

# ŠESTA HRVATSKA KONFERENCIJA O KVALITETI Opatija, 18.-20. svibnja 2005.

## -KVALITETA I ORGANIZACIJSKA KULTURA -

### Opći podaci

Konferencija je održana od 18. do 20. svibnja 2005. u Opatiji u hotelu Ambasador pod visokim pokroviteljstvom Predsjednika RH g. Stjepana Mesića.

Konferenciji je prisustvovalo 204 sudionika, a za izlaganje prijavljena su 43 rada i 4 postera.

Članovi organizacijskog odbora:

B. Ivančić-Bojić (predsjednica), B. Ljubić, A. Devčić-Jeras, M. Jurić, K. Čegir, J. Badanjak, K. Dubravčić, B. Škrobonja, D. Malenica

Članovi stručnog odbora:

V. Vujić (predsjednik), I. Oslić, J. Belinić - Gak, G. Glavaš, M. Vukelić, I. Avelini - Holjevac

### Poziv na sudjelovanje

Poštovani sudionici 6.hrvatske konferencije o kvaliteti, cijenjene kolegice i kolege, dragi prijatelji!

6.hrvatska konferencija o kvaliteti pod motom "Kvaliteta i organizacijska kultura" održava se u Primorsko goranskoj županiji u Opatiji, biseru jadranskog mora, staroj dami, ponosu hrvatskog turizma.

Veći dio života provodimo na radnom mjestu i jedan od preduvjeta našeg zadovoljstva i ostvarivanja pozitivnih rezultata je radna i organizacijska kultura. Pozitivno razmišljanje, otvorenost u razgovoru, podupiranje kolega u radu i nesebično širenje znanja potrebni su za izlazak iz gospodarske stagnacije u kojoj se Hrvatska i njeno gospodarstvo nalazi. Naći rješenja za napredak hrvatskog gospodarstva i društva uopće kroz upravljanje sustavima kvalitete cilj je Hrvatskog društva za kvalitetu i ove konferencije.

Uvažavajući Vaše zahtjeve konferencije se održavaju u različitim županijama širom lijepe naše domovine. Ali ideja je ista, približiti pojam kvalitete kao jedan od načina ponašanja i to u trenucima kada se Hrvatska priprema za pristup u Europsku uniju.

Ove godine održavamo konferenciju pod visokim pokroviteljstvom Predsjednika Republike, gospodina Stjepana Mesića uz suorganizatora Primorsko-goransku županiju s najvećim brojem radova do sada.

Upravo odaziv autora i pomoć sponzora pokazuje sve veći interes našeg gospodarstva i društva u cijelosti za razvoj sustava upravljanja kvalitetom kao jedan od načina povećanja konkurentnosti našeg gospodarstva.

Možemo se pohvaliti i odazivom gostiju iz cijele Europe koji će svojim iskustvima obogatiti naša znanja i proširiti pogled na način primjene kvalitete u pripremi za ulazak u Europsku uniju.

Želimo Vam uspješan rad, korisne susrete, ugodno druženje i primjenu novo naučenog u Vašim sredinama.

UO HDK, OO i SO konferencije

Raspored događanja

---

<b>17.05.2005. utorak</b>	
poslije podne – dolazak sudionika 18:00 – 20:00 Prijava sudionika	
20:30 Koktel dobrodošlice	
<b>18.05.2005. srijeda</b>	
7:00 – 9:00 Prijava sudionika	
9:00 – 10:30 Ceremonija otvaranja Konferencije	
10:30 - 11:00 Pauza za osvježenje	
11:00 – 13:00 Plenarna sjednica	
13:00 - 15:00 Ručak u hotelu Ambasador	
15:00 - 16:15 Sekcija A1 Liderstvo i menadžment	15:00 - 16:15 Sekcija B1 Norme i sustavi sigurnosti hrane
16:15 do 17:00 Pauza za osvježenje	
17:00 – 18:00 Sekcije A2 Upravljanje sustavima i promjenama	17:00 – 18:00 Sekcija B2 Norme i sustavi sigurnosti hrane
18:00 – 19:30 Radionice; Klub konferencije; Poster	
<b>19.05.2005. četvrtak</b>	
9:00 – 10:15 Sekcija A3 Organizacijske vrijednosti i principi	9:00 – 10:15 Sekcija B3 Kvaliteta u turizmu i hotelijerstvu
10:15 do 11:00 Pauza za osvježenje	
11:00 – 13:00 Sekcija A4 Organizacijske vrijednosti i principi	11:00 – 13:00 Sekcija B4 Kvaliteta u turizmu i hotelijerstvu
13:00 - 15:00 Ručak u hotelu Ambasador	
15:00 – 19:00 Razgledavanje kulturne baštine Primorsko- goranske županije i grada Rijeke	
21:00 Svečana večera	
<b>20.05.2005. petak</b>	
9:00 – 10:15 Sekcija A5 Upravljanje sustavima i promjenama	
10:15 do 11:00 Pauza za osvježenje	
11:00 - 12:30 Plenarna sjednica i svečano zatvaranje	
13:00	

## **Popis autora i radova po sekcijama**

### **Liderstvo i menadžment (Leadership and Management)**

**S. Kugler**  
**KVALITETA I INTELEKTUALNI KAPITAL ORGANIZACIJE**

**Z. Zavacki**  
**UPRAVLJANJE POSLOVNIM PROCESIMA**

**S. Tomić Rotim**  
**BENCHMARKING KAO MENADŽERSKI ALAT UNAPRIJEĐENJA POSLOVNIH PROCESA**

**D. Kirhmajer**  
**ŽELIM TI POMOĆI DA BOLJE OBAVIŠ SVOJ POSAO**

**O. Štajdohar-Pađen**  
**ODNOSI SA ZAINTERESIRANIM STRANAMA – KAKO IH RAZVIJATI I ZAŠTO NJIMA UPRAVLJATI**

### **Upravljanje sustavima i promjenama (Systems and Change Management)**

**V. Vujić**  
**RESTRUKTURIRANJE I UPRAVLJANJE PROMJENAMA PODUZEĆA**

**Ž. Kondić, V. Dušak, A. Petrović**  
**PROJEKTNI PRISTUP RJEŠAVANJU ORGANIZACIJSKIH PROBLEMA U SUSTAVIMA UPRAVLJANJA KVALITETOM**

**G. Kliškić**  
**IMA LI PILOTA U AVIONU, ILI KAKO UPRAVLJATI PROMJENAMA?**

**D. Mareš, I. Strojko**  
**PROGRAMSKI PAKET ISO 9001:2000 ZA POTPORU UVOĐENJA I ODRŽAVANJA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM**

**M. Pavlić**  
**OBVEZNI ELEMENTI SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM U SIEMENS AG**

**A. Devčić – Jeras**  
**UPRAVLJANJE PREVENTIVNIM MJERAMA NA TEMELJU PROCJENE RIZIKA**

**D. Kukec, I. Vutuc**  
**IMPLEMENTACIJA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM – naša iskustva**

**G. Topić**  
**MODELIRANJE POSLOVNIH PROCESA I OPTIMIZACIJA RESURSA TEHNOLOGIJOM OBOJENIH PETRIJEVIH MREŽA**

**I. Lež**  
**DOKUMENT MENADŽMENT SUSTAVI**

**D. Rajn**  
**Q-PULSE TCS RJEŠENJE ZA DOKUMENTACIJU SUSTAVA KVALITETE**

## Organizacijske vrijednosti i principi (Organizational Values and Principles)

M. Drljača  
KULTURA KVALITETE I ORGANIZACIJE

K. Jandrašić  
KORPORATIVNA DRUŠTVENA ODGOVORNOST

D. Plantić  
KONCEPCIJA "ZERO DEFECTS" KAO VAŽAN ČIMBENIK ORGANIZACIJSKE KULTURE

G. Lipnjak  
ERGONOMSKO RADNO MJESTO – DIO ORGANIZACIJSKE KULTURE

I. Oslić  
RAZVOJ ORGANIZACIJSKE KULTURE

E. Lehotkai  
BITKA ZA TRŽIŠTE

M. Mutak  
SIX SIGMA U PLIVI

D. Bačun  
ODRŽIVI RAZVOJ, POSLOVNA ETIKA, OKOLIŠ

K. Gaži-Pavelić  
MJERITI ILI NE MJERITI TROŠAK KVALITETE

## Norme i sustavi sigurnosti hrane (Food Safety Standards and Systems)

V. Jurčević, I. Marković, Đ. Pahor  
SPECIFIČNOSTI IMPLEMENTACIJE HACCP SUSTAVA U UGOSTITELJSTVU

I. Marković, Đ. Pahor, V. Jurčević  
LJUDSKI RESURSI KAO KLJUČNI ČIMBENIK ZA FUNKCIONIRANJE HACCP SUSTAVA

Đ. Pahor, V. Jurčević, T. Muždeka, M. Bilajac  
PREDUVJETNI PROGRAMI ZA IMPLEMENTACIJU I ODRŽAVANJE HACCP SUSTAVA U UGOSTITELJSKIM OBJEKTIMA

Đ. Pahor, V. Jurčević, I. Marković  
PRAKTIČNA ISKUSTVA PRI UVOĐENJU HACCP SUSTAVA U UGOSTITELJSKIM I HOTELSKIM OBJEKTIMA

L. Gumhalter Karoyi  
PRIMJENA PROGRAMSKOG RJEŠENJA U IMPLEMENTACIJI HACCP SUSTAVA

N. Puhač Bogadi  
IMPLEMENTACIJA HACCP SUSTAVA U PODRAVKI

N. Vdović  
SUSTAV SIGURNOSTI HRANE U PODRAVKI

H. Vidalina  
IFS I ZAŠTO GA TREBAMO

M. Pišonić, B. Rukavina, E. Volar-Pantić  
PRAVNI OKVIR ZA SIGURNOST HRANE

M. Mogorović

## IMPLEMENTACIJA SUSTAVA SIGURNOSTI NAMIRNICA NA PRIMJERU OPATIJSKIH HOTELA

Kvaliteta u turizmu i hotelijerstvu (Quality in Tourism and Hospitality Industry)

I. A. Holjevac  
INTEGRALNI MENADŽMENT KVALITETE (IQM) U TURISTIČKIM DESTINACIJAMA

A. Tidić  
INTEGRIRANI SUSTAV UPRAVLJANJA KVALITETOM IQMS

D. Smolčić Jurdana  
DETERMINANTE KVALITETE GRADA KAO TURISTIČKE DESTINACIJE

V. Cetinski  
INTEGRALNO UPRAVLJANJE KVALITETOM (IQM) PRIOBALNIH TURISTIČKIH DESTINACIJA

A. Tomašević  
KVALITETA KOMUNICIRANJA S JAVNOŠĆU U HOTELU

M. Bajto, Ž. Kondić  
MJERENJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGE SERVQUAL MODELOM NA PRIMJERU OPĆE BOLNICE

T. Baldigara  
STATISTIČKO MJERENJE KVALITETE OBRAZOVANJA TURISTIČKIH I HOTELSKIH MENADŽERA

S. Marković  
STATISTIČKO MJERENJE KVALITETE USLUGA U HOTELSKOJ INDUSTRIJI

J. Popić, D. Rašić  
STANDARDI I KVALITETA U WELLNESS TURIZMU

### POSTERI

T. Lazibat, T. Baković  
KVALITETA I HRVATSKE VISOKOŠKOLSKE INSTITUCIJE

I. Boršo  
POTICAJNA ULOGA PROFESIONALACA KVALITETE U SERVISNOJ ORGANIZACIJI

D. Mareš, I. Strojko  
PROGRAMSKI PAKET ISO 9001:2000 ZA POTPORU UVOĐENJA I ODRŽAVANJA SUSTAVA UPRAVLJANJA KVALITETOM

V. Hocenski  
UPRAVLJANJE KOMPETENCIJAMA U KIO KERAMIKA d.o.o.