metode za postizanje održivog poslovnog uspjeha organizacije

**Sadržaj teme:**

Važnost vodstva za učinkovit sustav upravljanja kvalitetom.

Prednosti učinkovitog sustava upravljanja kvalitetom za ukupni uspjeh organizacije.

Učinkovite menadžerske metode koje treba primjenjivati.

Primjena metode za prepoznavanje rizika i prilika.

Analiza i procjena rizike kako bi se utvrdile radnje za rješavanje rizika i pregled mogućnosti upravljanja.

Usklađivanje sustava upravljanja s budućim zahtjevima tržišta i zainteresiranih strana

## **D) 4. MODUL (40 nastavnih sati – 5 dana)**

### **TEMA: STRUKTURA MODELA POSLOVNE IZVRSNOSTI**

**Ciljevi teme:** Razumjeti i znati primijeniti model poslovne izvrsnosti

**Sadržaj teme:**

Struktura modela poslovne izvrsnosti specifičan za organizaciju.

Principi financija, kontrole i upravljanja

### **TEMA: INTEGRIRANJE ZAHTJEVA IZ RAZLIČITIH NORMI SUSTAVA UPRAVLJANJA TE DRUGIH UNUTARNJIH I VANJSKIH ZAHTJEVA**

**Ciljevi teme:** Razumjeti i znati primijeniti metode i mogućnosti za spajanje podsustava upravljanja

**Sadržaj teme:**

Primjena metode i mogućnosti za spajanje podsustava upravljanja.

Stvaranje jednog sustav upravljanja ili poboljšanje strukture spajanjem složenih sustav upravljanja s različitim disciplinama.

### **TEMA: QM SAVJETNIK ZA SVE RAZINE TVRTKE**

**Ciljevi teme:** Osposobiti QM za poslove savjetnika organizacije

**Sadržaj teme:**

Uloga savjetnika u organizaciji.

Sposobnost objašnjenja složenih problema na odgovarajući način različitim ciljnim skupinama.

Organiziranje ljudi u timove, projekte i programe

Tehnike moderiranja grupe.

Grupni dinamički procesi i rješavanje sukobe

Koordinacija i vođenje aktivnosti upravljanja kvalitetom u organizaciji.

### **TEMA: QM KAO INTERNI TRENER / INSTRUKTOR ZA TEME OD ZNAČAJA ZA QM TVRTKE I OSTALE SUSTAVE UPRAVLJANJA**

**Ciljevi teme:** Osposobiti QM za internog trenera sustava upravljanja tvrtke

**Sadržaj teme:**

Priprema i izvođenje obuke, promocije i savjeta različitim ciljnim skupinama.

Poznavanje tehnike za analizu potreba za obukom.

Organiziranje i vrednovanje obuke.

## **TEMA: UNAPREĐIVANJE SUSTAVA UPRAVLJANJA TVRTKE**

**Ciljevi teme:** Osposobiti sudionike za korištenje metoda i tehnika unapređivanja sustava upravljanja kvalitetom

### **Sadržaj teme:**

Razvoj budućih scenarija vezanih uz sustav upravljanja kvalitetom na temelju vizije, misije i strategije organizacije.

Prepoznavanje potreba za poboljšanjem, promjenama ili inovacijama u sustavu upravljanja kvalitetom.

Primjena načela, metode i tehnike vođenja.

Podizanje svijesti zaposlenika o pojedinačnim pitanjima.

## **TEMA: STVARANJE, PROVOĐENJE, PROCJENA I POBOLJŠANJE PROGRAMA AUDITA**

**Ciljevi teme:** Znati izraditi primijeniti, provesti, procijeniti i poboljšati program audita  
Dizajn procesa audita.

### **Sadržaj teme:**

Sadržaj audit programe (u skladu s ISO 19011).

Definiranje programa audita na odgovarajući način u smislu ciljeva, opsega i resursa.

Prepoznavanje i umanjeње rizika, prepreka i poteškoća povezanih s programom audita.

Provođenje programa audita u smislu informiranja stranaka o programu; navođenja cilja, opsega i kriterija pojedinih audita.

Organiziranje izvršavanja pojedinačnih audita (auditorski timovi, vrijeme, resursi); vođenje i bilježenje programa audita, pojedinačnih audita i auditiranog osoblja.

Odabir i korištenje odgovarajuće auditorske metode i alate u vezi s opsegom i ciljem audita /npr. Biti u mogućnosti odabrati odgovarajuće vrste audita ovisno o postavljenom cilju, opsegu i kriterijima (sustav, proces, proizvod i audit usklađenosti)/.

Utvrđivanje kompetencija i ocjenjivanje osoba uključenih u audit, uključujući auditore.

Zahtjevi za kompetencijom auditora (osobno ponašanje, znanje i vještine).

Nadzor programa audita.

Pregled i poboljšanje programa audita.

## **TEMA: UPRAVLJANJE PROMJENAMA SUSTAVA UPRAVLJANJA**

**Ciljevi teme:** Znati prepoznati promjene u organizaciji

### **Sadržaj teme:**

Principi upravljanja promjenama.

Izrada postupaka promjena u organizacijama - proizvoda, procesa, organizacijski i regulatorno vezanih.