



Zaključci 16. međunarodnog simpozija o kvaliteti

16. međunarodni simpozij o kvaliteti u organizaciji Hrvatskog društva menadžera kvalitete (HDMK) održan je od 18. do 20. ožujka 2015. godine u Opatiji. Suorganizatori simpozija su: 1) MSEECQI - Middle and South East European Countries Quality Initiative, 2) Czestochowa University of Technology, Faculty of Management, Institute of Production Engineering Czestochowa, Poland i The Managers of Quality and Production Association Czestochowa, Poland i 3) Herten State Pedagogical University, Faculty of Management, St. Petersburg, Rusija. Pokrovitelji simpozija su: Ministarstvo poduzetništva i obrta, Ministarstvo gospodarstva, 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, Primorsko-goranska županija, Sveučilište u Rijeci, 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 40 znanstvenih i stručnih radova autora iz 11 zemalja: Bosne i Hercegovine, Crne Gore, Finske, Kosova, Poljske, Rusije, Sjeverne Irske, Slovačke, Slovenije, Srbije i Hrvatske. Nakon prezentiranih radova i održanih rasprava, Upravni odbor HDMK formulirao je slijedeće zaključke simpozija:

1. Za simpozij je, nakon međunarodne recenzije, prihvaćeno 40 znanstvenih i stručnih radova, od autora iz 11 zemalja svijeta, što je odraz kvalitete simpozija i jačanja međunarodne suradnje i ugleda HDMK. Na simpoziju je sudjelovalo oko 140 sudionika, među kojima i studenti i profesori Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu u Opatiji i Ekonomskog fakulteta u Rijeci.
2. Simpozij je organiziran zajedno s tri suorganizatora iz inozemstva, po prvi put MSEECQI - Middle and South East European Countries Quality Initiative (Inicijativa za kvalitetu zemalja Srednje i Jugoistočne Europe te već tradicionalno 1) Czestochowa University of Technology, Faculty of Management, Institute of Production Engineering Czestochowa, Poland i The Managers of Quality and Production Association Czestochowa, Poland.
3. Najviše radova odnosi se na tematske cjeline: *Kvaliteta u obrazovanju, Kvaliteta i integrirani sustavi upravljanja, Kvaliteta i konkurentnost, Kvaliteta u proizvodnji i građevinarstvu, Kvaliteta i konkurentnost, Kvaliteta u javnom sektoru, Kvaliteta u zdravstvu i turizmu*, iz čega se zaključuje da su: konkurentnost gospodarstva, praktična primjena načela upravljanja kvalitetom i obrazovanje, ergetska učinkovitost i zaštita okoliša, područja koja kvalitetu vide kao šansu za poboljšanje. Značajno je da već nekoliko godina za redom tematska cjelina *Kvaliteta u obrazovanju* ima najveći broj znanstvenih i stručnih radova. To se tumači činjenicom da je reforma u sektoru obrazovanja duboko prisutna u području visokog obrazovanja. Nadalje, dobar dio članstva HDMK su sveučilišni nastavnici, kojima je ova problematika značajna kao predmet znanstvenog istraživanja, ali i svakodnevno praktično djelovanje.
4. Kvaliteta shvaćena kao ispunjenje zahtjeva norme ISO 9001 i doprinos jačanju konkurentnosti još nije prepoznata u sferi politike i medija.





5. Ispunjenje zahtjeva norme ISO 9001 sve više je prisutno u javnoj upravi (općine, gradovi, županije, ministarstva, ostale državne institucije) koje se u sve većoj mjeri, mada ne dovoljno, afirmiraju kao servis građana, kroz poboljšanje kvalitete usluga za građane i gospodarstvo te povećanje produktivnosti i konkurentnosti gospodarstva.
6. Menadžeri kvalitete profesionalci, kako u Hrvatskoj tako i u drugim zemljama, inicijatori su ozbiljnih i održivih pozitivnih promjena u svojim organizacijama. Moderni menadžment zahtijeva ovladavanje kompetencijama za cjelovitim sustavom promišljanja, što za pretpostavku podrazumijeva razvoj osobnih sposobnosti i timskog rada. Te promjene dešavaju se brže i snažnije nego što ih može slijediti i koncept cjeloživotnog obrazovanja. Optimizacija i inovacija trebaju postati dio svakodnevne prakse.
7. Koncept kvalitete u društvenoj zajednici razlikuje se onog u organizaciji. Kvaliteta zajednice razvija se kroz aktivnosti i interakciju među ljudima direktno ili indirektno kroz organizacije te kao kvaliteta društvenog djelovanja kroz koncept „društva koje uči“.
8. Glavni preduvjet za organizacije koje žele osigurati održivi razvoj je stalni razvoj ljudskih potencijala, koji se ogleda u sposobnosti organizacije za poticanje novih ideja koje se zatim pretvaraju u inovacije. To je važno za implementaciju inovacija. Odlučno osmišljavanje i korištenje ljudskih potencijala pretpostavka je izgradnje i razvoja snage i konkurentske prednosti organizacije. Usmjerenost na kupca i komunikaciju ima značajan utjecaj na kreiranje inovacije u postojećem konkurentnom orkuženju i ostvarivanje konkurentske prednosti. Nedostatak usmjerenosti na kupca i komunikacije postaje nedostatkom konkurentnosti organizacije.
9. Razumijevanje fenomena „konteksta organizacije“ koji postaje zahtjevom revidirane norme ISO 9001:2015 zahtijeva filozofski pristup upravljanju kvalitetom i razumijevanje praktičnog funkcioniranja organizacije. Radi se o važnom zahtjevu revizije norme jer pozicionira organizaciju kao entitet, na lokalnom, regionalnom i globalnom tržištu i sukladno tome bitno određuje njezinu budućnost. Za provođenje kvantitativne analize važnosti okolnosti koje čine unutarnji i vanjski kontekst organizacije predlaže se primjena „RANG“ metode.
10. Upravljanje kvalitetom izazov je za sve tvrtke koje žele ostati konkurentne na tržištu. Uvedeni sustav upravljanja kvalitetom trebao bi rezultirati pozitivnim pomacima kako u kvalitativnim, tako i kvantitativnim pokazateljima. Pored egzaktnog mjerenja ostvarenje uspješnosti, jednaku važnost imaju i stavovi zaposlenih. Za menadžere bilo koje organizacije bitno je uočiti razliku li se značajno stavovi njihovih zaposlenih o učincima navedenog sustava upravljanja kvalitetom u odnosu na stvarno utvrđene pokazatelje.
11. U okviru simpozija održan je Okrugli stol pod nazivom: „Potrebne kompetencije savjetnika, predavača i auditora za prelazak na novu normu ISO 9001:2015.“ Na Okruglom stolu sudjelovali su panelisti iz 3 zemalje te pedesetak sudionika iz 10 zemalja. Nije bilo jedinstvenog zaključka oko doprinosa revizije norme ISO 9001:2015 povećanju konkurentnosti. Stavovi su bitno različiti: od toga da revizija nije bila potrebna i da predstavlja korak unatrag u odnosu na postojeću normu, do ocjene da će polučiti rezultate u poboljšanju konkurentnosti na globalnoj razini. Dio sudionika mišljenja je da će korist od revizije, obzirom na predviđene promjene, ostvariti samo 10% najboljih organizacija, koji i inače kontinuirano rade na stalnom poboljšanju sustava upravljanja.





12. U okviru simpozija održan je sastanak Upravnog odbora (Steering Committee) MSEECQI - Inicijative za kvalitetu zemalja Srednje i Jugoistočne Europe, na kojem su sudjelovali predstavnici 7 zemalja: Bosne i Hercegovine, Finske, Kosova, Poljske, Rusije, Srbije i Hrvatske. Zaključeno je da je Inicijativa formalno uspostavljena potpisom Memoranduma o razumijevanju i suradnji, a koji je krajem 2014. godine potpisalo 12 fakulteta, institucija i organizacija iz 8 zemalja. Suradnja temeljem Memoranduma je već uspostavljena i intenzivno se odvija. Upravni odbor u narednom će razdoblju raditi na uspostavi pravne osobnosti Inicijative, daljnjem razvoju kriterija za pristupanje Inicijativi te razvoju suradnje.
13. Okvir za donošenje ovih zaključaka predstavljen je sudionicima 16. međunarodnog simpozija o kvaliteti u Opatiji, prilikom zatvaranja simpozija 20.3.2015. godine, a zaključke je usvojio Upravni odbor Hrvatskog društva menadžera kvalitete na 17. sjednici održanoj 9.4.2015. godine u Zagrebu.

Zagreb; 9.4.2015.

Za Upravni odbor HDMK

Dr. sc. Miroslav Drljača
Predsjednik

