



Kvalitātes
vadības
rokasgrāmata

SATURS

IEVADS	3
KVALITĀTES POLITIKA	3
KVALITĀTES VADĪBAS PRINCIPI	3
IZCILĪBAS MODEĻA KRITĒRIJI	5
KVALITĀTES KRITĒRIJU NOVĒRTĒŠANAS CIKLS.....	10
RTA ORGANIZATORISKĀ UN VADĪBAS STRUKTŪRA	11
PROCESI UN RISKU VADĪBA.....	13
TERMINU SKAIDROJUMS	14

Rēzeknes Tehnoloģiju akadēmijas kvalitātes vadības rokasgrāmata

IEVADS

Rēzeknes Tehnoloģiju akadēmija (turpmāk- RTA) ir valsts dibināta Latvijas Republikas augstākās izglītības un zinātnes institūcija, kura īsteno akadēmiskas un profesionālas studiju programmas, kā arī nodarbojas ar zinātņi, pētniecību un māksliniecisko jaunradi (Satversme, 2022.g).

Rēzeknes Tehnoloģiju akadēmijas kvalitātes vadības sistēma tiek uzturēta, pamatojoties uz prioritātēm augstākajā izglītībā, ko izvirza Eiropas augstākās izglītības telpas standarti un vadlīnijas kvalitātes nodrošināšanā un Augstskolu likums.

RTA kvalitātes vadības sistēma (turpmāk- KVS) ir izstrādāta atbilstoši **Izcilības modelim** (EFQM- the European Foundation for Quality Management), ņemot vērā arī Eiropas asociācijas kvalitātes nodrošināšanai augstākajā izglītībā izstrādātos Standartus un vadlīnijas kvalitātes nodrošināšanai Eiropas augstākās izglītības telpā (ESG- Standards and Guidelines for Quality Assurance in European Higher Education Area) un ISO9000:2015 standarta rekomendācijas un ieteikumus.

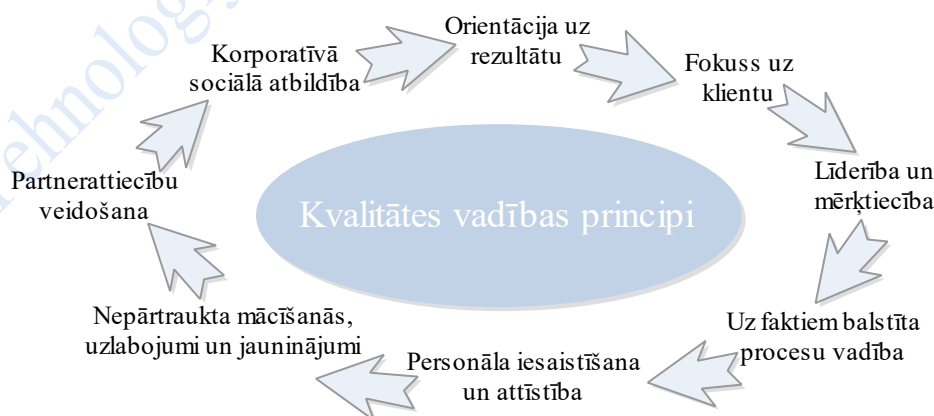
KVALITĀTES POLITIKA

Rēzeknes Tehnoloģiju akadēmijas kvalitātes politika ir vērsta uz RTA misijas īstenošanu, ilgtspējīgu attīstību un stratēģisko mērķu sasniegšanu, nodrošinot kvalitatīvu, standartiem un normatīvo aktu prasībām atbilstošu studiju procesu un zinātnisko darbību.

RTA tiek uzturēta kvalitātes vadības sistēma atbilstoši starptautiskā standarta “Izcilības modelis” prasībām, nodrošinot nepārtrauktu pilnveidošanās procesu un ieinteresēto pušu vajadzību apmierinātības līmeņa paaugstināšanu.

KVALITĀTES VADĪBAS PRINCIPI

RTA ir noteikti svarīgākie kvalitātes vadības principi, lai sasniegtu ilgtspējīgu virzību uz izcilību un nodrošinātu visu darbinieku vienotu izpratni par kvalitātes vadības sistēmas darbību.



1.Attēls. RTA kvalitātes vadības principi.

1. Orientācija uz rezultātu - maksimāla ieinteresēto pušu vajadzību apmierināšana. RTA veic visu ieinteresēto pušu vajadzību regulāru apzināšanu un izvērtēšanu. Balstoties uz rezultātu analīzi, aktualizē attīstības plānošanas dokumentus, rezultatīvos rādītājus un kvalitātes prasības.

2. Fokuss uz klientu - maksimāla klientu apmierinātība ar RTA piedāvātajiem produktiem un pakalpojumiem un to pievienoto vērtību. RTA apzina izglītojamo vajadzības un izvirza šo vajadzību sabalansētu apmierināšanu kā kvalitātes nodrošināšanas pamatmērķi. RTA pakalpojumi ir fokusēti uz kvalitātes nodrošināšanu saistībā ar mācīšanos un pasniegšanu, tajā skaitā studiju vidi, nodrošinot ciešas saites ar pētniecību un inovācijām.

3. Līderība un mērķtiecība - līderi nosaka virzību uz vīziju, iedvesmo un motivē darbiniekus, ievērojot RTA vērtības, saskarsmes ētiku un kultūru. RTA ir līderi, kas definē un nosaka prioritātes iestādei un personiski ir iesaistīti visu nepieciešamo resursu pieejamības un prioritāšu noteikšanas nodrošināšanā, lai sasniegtu augstākus rezultātus. Vadītāji pieņem uz faktiem pamatotus un pārdomātus lēmumus, skaidri nosaka prasības un motivē darbiniekus to godprātīgai un apzinīgai izpildei.

4. Uz faktiem balstīta procesa vadība - skaidri un saprotami aprakstīti RTA darbības procesi un to pilnveidošanas mehānismi, izveidota savstarpējās komunikācijas un lēmumu pieņemšanas sistēma, kas pamatojas uzticamos un pierādāmos faktos. Fakti tiek dokumentēti un analizēti. Tiek uzturēta formalizēta aktu ievākšana par notiekošajiem procesiem un izpildes rādītājiem, veikta ievākto datu analīze, uzlabojumu iespēju apzināšana un iespējamo risku analīze un vadība.

5. Personāla iesaistīšana un attīstība - darbiniekiem ir līdzīga vērtību sistēma, savstarpējā uzticēšanās un atbildības sajūta. RTA iegulda resursus darbinieku profesionālajā pilnveidē un stimulē tos vairāk iesaistīties iestādes darbībā un attīstībā. RTA novērtē darbinieku profesionālo kompetenci un atbilstību pienākumu kvalitatīvai izpildei, atbalsta un motivē profesionālās kvalifikācijas paaugstināšanu, karjeras attīstību, tiek nodrošinātas sociālās garantijas. RTA veicina darbinieku saliedēšanu un vienotas korporatīvās kultūras veidošanu.

6. Nepārtraukta mācīšanās un uzlabojumi - jaunu, inovatīvu tehnoloģiju ieviešana un izmantošana, zināšanu savstarpējā apmaiņa, jauninājumu un pilnveidojumu ieviešana. Darbinieki tiek iepazīstināti un apmācīti darbam ar jaunām un inovatīvām tehnoloģijām, tās tiek izmantotas darbā un paaugstina RTA konkurētspēju.

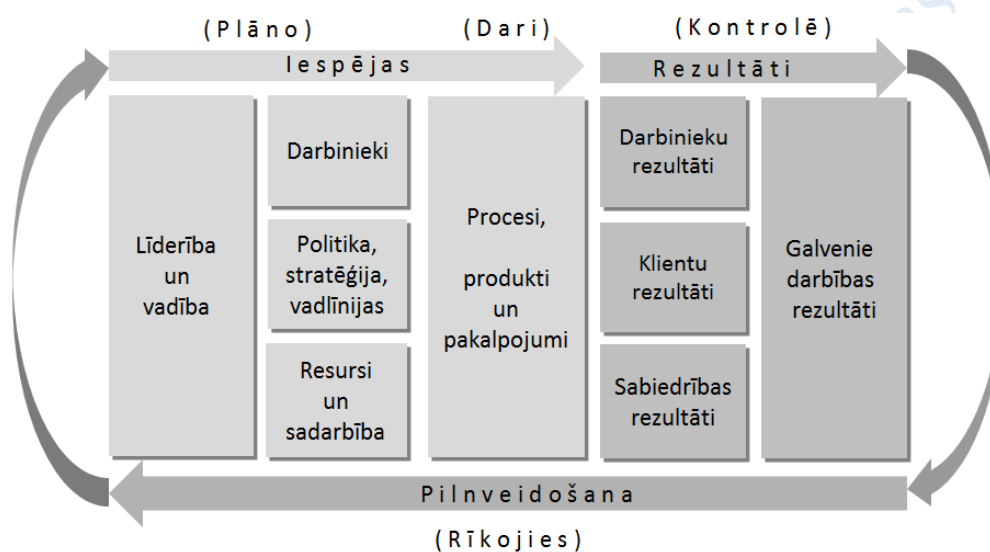
7. Partnerības veidošana - partnerattiecības tiek balstītas uz abpusēju izdevīgumu, līdztiesību un augstu saskarsmes kultūru un cieņu. Partneriem ir pārlicība, ka sadarbības kultūra ir visaugstākajā līmenī. RTA apzina iespējamos partnerus un iesaista tos kopīgu mērķu sasniegšanā, uzturot ilglaicīgas partnerattiecības atbalsta un palīdzības sniegšanai.

8. Korporatīvā sociālā atbildība - RTA iekšējos noteikumos iestrādāti skaidri noteikti ētikas, vērtību un uzvedības principi un mehānismi to ievērošanas motivēšanai. RTA personālam tiek nodrošināta droša mācību un darba vide. Darbinieki ir sociāli atbildīgi. RTA novērtē savu ietekmi uz vidi, apzina un īsteno saudzīgu un atbildīgu attieksmi.

IZCILĪBAS MODEĻA KRITĒRIJI

Izcilības modelī shematiski parādīts RTA kvalitātes uzlabošanas un pilnveides process. Tajā ir noteikti deviņi kritēriji. Pieci no tiem aptver **iespējas un pieeju**, pārējie četri – **rezultātus**.

Iespēju kritēriji atspoguļo – ko un kā RTA dara, lai sasniegtu rezultātus, savukārt rezultātu kritēriji atspoguļo RTA sasniegumus. Iespējas **pilnveido**, pamatojoties uz sasniegtajiem rezultātiem.



2. Attēls. EFQM izcilības modeļa kritēriju struktūra.

1. Līderība.

a) RTA augstākā līmeņa vadītāji izstrādā misiju, vīziju, nosaka vērtības un ētikas principus, stimulē un iedvesmo ikvienu strādāt saskaņā ar pieņemtajām vērtībām, ētikas principiem un vīziju. Līderi iesaistās RTA darbības pamatprincipu noteikšanā un rosina citus iesaistīties un dzīvot saskaņā ar tiem.

1) vadība izstrādā un nosaka RTA misiju, vīziju, stratēģiskos mērķus un pamatuzdevumus;

2) tiek nodrošināti labas pārvaldības vispārpieņemtie principi (līdzdalība, atbilstība likumam, orientēšanās uz vienprātību, efektivitāte, taisnīgums, atbildība, atsaucība, caurskatāmība);

3) vadītāji regulāri novērtē darbinieku attīstību un pilnveidi, veicina līderības prasmju attīstīšanos, izmantojot to kā atbalstu pārējo darbinieku attīstībā.

b) Augstākā līmeņa vadītāji nodrošina RTA efektīvu pārvaldību, tās uzlabošanu un pilnveidošanu.

1) vadītāji izstrādā vadības procesu aprakstus, to efektivitātes mērījumu sistēmu un regulāri veic procesu darbības novērtēšanu, uzlabo pārvaldības sistēmu.

c) Vadītāji aktīvi iesaistās darbā ar klientiem - partnerattiecību veidošanā un turpmākā uzturēšanā.

1) vadītāji sadarbojas ar klientiem, sadarbības partneriem, lai izprastu viņu vajadzības un uzturētu labas, savstarpēji izdevīgas partnerattiecības, piedalās partneru rīkotajos pasākumos.

2) vadītāji veicina RTA pārstāvniecību dažādu reģionālo, uzņēmumu asociāciju un valsts organizāciju darbībā.
d) Vadītāji stiprina uzlabojumu kultūru un iesaista darbiniekus, skaidro izaicinošus plānus, sadarbojas ar darbiniekiem, iedvesmo, atbalsta un novērtē tos.
1) vadītāji nodrošina savu pieejamību darbiniekiem;
2) vadītāji kontrolē un novērtē darbinieku veikumu attiecībā uz ieinteresēto pušu vajadzību apmierināšanu un resursu efektīvu izmantošanu, rentabilitāti.
e) Vadītāji plāno pārmaiņu un attīstības programmas, pārzina to īstenošanu, izvēlas un pilnveido attīstības modeļus, lai paātrinātu attīstības procesu un atvieglotu pārmaiņu vadības procesu.
1) vadītāji modelē pārmaiņu vadības un attīstības procesu scenārijus;
2) attīstības modeļi tiek izstrādāti izglītojoties, veicot salīdzinošo izpēti.
2. Politika un stratēģija.
a) RTA politika un stratēģija pamatojas uz esošajām un sagaidāmajām ieinteresēto pušu vajadzībām un vēlmēm.
1) Stratēģijas izstrādē un pilnveidē izmanto atzītu metodiku, izvērtē ārējās un iekšējās vides izmaiņas, ticamus un objektīvus datus.
b) RTA politika un stratēģija tiek izstrādāta, pamatojoties uz mērījumiem, pētījumiem, radošu sadarbību ar iesaistītajām pusēm.
1) savas darbības novērtēšanai izmanto SVID analīzi;
2) veic savas darbības salīdzināšanu ar nozares veiksmīgākajiem partneriem un konkurentiem.
c) Stratēģija tiek aktualizēta un pielāgota apstākļu izmaiņām.
1) RTA veic sistemātisku darbības rezultātu un darbības apstākļu izmaiņu analīzi un novērtēšanu, uz tā pamata tiek pārskatīta un aktualizēta stratēģija;
2) RTA darbības rezultātu mērījumos un stratēģijas aktualizācijā tiek iesaistītas ieinteresētās puses.
d) Politika un stratēģija tiek saskaņota ar RTA galvenajiem darbības procesiem.
1) RTA organizatoriskā struktūra ir sasaistīta ar procesu struktūru;
2) tiek organizēti pasākumi stratēģijas un tai atbilstošo plānu izskaidrošanai.
3. Darbinieki.
a) Darbs ar darbiniekiem tiek plānots, vadīts un pilnveidots.
1) tiek izstrādāts darbinieku attīstības plāns, ņemot vērā RTA vajadzības pēc noteiktām darbinieku kompetencēm, to kvalitatīvais un kvantitatīvais raksturojums un darbinieku vajadzības;
2) personāla vadītājs organizē plāna izpildi un nodrošina plāna izpildes kontroli.
b) Darbinieku zināšanu un kompetences līmenis tiek mērīts un paaugstināts.
1) darbiniekiem tiek nodrošinātas līdzvērtīgas iespējas darba apstākļiem, sociālajām garantijām, iespējām pilnveidot profesionālās kompetences;
2) mācību un profesionālās pilnveides plāni tiek izstrādāti atbilstoši vajadzībām, tie tiek īstenoti ar inovatīvām metodēm, tiek novērtēts apmācības process un darbinieku kompetence.
c) Darbinieki tiek iesaistīti RTA stratēģijas īstenošanā, nodrošinot atbilstošas pilnvaras.
1) darbinieki pārzina RTA misiju, vīziju un savai darbības jomai atbilstošos stratēģiskos mērķus;
2) darbinieki pārzina RTA atbilstošos iekšējos noteikumus un sniedz ieteikumus to uzlabošanai.
d) Ir noteiktas kompetences un principi savstarpējā informācijas apmaiņā RTA visos virzienos, tiek apzināta un popularizēta labākā prakse un pieredze.
1) ir izveidoti efektīvi iekšējās komunikācijas kanāli – informācijas sistēmas, sapulces, e-pasts, intranets, iekšējās avīzes, žurnāli u.c.;
2) darbinieku aptaujās ir iekļauti jautājumi par iekšējo komunikāciju un informācijas apriti.

e) Darbinieku ieguldījums un sasniegumi tiek pamanīti un novērtēti, tiek veicinātas arodveselības un darba drošības aktivitātes, darbiniekiem tiek nodrošinātas dažādas sociālās garantijas.

1) ir noteikti vienoti atalgojuma un piemaksu aprēķināšanas principi visiem darbiniekiem un darbinieku grupām;

2) veiktas atbilstošās instruktāžas darba drošībā, personas datu aizsardzībā un datu drošībā;

3) veicināts veselīgs dzīvesveids.

4. Sadarbība un resursi.

a) Ir skaidri partneru izraudzīšanās izvēles principi un efektīva sadarbības izmantošana. Savstarpējās sadarbības resursu izmantošana ar abpusēju labumu gūšanu.

1) RTA plāno un īsteno ar partneriem kopīgus projektus un pasākumus, uztur sadarbības partneru datubāzi;

2) sadarbības ietvaros tiek veicināta darbinieku mobilitāte, pieredzes apmaiņa, praktizēšanās.

b) Tiek plānoti un kontrolēti finanšu resursi, materiālās un nemateriālās investīcijas.

1) izstrādāti ar stratēģiju saskaņoti finanšu vadības un investīciju plāni, nodrošināta finanšu kontroles un atskaites sistēma;

2) tiek nodrošināti informācijas aizsardzības un drošības pasākumi.

c) Ēkas, telpas un inventārs tiek uzturēts labā stāvoklī un saudzīgi lietots atbilstoši lietošanas noteikumiem, savlaicīgi tiek veikti remontu un novērsta kaitīga ietekme.

1) izstrādāts īpašumu attīstības un pārvaldības plāns, nodrošināta īpašuma efektīva pārvaldība un aizsardzība;

2) tiek lietoti enerģijas taupīšanas pasākumi un nodrošināta izmantoto resursu otreizējā pārstrāde.

d) Efektīvi izmantotas esošās tehnoloģijas, ieviestas jaunākās un arī alternatīvās tehnoloģijas, lai uzlabotu resursu izmantošanu.

1) izstrādāti un darbojas informācijas tehnoloģiju vadības iekšējie noteikumi;

2) tiek veicināta jauno tehnoloģiju izmantošana gan akadēmiskajā darbībā, gan atbalsta procesos.

e) Tiek noteikta stratēģiskai un operatīvai darbībai nepieciešamā informācija un zināšanas, informācija ir uzticama un viegli pieejama atbilstošajām personām.

1) tiek veikta nepieciešamo datu uzkrāšana un pārvaldība informācijas sistēmās, dati tiek analizēti, sagatavoti pārskati un publicēti pieejai atbilstošām lietotāju grupām;

2) darbiniekiem un ārējiem lietotājiem tiek nodrošināta piekļuve nepieciešamajai informācijai, nodrošinot to drošību un intelektuālā īpašuma aizsardzību.

5. Procesi, produkti un pakalpojumi.

a) Procesi tiek izstrādāti un vadīti- tiek izstrādāti procesu apraksti, darbavietas, darba metodes un procedūru apraksti, ņemot vērā ieinteresēto pušu vajadzības, kvalitātes prasības, drošības un veselības prasības. Veikti procesu mērījumi un kontrole.

1) ir noteikti atbildīgie par procesu aprakstu izstrādi, uzturēšanu un pilnveidošanu;

2) RTA iekšējos noteikumos iestrādāti procesu apraksti, tie skaidri un saprotami definē veicamās procedūras, to savstarpējo saistību;

3) noteikti atbildīgie par procesiem un procedūrām, veikta pastāvīga procesu izpildes kontrole, atbilstības mērījumi un fiksētas atsauksmes no ieinteresētajām pusēm.

b) Procesi tiek uzlaboti, izmantojot efektīvas attīstības metodes, tiek īstenota pārmaiņu vadība ar izaicinošiem uzlabojumiem, kas tiek realizēti praksē.

1) atbildīgie par procesiem analizē pārskata perioda izpildes rezultātus un ir atbildīgi par procesu pilnveidošanu un uzlabošanu, uzlabošanas mērķi ir izaicinoši, bet ticami sasniedzami;

2) atbildīgie par procesiem sadarbojas ar procesā iesaistītajām pusēm, vienojas par mērķu aktualizēšanu, izmanto atbilstošos tirgus pētījumus, aptaujas un citas atgriezeniskās saites formas;
3) RTA procesu vadītājiem ir rezervēts laiks rezultātu analīzei, attīstības un uzlabojumu plānošanai.
c) Esošo produktu un pakalpojumu uzlabošana un jaunu izstrāde notiek, pamatojoties uz ieinteresēto pušu vajadzībām un vēlmēm.
1) regulāri tiek apzinātas ieinteresēto pušu vajadzības un vēlmes, tās kalpo par pamatu esošo produktu un pakalpojumu uzlabošanai vai jaunu ieviešanai;
2) skaidri noteikta produkta un pakalpojuma pašizmaksa un tirgus vērtība, mērķa grupa, pārdošanas marketinga stratēģija;
3) jaunu produktu un pakalpojumu radīšanai tiek nodrošināti resursi, organizatoriskā vadība, apmācība, informācijas apmaiņa.
d) Tiek radīti produkti un pakalpojumi un organizēta to piegāde klientiem, nodrošinot palīdzību un atbalstu visā pakalpojuma dzīvescīklā.
1) produkta un pakalpojuma izveides un piegādes klientam process tiek vadīts, kontrolēts un tiek veikti atbilstošie mērījumi;
2) atbilstošajiem darbiniekiem ir nepieciešamie resursi, zināšanas un prasmes, lai nodrošinātu produkta vai pakalpojuma piegādi klientam;
3) darbinieki, klienti, sadarbības partneri tiek iesaistīti produkta vai pakalpojuma uzlabošanā, RTA darbinieki fiksē klientu atsauksmes un ierosinājumus.
e) Tiek vadītas un uzlabotas attiecības ar klientiem, saskaņotas darbības, risinātas sūdzības, stiprinātas attiecības, nodrošināta atgriezeniskā saite. Tiek mērīta klientu apmierinātība un rezultāti tiek izmantoti, lai veiktu uzlabojumus.
1) RTA darbiniekam, kas nodrošina produkta vai pakalpojuma piegādi klientam ir izstrādāti risinājumi incidentu un risku novēršanai, darbiniekam ir piešķirtas atbilstošas pilnvaras;
2) darbinieks fiksē klientu sūdzības, atsauksmes, ierosinājumus, incidentus un riskus, informē procesā iesaistītos darbiniekus un procesa vadītāju un risina tās atbilstoši savai kompetencei un piešķirtajām pilnvarām.
6. Rezultāti attiecībā uz klientiem.
a) Noskaidrots klientu priekšstati un viedoklis par RTA, tās produktiem un pakalpojumiem.
1) veikta klientu viedokļa noskaidrošana par RTA produktiem un pakalpojumiem, dati tiek analizēti;
2) analīzes rezultāti tiek izmantoti, lai aktualizētu atbilstošos plānu, sagatavotu pašvērtējumu, gada pārskatus, atskaites.
b) Noskaidroti un analizēti klientu apmierinātības rezultatīvie rādītāji par RTA produktiem un pakalpojumiem.
1) noskaidrota klientu apmierinātība ar produktiem un pakalpojumiem, dati tiek analizēti;
2) analīzes rezultāti tiek izmantoti, lai aktualizētu atbilstošos plānus, sagatavotu pašvērtējumu, gada pārskatus, atskaites.
7. Rezultāti attiecībā uz darbiniekiem.
a) Noskaidrots un analizēts darbinieku viedoklis par RTA.
1) veikta darbinieku viedokļa noskaidrošana un analīze;
2) analīzes rezultāti tiek izmantoti, lai aktualizētu atbilstošos plānu, sagatavotu pašvērtējumu, gada pārskatus, atskaites.
b) Noskaidroti un analizēti darbinieku snieguma rezultatīvie rādītāji.
1) veikta darbinieku snieguma rezultatīvo rādītāju noskaidrošana un analīze;
2) analīzes rezultāti tiek izmantoti, lai aktualizētu atbilstošos plānu, sagatavotu pašvērtējumu, gada pārskatus, atskaites.

8. Rezultāti attiecībā uz sabiedrību.

a) Apzināts sabiedrības viedoklis par RTA, kā tā iesaistās un dod savu pienesumu sabiedrības interesēs, tiek analizēti iemesli kā mainās šie rādītāji.

- 1) veikta sabiedrības viedokļa noskaidrošana par RTA, tās produktiem un pakalpojumiem;
- 2) tiek analizēti rezultāti tekošajam pārskata periodam un ilgtermiņā, lai fiksētu tendences un veiktu uzlabojumus;
- 3) analīzes rezultāti tiek izmantoti, lai aktualizētu atbilstošos plānu, sagatavotu pašvērtējumu, gada pārskatus, atskaites.

b) Noskaidroti un analizēti sabiedrības viedokļa rezultatīvie rādītāji par RTA.

- 1) tiek noskaidroti un analizēti sabiedrības viedokļa par RTA rezultatīvie rādītāji;
- 2) analīzes rezultāti tiek izmantoti, lai aktualizētu atbilstošos plānu, sagatavotu pašvērtējumu, gada pārskatus, atskaites.

9. Galvenie izpildījuma rezultāti.

a) RTA darbības efektivitātes rādītāji. Stratēģisko mērķu sasniegšana, plānu izpilde, rezultāti- to izmaiņas salīdzinājumā ar mērķiem, konkurentiem, citu atbilstošo informāciju.

- 1) veikta galveno izpildījuma rādītāju salīdzināšana ilgtermiņā un tendenču analīze;
- 2) analīzes rezultāti tiek izmantoti, lai aktualizētu atbilstošos plānus, sagatavotu pašvērtējumu, gada pārskatus, atskaites.

b) RTA darbības rezultātu iekšējie mērījumi un analīze.

- 1) veikta tekošā pārskata perioda galveno izpildījuma rādītāju analīze;
- 2) analīzes rezultāti tiek izmantoti, lai aktualizētu atbilstošos plānu, sagatavotu pašvērtējumu, gada pārskatus, atskaites.

KVALITĀTES KRITĒRIJU NOVĒRTĒŠANAS CIKLS

RTA Izcilības modeļa kritēriju izpildes novērtēšanai un nepārtrauktības nodrošināšanai tiek piemērota **PDCA** metodoloģija (Plan–Do–Check–Act/ Plāno–Dari–Pārbaudi–Rīkojies).



3.Attēls. Kvalitātes kritēriju novērtēšanas cikla shēma.

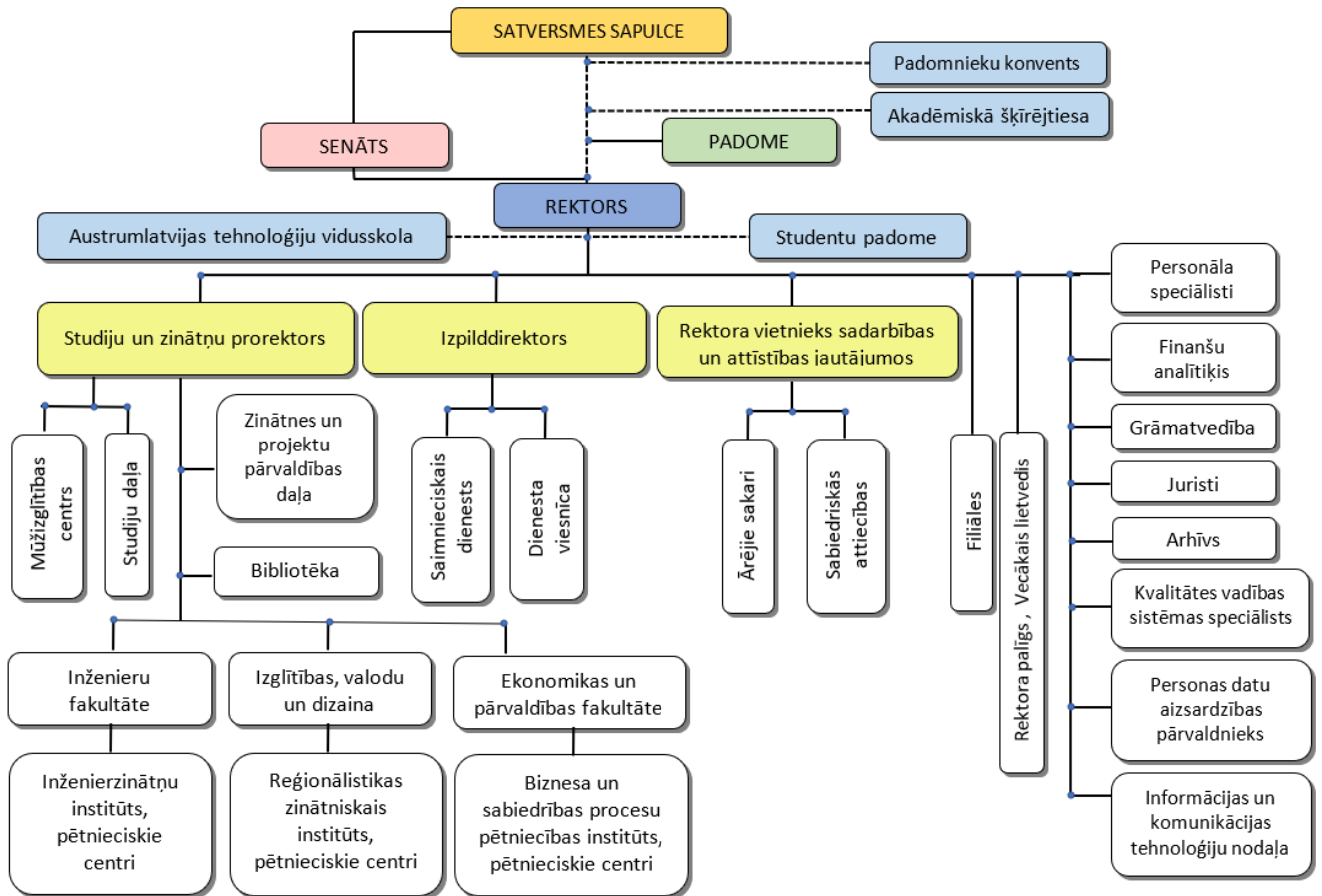
Plānošanas ciklā tiek apzināti risinājumi jaunu vai aktualizēto mērķu sasniegšanai, izstrādāti darbības plāni. Plānošanas procesā tiek izvērtēti riski un apzināti risinājumi riska iestāšanās gadījumā.

Darbības ciklā tiek izpildītas plānotās darbības un realizēti procesi: studiju process, zinātniskā darbība, projektu darbība, saimnieciskā darbība, pārvaldība, u.c.

Kontroles ciklā tiek fiksēti un novērtēti pārskata periodā sasniegtie rezultāti. Tiek novērtēta procesu izpildes atbilstība kvalitātes kritērijiem, veikta sasniegto rezultātu mērīšana.

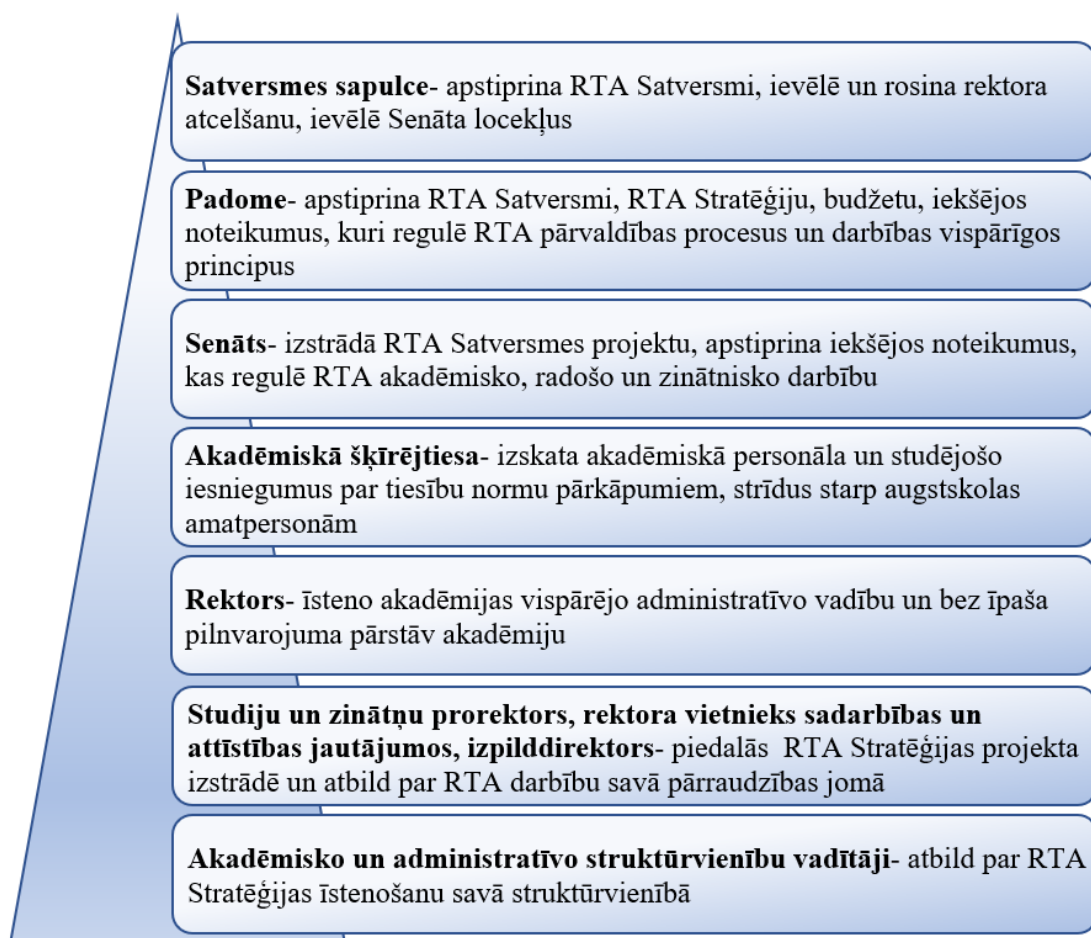
Rīcības ciklā tiek analizēti kontroles ciklā iegūtie rezultāti un izvirzīti jauni sasniedzamie rezultāti, ņemot vērā jau sasniegto un ieinteresēto pušu vajadzību izmaiņas.

RTA ORGANIZATORISKĀ UN VADĪBAS STRUKTŪRA



4.Attēls. RTA organizatoriskā struktūra.

RTA Satversmē noteiktas RTA pārstāvības, vadības un galvenās lēmējinstiūcijas. RTA vispārējo administratīvo vadību īsteno rektors, prorektors, vietnieki un izpilddirektors.

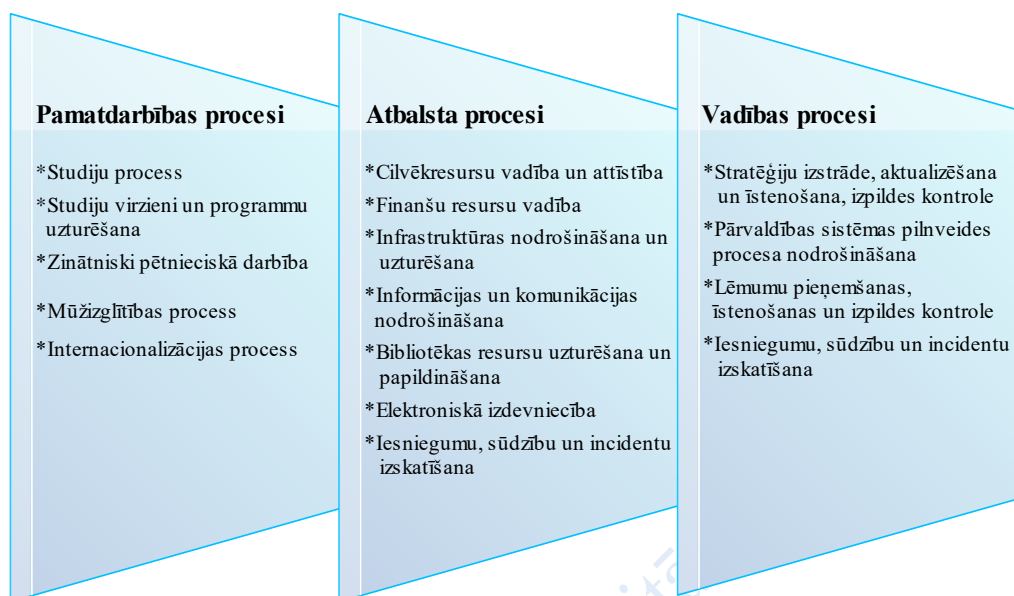


5.Attēls. RTA vadības hierarhiskā shēma.

Kvalitātes vadības īstenošanu organizē un vada RTA augstākā līmeņa vadītāji. Kvalitātes vadības sistēmas prasību uzturēšanas atbildība un pilnvaras tiek noteiktas atbilstoši RTA vadītāju organizatoriskās darbības veidam.

PROCESI UN RISKU VADĪBA

RTA kvalitātes vadības sistēmai ir uz ieinteresēto pušu vajadzību sabalansētu apmierināšanu orientēta **procesu vadības pieeja**, kas nosaka izvirzīto prasību izpratni kā pievienoto vērtību un prasību rezultātīvu izpildīšanu ar virzību uz pastāvīgu kvalitātes uzlabošanu.



6.Attēls. RTA galvenie procesi.

RTA **darbības procesi** ir aprakstīti RTA iekšējos normatīvajos aktos. Procesu apraksti tiek veidoti kā **secīgi darbību saraksti** vai **vizualizētas procesu kartes** ar norādītu izpildes gaitu, procesu īpašnieku, atbildības un pilnvaru sadalījumu, saistību ar iekšējiem noteikumiem, iesaistītajiem darbiniekiem un informācijas apmaiņu, saistību ar citiem procesiem, kvalitātes atbilstības kontroli.

Riski tiek apzināti, plānojot procesus un darbības, un analizēti atbilstoši risku veidiem – pēc ietekmes uz darbību un pēc iespējamības, ka piepildīsies. Identificētajiem riskiem tiek sagatavoti optimāli risinājumi. Mazāk iespējamiem riskiem un riskiem ar mazāku ietekmi uz darbību vai procesu, tiek noteiktas preventīvās un korektīvās darbības jau plānošanas gaitā. Dokumentu vadības sistēmā tiek uzturēta un regulāri aktualizēta Risku pārvaldības karte.

TERMINU SKAIDROJUMS

Kvalitāte – produkta vai pakalpojuma pazīmju un raksturojumu kopums, kas attiecas uz to spēju apmierināt noteiktas vajadzības.

Kvalitātes vadība – uz faktiem un sistemātiski iegūtiem datiem balstīta, stratēģiski pamatota, regulāri pilnveidota un novērtēta sistēma, kas ietver kvalitātes politikas izstrādi un kvalitātes plānošanu, kā arī kvalitātes nodrošināšanu un pilnveidošanu.

Kvalitātes vadības sistēma – pārvaldības sistēmas, procedūru, procesu metožu un instrumentu kopums, kas nepieciešami organizācijas vadīšanai kvalitātes jautājumos.

Ieinteresētās puses – persona vai personu grupa, t.sk. arī institūcijas, kas tieši vai netieši ietekmē organizācijas lēmumus un rīcību, vai var tikt ietekmēti organizācijas lēmumu un rīcības rezultātā: izglītojamie, akadēmiskais personāls, vispārējais personāls, RTA dibinātājs, sadarbības partneri, zinātniskās institūcijas, reģiona pašvaldības un uzņēmēji, sabiedrība kopumā.

Klienti – RTA radītā produkta vai sniegtā pakalpojuma tiešie saņēmēji (RTA struktūrvienība, darbinieks, izglītojamais, dibinātājs, sadarbības partneris, sabiedrība kopumā u.c.).

Kvalitātes indikatori – informācijas vienības (statistikas rādītāji, apgalvojumi), kas raksturo izglītības sistēmas kvalitātes īpašību vai prasību sasniegšanas līmeni.

Mērķis – konkrēti, kvalitatīvi un kvantitatīvi raksturots vēlamais vai sagaidāmais rezultāts, ko var sasniegt noteiktā laika periodā.

Misija – īsi un precīzi izteikts paziņojums par organizācijas pastāvēšanas nolūku. Tā atspoguļo ieinteresētajām pusēm, ar kādu mērķi organizācija pastāv un, kāda ir organizācijas filozofija/principi attiecībā uz pastāvēšanas nolūku. Pamatojoties uz misiju, organizācija koncentrē savu darbību noteiktā virzienā.

Produkti – zinātniskās izstrādnes, publikācijas, patenti, autordarbi, informācijas sistēmas, programmatūra, inventārs, u.c.

Pakalpojumi – apmācības, studijas augstākās izglītības, maģistrantūras un doktorantūras programmās, pētījumi, izmitināšanā dienesta viesnīcā, telpu un inventāra izīrēšana, u.c.

Vīzija – organizācijas ilgtermiņa redzējums, kas kalpo kā ceļvedis, izvēloties darbības virzienus. Vīzija kopā ar misiju veido stratēģijas un politikas pamatu.

Eiropas kvalitātes vadības fonda modelis (European Foundation for Quality Management (EFQM)) – visaptverošs kvalitātes pārvaldības sistēmas ieviešanas modelis, kas sekmē organizācijas pilnveidošanās procesu.

RTA Stratēģija – dokuments, kurā aprakstīts RTA attīstības programma un indikatīvie rādītāji gan ilgtermiņa, gan vispārējo mērķu sasniegšanai.