



G
S
K
A
R
obrazovanje
savjetovanje
kvaliteta
analiza
razvoj



**DESETI JUBILARNI MEĐUNARODNI SIMPOZIJ
HRVATSKOG DRUŠTVA MENADŽERA KVALITETE – HDMK ODRŽAN
POD POKROVITELJSTVOM PREDSEDNIKA REPUBLIKE**

KVALITET I PROCESNO UPRAVLJANJE

Deseti jubilarni MEĐUNARODNI SIMPOZIJ O KVALITETI, održan je pod visokim pokroviteljstvom predsednika Republike Hrvatske – gospodina Stjepana Mesića, od 18. do 20. marta 2009. godine u Zadru – hotel „Funimation“, Borik. Organizator ovog simpozijuma sa temom: KVALITETA I PROCESNO UPRAVLJANJE, bilo je Hrvatsko društvo menadžera kvalitete – HDMK, a izvršni organizator OSKAR Zagreb. Pored predsednika Mesića, prisutnima su se, na otvaranju skupa obratili: Ante Jerković – predsednik HDMK, prof. dr. sc. Ante Uglešić – rektor Sveučilišta u Zadru i dr Živko Kolega – gradonačelnik Zadra.

Ovaj jubilej je bio prilika da se dodele priznanja za zasluge i za značajan dorinos „razvoju i djelatnosti Hrvatskog društva menadžera kvalitete i kvalitete uopće“. Tako je predsedniku Hrvatske, gospodinu Stjepanu Mesiću uručena Plaketa i pristupnica za doživotno članstvo u HDMK, a među nagrađenima je i naš časopis „Kvalitet“ – dobitnik Povelje i Evica Milić – glavni i odgovorni urednik ovog izdanja, kojoj je za rad na planu kvaliteta dodeljeno Priznanje.

Svojim prihvaćanjem pokroviteljstva i sudjelovanjem u radu ovog simpozija, cijenjeni gospodine predsjedniče, učinili ste nam veliku čast i priznanje za dosadašnji rad. Smatramo da je to priznanje svim ljudima kojima je kvaliteta put i cilj, a kojih je u našoj zemlji svakog dana sve više.

Ante Jerković, predsednik HDMK

Ovo su reči, koje je predsednik HDMK uputio predsedniku Republike Hrvatske Stjepanu Mesiću u svom uvodnom izlaganju prilikom otvaranja Simpozijuma, za pravu i izuzetnu podršku naporima u borbi za kvalitet na svim nivoima.

Na dosadašnjih 10 simpozijuma o kvalitetu u organizaciji Hrvatskog društva menadžera kvaliteta, učestvovalo je ukupno 390 autora sa 276 stručnih i naučnih radova, koji su objavljeni u zbornicima.

Na ovom 10. jubilaranom skupu, izloženi radovi su bili svrstani u pet tematskih celina:

- Procesne i projektne orijentacije u sistemu upravljanja kvalitetom;
- Izgradnja i usavršavanje sistema upravljanja – trendovi razvoja;
- Kvalitet u zdravstvu i integracija u Evropsku uniju;



Stjepan Mesić i Ante Jerković na konferenciji za novinare nakon otvaranja Simpozijuma

- Kvalitet organizacione strukture i njenih performansi – bitan činilac sistema upravljanja;
 - Tržišno orijentisan kvalitet obrazovanja.
- Neke od radova sa ovog simpozijuma, uz saglasnost organizatora i autora, objavićemo za širu javnost u časopisu „Kvalitet“ – dobitniku Povelje HDMK. Naš časopis će u interesu svojih čitalaca i autora iz oblasti kvaliteta, i ubuduće pratiti značajne manifestacije i događaje na ovom planu, kako iz Srbije tako i iz okruženja.

SISTEM KVALITETA – ALAT ZA REŠAVANJE PROBLEMA

Dobrodošlicu i uspješno učestvovanje u radu Desetog jubilarnog Međunarodnog simpozija o kvaliteti, prvi je prisutnima poželeo gospodin *Ante Jerković* – EOQ Auditor, predsjednik Hrvatskog društva menadžera kvalitete.

U svom uvodnom izlaganju gospodin *Jerković* je, između ostalog, rekao:

– Organizator i domaćin Simpozija je Hrvatsko društvo menadžera kvalitete koje djeluje od 1996. godine. Članovi ovog društva zapravo su pioniri u implementaciji sustava upravljanja kvalitetom sukladno zahtjevima ISO međunarodnih normi, prije svega u gospodarstvu Republike Hrvatske.

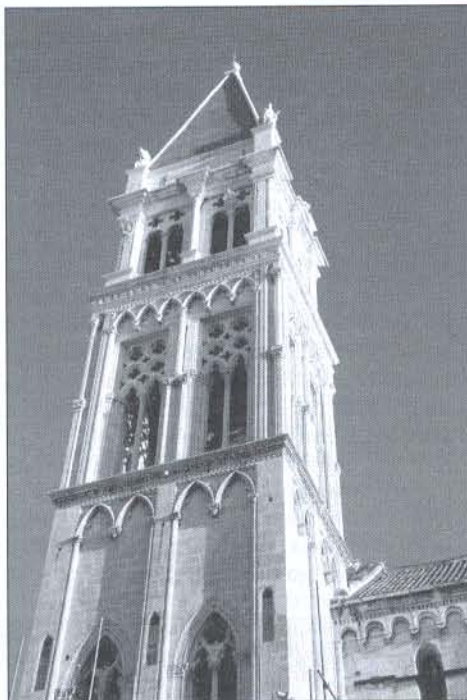
S ponosom možemo reći da danas u Hrvatskoj imamo organizirano sustavno školovanje za menadžere kvalitete i auditore kvalitete po harmoniziranoj shemi prihvaćenoj od Europske organizacije za kvalitetu. Isto tako razvija se djelatnost certificiranja organizacija, i to ne samo proizvodnih, prema zahtjevima raznih normi. Članovi smo europskih organizacija i udruženja. Sve su to činjenice koje potvrđuju našu čvrstu opredjeljenost da kvaliteta postane značajni čimbenik i lajtmotiv našeg uključivanja u europske i druge integracijske procese.

Brojni autori, koji su samostalnim ili skupnim radovima učestvovali na dosadašnjim simpozijima, dali su svoj doprinos ne samo razvoju teorije i prakse upravljanja kvalitetom, već su nam otvorili nove vidike i pokazivali put kojim treba hrabrije koračati ukoliko želimo pratiti trendove gospodarskih kretanja u najrazvijenijim zemljama Europe i svijeta. Istovremeno su dali nemjerljiv doprinos na širem planu pokazujući svakodnevno da naši stručnjaci niti u jednom segmentu ove problematike ne zaostaju za doprinosima svojih kolega iz inozemstva. Zapravo, može se reći da su stručni, teorijski i praktični doprinosi naših stručnjaka usporedivi po svojim dosezima s najboljima na međunarodnoj razini.

Podizanje razine kvalitete sustava upravljanja u jednom društvu složen je i trajan proces. Međutim, za našu zemlju nema alternative. Kvaliteta je resurs koji seizgrađuje.

Moramo iskreno priznati da smo na našem pionirskom putu nailazili na probleme pred kojima je lakše bilo pokleknuti nego ih prebroditi. Ali uvjerenje da se nalazimo na pravom putu dodatno je jačalo našu imaginaciju i želju za uspjehom.

Znali smo da bez kvalitete kao kriterija nema uključivanja u međunarodnu podjelu rada i efikasnosti. Spoznali smo da mala i mlada Hrvatska država ne može dobiti svoje mjesto za stolom razvijenijih, većih, jačih i utjecajnijih ukoliko se s njima neće moći uspoređivati i to po pravilima i kriterijima koje oni propisuju. A kvaliteta i sustavi kvalitete uni-



Učesnici Simpozijuma su imali priliku da se upoznaju sa znamenitostima Zadra

verzalni su. Njihovim usvajanjem i implementacijom u gospodarski i društveni korpus Hrvatske udovoljavamo pravilima koja su nezaobilazna i globalno prihvaćena.

Problemi današnjice, bilo da su političke, ekonomske ili druge prirode, složeni su i ne mogu se jednoznačno rješavati. Traže angažiranje timova stručnjaka i primjenu suvremenih alata upravljanja.

Problemi se ne mogu rješavati slučajno, već zahtijevaju postojanje i djelovanje sustava. Kvaliteta, odnosno sustav upravljanja uređen sukladno međunarodnim normama, jedan je od takvih alata.

Rješavanje problema od slučaja do slučaja upućuje na činjenicu da nemamo uspostavljenog sustava pa tako slučajevi upravljaju nama umjesto da mi upravljamo tako da slučajeva ne bude, odnosno da ih bude što manje, te da budu efemerna pojava.

Zato ne treba zanemarivati pitanja koja traže odgovore o tome, koji su i kako duboki propusti u sustavu da se takvi slučajevi uopće događaju? I slijedom toga dodatno pitanje, koje se logično nameće, tko je odgovoran zbog takvih događanja? Do javnosti češće dopre poneko pitanje, ali kvalificiran, točan i pravovremen odgovor vrlo rijetko.

Svjedoci smo svakodnevnih procjena gdje se nalazimo u odnosu na krizu koja sve intenzivnije zahvaća sve pore gospodarskog i društvenog života. Čuju se razne ocjene, pa i sa najmjerodavnijih mjesta, toliko različite da se čovjek pita kako je to moguće da od istih ljudi u vrlo kratkom vremenu dolaze toliko dijametralno suprotne ocjene glede istih pojava.

Da li se tu radi o neznanju ili pak o volontarističkom pristupu od osoba i mjesta koja to sebi ne bi smjela dopustiti?

Gospodin *Jerković* je izrazio svoje uverenje da sistemi upravljanja kvalitetom imaju kvalitetne i kvalificirane odgovore na niz svakodnevnih problema sa kojima se zemlja i društvo suočava, jer „pojmovi kao što su: plan, cilj, realizacija, kontrola, odgovornost, stručnost, permanentno obrazovanje, metodičnost, slijedivost, dokumentiranost i dr. stanuju u kući kvalitete i čine njene temeljne stupove“.

On je naglasio da je kvalitet resurs, doduše još relativno oskudan, ali nezamjenjiv u podizanju konkurentnosti prirede i prihvatanja novog sistema vrednosti, koji daje šansu našoj i generacijama koje dolaze.

– Opredjeljenje Hrvatskog društva menadžera kvalitete bilo je i ostaje permanentno obrazovanje za sustave upravljanja i primjena stečenih znanja u praksi, u cilju stvaranja pretpostavki za svekoliki prosperitet naše zemlje – rekao je na kraju *Ante Jerković*, u očekivanju da će rezultati israživanja brojnih autora i iskustva o rješavanju problema iz njihovih radnih sredina i zemalja, dati značajan doprinos radu Simpozijuma.

