



Zaključci 19. međunarodnog simpozija o kvaliteti  
Plitvička Jezera, Hrvatska, 21.-23.3.2018.

19. međunarodni simpozij o kvaliteti u organizaciji Hrvatskog društva menadžera kvalitete (HDMK) održan je od 21. do 23. ožujka 2018. godine na Plitvičkim Jezerima. Suorganizatori simpozija su: 1) MSECQI – Middle and South East European Countries Quality Initiative; 2) Herzen State Pedagogical University, Faculty of Management, St. Petersburg, Rusija; 3) Department of Production Engineering and Safety, Faculty of Management Czestochowa, University of Technology, Czestochowa, Poljska; 4) Sveučilište Sjever, Varaždin – Koprivnica, Hrvatska i 5) Veleučilište Nikola Tesla, Gospić, Hrvatska.

Simpozij je održan pod radnim nazivom;  
„KVALITETA KAO RAZVOJNI KONCEPT“

Pokrovitelji simpozija bili su: Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta, Ministarstvo zaštite okoliša i energetike, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska akreditacijska agencija, Državni zavod za mjeriteljstvo, Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj, Ličko – senjska županija, Turistička zajednica Zagrebačke županije, Ekonomski fakultet u Zagrebu (Poslijediplomski specijalistički studij Upravljanje kvalitetom). Medijski pokrovitelji bili su: Privredni vjesnik, Zagreb; Kvalitet & izvrsnost, Beograd; Ličke novine, Gospić; Portal Kvalitet, Beograd; Portal inDirektno, Gospić; znanstveni časopis Production Engineering Archives, Poljska. Donatori i sponzori bili su: BDO Savjetovanje d.o.o., Gradska plinara Zagreb d.o.o., Hrvatska gospodarska komora; Oskar – Centar za razvoj i kvalitetu, Zagreb; Oskar Edukos, Zagreb; Sveučilište Sjever, Varaždin – Koprivnica; Turistička zajednica Zagrebačke županije; TÜV Croatia d.o.o.; Visoko učilište Algebra, Zagreb; Zračna luka Zagreb, d.o.o.

Na simpoziju je sudjelovalo oko 100 sudionika iz Hrvatske i inozemstva i to iz: Bosne i Hercegovine, Češke, Finske, Kosova, Makedonije, Njemačke, Poljske, Rumunjske, Rusije, Slovačke, Srbije i Hrvatske. Među sudionicima bili su i studenti i profesori nekoliko sveučilišta, fakulteta i veleučilišta. U okviru simpozija održan je Okrugli stol na temu: „Kvaliteta kao razvojni koncept“, na kojem su sudjelovali panelisti iz četiri zemlje te sudionici iz 7 zemalja. Održan je sastanak Upravnog odbora MSECQI koju čini petnaest institucija i organizacija iz osam zemalja. Održana je promocija knjige koje su autori: Krešimir Buntak, Matija Kovačić i Tijan Šebestijan, pod naslovom: „8D metoda – Sustavno rješavanje reklamacija“ (8D Method – Systematic Solution of Complaints), izdane u Hrvatskoj 2018. godine.

Zbornik radova koji prati simpozij (knjiga i CD) sadrži 43 znanstvena i stručna rada autora iz 12 zemalja svijeta. Nakon prezentiranih radova i održanih rasprava, Upravni odbor HDMK formulirao je slijedeće zaključke simpozija:

1. Najviše radova odnosilo se na tematske cjeline: *Procesno upravljanje u teoriji i praksi, Kvaliteta u obrazovanju i sportu, Kvaliteta kao razvojni koncept i Kvaliteta u auditiranju.*
2. U razdoblju od 2004-2017. godine, Hrvatska je prosječno na 70 mjestu na Globalnoj ljestvici konkurentnosti od 132-144 zemlje svijeta, a prema istraživanju koje svake godine provodi Svjetski ekonomski forum. U posljednjih pet godina stagnira između 74-77 mjesta.





3. Hrvatska stagnira i po standardu građana u odnosu na prosjek zemalja EU28. U razdoblju od 2005. do 2016. godine, prema udjelu BDP-a po stanovniku u odnosu na prosjek EU28, izraženo u postotku, Hrvatska se kreće između 55 i 63%, a godine 2016. još nije dostigla razinu 2008. godine koja je prethodila ekonomskoj krizi. Godine 2016. prema navedenom pokazatelju od zemalja EU28 lošije su pozicionirane samo Rumunjska i Bugarska, s tim da bilježe značajan rast u 2016. u odnosu na 2005. (Rumunjska indeks 1,66; Bugarska 1,32; Hrvatska 1,09) te 2016. u odnosu na 2008. (Rumunjska indeks 1,18; Bugarska 1,14; Hrvatska 0,95).
4. Glavni ograničavajući faktori konkurentnost gospodarstva Hrvatske, prema Svjetskom ekonomskom forumu su: 1) neučinkovita državna birokracija; 2) politička nestabilnost; 3) porezni propisi; 4) visina poreznih stopa; 5) korupcija; 6) nedostatak kapaciteta za inovacije.
5. Mjere poboljšavanja treba provoditi u smjeru: 1) stvaranja novog sustava vrednota u društvu koji će se temeljiti na: radu, znanju, poštenju, kompetenciji, kvaliteti, poslovnoj etici, društvenoj odgovornosti, izvrsnosti, demokraciji; 2) odustajanja od političkog klijentelizma kao dominantnog oblika političkog djelovanja; 3) kvalitete javne uprave kao servisa gospodarstva i građana; 5) kvalitete institucionalnog okvira u području poreza, rada, ali i drugim područjima; 6) pretvaranja ljudskog potencijala u ljudski kapital i 6) osiguravanja resursa za razvoj i primjenu inovacija u svim područjima djelovanja.
6. Konkurentnost gospodarstva kompleksan je fenomen, uvjetovan brojnim čimbenicima koji se mogu podijeliti prema definiciji države kao „političke zajednice“ i kao „sustava upravljanja“. Da bi se doprinijelo povećanju konkurentnosti nije dovoljno „državu“ razumijevati samo kao političku zajednicu već i kao sustav upravljanja.
7. Hrvatskoj nedostaje opća strategija razvoja iz koje bi proizašle sektorske strategije te strategije na razini lokalne uprave i područne (regionalne) samouprave, kao i strategije gospodarskih subjekata i drugih organizacija.
8. Sa stajališta osiguravanja pretpostavki za povećanje konkurentnosti pozitivnima se ocjenjuju započete reforme (porezna, reforma obrazovanja) te najave (reforma javne uprave kroz projekt uspostave sustava kvalitete u javnoj upravi i donošenje institucionalnog okvira za izradu te izrada opće razvojne strategije Hrvatske).
9. Uspostavljanje i stalno poboljšavanje kvalitete obrazovanja jedan je od najvažnijih ciljeva suvremenog obrazovanja. Na visokoškolskim institucijama nije više dovoljno provoditi samo istraživanja o kvaliteti procesa nastave kao jednog od temeljnih procesa. Procesi su samo jedan od strukturnih elemenata sustava upravljanja te je stoga potrebno istraživati kvalitetu visokoškolskih institucija kao sustava upravljanja.
10. U svrhu razvoja hrvatskoga gospodarstva nude se različiti koncepti: demografska obnova, dovođenje turista iz dalekih zemalja, regionalizacija, reforma javne uprave, očuvanje okoliša, kurikularna reforma, jačanje sigurnosno-obavještajne zajednice i dr. Međutim nedostaje zajednički koncept koji bi značio jedinstven smjer ka povećanju konkurentnosti gospodarstva. Sudionici simpozija nude kvalitetu kao razvojni koncept.





11. Kvaliteta može biti razvojnim konceptom. To nije stanje već proces. Uspješnost ovisi o promjeni svijesti i izgradnji novog sustava vrednota u društvu.
12. Kvaliteta kao razvojni koncept u relativno kratkom roku može Hrvatsku kvalitetnije pozicionirati na međunarodnom gospodarskom i političkom planu. Radi se o konceptu koji može mobilizirati sveukupni potencijal društva.
13. U Hrvatskoj postoje primjeri poduzeća i u pretežitom vlasništvu RH, koja se nalaze na popisu društava od strateškog i posebnog interesa, a čije uprave donose odluke da neće provoditi nadzorne audite i recertifikaciju već uspostavljenih i certificiranih sustava upravljanja kvalitetom sukladno s ISO 9001 normom zbog navodne štednje. Ovakve su odluke štetne i dokazuju nekompetentnost tih uprava, kako za kvalitetu, tako i za upravljanje uopće, a dijelom mogu biti i produkt nereda na tržištu savjetničkih usluga i usluga certificiranja sustava upravljanja.
14. Auditiranje (prosudba) sustava upravljanja (kvaliteta, okoliš, sigurnost, rizici, antikorupcija, društvena odgovornost i drugi sustavi upravljanja) treba se temeljiti na pravilima IAF – International Accreditation Forum (Međunarodni akreditacijski forum) i provoditi na način da proces auditiranja osigura dodanu vrijednost za organizaciju.
15. Povećanje konkurentnosti gospodarstva kroz prihvaćanje kvalitete kao razvojnog koncepta na putu kao izvrsnosti, najučinkovitija je mjera provođenja politike demografske obnove.

Okvir za donošenje ovih zaključaja predstavljen je sudionicima 19. međunarodnog simpozija o kvaliteti na Plitvičkim Jezerima, prilikom zatvaranja simpozija 23.3.2018. godine, a zaključke je usvojio Upravni odbor HDMK na 6. sjednici održanoj 27.3.2018. godine u Zagrebu.

Zagreb: 27.3.2018.

Upravni odbor HDMK

Doc. dr. sc. Miroslav Drljača  
Predsjednik

