



Zaključci 17. međunarodnog simpozija o kvaliteti  
Zadar, Hrvatska, 16.-18.3.2016.

17. međunarodni simpozij o kvaliteti u organizaciji Hrvatskog društva menadžera kvalitete (HDMK) održan je od 16. do 18. ožujka 2016. godine u Zadru. Suorganizatori simpozija su: 1) MSEECQI - Middle and South East European Countries Quality Initiative, 2) Herzen State Pedagogical University, Faculty of Management, St. Petersburg, Rusija; 3) VŠB - Technical University of Ostrava, Faculty of Metallurgy and Materials Engineering, Czech Republic; 4) Department of Furniture, Design and Habitat, Faculty of Forestry and Wood Technology, Mendel University in Brno, Czech Republic; 5) Faculty of Production Technology and Management, University of Jan Evangelista Purkyně in Ústí nad Labem, Czech Republic; 6) Budapest University of Technology and Economics, Hungary; 7) Institute of Production Engineering, Faculty of Management, Czestochowa University of Technology, Poland; 8) The Managers of Quality and Production Association, Czestochowa, Poland; 9) School of Economics and Management in Public Administration, Bratislava, Slovakia; 10) University of Ss. Cyril and Methodius in Trnava, Slovakia; 11) Slovak University of Technology in Bratislava, Faculty of Material Sciences and Technology in Trnava, Slovakia; 12) Centre for the Development of Wood processing, Furniture and Pulp and Paper Industry, Slovakia; 13) Technical University in Zvolen, Faculty of Wood Sciences and Technology, Department of Enterprise Management, Slovakia; 14) University of Belgrade, Technical Faculty in Bor, Serbia; 15) Transilvania University of Brasov, Romania; 16) Mersin University, School of Economics and Administrative Sciences, Department of Economics, Turkey i 17) Department of Mechanical Engineering, Jawaharlal Darda Institute of Engineering and Technology, Yava, India.

Simpozij je imao financijsku potporu Višegrad Fonda, ID 21520171 „KVALITETA ČINI RAZLIKU“.

Pokrovitelji simpozija bili su: Ministarstvo zaštite okoliša i prirode, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska akreditacijska agencija, Hrvatski zavod za norme, Državni zavod za mjeriteljstvo, Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj, Sveučilište u Zadru, Zadarska županija, Grad Zadar, Turistička zajednica Zagrebačke županije i Ekonomski fakultet sveučilišta u Zagrebu - Poslijediplomski specijalistički studij Upravljanje kvalitetom. Na simpoziju je sudjelovalo oko 140 sudionika iz Hrvatske i inozemstva. Zbornik radova koji prati simpozij sadrži 47 znanstvenih i stručnih radova autora iz 15 zemalja svijeta: Bosne i Hercegovine, Češke, Finske, Indije, Kosova, Mađarske, Makedonije, Poljske, Rumunjske, Rusije, Slovačke, Slovenije, Srbije, Velike Britanije i Hrvatske. Medijski pokrovitelji su: Kvalitet i izvrsnost, Beograd; Poslovni savjetnik, Zagreb; Privredni vjesnik, Zagreb; Portal Kvalitet, Beograd i Zadarski list, Zadar. Nakon prezentiranih radova i održanih rasprava, Upravni odbor HDMK formulirao je slijedeće zaključke simpozija:

1. Za simpozij je, nakon međunarodne recenzije, prihvaćeno 47 znanstvenih i stručnih radova, od autora iz 15 zemalja svijeta. Simpozij financijski podupire IVF – International Visegrad Fund a suorganizatori su 17 sveučilišta, fakulteta i organizacija iz 9 zemalja, što je veliko priznanje i odraz kvalitete simpozija i jačanja međunarodne suradnje i ugleda HDMK. Na simpoziju je sudjelovalo oko 140 sudionika, među kojima i studenti i profesori Sveučilišta u Zadru te Visokog učilišta Algebra iz Zagreba i Visokog učilišta VERN iz Zagreba.





2. Najviše radova odnosilo se na tematske cjeline: *Kvaliteta čini razliku, Kvaliteta u obrazovanju i sportu, Kvaliteta u proizvodnji i građevinarstvu, Revizija norme ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015* i iz čega se zaključuje da su: konkurentnost gospodarstva, praktična primjena načela upravljanja kvalitetom i obrazovanje, zaštita okoliša i upravljanje otpadom te kvaliteta kao čimbenik konkurentnosti koji čini razliku, područja koja kvalitetu vide kao šansu za poboljšanje.
3. Neke od promjena u revidiranoj normi ISO 9001:2015 terminološkog su karaktera. Međutim, učinjene su i promjene suštinskog karaktera kao što su: 1) promjene u strukturi uvažavajući SL aneks, 2) razumijevanje organizacije i njenog konteksta, 3) potpuna procesna orijentacija u upravljanju organizacijom i 4) uvođenje zahtjeva za upravljanja rizicima. Kvaliteta shvaćena kao ispunjenje zahtjeva revidirane norme ISO 9001:2015 prilika je organizacijama da naprave značajan iskorak u materijalizaciji načela upravljanja kvalitetom.
4. Revidirana norma ISO 14001:2015 kao ključna poboljšanja obuhvaća: 1) povećanu ulogu uprave, 2) usklađivanje sa strategijom, 3) povećanu zaštitu životne sredine s fokusom na proaktivno djelovanje, 4) efikasniju komunikaciju i 5) sagledavanje problema zaštite okoliša kroz životni ciklus proizvoda ili usluge.
5. Kod utvrđivanja aspekata okoliša organizacija treba uzeti u obzir: promjene uključujući planirani ili novi razvoj, kao i nove ili izmijenjene aktivnosti, proizvode i usluge, neuobičajene uvjete i izvanredne situacije koje je moguće razumno predvidjeti. U sinergiji sa Strategijom gospodarenja otpadom Republike Hrvatske kao sastavnim dijelom Nacionalne strategije zaštite okoliša Republike Hrvatske, predstavlja snažan alat organizacijama za izgradnju sustava upravljanja okolišem, u okviru kojeg treba izgraditi sustav gospodarenja otpadom, kako na razini organizacije tako i na razini općina, gradova i države u cjelini.
6. Svijest o potrebi implementacije sustava upravljanja kvalitetom sukladno zahtjevima norme ISO 9001 u javnoj upravi i jedinicama lokalne i regionalne samouprave, sve je veća. Pozitivni primjeri pokazuju da nema stvarne reforme javne uprave bez materijalizacije načela upravljanja kvalitetom, utvrđivanja konteksta i procesnog pristupa, usmjerenosti na korisnika (građani, gospodarstvo). Ovaj sektor još uvijek nije u punom smislu riječi servis građana i gospodarstva. Nužna je edukacija zaposlenih na temu sustava upravljanja kvalitetom.
7. Ispunjenje zahtjeva međunarodne norme ISO 9001 kao doprinos jačanju konkurentnosti još nije prepoznat u području medija i politike.
8. Kvaliteta i inovacija važni su poslovni faktori u svim vrstama organizacija. Često se pogrešno smatraju zasebnim područjima znanja te su odnosi među njima u poslovnom kontekstu organizacije neodređeni. Profesionalci u kvaliteti nisu posebno svjesni fenomena inovacije, a stručnjaci za inovaciju nisu upoznati s načelima i postupcima kvalitete. Potrebno je sagledavati pitanja inovacije u kvaliteti i kvalitete u inovaciji te realizaciju obiju tema u organizacijama i društvu u cjelini. Inovacija se primjenjuje u praksi već dugo vremena u kontekstu poboljšavanja kvalitete i razvoja novog proizvoda. Kvaliteta i inovacija su partnerske discipline koje mogu koristiti jedna drugoj i zajedno stvoriti organizacijsku različitost u svrhu stvaranja konkurentne prednosti.





9. Glavni preduvjet za organizacije koje žele osigurati održivi razvoj je stalni razvoj ljudskih potencijala. Usmjerenost na kupca i komunikaciju ima značajan utjecaj na kreiranje inovacije u postojećem konkurentskom okruženju i ostvarivanje konkurentske prednosti. Jedna od značajnih prepreka inovacijama u organizacijama je nedostatak unutrašnje infrastrukture za podršku procesu transformacije ideje u primjenjivu inovaciju. Uspješan razvoj poslovne integracije je holistički proces učenja organizacije koji vodi do usavršavanja povezanih koncepata i načela, alata i metodologija, kao i upravljačkih praksi na kompatibilan i uravnotežen način.
10. Razumijevanje fenomena „konteksta organizacije“ kao „novog“ zahtjeva revidirane norme ISO 9001:2015 zahtijeva filozofski pristup upravljanju kvalitetom i razumijevanje praktičnog funkcioniranja organizacije. Nerazumijevanje i ne sagledavanje konteksta organizacije krije opasnost nerazumijevanja vlastite uloge i značaja svakog pojedinca, sudionika poslovnih procesa, o njegovoj ulozi u procesu i važnosti za kvalitetu konačanog rezultata poslovnog procesa koji se manifestira, bilo kao proizvod ili usluga. To je jedan od razloga neučinkovitosti pojedinih organizacija ili sektora. Rješenje za ublažavanje ovog problema je edukacija zaposlenih na temu sustava upravljanja kvalitetom.
11. U okviru simpozija održan je Okrugli stol pod nazivom: „Kvaliteta čini razliku.“ Na Okruglom stolu sudjelovali su panelisti iz 5 zemalja (Slovačka, Mađarska, Velika Britanija, Hrvatska i Slovenija) te pedesetak sudionika iz 11 zemalja. Sudionici su suglasni da kvaliteta predstavlja potencijal koji se može i treba iskoristiti u smislu stvaranja razlike u odnosu na konkurenciju. Da bi se postigla razlika u konkurentnosti potrebno je kvalitetu shvatiti kao poslovnu filozofiju i pragmatički pristup te istrajati na višem stupnju materijalizacije načela upravljanja kvalitetom.
12. U okviru simpozija održan je i treći sastanak odbora (Steering Committee) MSECQI - Inicijative za kvalitetu zemalja Srednje i Jugoistočne Europe, na kojem su sudjelovali predstavnici 9 zemalja. Upravni odbor razmatrao je dosadašnju suradnju među članicama Inicijative te oblike suradnje u narednom razdoblju i zaključio da će nastaviti raditi na razvoju kriterija za pristupanje Inicijativi novih članica te daljnjem razvoju suradnje.
13. Simpozij je održan u godini u kojoj HDMK obilježava 20. godišnjicu postojanja i rada. Tom prigodom Društvo je dodijelilo: Priznanja, Povelje, Plakete i Nagrade za životno djelo kao posebno priznanje, zaslužnim pojedincima i institucijama za izniman doprinos razvoju Društva i kvalitete uopće. Priznanja su dobili pojedinci i insitucije iz Hrvatske i inozemstva.
14. Okvir za donošenje ovih zaključaka predstavljen je sudionicima 17. međunarodnog simpozija o kvaliteti u Zadru, prilikom zatvaranja simpozija 18.3.2016. godine, a zaključke je usvojio Upravni odbor HDMK na 25. sjednici održanoj 4.4.2016. godine u Zagrebu.

Zagreb; 4.4.2016.

Upravni odbor HDMK

