 <p>FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR</p>	<p>POSLOVNIK O KVALITETU</p>	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 1 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

POSLOVNIK O KVALITETU
FAKULTETA ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR

Autor


Doc.dr Marko Nikić

Pregledao

Mr Milica Nikić

Odobrio

Prof.dr Stevo Nikić

 <p>FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR</p>	<p>POSLOVNIK O KVALITETU</p>	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 2 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

Broj: _____
Datum: _____ god.

Na osnovu člana 37 Statuta Fakulteta za pomorstvo i turizam Bar i člana 2 Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta Fakulteta za pomorstvo i turizam Bar, propisujem

POSLOVNIK O KVALITETU

FAKULTETA ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR

za primjenu od strane svih zaposlenih, nastavnika i saradnika u nastavi Fakulteta za pomorstvo i turizam Bar.

Dekan

Prof. dr Stevo Nikić



FAKULTET ZA POMORSTVO I
TURIZAM BAR

POSLOVNIK O KVALITETU

Broj dokumenta:
PS 01

Strana:
3 / 27

Revizija
c

Datum
01.09. 2024.

Sadržaj

	UVOD	4
1.	PREDMET I PODRUČJE PRIMJENE	5
2.	NORMATIVNE REFERENCE	5
3.	TERMINI I DEFINICIJE	7
4.	KONTEKST ORGANIZACIJE	8
4.1	Razumjevanje organizacije i njenog konteksta	8
4.2	Razumjevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana	8
4.3	Utvrđivanje predmeta i područja primjene sistema menadžmenta kvalitetom	8
4.4	Sistem menadžmenta kvalitetom i njegovi procesi	9
5.	LIDERSTVO	9
5.1	Liderstvo i posvećenost	9
5.2	Politika	10
5.3	Organizacione uloge, odgovornosti i ovlašćenja	11
6.	PLANIRANJE	11
6.1	Mjere koje se preduzimaju u odnosu na rizike i prilike	11
6.2	Ciljevi kvaliteta i planiranje za njihovo ostvarivanje	12
6.3	Planiranje promjena	12
7.	PODRŠKA	12
7.1	Resursi	12
7.2	Kompetentnost	13
7.3	Svijest	14
7.4	Komuniciranje	14
7.5	Dokumentovane informacije	14
8.	FUNKCIONISANJE	15
8.1	Planiranje i upravljanje funkcionisanjem	15
8.2	Zahtjevi za proizvode i usluge	15
8.3	Projektovanje i razvoj proizvoda i usluga	17
8.4	Upravljanje eksterno nabavljenim procesima, proizvodima i uslugama	17
8.5	Proizvodnja i pružanje usluga	17
8.6	Puštanje usluga	19
8.7	Upravljanje neusaglašenim izlaznim elementima	19
9.	VREDNOVANJE PERFORMANSI	19
9.1	Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje	19
9.2	Interna provjera	20
9.3	Preispitivanje od strane rukovodstva	20
10.	POBOLJŠAVANJE	21
10.1	Opšte odredbe	21
10.2	Neusaglašenost i korektivne mjere	21
10.3	Stalno poboljšavanje	21

 <p>FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR</p>	<p>POSLOVNIK O KVALITETU</p>	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 4 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

UVOD

Fakultet za pomorstvo i turizam Bar počeo je sa radom studijske 2012/2013. godine kada je upisana prva generacija studenata. Prvi dekan Fakulteta je bio prof. dr Borislav Ivošević.

Za kratki period poslovanja Fakulteta za pomorstvo i turizam Bar je uspostavio sistem menadžmenta kvalitetom (QMS) koji je sertifikovan od strane Lloyd's Registra i Bureau Veritas-a, čime su kvalitet nastave i obuka koje pruža ova institucija usklađeni sa međunarodnim standardima.

Fakultet je tokom svih godina svog postojanja ne samo uspio da organizuje nastavni process na živoj opremi (Luka Bar, Port of Adria, Mornarica Crne Gore, Uprava pomorske sigurnosti, dr Vraneš, JU Srednja stručna škola Bar) već i da najsavremenije opremi svoje kabinete sa navigacionim (Navigational Bridges) mašinskim (Full Mission ERS), GMDSS simulatorima i Simulatorom za visoki napon i na taj način zadovolji visoke standarde IMO i STCW konvencije i Zakon o sigurnosti pomorske plovidbe Crne Gore.


Organi upravljanja FPT BAR su Skupština osnivača i Upravni odbor. Najviše akademsko tijelo – stručni organ FPT BAR je Nastavno-naučno vijeće. Organ rukovođenja FPT BAR je Dekan.

Kontakt informacije Fakulteta za pomorstvo i turizam Bar:

Sjedište / adresa	Marina »Bar«, Topolica D1, šetalište kralja Nikole
Telefon	+ 382 30 550 054
E – mail	info@pfbar.me fptbar@gmail.com
Web	www.pfbar.me

Najviše rukovodstvo je uspostavilo misiju Fakulteta kojom se teži da:

- vrši obrazovanje studenata u oblastima tehničko-tehnoloških i drugih oblasti visokog obrazovanja, da bi njegovi diplomci i postdiplomci sticali znanja, vještine i sposobnosti i dobijali kvalifikacije koje omogućavaju brzo zapošljavanje i visoko profesionalno poslovanje u zemlji i inostranstvu;
- vrši obrazovanje pomoraca u oblastima pomorstva da bi budući pomorci sticali znanja, vještine i sposobnosti i dobijali kvalifikacije koje omogućavaju brzo zapošljavanje i napredovanje u zemlji i inostranstvu;
- bude vodeća nacionalna ustanova visokog obrazovanja u oblasti nautike, brodomaštinstva, lučkog menadžmentima, turizma, hotelijerstva, pomorske elektrotehnike i u drugim oblastima koje Fakultet bude razvijao;
- bude vodeći Trening centar u zemlji i regionu;
- obezbjeđuje uslove za realizaciju i razvoj visoko kvalitetnih i prestižnih istraživanja u okviru djelatnosti Fakulteta;

 <p>FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR</p>	<p>POSLOVNIK O KVALITETU</p>	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 5 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

- teži dostizanju međunarodnih standarda nastave i ishoda učenja koji omogućavaju prohodnost i transfer na strane univerzitete, fakultete i druge visokoobrazovne institucije;
- se povezuje sa nacionalnim, regionalnim i međunarodnim institucijama, visokog obrazovanja radi prihvatanja međunarodnih standarda i pozitivnih iskustava u oblasti visokog obrazovanja;
- teži kontinuiranom praćenju i unaprjeđenju kvaliteta studijskih programa, nastave, naučno istraživačkog rada, obuka i svih drugih standarda iz oblasti visokog obrazovanja, nauke, pomorstva, turizma i pomorske elektrotehnike u okviru djelatnosti Fakulteta.
- da uz proces nastave kontinuirano razvija i stvara uslove za cjeloživotno učenje, obrazovanje odraslih i naučno-istraživački rad kao jedinstvene segmente procesa obrazovanja.

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMJENE

Svrha ovog Poslovnika je da opiše i saopšti sistem menadžmenta kvalitetom Fakulteta za pomorstvo i turizam Bar (u daljem tekstu FPT BAR) čija je osnovna djelatnost obrazovanje studenata u oblastima nautike, brodomaštinstva, lučkog menadžmenta, turizma i pomorske elektrotehnike, vršenje programa obuke za sticanje ovlaštenja, potvrda i obnavljanje ovlaštenja za članove posade broda, kao i sprovođenje programa obrazovanja odraslih.

Na Fakultetu za pomorstvo i turizam Bar postoje pet osnovna akademska studijska programa: Nautika, Brodomaštinstvo, Lučki menadžment, Turizam i Pomorska elektrotehnika i 102 različite obuke i ovlaštenja za članove posade broda.

Na Fakultetu se sprovode i programi obrazovanja odraslih i to: program obrazovanja za sticanje stručne kvalifikacije nautički oficir na radnom nivou i brodomaštinski oficir na radnom nivou, kao i program obrazovanja za sticanje stručne kvalifikacije turistički vodič.

Diploma koja se stiče po završetku studija je diploma Bachelor (BSc/BA) odgovarajućeg studijskog programa, a kad su u pitanju obuke, svakom kandidatu koji je pohađao obuku i položio test provjere znanja izdaje se Potvrda o završenoj obuci. Kada su u pitanju programi obrazovanja odraslih, nakon završenog programa kandidatu se izdaje Potvrda o završenoj obuci, a kad je u pitanju program obrazovanja za sticanje stručne kvalifikacije turistički vodič kandidatu, nakon položenog ispita pred Ispitnom komisijom se izdaje Sertifikat o završenom programu.

FPT BAR kroz proces obrazovanja i obuka u okviru nastave studentima i polaznicima obuka daje potrebna znanja i vještine na osnovu kojih će biti osposobljeni da na odgovarajući način, nakon potrebne plovidbene prakse (kadeture), stiču najviša pomorska zvanja u službi palube ili mašine.

FPT BAR, kroz sistem menadžmenta kvalitetom, specificira zahtjeve:

- kada treba da pokaže svoju sposobnost za učestalom i efikasnim obezbjeđivanjem studijskih programa i obuka koji ispunjavaju zahtjeve studenata i polaznika kursa, a u skladu sa odgovarajućim zakonima i propisima;
- kada ima za cilj da poveća zadovoljstvo korisnika usluga efektivnom primjenom sistema, uključujući procese za poboljšavanje sistema i usaglašavanje sa zahtjevima studenata i polaznika obuka u skladu sa odgovarajućim zakonima i propisima.

Ovaj Poslovnik kvaliteta se primjenjuje u svim organizacionim jedinicama Fakulteta za pomorstvo i turizam Bar.

Područje primjene sistema menadžmenta kvalitetom FPT BAR odnosi se na realizaciju studijskih programa: Nautike, Brodomaštinstva i Pomorske elektrotehnike u skladu sa programima koji su usaglašeni sa

 <p>FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR</p>	<p>POSLOVNIK O KVALITETU</p>	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 6 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

zahtjevima STCW konvencije (IMO model kursevima 7.01, 7.02 i 7.08) kao i realizaciju studijskih programa Lučki menadžment i Turizam.

Područje primjene sistema menadžmenta kvalitetom FPT je i sprovođenje programa obuke za sticanje i obnavljanje ovlaštenja o osposobljenosti pomoraca koji su u skladu sa STCW Konvencijom (STCW Reg. VI/1, STCW Reg. VI/4-1, STCW Reg. VI/6-1, STCW Reg. II/2, STCW Reg. II/3, STCW Reg. II/5, STCW Reg. II/4, STCW Reg. III/5, STCW Reg. III/4, STCW Reg. III/6, STCW Reg. III/7, STCW Reg. IV/2, STCW IV/2, CEPT 31-04E, STCW Reg. VI/3, STCW Reg. V/1-1-1, STCW Reg. V/1-2-1, STCW Reg. V/1-1-3, STCW Reg. V/1-2-2, STCW Reg. V/1-1-2, STCW Reg. VI/2-1, STCW Reg. VI/2-2, STCW Reg. VI/4-2, STCW Reg. V/2, STCW Reg. B-V/b, B-V/c, STCW Reg. VI/5, STCW Reg. VI/6-2), STCW-A-II/1, A-III/1 i A-III/6, STCW-A-II/1-model kursa 7.01, STCW-A-III/1- model kursa 7.02 i nacionalnim zakonodavstvom, kao i izvođenje programa obrazovanja odraslih i to: program obrazovanja za sticanje stručne kvalifikacije nautički oficir na radnom nivou i brodomašinski oficir na radnom nivou, kao i program obrazovanja za sticanje stručne kvalifikacije turistički vodič.

2. NORMATIVNE REFERENCE

- Rješenjem Ministarstva Prosvjete Crne Gore UP I broj 060-11/2017 od 6. marta 2017. godine izdata je licenca za rad Univerziteta „Adriatik“ sa sjedištem u Baru. Univerzitet „Adriatik“ obuhvata visokoškolske institucije na Crnogorskom primorju od Ulcinja do Herceg-Novog. Nastava na pomenutom Univerzitetu realizuje se na sledećim organizacionim jedinicama – fakultetima, koji su akreditovani i licencirani i to:
 - Fakultet za pomorstvo i turizam Bar
 - Fakultet za poslovnu ekonomiju i pravo Bar
 - Fakultet za biznis i turizam Budva
 - Fakultet za mediteranske poslovne studije Tivat
 - Fakultet za menadžment Herceg-Novi
 - Fakultet za saobraćaj, komunikacije i logistiku Budva
 - HEC Fakultet za internacionalni menadžment u turizmu i hotelijerstvo Miločer

Formiranjem Univerziteta Adriatik, objedinjene su samostalne visokoškolske ustanove primorske regije u jednu zajedničku instituciju, čime se doprinosi Nacionalnom i Evropskom sistemu obezbjeđivanja kvaliteta visokog obrazovanja. Istovremeno, ovim se postižu svojevrsna usklađivanja zajedničkih normativa, vrijednosti, misija i ciljeva, kao i upravljanje ljudskim resursima navedenih visokoškolskih ustanova koje ulaze u sastav Univerziteta Adriatik.

Fakultet za pomorstvo i turizam Bar je privatna ustanova visokog obrazovanja sa sjedištem u Baru.

Fakultet za pomorstvo i turizam Bar svoju djelatnost u procesu visokog obrazovanja započeo je organizacijom osnovnih akademskih studija sa pet studijska programa: Nautika, Brodomašinstvo, Lučki menadžment, Turizam i Pomorska elektrotehnika.

Cenatar za obuku pomoraca koji je Rješenjem Ministarstva saobraćaja i pomorstva broj 04-5232/3 od 23.12.2014. godine, ispunio uslove za rad sa pomorcima i realizacijom nastavnih obuka. Produženjem sertifikata dobili smo nova odobrenje od Ministrastva kapitalnih investicija za narednih pet godina:

 <p>FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR</p>	<p>POSLOVNIK O KVALITETU</p>	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 7 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

Odobrenjem Ministarstva kapitalnih investicija broj 342/17-04-4525/1 od 27.07.2021.godine, Odobrenjem Ministarstva kapitalnih investicija broj 05-345/20-8348/1 od 12.12.2020.godine, Odobrenjem Ministarstva kapitalnih investicija broj 08-345/21-8501/2 od 23.07.2021.godine, Odobrenjem Ministarstva kapitalnih investicija broj 08-345/21-8501/3 od 23.07.2021.godine, Odobrenjem Ministarstva kapitalnih investicija broj 08-345/21-8501/4 od 23.07.2021.godine, Odobrenjem Ministarstva kapitalnih investicija broj 08-345/21-8501/5 od 23.07.2021.godine, Odobrenjem Ministarstva kapitalnih investicija broj 08-345/21-8501/6 od 23.07.2021.godine, Odobrenjem Ministarstva kapitalnih investicija broj 08-345/21-8501/7 od 23.07.2021.godine, Odobrenjem Ministarstva kapitalnih investicija broj 08-345/21-8501/8 od 23.07.2021.godine, Odobrenjem Ministarstva kapitalnih investicija broj 08-345/21-8501/9 od 23.07.2021.godine, Odobrenjem Ministarstva kapitalnih investicija broj 08-345/21-8501/10 od 23.07.2021.godine.

FPT BAR je autonoman u obavljanju svoje djelatnosti, u skladu sa licencom i Zakonom o visokom obrazovanju. Djelatnost FPT BAR zasniva se na slijedećim nacionalnim i međunarodnim zakonima i podzakonskim aktima:

- Rješenje o registraciji br. 80-01-12311-5 od 12.01.2012, Poreska uprava,
- Zakon o visokom obrazovanju,
- Pravilnik o standardima i normativima za akreditovanje studijskih programa osnovnih akademskih studija,
- Strategija obezbjeđenja kvaliteta,
- Rješenje o akreditaciji,
- Rješenje o licenci UA,
- Rješenje o licenci FPT BAR
- Statut Fakulteta za pomorstvo i turizam Bar,
- Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta Fakulteta za pomorstvo i turizam Bar,
- Pravilnik o uslovima, kriterijumima i postupku upisa u prvu godinu studija Fakulteta za pomorstvo i turizam Bar,
- Pravila prepisa sa drugih fakulteta na Fakultet za pomorstvo i turizam Bar,
- Pravila studiranja na osnovnim studijama Fakulteta za pomorstvo i turizam Bar,
- Pravilnik o načinu i postupku vrednovanja i ocjenjivanja rada studenata Fakulteta za pomorstvo i turizam Bar,
- Pravilnik o sadržaju i obliku diplome i dopune diplome, vođenju matične knjige studenata, evidenciji i sadržaju javnih isprava koje izdaje ustanova visokog obrazovanja,
- Pravilnik o izmjenama i dopunama pravilnika o vrstama zvanja i ovlašćenja, uslovima za sticanje zvanja i izdavanje ovlašćenja za članove posade broda,
- Pravilnik o dopunama pravilnika o vrstama zvanja i ovlašćenja, uslovima za sticanje zvanja i izdavanje ovlašćenja za članove posade broda,
- Zakon o priznavanju inostranih obrazovnih isprava i izjednačavanju kvalifikacija,
- STCW Konvencija, Međunarodna konvencija o standardima za obuku, izdavanje uvjerenja i držanje brodske straže 95/2010,
- IMO Model Course (nabrojani u Spisak međunarodnih propisa)
- Zakon o naučno istraživačko djelatnosti,
- Zakon o zaštiti mora od zagađivanja sa plovnih objekata,
- Sistemi menadžmenta kvaliteom, Zajtjevi MEST ISO 9001:2016
- MEST ISO 9000, Sistemi menadžmenta kvalitetom, Osnove i rečnik, izdanje 2016. godine.

 <p>FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR</p>	<p>POSLOVNIK O KVALITETU</p>	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 8 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

3. TERMINI I DEFINICIJE

U ovom Poslovniku koristiće se, tamo gdje je povoljno, slijedeće skraćenice u značenju:

- UA - Univerzitet "Adriatik" Bar
- FPT BAR - Fakultet za pomorstvo i turizam Bar
- UO - Upravni odbor
- NNV - Nastavno-naučno vijeće
- ISO - Međunarodna organizacija za standardizaciju
- MEST - crnogorski standardi
- QMS - sistem menadžmenta kvalitetom
- ECTS - evropski sistem prenosa kredita
- STCW Konvencija - Međunarodna konvencija o standardima za obuku, izdavanje uvjerenja i vršenje brodske straže (skraćenica STCW dolazi od teksta na engleskom »Standards of Training, Certification and Watchkeeping)

Sistem menadžmenta kvalitetom PFB definisan ovim Poslovníkom prihvata sve termine i definicije definisane u standardu ISO 9000:2015.

4. KONTEKST ORGANIZACIJE.

4.1 Razumijevanje organizacije i njenog konteksta


Kontekst FPT BAR čine brojni spoljašnji i unutrašnji faktori koji su relevantni za svrhu i strateško usmjerenje FPT BAR, faktori koji utiču na sposobnost ostvarenja predviđenih rezultata. Kontekst FPT BAR je definisan u **prilogu broj 1** primjenom SWOT analize. Kontekst se na FPT BAR prati, preispituje i po potrebi ažurira dok se na preispitivanju od strane rukovodstva vrši njegovo godišnje redovno preispitivanje i ažuriranje ako je potrebno.

4.2 Razumijevanje potreba i očekivanja zainteresovanih strana

Najviše rukovodstvo je preko zaposlenih u svim organizacionim jedinicama razmatralo i analiziralo sve eventualno zainteresovane strane kao i potrebe i očekivanja zainteresovanih strana i na sjednici Vijeća usvojilo dokument **prilog broj 2** ovog Poslovnika u kojem su jasno definisane zainteresovane strane i njihovi zahtjevi i očekivanja. Informacije o zainteresovanim stranama se prate i preispituju i po potrebi, ovaj dokument se ažurira dok se na preispitivanju od strane rukovodstva vrši njihovo obavezno godišnje preispitivanje i ažuriranje ako je potrebno.

4.3 Utvrđivanje predmeta i područja primjene sistema menadžmenta kvalitetom

Prilikom utvrđivanja predmeta i područja primjene FPT BAR je, kroz analize, razmatrao:

 <p>FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR</p>	<p>POSLOVNIK O KVALITETU</p>	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 9 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

- interna pitanja (organizacija, zaposleni, rukovodstvo, prostorni kapaciteti...) i eksterna pitanja (konkurencija, spoljašnje zainteresovane strane, ekonomski, politički i ekonomski faktori, društvo...)
- potrebe i očekivanja zainteresovanih strana
- kvalitet proizvoda i usluga.

U ovom Poslovniku dati su odgovori na zahtjeve standarda ISO 9001:2015.

Područje primjene sistema menadžmenta kvalitetom FPT BAR odnosi se na realizaciju studijskih programa: Nautike, Brodomaštinstva i Pomorske elektrotehnike u skladu sa programima koji su usaglašeni sa zahtjevima STCW konvencije (IMO model kursevima 7.01, 7.02 i 7.08) kao i realizaciju studijskog programa Lučki menadžment, Turizam. Područje primjene sistema menadžmenta kvalitetom FPT je i sprovođenje programa obuke za sticanje i obnavljanje ovlaštenja o osposobljenosti pomoraca koji su u skladu sa STCW Konvencijom (STCW Reg. VI/1, STCW Reg. VI/4-1, STCW Reg. VI/6-1, STCW Reg. II/2, STCW Reg. II/3, STCW Reg. II/5, STCW Reg. II/4, STCW Reg. III/5, STCW Reg. III/4, STCW Reg. III/6, STCW Reg. III/7, STCW Reg. IV/2, STCW IV/2, CEPT 31-04E, STCW Reg. VI/3, STCW Reg. V/1-1-1, STCW Reg. V/1-2-1, STCW Reg. V/1-1-3, STCW Reg. V/1-2-2, STCW Reg. V/1-1-2, STCW Reg. VI/2-1, STCW Reg. VI/2-2, STCW Reg. VI/4-2, STCW Reg. V/2, STCW Reg. B-V/b, B-V/c, STCW Reg. VI/5, STCW Reg. VI/6-2), STCW-A-II/1, A-III/1 i A-III/6, STCW-A-II/1-model kursa 7.01, STCW-A-III/1-model kursa 7.02 i nacionalnim zakonodavstvom kao i izvođenje programa obrazovanja odraslih i to: program obrazovanja za sticanje stručne kvalifikacije nautički oficir na radnom nivou i brodomašinski oficir na radnom nivou, kao i program obrazovanja za sticanje stručne kvalifikacije turistički vodič.

4.4 Sistem menadžmenta kvalitetom i njegovi procesi

FPT BAR kao podršku obavljanju poslova iz svoje djelatnosti uspostavio je i održava dokumentovan sistem menadžmenta kvalitetom, kao sredstvo pomoću koga sprovodi politiku kvaliteta, postiže ciljeve kvaliteta i unapređuje svoje usluge kao i zadooljstvo korisnika usluga.

Za sve poslovne procese su definisane jasne procedure koje sadrže parametre procesa koji omogućavaju praćenje procesa i stvaraju preduslov za donošenje odluka za unaprijeđenje istih. Poslovni procesi i njihovo međusobno djelovanje su opisani u "Mreži procesa" koja je data u **prilogu broj 3** ovog poslovnika.


Zahtjevani ulazni elementi za procese, očekivani izlazni elementi, kriterijumi i metode za praćenje procesa, resursi za njihovu realizaciju, odgovornosti i ovlaštenja, rizici i prilike, njihovo vrednovanje i osnov za poboljšanje su definisani u svakoj proceduri pojedinačno za konkretan proces odnosno njegovu realizaciju.

5. LIDERSTVO

5.1 Liderstvo i posvećenost

5.1.1 Opšte odredbe

Dekan FPT BAR na sledeći način pokazuje liderstvo i posvećenost u odnosu sistem menadžmenta kvalitetom:


 <p>FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR</p>	<p>POSLOVNIK O KVALITETU</p>	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 10 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

- preuzima krajnju odgovornost za efektivnost sistema menadžmenta kvalitetom, izlaze iz preispitivanja menadžmenta i rezultate internih provjera koristi kao polazne osnove za unaprijeđenje sistema odnosno umaprijeđenje kvaliteta usluga FPT BAR;
- da su politika kvaliteta i ciljevi kvaliteta za sistem menadžmenta kvalitetom uspostavljeni i da su u saglasnosti sa kontekstom i strateškim usmjerenjem organizacije;
- proaktivno radi na podsticanju zaposlenih na primjenu sistema menadžmenta kvalitetom i na održavanju i unaprijeđenju istog što doprinosi boljem poslovanju FPT BAR i većem zadovoljstvu studenata i osoblja .
- promovira procesni pristup i stara sa da upravljanje rizikom funkcionisanja Fakulteta kroz primjenu procedure za upravljanje rizikom i kroz vođeje Registra rizika bude potpuno i sveobuhvatno.
- obezbjeđivanjem dostupnih resursa (kompetentni i sposobni zaposleni i nastavno osoblje, podržavajuća oprema i tehnika, literatura i propisi regulisano uspostavljanje ciljeva kvaliteta;
- komunicira sa istim o važnosti efektivnog menadžmenta kvalitetom i usaglašavanju sa zahtjevima;
- obezbjeđuje da sistem menadžmenta kvalitetom ostvaruje namjeravane rezultate;
- angažuje, usmjerava i podržava zaposlene da doprinose efektivnosti sistema menadžmenta kvalitetom;
- promovira poboljšanje;
- podržava rukovodioce da bi pokazali svoje liderstvo na način kako se to primjenjuje u njihovim oblastima.

5.1.2 Usredsređenost na korisnika

NNV FPT BAR analizom potreba i očekivanja korisnika usluge koje su iskazane kroz upis na studijske programe FPT BAR ili na obuku i u direktnom radu sa studentima i polaznicima obuke, pokazuje liderstvo i posvećenost što obezbjeđuje neprekidnu usredsređenost na korisnike usluga,

- a) utvrđivanjem, razumjevanjem i dosljednim ispunjenjem zahtjeva pomoraca i studenata i primjenjivih zakona i propisa kroz:
- rad NNV,
 - korišćenje odgovarajućih nastavnih planova i programa koji obuhvataju sadržaje prema zahtjevima
 - STCW Konvencije 95/2010 i IMO Model courses i zadovoljavaju standarde akademskih studija, kao
 - i potrebe oblikovanja obrazovno-stručnog profila kadra za potrebe pomorske privrede;
 - angažovanje kompetentnog nastavnog osoblja za realizaciju nastave i obuke;
 - korišćenje odgovarajućih planova i programa obuka koji obuhvataju sadržaje prema zahtjevima STCW Konvencije 95/2010 i IMO Model courses;
 - inoviranje planova i programa, u skladu sa zahtjevima novih potreba, uz poštovanje nacionalnih i međunarodnih propisa i
 - primjenom uspostavljenog QMS-a.

 FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR	POSLOVNIK O KVALITETU	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 11 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

- b) najviše rukovodstvo prati primjenu procedure za upravljanje rizicima i prilikama, nadzire Registar rizika i upravljanje rizicima i sve njegove elemente koji mogu uticati na zadovoljstvo korisnika i eventualne djelovanje.
- c) Radi ocjene kvaliteta nastave na FPT:
- vrši se anketiranje studenata i kandidata za obuke, u skladu sa procedurom PR 08 Praćenje i mjerenje zadovoljstva korisnika usluga FPT BAR i praćenje zadovoljstva korisnika usluge, a rezultati ankete koriste se za poboljšanje nastave, a kada su u pitanju obuke u skladu sa procedurom PR 16 Stručno osposobljavanje pomoraca;
 - na sjednicama NNV analizira se nastava poslije svakog semestra (usvajaju ocjene, razmatraju: rezultati anketa, primjedbe i sugestije, ako ih ima, prolaznost po predmetima i dr.) i planira nastava za naredni semestar, a obuke se analiziraju jednom godišnje (u februaru mjesecu dati Izvještaj o obukama za prethodnu godinu).

5.2 Politika kvaliteta

5.2.1 Uspostavljanje politike kvaliteta

Najviše rukovodstvo je usvojilo Politiku kvaliteta koja se u FPT BAR primjenjuje i održava. Politika kvaliteta FPT BAR odgovara svrsi i kontekstu, obezbjeđuje okvir za postizanje ciljeva, uključuje posvećenost zadovoljenju primjenjivih zahtjeva korisnika i uključuje posvećenost stalnom poboljšanju sistema menadžmenta kvalitetom. Politika kvaliteta se preispituje najmanje jednom godišnje na redovnom preispitivanju menadžmenta a po potrebi i češće vanredno. Politika kvaliteta je prikazana u **prilogu broj 4**.

5.2.2 Komuniciranje o politici kvaliteta

Politika kvaliteta FPT BAR je u štampanoj formi istaknuta na vidnim mjestima na fakultetu, objavljena je na web stranici FPT BAR (<http://www.pfbar.me>) i čuva se kao dokumentovana informacija. Svaki zaposleni je u okviru distribucije dokumenata QMS dobio politiku kvaliteta, upoznat je sa njenim sadržajem i preko svog pretpostavljenog može dobiti dodatna pojašnjenja, a isto tako može predložiti njenu izmjenu i dopunu.

5.3 Organizacione uloge, odgovornosti i ovlašćenja

Organizacione uloge, odgovornosti i ovlašćenja su prioritetno definisane u Pravilniku o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji FPT BAR. Takođe, sve aktivnosti, relaizacija usluga FPT BAR se sprovode u skladu sa procedurama i uputstvima QMS gdje su definisane odgovornosti i ovlašćenja za vlasnike procesa i učesnike u njihovoj realizaciji.

FPT BAR je svoj poslovni sistem uredio i uskladio sa zahtjevima Standarda ISO 9001:2015, on se primjenjuje, održava i kontinuirano unaprijeđuje. Primjenom jasno definisanih procedura za sve bitne procese obezbjeđuje se da izlazi iz procesa rada budu očekivanog i zahtjevanog kvaliteta, odnosno da ispunjavaju zadate kriterijume.

Za sve ključne procese FPT BAR su definisane jasne performanse procesa odnosno sistema, performanse se prate i o njihovom stanju izvještava najviše rukovodstvo.

 <p>FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR</p>	<p>POSLOVNIK O KVALITETU</p>	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 12 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

U Politici kvaliteta FPT BAR je iskazano opredjeljenje da svi zaposleni budu usmjereni ka ispunjenju zahtjeva korisnika usluga i svi zaposleni su upoznati tim opredjeljenjem i od strane najvišeg rukovodstva se podstiču na ispunjenje ovog zahtjeva.

FPT BAR je obezbjedio potpuno očuvanje integriteta QMS kada su izmjene sistema u pitanju. Obzirom da su Zakonom o visokom obrazovanju i drugim zakonima jasno definisani svi procesi na fakultetima izmjena sistema skoro da i nema.

6 PLANIRANJE

6.1 Mjere koje se odnose na rizike i prilike

FPT BAR razmatra gledišta koja se odnose na eksterna i ineterna pitanja koja su relevantna za njegovu svrhu i njegovo strateško opredjeljenje, kao i pitanja razumjevanja potreba i očekivanja zainteresovanih strana. Procedurom PR 02 Upravljanje rizicima i prilikama na FPT BAR je propisan način utvrđivanja rizika i prilika, njihova evaluacija, kao i djelovanje po tim pitanjima što potvrđuje da se:

- ostavruju namjeravani rezultati,
- povećavaju željeni efekti,
- spriječavaju ili smanjuju neželjeni efekti i
- postižu poboljšanja sistema.

Na FPT BAR se u Registru rizika **prilog broj 5** definišu svi potencijalni rizici i prilike kao i mjere koje se odnose na njih. Sve mjere su integrisane u procese sistema menadžementa kvalitetom i njihova efektivnost se vrednuje i evidentira u navedenom registru.

6.2 Ciljevi kvaliteta i planiranje za njihovo ostvarivanje

Dekan Fakulteta zajedno sa NNV na redovnom preispitivanju menadžementa od strane rukovodstva, a po potrebi i vanredno propisuje ciljeve kvaliteta koji su konzistentni sa politikom kvaliteta, relevantni za funkcionisanje fakulteta i njegove procese. Pojedinačni ciljevi kvaliteta se pripremaju na slobodnoj formi, ali se strogo vodi računa da sadrže sve standardom propisane elemente, da su jasni i stimulatívni, vremenski oročeni, mjerljivi, sa jasno definisanim resursima za njihovu relaizaciju. Za svaki cilj kvaliteta pojedinačno, izrađuju se planovi kvaliteta u kojima je jasno opisan način realizacije svakog cilja. Spisak planova kvaliteta se vodi na obrascu FPT BAR QMS 028 **prilog broj 7**.

6.3 Planiranje izmjena

Svaki zaposleni na FPT BAR može da podnese pisanu inicijativu predstniku rukovodstva za kvalitet ili pretpostavljenom kojom predlaže izmjenu dokumentacije sistema menadžementa kvalitetom, odnosno izmjenu poslovnih procesa. Inicijativa će se razmatrati na NNV i ukoliko se zaključi da je opravdana, NNV donosi odluku o prihvatanju inicijative i zadužuje zaposlene za njenu realizaciju. Prilikom donošenja navedene odluke, vodi se računa o raspoloživim resursima. Nakon potpune implementacije inicijative za promjenama dekan donosi odluku kojom se definišu odgovornosti i ovlaćenja.

 <p>FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR</p>	<p>POSLOVNIK O KVALITETU</p>	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 13 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

7 PODRŠKA

7.1 Resursi

7.1.1 Opšte odredbe

FPT BAR je visokoškolska obrazovna institucija koja se pretežno bavi edukacijom pomoraca. Na FPT BAR se kontinuirano razmatraju:

- sposobnosti i ograničenja postojećih internih resura i
- što je potrebno da se nabavlja od eksternih isporučilaca.

Nabavka od eksternih isporučilaca se vrši u skladu sa proceduriom PR 11 Nabavka.

7.1.2 Ljudi

FPT BAR je potrebe za realizaciju planiranih procesa jasno definisala u Pravilniku o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta. Svi zaposleni ispunjavaju uslove i kriterijume koji su Pravilnikom zadati. Kontinuirano se obučavaju i usavršavaju za uspješno i kompetentno obavljanje radnih zadataka. Upravljanje ljudskim resursima je opisano u proceduri PR 04 Obuka.

7.1.3 Infrastruktura

FPT BAR raspolaže odgovarajućom modernom infrastrukturom za funkcionisanje svih procesa. Prostorije su moderno opremljene, klimatizovane, prozračne i sa dovoljno svjetlosti. Informatička oprema je savremena, svi zaposleni u administraciji posjeduju odgovarajuće računare koji se održavaju od strane osposobljenog službenika. Informaciono komunikacione tehnologije ispunjavaju sve uslove za uspješnu realizaciju procesa FPT BAR.

Svi fizički parametri okruženja ispunjavaju potrebne zahtjeve i fizičko okruženje za rad je odgovarajuće.

7.1.4 Okruženje za realizaciju operativnih aktivnosti procesa

Okruženje u kojem se na FPT BAR realizuju procesi je apsolutno odgovarajuće, međusobni odnosi svih zaposlenih su na visokom nivou, a isto tako i odnosi sa studentima. Radni uslovi i jasno definisani postupci za obavljanje radnih zadataka zaposlene rasterećuju od bilo koje vrste stresa i problema.

Radni prostor za sva radna mjesta ispunjava postavljene kriterijume po pitanju: temperature, toplote, vlažnosti, svjetlosti, protoka vazduha, higijene i buke.

7.1.5 Resursi za praćenje i mjerenje

Na FPT BAR oprema odnosno uređaji za praćenje i mjerenje su:

- mjerenje i praćenje zadovoljstva korisnika usluga,
- interne provjere,
- mjerenje i praćenje procesa i
- praćenje i kontrolisanje usluge.

 <p>FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR</p>	<p>POSLOVNIK O KVALITETU</p>	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 14 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

Na FPT BAR se ne koristi oprema odnosno uređaji za praćenje i mjerenje te je stoga ova tačka standarda izostavljena.

7.1.6 Znanje organizacije

FPT BAR je potrebna znanja i kompetncije definisao u Pravilniku o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta. Posebna znanja i kompetencije zaposleni stiču pohađanjem domaćih i međunarodnih seminara i radionica. Za svakog zaposlenog se vodi personalni dosije gdje se pored potvrda o formalnom obrazovanju čućaju i sertifikati i potvrde i posebnim edukacijama i znanjima.

7.2 Kompetentnost

Za osoblje koje obavlja poslove koji utiču na kvalitet usluge na FPT BAR:

- definisana je potrebna kompetentnost,
- obezbjeđena je obuka,
- ocjenjuje se efektivnost obuke,
- osigurava se da su zaposleni, nastavnici i saradnici u nastavi svjesni relevantnosti i značaja svojih aktivnosti i
- održavaju se odgovarajući zapisi.

U Zakonu o visokom obrazovanju, Statutu, Pravilniku o organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta FPT BAR i Pravilniku o organizaciji i izvođenju obuka za sticanje ovlašćenja pomoraca definisana je potrebna kompetentnost za nastavno i administrativno osoblje FPT BAR.

Analiza kompetentnosti vrši se prilikom pripreme za realizaciju usluge, kada se u skladu sa: zahtjevima nastavnih planova studijskih programa, zahtjevima planova obuka, prilivom i odlivom zaposlenih, nastavnika i saradnika u nastavi, potrebama QMS-a, izmjenama nacionalnih i međunarodnih propisa planira obuka, sticanje neophodnih znanja i podizanje kompetentnosti.


Na osnovu gore pobrojanih elemenata planira se obuka u skladu sa procedurom PR 04 Obuka i usavršavanje kadrova.

7.3 Svijest

Svi zaposleni na FPT BAR su preko dekana, preko svojih pretpostavljenih i direktno upoznati sa politikom kvaliteteta koja je, pored ostalog, istaknuta na vidnim mjestima u svim organizacionim jedinicama. FPT BAR na web prezentaciji www.pfbar.me. Takođe, zaposleni su preko dekana, prodekana, sekretara fakulteta i predstavnika rukovodstva za kvalitet upoznati sa ciljevima kvaliteta FPT BAR. Efektivnost sistema menadžmenta kvalitetom, odnosno, performanse pojedinih procesa se prate i vrednuju i zaposleni su upoznati njihovim vrijednostima i značajem unaprijeđenja. Eksternim i inetnim provjerama se prati sistem i o evidentiranim neusaglašenostima su upoznati zaposleni na čije sa aktivnosti odnose neusaglašenosti. Zaposleni na FPT BAR imaju visoko razvijenu svijest o značaju njihove uloge u radu FPT BAR i značaju FPT BAR u društvenoj zajednici i sve neusaglašenosti otklanjaju u najkraćem mogućem roku.

7.4 Komuniciranje

Zaposleni na FPT BAR komuniciraju međusobno interno, i eksterno sa studentima, međunarodnim i domaćim organizacijama i pojedincima.

 <p>FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR</p>	<p>POSLOVNIK O KVALITETU</p>	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 15 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

Komunikacija se vrši zavisno od potreba zaposlenih, a komunicira se o svim pitanjima koja se odnose na rad FPT BAR i Trening Centra. Komunikacija se odvija usmenim i pismenim (elektronska pošta) putem, između dekana, prodekana, koordinatora Centra, predstavnika rukovodstva za kvalitet, zaposlenih (studentska služba, trening centar) i studenata.

U studentskoj službi i trening centru studenti i polaznici kurseva mogu dobiti sve potrebne informacije, vezane za studijske programe, ispite, rokove i ostale pojedinosti o uslugama na Fakultetu i u Trening Centru. Uprava Fakulteta sa zaposlenima komunicira putem radnih sastanaka, usmenih i pismenih zaduženja.

Svi zaposleni imaju službene mail-ove putem kojih se obavlja veći dio pismene komunikacije, takođe postoji opšta mail adresa, pomorski**fakultetbar@gmail.com** putem koje se komunicira sa studentima, kao mail adresa Trening Centra pfbobuke@gmail.com putem koje se komunicira sa polaznicima kursa.

Dekan u ime Fakulteta komunicira sa domaćim i međunarodnim organizacijama, kao i spoljnim saradnicima.

7.5 Dokumentovane informacije

Na FPT BAR su uspostavljene dokumentovane informacije i sa njima upravlja na propisan i standardom zahtijevan način. Dokumentovane informacije PFB obuhvataju:

- dokumentovane informacije koje zahtijeva međunarodni standard ISO 9001:2015 i
- dokumentovane informacije koje su utvrđene na FPT BAR kao neophodne za efektivnost QMS

Upravljanje dokumentovanim informacijama je propisano procedurom PR 01 Upravljanje dokumentovanim informacijama.

8 REALIZACIJA OPERATIVNIH AKTIVNOSTI

8.1 Planiranje i upravljanje realizacijom operativnih aktivnosti

Usluge koje pruža FPT BAR se odvijaju pod kontrolisanim uslovima. Svi procesi pružanja usluga se planiraju prema potrebama korisnika, zakonskim zahtjevima i internim standardima. Prilikom planiranja, utvrđuju se potrebni ljudski i materijalni resursi za pružanje usluga. Obezbeđuju se potrebna znanja zaposlenima putem obuka i nabavke potrebne oprema za pružanje usluga.

U okviru definisanja realizacije usluga, utvrđuju se postupci kontrolisanja. Za njih se takođe obezbeđuju potrebni ljudski i materijalni resursi.

Razvojem novih procesa ili unapređenjem i reinžinjerinom postojećih procesa upravlja se u skladu sa procedurom PR 10 Razvoj usluge.

8.2 Zahtjevi za usluge

FPT BAR pored zakonskih zahtjeva i zahtjeva međunarodnih konvencija sa posebnom pažnjom razmatra i zahtjeve korisnika usluga, komunicira sa korisnicima i teži da ispuni njihove zahtjeve i potrebe, utvrđuje zahtjeve za usluge koje pruža te preispituje zahtjeve za uslugama.

8.2.1 Komuniciranje sa korisnicima usluga

 <p>FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR</p>	<p>POSLOVNIK O KVALITETU</p>	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 16 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

Zaposleni na FPT BAR ostvaruju direktnu komunikaciju sa korisnicima usluga u okviru svojih redovnih aktivnosti. Informacije o uslugama FPT BAR korisnicima se dostavljaju i ažurnim održavanjem internet sajta i učešćem na stručnim seminarima i savjetovanjima gdje predstavnici FPT BAR prezentuju naučne radove iz oblasti pružanja usluga.

Na sve usmene upite se FPT BAR odgovara odmah dok se na pismene odgovor šalje istim putem kako je upit i primljen. Ugovori u studiranju se na odgovarajući način čuvaju u arhivi Fakulteta.

FPT BAR kontinuirano prati i mjeri zadovoljstvo korisnika usluga gdje prioritarno primjenjuje njihovo anketiranje što FPT BAR omogućava da od njih dobije povratne informacije koje se razmatraju na sjednicim najvišeg rukovodstva Fakulteta.

U arhivi FPT BAR se na primjeren način u personalnim dosijeima čuvaju sva dokumenta studenata i polaznika kurseva.

Ukoliko studenti a posebno polaznici kurseva imaju specifične zahtjeve po pitanju obuka njihove potrebe će u najkraćem roku biti razmatrane na sjednicama najvišeg rukovodstva FPT BAR.

8.2.2 Utvrđivanje zahtjeva za usluge

FPT BAR utvrđuje zahtjeve vezane za uslugu iz:

- nastavnih planova i programa,
- planova i programa obuka,
- zakona i podzakonskih akata (domaćih i međunarodnih propisa) koji se primjenjuju na uslugu,
- internih pravila FPT BAR (Pravila studiranja, Pravila o upisu i prepisu, Pravila ocjenjivanja...),
- identifikujući i sve druge dodatne zahtjeve utvrđene tokom pripreme za realizaciju usluge.

Identifikacija zahteva vezanih za uslugu služi za pripremu realizacije usluge, planiranje resursa i pripremu preispitivanja zahteva vezanih za učenje.


8.2.3 Preispitivanje zahtjeva za usluge

Rukovodilac studentske službe i samostalni referent u studentskoj službi primaju zahtjeve tj. Prijave za upis u prvi semestar ili upis narednog semestra (ovjera semestra) i vrše preispitivanje zahtjeva. Kad su u pitanju obuke- koordinator vrši preispitivanje zahtjeva.

Preispitivanjem se obezbjeđuje da:

- zahtjevi budu jasno definisani,
- podnosioci zahtjeva ispune sve uslove predviđene za upis/ovjeru semestra (priložena potrebna dokumentacija, uplate, prethodno položeni ispiti...), odnosno za izvođenje obuke (plaćene nadoknade, posjedovanje propisane dokumentacije i sl.)
- se razriješe sve nejasnoće i nedoumice, ako postoje i
- dođe do odluke da li je PFB u mogućnosti da primi prijavu / zahtjev studenta odnosno polaznika obuke.

Kada student podnese Prijavu za upis i kada je ona validna, studentska služba je prihvata i odlaže u dosije. FPT BAR i student zaključuju Ugovor o studiranju. Jedan primjerak Ugovora se daje studentu, a drugi se odlaže u Dosijske studenta.

 <p>FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR</p>	<p>POSLOVNIK O KVALITETU</p>	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 17 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

Kada student izvrši promjenu zahtjeva (npr. prepis) isti se podvrgava procesu preispitivanja i evidentiranja kao i prethodni dokument.

Kada polaznik obuke podnese pismeni zahtjev za izvršenje obuke i kada je ona validna, izvršeno preispitivanje zahtjeva za izvođenjem obuke evidentira se na zahtjevu za izvršenjem usluge, potvrđivanjem prijema zahtjeva iz kog se vidi:

- kada je zahtjev primljen (kada je vršeno preispitivanje),
- ko je primio zahtjev (ko je vršio prispitivanje, njegov potpis),
- da su zahtjevi dovoljno dobro definisani.

Pismeni zahtjev se odlaže u dokumentaciju predstojeće obuke, a kasnije se prilaže u dosije svakog kandidata, što znači da je zahtev validan i da će se pristupiti blagovremenom izvođenju obuke.

Kada polaznik obuke izvrši promjenu zahtjeva, isti se podvrgava procesu preispitivanja i evidentiranja kao i prethodni dokument.

FPT BAR nema u svojoj praksi klasičnog ugovaranja sa polaznicima obuka, te se ta kategorija preispitivanja ne uređuje.

8.2.4 Izmjene zahtjeva za usluge

Kada dođe do promjena zahtjeva za uslugama FPT BAR razmatra i preispituje nove zahtjeve. Ukoliko je FPT BAR sposoban da ispuni i izmjenjene zahtjeve oni se prihvataju o čemu se obavještavaju svi zaposleni koji učestvuju u pružanju izmjenjene usluge.

8.3 Projektovanje i razvoj usluga

Na FPT BAR se upravlja projektovanjem i razvojem usluga. Za realizaciju procesa projektovanja i razvoja usluge definisana je dokumentovana informacija, procedura PR 10 Razvoj usluge kojom je detaljno opisano na koji način se razvija nova usluga ili postojeća značajno mijenja i unaprijeđuje.

8.4 Upravljanje eksterno nabavljenim proizvodima i uslugama

Procesi, proizvodi i usluge koje FPT BAR nabavlja su usaglašeni sa njenim zahtjevima, zahtjevima standarda i zahtjevima korisnika usluga. Nabvaka procesa proizvoda i usluga je definisana dokumentovanom informacijama, procedurama PR 07 Nabavka i PR 14 Angažovanje nastavnog osoblja i opreme.

8.5 Pružanje usluga

8.5.1 Upravljanje pružanjem usluga

Usluge se na FPT BAR pružaju u potpuno kontrolisanim uslovima. Za sve pojedinačne ključne procese pružanja usluga definisane su posebne dokumentovane informacije, procedure i to:

- PR 11 Upis studenata,

 <p>FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR</p>	<p>POSLOVNIK O KVALITETU</p>	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 18 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

- PR 12 realizacija i praćenje nastavnog procesa,
- PR 13 Provjera znanja studenata
- PR 14 Angažovanje nastavnog osoblja i opreme
- PR 15 Izrada naučnoistraživačkih projekata
- PR 16 Stručno osposobljavanje pomoraca
- PR17 Izdavačka djelatnost.

8.5.2 Identifikacija i sljedivost

FPT BAR prati realizaciju obrazovne usluge, na osnovu dokumentovanih informacija:

- nastavnog plana za svaki studijski program,
- nastavnog plana i programa za svaki predmet,
- javnog oglasa i rang liste,
- dokumentacije za upis / prepis (prijave, priložena dokumentacija, Ugovor o studiranju),
- dosije studenta,
- matične knjige studenata,
- dosije nastavnika / saradnika (diploma i izbor u zvanje - kopije, Ugovor o angažovanju),
- zapisa koji se formiraju tokom izvođenja nastave (evidencije prisutnosti, obrazac za evidenciju osvojenih poena, mjesečni plan stručnih vježbi, zahtjevi za angažovanje opreme, itd.),
- zapisa o kontrolisanju nastave,
- ankete i njenih rezultata,
- zapisnika sa sjednica NNV,
- knjige evidencije završetka akademskih osnovnih studija i
- godišnjih izvještaja o radu

čime se ostvaruje potpuna sledljivost u obim i kvalitet obrazovne usluge. Navedena dokumenta definisana su u odgovarajućim procedurama ili uputstvima.

8.5.3 Imovina koja pripada korisnicima ili eksternim isporučiocima

Imovinom korisnika ili eksternih isporučilaca koja je predata na korišćenje upravlja se u skladu sa zakonom.

Zaposleni u studentskoj službi dužni su da na odgovarajući način zaštite i obezbijede imovinu korisnika i druge službene materijale od neovlašćene upotrebe, oštećenja ili gubitka i sa njima postupaju sa dužnom pažnjom. Dokumenta korisnika čuvaju se u registratorima, u zaključanim ormarima i nisu dostupna neovlašćenim licima.

8.5.4 Očuvanje

FPT BAR čuva svu imovinu kojom raspolaže, kao i dokumentaovane informacije vezanu za realizaciju svih svojih usluga. Dokumentovane informacije se čuvaju u arhivi u registratorima koji su zaključani u ormarima. Arhiva obezbjeđuje uslove kojima su dokumentovane informacije zaštićene od vlage, direktne svetlosti i drugih potencijalnih uzročnika oštećenja. U dokumentovanim postupcima za svaki proces precizno je definisano mjesto, vrijeme, rok i osoba odgovorna za čuvanje zapisa i dokumentacije koja nastaje u identifikovanim procesima.

 <p>FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR</p>	<p>POSLOVNIK O KVALITETU</p>	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 19 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

8.5.5 Aktivnosti nakon isporuke

FPT BAR je nakon isporuke svojih usluga na raspolaganju korisnicima usluga za produženje saradnje u skladu sa zakonom, međunarodnim propisima i internim aktima FPT BAR. Ukoliko dođe do štamparske ili druge greške prilikom štampanja diploma ili sertifikata FPT BAR će na zahtjev korisnika, uz ponovnu kontrolu, i preispitivanje greške o svom trošku studentu ili pomorcu izdati novi ispravljeni dokument. FPT BAR će od pomoraca primati i registrovati povratne informacije kojima oni raspolažu i do kojih dolaze tokom plovidbe na razni m svjetskim pomorskim kompanijama.

8.5.6 Upravljanje izmjenama

FPT BAR kontinuirano prati zakonsku regulativu i međunarodne propise i svoje procese usklađuje sa istom. Ukoliko dođe do izmjena u pravnoj regulativi ili zahtjevima korisnika usluga, FPT BAR će pokrenuti aktivnosti na izmjeni i prilagođenju operativnih procedura i uputstava. O eventualnim izmjenama vodi dokumentovane informacije i čuva ih a zaposleni će izmjenjene dokumentovane informacije dobiti u skladu ssa procedurom PR 01 Upravljanje dokumentovanim informacijama. O izmjenama se obavještavaju korisnici usluga PFB.

8.6 Puštanje usluga

Zaposleni na FPT BAR pripremaju operativne procedure za realizaciju usluga, međusobno se usaglašavaju i na kraju preispituju donesene operativnu procedure. Konačno pripremljena operativna procedura se dostavlja Dekanu na pregled i odobravanje. Nakon odobrenja Dekana smatra se da je procedura puštena i da je na snazi.

8.7 Upravljanje neusaglašenim izlaznim elementima

FPT BAR pomorcima i studentima izdaje diplome, potvrde i druge dokumentovane informacije što predstavlja izlazne elemente iz procesa pružanja usluga. Ukoliko dođe do štamparske ili druge greške prilikom štampanja diploma , potvrda ili sl. FPT BAR će na zahtjev korisnika uz ponovnu kontrolu i preispitivanje greške o svom trošku studentu ili pomorcu izdati novi ispravljeni dokument. Greška će se evidentirati i o svemu će se voditi dokumentovane informacije kako bi se izbjeglo ponavljanje iste greške. Realizacija ovih aktivnosti će se sprovesti u skladu sa procedurom PR 06 Pobljšanja.

9 VREDNOVANJE PERFORMANSI

9.1 Praćenje, mjerenje, analiza i vrednovanje

9.1.1 Opšte

Na FPT BAR su identifikovane interakcije svih procesa neophodnih za funkcionisanje sistema menadžmenta kvalitetom. Efektivnost i efikasnost procesa izvođenja usluga prati se, pored ostalog i mjeri preko parametara procesa koji su definisani u spisku parametara za mjerenje učinka procesa gdje su definisane ciljne vrednosti, učestalost mjerenja, tačke u kojima se vrši mjerenje, lica odgovorna za mjerenje i način prikaza izmjerenih vrijednosti. Vlasnik procesa upravlja procesom, tako da održava vrijednost parametara

 <p>FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR</p>	<p>POSLOVNIK O KVALITETU</p>	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 20 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

procesa u predviđenim granicama u okviru ciljnih vrednosti i po potrebi preduzima odgovarajuće korektivne mjere. Izvještaji o učinku procesa predstavljaju ulaz u preispitivanje od strane rukovodstva. Pored parametara procesa na FPT BAR se mjeri i analizira zadovoljstvo korisnika usluga koje pruža FPT BAR.

9.1.2 Zadovoljstvo korisnika usluga

FPT BAR mjeri i prati zadovoljstvo korisnika usluga (studenata i polaznika obuka) preko anketa definisanih u procedurama PR 08 Mjerenje i praćenje zadovoljstva korisnika usluge i PR 16 Stručno osposobljavanje pomoraca. Ankete obrađuje predstavnik rukovodstva za kvalitet, u skladu sa naprijed navedenom procedurom, a rezultate obrade koristi za planiranje poboljšanja, prema proceduri PR 06 Poboljšanja.

9.1.3 Analiza i vrednovanje

Sistematskim prikupljanjem, obradom i analizom podataka na FPT BAR procjenjuje se učinak svih identifikovanih procesa u odnosu na definisane planove i ciljeve i identifikuju se oblasti za poboljšanje. Predstavnik rukovodstva za kvalitet i vlasnici procesa obezbjeđuju da se korišćenjem odgovarajućih statističkih metoda i tehnika analiziraju relevantni podaci za dobijanje informacija o zadovoljstvu korisnika, usaglašenosti sa zahtjevima korisnika, karakteristikama i trendovima proizvoda i procesa, kvalitetu nabavljenih usluga i karakteristikama isporučioaca. Rezultati analiza se razmatraju na sastancima rukovodstva.

Analiza podataka obezbjeđuje informacije koje se odnose na:

- nivo zadovoljstva korisnika usluga (studenata i polaznika obuka),
- nivo usaglašenosti izvođenja nastave i obuka u skladu sa nastavnim planovima i programima i programima obuka,
- karakteristike usluge i trendove kretanja na uslugama, koje se dobijaju Paretto analizama i primjenom dijagrama rasipanja,
- stepen realizacije postavljenih ciljeva,
- stanje i trendove na resursima (kompetentnost osoblja, stanje infrastrukture i radne sredine),
- mogućnosti za preventivne mjere,
- sposobnost i podobnost isporučilaca usluga i
- mogućnosti za poboljšavanje.

Rezultati analize su osnova za definisanje poboljšanja na QMS-u.

9.2 Interna provjera

Na FPT BAR interne provjere se izvode tri puta u toku studijske godine (oktobar, mart i jun) da bi se:

- odredila usaglašenost QMS-a sa planiranim postavkama i zahtjevima standarda ISO 9001:2015,
- provjerilo da li se QMS efektivno primenjuje i održava i
- da li se na QMS-u ostvaruju planirana kontinualna poboljšanja.

 <p>FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR</p>	<p>POSLOVNIK O KVALITETU</p>	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 21 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

Proces interne provjere je detaljno opisan u dokumentovanoj informaciji PR 05 Interne provjere.

9.3 Preispitivanje od strane rukovodstva

Preispitivanje od strane rukovodstva vrši se u skladu sa dokumentovanom informacijom PR 03 Preispitivanje od strane rukovodstva, na kraju semestra na sjednici Nastavno naučnog vjeća, u cilju obezbjeđenja:

- njegove stalne primjene,
- zadovoljenja zahtjevima standarda ISO 9001:2015 i
- ostvarivanje efektivnosti u odnosu na zahtjeve korisnika usluga FPT BAR i definisanu politiku i ciljeve kvaliteta.

Preispitivanje menadžmenta koristi se za ocjenjivanje potreba za promjenama na QMS, obuhvatajući potrebe promjena na politici kvaliteta i ciljevima kvaliteta.

10 POBOLJŠAVANJE

10.1 Opšte


Neprekidno poboljšanje efektivnosti sistema menadžmenta kvalitetom na FPT BAR obezbjeđeno je redovnim preispitivanjem i analizom prikupljenih podataka i informacija. Pri preispitivanju od strane rukovodstva analizira se realizacija postavljenih ciljeva i efekti sprovedenih mjera i iniciraju se zahtjevi za novim aktivnostima za poboljšanje. Na dnevnim operativnim sastancima analiziraju se tekuće neusaglašenosti i problemi, definišu se potrebne mjere i analiziraju njihovi rezultati. Proces poboljšavanja na FPT BAR je detaljno opisan dokumentovanom informacijom PR 06.

10.2 Neusaglašenost i korektivna mjera

Na FPT BAR je uspostavljena dokumentovana procedura čiji je cilj spriječavanje ponavljanja neusaglašenosti koje se odnose na uslugu, proces, i sistem menadžmenta kvalitetom. U skladu sa njom, posebna pažnja je posvećena preispitivanju neusaglašenosti radi utvrđivanja njenog osnovnog uzroka. Prema nastalim posljedicama neusaglašenosti, definišu se i sprovode odgovarajuće korektivne mjere koje će osigurati da se neusaglašenost ne pojavi. O preduzetim korektivnim mjerama i ocjeni njihovih efekata vode se odgovarajuće dokumentovane informacije. Dokumentovane informacije, PR 06 Poboljšanja i PR 09 Upravljanje neusaglašenom uslugom detaljnije daju odgovor na ovaj zahtjev standarda.

10.3 Stalna poboljšanja

Neprekidno poboljšanje efektivnosti sistema menadžmenta kvalitetom na FPT BAR obezbjeđeno je redovnim preispitivanjem i analizom prikupljenih podataka i informacija. Pri preispitivanju od strane rukovodstva analizira se realizacija postavljenih ciljeva i efekti sprovedenih mjera i iniciraju se zahtjevi za novim aktivnostima za poboljšanje. Na dnevnim operativnim sastancima analiziraju se tekuće neusaglašenosti i problemi, definišu se potrebne mjere i analiziraju njihovi rezultati.

 <p>FAKULTET ZA POMORSTVO I TURIZAM BAR</p>	<p>POSLOVNIK O KVALITETU</p>	Broj dokumenta: PS 01	
		Strana: 22 / 27	
		Revizija c	Datum 01.09. 2024.

11. PRILOZI

- Prilog br. 1 Kontekst SWOT
- Prilog br. 2 Zainteresovane strane i njihova očekivanja
- Prilog br.3 Mreža procesa
- Prilog br.4 Politika kvaliteta
- Prilog br. 5 Registar rizika
- Prilog br.6 Organizaciona šema
- Prilog br.7 Spisak planova kvaliteta