

[INTERNO:K-Usmeritve]
Kakovost na FL
Usmeritve

Verzija 0.2

| | |
|--------------------|------------------------------|
| Naročnik: | FL |
| Oznaka dok.: | K-Usmeritve |
| Status: | Delovna verzija |
| Verzija: | 0.2 |
| Datum verzije: | 26. 11. 2012 |
| Avtor: | Borut Jereb Darja Kukovič |
| Stopnja zaupnosti: | Interno gradivo |

NAMEN IN ZGODOVINA DOKUMENTA

NAMEN DOKUMENTA

Dokument predstavlja temeljne usmeritve kakovosti na Fakulteti za logistiko UM. Bazira na SIST ISO 9000:2005.

ZGODOVINA DOKUMENTA

| Datum | Verzija | Opis | Avtor |
|--------------|---------|-----------------|--------|
| 14. 11. 2012 | 0.1 | Delovna verzija | BJ |
| 26. 11. 2012 | 0.2 | Delovna verzija | BJ, DK |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Vsebina

| | |
|---|----|
| 1 Uvod..... | 4 |
| 2 Načela vodenja kakovosti na FL..... | 4 |
| Osredotočenost na odjemalce..... | 4 |
| Vodstvo..... | 5 |
| Vključenost zaposlenih..... | 5 |
| Procesni pristop..... | 5 |
| Sistemske pristop k vodenju..... | 5 |
| Nenehno izboljševanje..... | 5 |
| Odločanje na podlagi dejstev..... | 5 |
| Vzajemno koristni odnosi z Univerzo v Mariboru ter drugimi izobraževalnimi, znanstveno-raziskovalnimi in strokovnimi organizacijami..... | 5 |
| 3 Sistem vodenja kakovosti na FL | 6 |
| 3.1 Predmet usmeritve za kakovost na FL..... | 6 |
| 3.2 Temelji sistema vodenja kakovosti na FL..... | 6 |
| 3.2.1 Utemeljitev sistema vodenja kakovosti na FL..... | 6 |
| 3.2.2 Zahteve za sistem vodenja kakovosti na FL in zahteve za cilje FL..... | 6 |
| 3.2.3 Pristop na podlagi sistema vodenja kakovosti na FL | 7 |
| 3.2.4 Procesni pristop FL..... | 7 |
| 3.2.5 Politika in cilji kakovosti na FL..... | 9 |
| 3.2.6 Vloga senata FL znotraj sistema vodenja kakovosti na FL..... | 9 |
| 3.2.7 Dokumentacija FL..... | 9 |
| Pomen dokumentacije FL..... | 9 |
| Vrste dokumentov, ki se uporabljajo v sistemu vodenja kakovosti na FL..... | 10 |
| 3.2.8 Vrednotenje sistema vodenja kakovosti na FL..... | 10 |
| Vrednotenje procesov znotraj sistema vodenja kakovosti na FL..... | 10 |
| Presojanje sistema vodenja kakovosti na FL..... | 11 |
| Pregledovanje sistema vodenja kakovosti na FL..... | 11 |
| Samocenjevanje FL..... | 11 |
| 3.2.9 Nenehno izboljševanje FL..... | 12 |
| 3.2.10 Vloga statističnih metod na FL..... | 12 |
| 3.2.11 Osredotočenost sistema vodenja kakovosti in drugih sistemov vodenja..... | 13 |
| 3.2.12 Razmerje med sistemom vodenja kakovosti in modelom odličnosti..... | 13 |

1 Uvod

Skupina standardov ISO 9000 je bila razvita z namenom, da pomaga organizacijam vseh vrst in velikosti pri vzpostavitvi in izvajanju uspešnih sistemov vodenja kakovosti, zato smo te standarde kakovosti upoštevali tudi na Fakulteti za logistiko (v nadaljevanju FL). Ti standardi so:

- ISO 9000, ki opisuje osnove sistemov vodenja kakovosti in specificira izraze za sisteme vodenja kakovosti,
- ISO 9001, ki specificira zahteve za sisteme vodenja kakovosti v primerih, ko mora organizacija izkazati svojo zmožnost dobavljati proizvode, ki izpolnjujejo zahteve odjemalcev in zahteve ustrezne regulative, in ko si organizacija prizadeva za večje zadovoljstvo odjemalcev,
- ISO 9004, ki podaja smernice, ki se nanašajo tako na uspešnost kot na učinkovitost sistema vodenja kakovosti. Namen tega standarda izboljšati organizacije ter povečati zadovoljstvo odjemalcev in drugih zainteresiranih strani ter
- ISO 19011, ki podaja napotke za presojanje sistemov vodenja kakovosti in sistemov ravnanja z okoljem.

2 Načela vodenja kakovosti na FL

Za uspešno vodenje in delovanje je treba FL usmerjati in obvladovati na sistematičen in pregleden način. Uspeh je lahko rezultat izvajanja in vzdrževanja sistema vodenja, zasnovanega tako, da nenehno izboljšuje delovanje ob upoštevanju potreb vseh zainteresiranih strani. Vodenje fakultete obsega med drugimi področji vodenja tudi vodenje kakovosti. Identificiranih je osem načel vodenja kakovosti, ki jih lahko uporablja najvišje vodstvo (t.j. senat FL) zato, da vodi fakulteto k izboljššanemu delovanju.

Osredotočenost na odjemalce

Fakulteta je odvisna od svojih odjemalcev. Pomembnejši odjemalci FL so:

- a) študenti FL;
- b) zaposleni bivši študenti FL;
- c) nezaposleni bivši študenti FL;
- d) gospodarstvo in javna uprava, ki zaposluje (bivše) študente FL;

- e) gospodarstvo in javna uprava, ki uporablja rezultate znanstveno-raziskovalnega in strokovnega procesa FL ali sodeluje pri njihovi realizaciji;
- f) interna javnost;
- g) širša javnost oziroma družba s svojimi potrebami in pričakovanji;
- h) in drugi.

FL mora definirati in razumeti trenutne in prihodnje potrebe svojih odjemalcev, izpolnjevati njihove zahteve in si prizadevati presegati njihova pričakovanja.

Vodstvo

Vodstvo (predvsem dekan, tajnik fakultete, kolegij dekana in senat FL) naj s svojo funkcijo poenoti namen in usmeritev fakultete. Ustvari in vzdržuje naj tako notranje okolje, v katerem se lahko zaposleni popolnoma vključijo v doseganje ciljev organizacije.

Vključenost zaposlenih

Zaposleni na vseh ravneh so jedro FL in njihova popolna vključenost omogoča, da se njihove sposobnosti uporabijo v korist fakultete.

Procesni pristop

Želeni rezultat se doseže uspešneje, kadar se aktivnosti in z njimi povezani viri vodijo kot proces (glej dokument Procesni pristop in ISO 9001:2008).

Sistemski pristop k vodenju

Identificiranje, razumevanje in vodenje med seboj povezanih procesov kot sistem pripomorejo k uspešnosti in učinkovitosti fakultete pri doseganju njenih ciljev.

Nenehno izboljševanje

Nenehno izboljševanje celotnega delovanja FL naj bo stalen cilj fakultete.

Odločanje na podlagi dejstev

Učinkovite odločitve temeljijo na analizi podatkov in informacij.

Vzajemno koristni odnosi z Univerzo v Mariboru ter drugimi izobraževalnimi, znanstveno-raziskovalnimi in strokovnimi organizacijami

FL kot članica Univerze v Mariboru (UM) in UM sta med seboj odvisni in vzajemno koristen odnos povečuje zmožnost obeh strani za ustvarjanje vrednosti. Enako velja tudi za ostale izobraževalne, znanstveno-raziskovalne in strokovne organizacije doma in v tujini.

Teh osem načel vodenja kakovosti tvori podlago za standarde sistemov vodenja kakovosti znotraj skupine standardov ISO 9000.

3 Sistem vodenja kakovosti na FL

3.1 Predmet usmeritve za kakovost na FL

Predmet usmeritve za kakovost je Fakulteta za logistiko sama.

3.2 Temelji sistema vodenja kakovosti na FL

3.2.1 Utemeljitev sistema vodenja kakovosti na FL

Sistem vodenja kakovosti lahko pomaga fakulteti pri povečevanju zadovoljstva njenih odjemalcev. Njihove zahteve v zvezi s cilji fakultete so v skladu z njihovimi potrebami in pričakovanji. Te potrebe in pričakovanja so izraženi v specifikacijah ciljev oziroma končnih učinkov FL in jih skupno imenujemo zahteve odjemalcev. Te so lahko določene v različnih pogodbah z odjemalci, lahko pa jih določi fakulteta sama. V vsakem primeru so odjemalci tisti, ki dokončno odločijo o sprejemljivosti ciljev FL. Zaradi spreminjanja potreb in pričakovanj družbe ter zaradi pritiska konkurence in tehničnega napredka so fakultete, torej tudi FL, prisiljene, da svoje cilje in procese nenehno izboljšujejo. Sistem vodenja kakovosti spodbuja FL, da analizira zahteve družbe, določi procese, ki pripomorejo k realizaciji njenih ciljev, in da te procese obvladuje. Sistem vodenja kakovosti lahko daje okvir za nenehno izboljševanje, s čimer se povečuje verjetnost večanja zadovoljstva odjemalcev. Fakulteti in njenim odjemalcem vzbuja zaupanje, da je fakulteta sposobna zagotoviti takšne cilje, ki dosledno izpolnjujejo zahteve odjemalcev, pa tudi družbe nasploh.

3.2.2 Zahteve za sistem vodenja kakovosti na FL in zahteve za cilje FL

Na FL razlikujemo med zahtevami za sistem vodenja kakovosti in zahtevami za uresničitev ciljev fakultete. Zahteve za sisteme vodenja kakovosti so specificirane v ISO 9001. Zahteve za sisteme

vodenja kakovosti so splošne in uporabne za organizacije v katerikoli industrijski ali gospodarski panogi ne glede na kategorijo ponujenega proizvoda. ISO 9001 ne postavlja zahtev za proizvode (v našem primeru za cilje FL). Zahteve za cilje FL lahko določijo odjemalci ali fakulteta sama ob predvidevanju zahtev odjemalcev ali pa regulativa. Zahteve za cilje in v nekaterih primerih za pripadajoče procese so lahko vsebovane na primer v kompetencah, ki jih FL obljublja, standardih za cilje FL, standardih za procese na FL, pogodbenih dogovorih FL z odjemalci in v zahtevah regulative.

3.2.3 Pristop na podlagi sistema vodenja kakovosti na FL

Pristop k razvoju in izvajanju sistema vodenja kakovosti na FL sestavlja več korakov, vključno z naslednjimi:

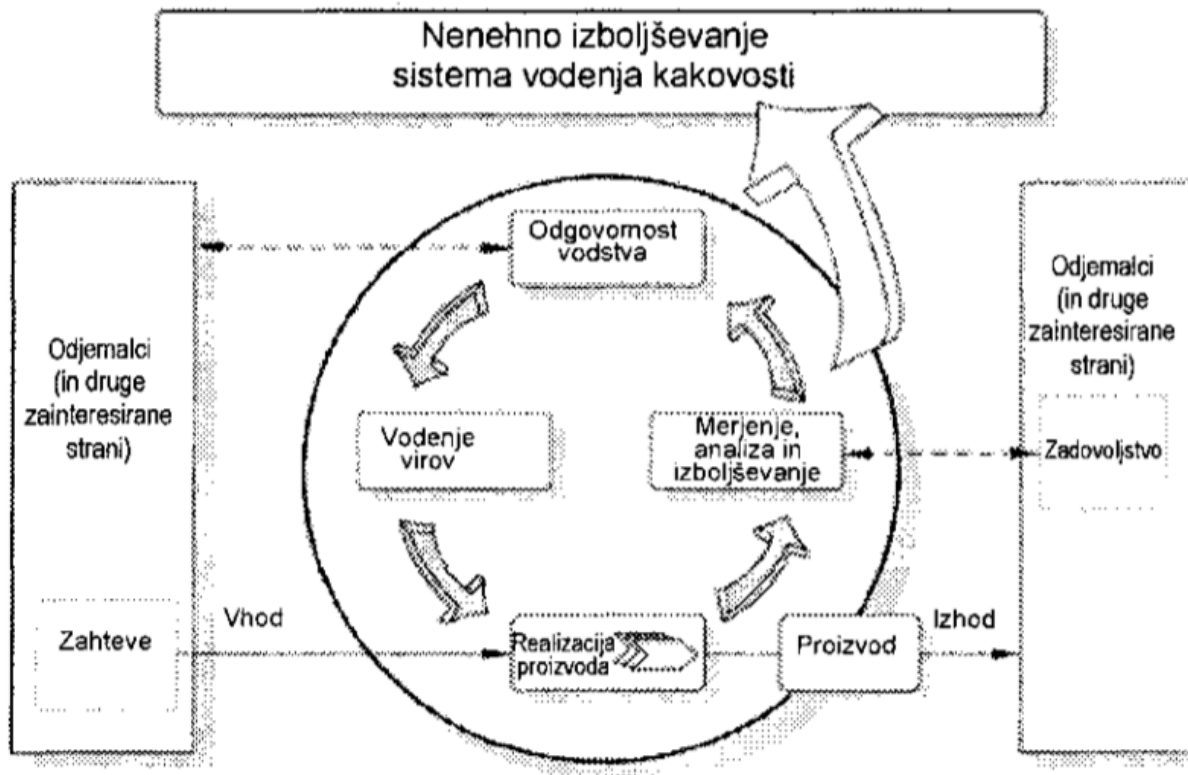
- a) ugotavljanje potreb in pričakovanj odjemalcev in drugih zainteresiranih strani;
- b) vzpostavljanje politike kakovosti in ciljev kakovosti fakultete;
- c) določanje procesov in odgovornosti, potrebnih za doseganje ciljev kakovosti;
- d) določanje in zagotavljanje virov, potrebnih za doseganje ciljev kakovosti;
- e) vzpostavljanje metod za merjenje uspešnosti in učinkovitosti vsakega procesa;
- f) uporaba teh merjenj za ugotavljanje uspešnosti in učinkovitosti vsakega procesa;
- g) določanje načinov preprečevanja neskladnosti in odpravljanja njihovih vzrokov;
- h) vzpostavljanje in uporaba procesa za nenehno izboljševanje sistema vodenja kakovosti.

Takšen pristop je mogoče uporabiti tudi pri vzdrževanju in izboljševanju obstoječega sistema vodenja kakovosti. S sprejetjem gornjega pristopa, lahko FL ustvari zaupanje v sposobnost svojih procesov in kakovost svojih ciljev ter zagotovi temelje za nenehno izboljševanje. To lahko vodi k povečanemu zadovoljstvu odjemalcev in drugih zainteresiranih strani ter k uspehu fakultete.

3.2.4 Procesni pristop FL

Vsaka aktivnost ali skupek aktivnosti, ki uporablja vire za pretvorbo vhodov v izhode, se lahko obravnava kot proces. Da bo fakulteta lahko učinkovito delovala, mora prepoznavati in obvladovati številne medsebojno povezane in vplivajoče procese. Pogosto je izhod iz enega procesa neposredno vhod v naslednji proces. Sistematično prepoznavanje in obvladovanje procesov, uporabljenih na FL, in zlasti medsebojno vplivanje med takimi procesi imenujemo "procesni pristop" (glej dokument Procesni pristop in ISO 9001:2008).

Namen mednarodnega standarda ISO 9000, na podlagi katerega gradimo kakovost na FL, je spodbujati privzem procesnega pristopa za vodenje organizacije.



Legenda

- ▶ Aktivnosti, ki dodajajo vrednost
- - - - -▶ Pretok informacij

Na procesih temelječ sistem vodenja kakovosti, opisan v skupini standardov ISO 9000, zagovarja, da igrajo zainteresirane strani pomembno vlogo pri opredelitvi vhodov za organizacijo (v našem primeru FL). Spremljanje zadovoljstva zainteresiranih strani terja vrednotenje informacij o tem, kako zainteresirane strani dojemajo, v kolikšnem obsegu so bile izpolnjene njihove potrebe in pričakovanja.

3.2.5 Politika in cilji kakovosti na FL

Politiko kakovosti in cilje kakovosti smo postavili zato, da fakulteta ve, kam naj se usmeri. Oboje namreč določa želene rezultate in pomaga fakulteti uporabiti njene vire za doseganje teh rezultatov. Politika kakovosti daje okvir za določanje in pregledovanje ciljev kakovosti. Cilji kakovosti morajo biti skladni s politiko kakovosti in zavezanostjo nenehnemu izboljševanju, njihovo doseganje pa mora biti merljivo. Doseganje ciljev kakovosti lahko pozitivno vpliva na kakovost ciljev FL, uspešnost delovanja in finančno delovanje ter s tem na zadovoljstvo in zaupanje zainteresiranih strani.

3.2.6 Vloga senata FL znotraj sistema vodenja kakovosti na FL

Z voditeljstvom in ukrepi lahko senat FL ustvari okolje, v katerem so zaposleni popolnoma vključeni in v katerem lahko sistem vodenja kakovosti učinkovito deluje. Načela vodenja kakovosti (glej 0.2) lahko senat FL uporabi kot podlago za svojo vlogo, ki je naslednja:

- a) vzpostaviti in vzdrževati politiko kakovosti in cilje fakultete;
- b) propagirati politiko kakovosti in cilje kakovosti na fakulteti, da bi se povečale zavest, motivacija in vključenost;
- c) na nivoju celotne FL zagotoviti osredotočenost na zahteve odjemalcev;
- d) zagotoviti, da se izvajajo ustrezni procesi, ki omogočajo izpolnjevanje zahtev odjemalcev in drugih zainteresiranih strani ter doseganje ciljev kakovosti;
- e) zagotoviti, da je vzpostavljen uspešen in učinkovit sistem vodenja kakovosti, ki se izvaja in vzdržuje za doseganje teh ciljev kakovosti;
- f) zagotoviti, da so na voljo potrebni viri;
- g) periodično pregledovati sistem vodenja kakovosti;
- h) odločati o ukrepih glede politike kakovosti in ciljev kakovosti;
- i) odločati o ukrepih za izboljševanje sistema vodenja kakovosti.

3.2.7 Dokumentacija FL

Pomen dokumentacije FL

Dokumentacija omogoča sporočanje namena in konsistentnost ukrepa. Njena uporaba pripomore k:

- a) doseganju skladnosti z zahtevami odjemalcev in izboljševanju kakovosti;

- b) zagotavljanju ustreznega usposabljanja;
- c) ponovljivosti in sledljivosti;
- d) preskrbi objektivnih dokazov;
- e) vrednotenju uspešnosti in trajne ustreznosti sistema vodenja kakovosti.

Izdelava dokumentacije naj ne bo sama sebi namen, temveč naj bo aktivnost, ki dodaja vrednost.

Vrste dokumentov, ki se uporabljajo v sistemu vodenja kakovosti na FL

V sistemu vodenja kakovosti FL se uporabljajo naslednje vrste dokumentov:

- a) Poslovník kakovosti je dokument, kitako navznoter kot tudi navzven podaja konsistentne informacije o sistemu vodenja kakovosti FL;
- b) Plan kakovosti je dokument, ki opisuje, kako se sistem vodenja kakovosti uporablja pri specifičnih ciljih (ali področjih delovanja FL), politikah (na primer Informacijski varnostni politiki) projektih ali pogodbah;
- c) Specifikacija ciljev FL je dokument, ki navaja zahteve, ki jih pri svojem delovanju upošteva FL;
- d) Smernice FL je dokument, ki navaja priporočila ali predloge za delovanje FL;
- e) Navodila in Operativna navodila so dokumenti, ki podajajo informacije o tem, kako konsistentno izvajati procese, aktivnosti in/ali opravila na FL; tak dokument lahko vključuje dokumentirane postopke, delovna navodila in risbe;
- f) Poročila FL in Zapisi FL so dokumenti, ki podaja objektivne dokaze o izvedenih aktivnostih ali o doseženih rezultatih FL.

Takšen obseg dokumentacije FL in medij, ki ga bo uporabljala, naj bo določen na podlagi dejstva, da gre za fakulteto, ki je kompleksna organizacija, za katero je značilno medsebojno vplivanje procesov, kompleksnost ciljev, kompleksnost zahtev odjemalcev, kompleksnost zahteve ustrezne regulative, raznolikost izkazanih zmožnosti osebja (interdisciplinarnost) in velikost obsega, v katerem je treba izkazovati izpolnjevanje zahtev sistema vodenja kakovosti.

3.2.8 Vrednotenje sistema vodenja kakovosti na FL

Vrednotenje procesov znotraj sistema vodenja kakovosti na FL

Pri vrednotenju sistema vodenja kakovosti si je o vsakem procesu, ki se vrednoti, treba zastaviti štiri osnovna vprašanja:

- a) Ali je proces prepoznan in primerno opredeljen?
- b) Ali so pooblastila in odgovornosti določene?

- c) Ali se postopki izvajajo in vzdržujejo?
- d) Ali je proces učinkovit pri doseganju zahtevanih rezultatov?

Odgovori na gornja vprašanja skupaj določajo rezultat vrednotenja. Obseg vrednotenja sistema vodenja kakovosti obsega vrsto aktivnosti, kot so presojanje in pregledovanje sistema vodenja kakovosti ter samoocenjevanje.

Presojanje sistema vodenja kakovosti na FL

Presoje se uporabljajo za ugotavljanje, v kolikšnem obsegu so izpolnjene zahteve sistema vodenja kakovosti. Ugotovitev presoje se uporablja za ocenjevanje uspešnosti sistema vodenja kakovosti in za prepoznavanje priložnosti za izboljšanje.

Presoje kot prva stranka izvaja FL sama ali nekdo v njenem imenu v interne namene in so lahko podlaga za lastno izjavo fakultete o skladnosti.

Kot druga stranka izvajajo presoje odjemalci fakultete.

Kot tretja stranka izvaja presojo Univerza v Mariboru. Lahko pa te presoje izvajajo tudi druge priznane univerze. To lahko uresničujejo na podlagi zahtev standarda ISO 9001 ali na podlagi standarda ISO 19011, ki podaja napotke za izvajanje presoj.

Pregledovanje sistema vodenja kakovosti na FL

Ena izmed vlog senata FL je v tem, da redno sistematično vrednoti primernost, ustreznost, uspešnost in učinkovitost sistema vodenja kakovosti glede na politiko in cilje kakovosti FL. Ta pregled lahko vključuje premislek o potrebi po prilagoditvi politike in ciljev kakovosti FL kot odgovor na spreminjajoče se potrebe in pričakovanja zainteresiranih strani. Pregled vključuje tudi določitev potrebnih ukrepov.

Med drugimi viri informacij se za pregled sistema vodenja kakovosti uporabljajo tudi poročila o presojah.

Samoocenjevanje FL

Samoocenjevanje organizacije je izčrpen in sistematičen pregled aktivnosti in rezultatov FL v primerjavi s sistemom vodenja kakovosti ali modelom odličnosti. Samoocenjevanje lahko omogoči

celovit pogled na delovanje fakultete in stopnjo zrelosti sistema vodenja kakovosti. Prav tako lahko pomaga prepoznavati področja na FL, ki terjajo izboljšanje, in določiti prioritete.

3.2.9 Nenehno izboljševanje FL

Namen nenehnega izboljševanja sistema vodenja kakovosti je povečati možnost še večjega zadovoljstva odjemalcev in drugih zainteresiranih strani. Ukrepi za izboljševanje vključujejo:

- a) analiziranje in vrednotenje obstoječega stanja, da bi se prepoznala področja, ki terjajo izboljšanje;
- b) postavljanje ciljev za izboljšave;
- c) iskanje možnih rešitev za doseg ciljev;
- d) vrednotenje teh rešitev in izbiro;
- e) izvedbo izbrane rešitve;
- f) merjenje, overjanje, analiziranje in vrednotenje rezultatov izvedbe, da se ugotovi, ali so bili cilji doseženi;
- g) formalizacijo sprememb.

Rezultati se po potrebi pregledujejo, da bi se ugotovile nadaljnje možnosti za izboljšave. Na ta način je izboljševanje stalna aktivnost. Povratne informacije od odjemalcev in drugih zainteresiranih strani, presoj in pregleda sistema vodenja kakovosti se prav tako lahko uporabijo za prepoznavanje priložnosti za izboljšanje.

3.2.10 Vloga statističnih metod na FL

Uporaba statističnih metod lahko pomaga pri razumevanju variabilnosti in s tem pomaga FL rešiti probleme ter izboljšati uspešnost in učinkovitost. Te metode so z omogočanjem boljše uporabe podatkov, ki so na voljo, tudi v pomoč pri odločanju.

Variabilnost se lahko opaža v obnašanju in rezultatih mnogih aktivnosti, celo pri navidezni stabilnosti. Taka variabilnost se lahko opazuje v merljivih karakteristikah ciljev in procesov FL in se lahko vidi v različnih fazah njenega življenjskega cikla: od raziskav trga do oskrbe odjemalcev in njegove dokončne odstranitve. Statistične metode lahko pomagajo meriti, opisati, analizirati, tolmačiti in oblikovati tako variabilnost celo z relativno omejeno količino podatkov. Statistične analize takih podatkov lahko prispevajo k boljšemu razumevanju narave, obsega in vzrokov

variabilnosti ter na ta način pomagajo reševati in celo preprečevati probleme, ki lahko izhajajo iz take variabilnosti, obenem pa tudi podpirajo nenehno izboljševanje.

Napotki o statističnih metodah v sistemu vodenja kakovosti so navedeni v ISO/TR 10017.

3.2.11 Osredotočenost sistema vodenja kakovosti in drugih sistemov vodenja

Sistem vodenja kakovosti je tisti del sistema vodenja FL, ki je osredotočen na doseganje rezultatov glede na cilje kakovosti za zadovoljevanje potreb, pričakovanj ali zahtev zainteresiranih strani. Cilji kakovosti dopolnjujejo druge cilje FL, kot so npr. cilji, povezani z rastjo, vlaganji, donosnostjo, okoljem ter varovanjem zdravja in varstvom pri delu. Različni deli sistema vodenja FL so lahko združeni s sistemom vodenja kakovosti v en sam sistem vodenja s skupnimi elementi. To lahko olajša planiranje, dodelitev sredstev, določitev dopolnilnih ciljev in vrednotenje celotne uspešnosti FL. Sistem vodenja FL se lahko ocenjuje glede na zahteve lastnega sistema vodenja FL. Sistem vodenja se lahko tudi presoja glede na zahteve mednarodnih standardov, kot sta na primer ISO 9001 in ISO 14001. Te presoje sistema vodenja se lahko izvajajo ločeno ali v kombinaciji.

3.2.12 Razmerje med sistemom vodenja kakovosti in modelom odličnosti

Pristopa sistema vodenja kakovosti FL in modela odličnosti FL, temeljita na naslednjih skupnih načelih:

- a) omogočata, da FL prepozna svoje prednosti in slabosti,
- b) vsebujeta določila za vrednotenje glede na splošne modele,
- c) dajeta podlago za nenehno izboljševanje,
- d) vsebujeta podlago za zunanje priznanje.

Razlika med pristopom sistema vodenja kakovosti FL iz skupine standardov ISO 9000 in modela odličnosti FL je v njunem področju uporabe. Na podlagi standardov ISO 9000, ki določajo zahteve za sistem vodenja kakovosti FL in dajejo napotke za izboljševanje delovanja; z vrednotenjem sistema vodenja kakovosti FL se ugotavlja izpolnjevanje teh zahtev. Model odličnosti FL vsebuje merila, ki omogočajo primerjalno vrednotenje delovanja FL, in to se nanaša na vse aktivnosti in vse zainteresirane strani FL. Merila ocenjevanja v modelu odličnosti dajejo FL podlago za primerjavo njenega delovanja z delovanjem drugih fakultet.