



HRVATSKO DRUŠTVO MENADŽERA KVALITETE

CROATIAN QUALITY MANAGERS SOCIETY

10 000 ZAGREB, Radoslava Cimermana 36 a

Tel.: +385 1 6556 233; Fax.: +385 1 6594 849

Zaključci 18. međunarodnog simpozija o kvaliteti
Vodice, Hrvatska, 22.-24.3.2017.

18. međunarodni simpozij o kvaliteti u organizaciji Hrvatskog društva menadžera kvalitete (HDMK) održan je od 22. do 24. ožujka 2017. godine u Vodicama. 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) Department of Production Engineering and Safety, Faculty of Management Częstochowa, University of Technology, Częstochowa, Poljska; 4) Sveučilište Sjever, Varaždin – Koprivnica, Hrvatska i 5) Veleučilište u Šibeniku, Šibenik, Hrvatska.

Simpozij je održan pod radnim nazivom;
„**KVALITETA KAO STRETEGIJA**“

Pokrovitelji simpozija bili su: Ministarstvo zaštite okoliša i prirode, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska akreditacijska agencija, Državni zavod za mjeriteljstvo, Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj, Šibensko – kninska županija, Grad Vodice, Turistička zajednica grada Vodica, Turistička zajednica Zagrebačke županije, Ekonomski fakultet u Zagrebu (Poslijediplomski specijalistički studij Upravljanje kvalitetom). Medijski pokrovitelji bili su: Kvalitet & izvrsnost, Beograd; Poslovni savjetnik, Zagreb; Privredni vjesnik, Zagreb; Portal Kvalitet, Beograd; Portal Info Vodice, Vodice. Donatori i sponzori bili su: Hrvatska gospodarska komora; Hrvatska kontrola zračne plovidbe; Oskar – Centar za razvoj i kvalitetu, Zagreb; Oskar Edukos, Zagreb; Sveučilište Sjever, Varaždin – Koprivnica; Turistička zajednica Zagrebačke županije; Visoko učilište Algebra, Zagreb; Zračna luka Zagreb.

Na simpoziju je sudjelovalo oko 120 sudionika iz Hrvatske i inozemstva i to iz: Bosne i Hercegovine, Češke, Finske, Italije, Mađarske, Njemačke, Poljske, Rumunjske, Rusije, Srbije i Ujedinjenog Kraljevstva. Među sudionicima bili su i studenti i profesori Veleučilišta u Šibeniku. U okviru simpozija održan je Okrugli stol na temu: „Kvaliteta kao strategija“, na kojem su sudjelovali panelisti iz četiri zemlje te sudionici iz 10 zemalja. Održan je sastanak Upravnog odbora MSEECQI koju čini petnaest institucija i organizacija iz osam zemalja. Održana je promocija knjige koje su autori: Renata Stasiak Betlejewska (Poljska), Marek Potkány (Slovačka) i Luminita Parv (Rumunjska), pod naslovom: „Contemporary trends in the innovative production and services management“ (Suvremeni trendovi u upravljanju proizvodnjom i uslugama), izdavača Hrvatskog društva menadžera kvalitete i Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Odział w Częstochowie, Polska, izdane u Poljskoj 2016. godine, a koju je HDMK nagradilo kao „Knjigu godine 2016“. Uručene su diplome novoj generaciji EOQ menadžera i auditora kvalitete kao i ostalih sustava upravljanja, koji su u proteklih godinu dana završili školovanje prema harmoniziranoj shemi Europske organizacije za kvalitetu ili su produljili važenje svojih diploma.

Zbornik radova koji prati simpozij (knjiga i CD) sadrži 36 znanstvenih i stručnih radova autora iz 11 zemalja svijeta. Nakon prezentiranih radova i održanih rasprava, Upravni odbor HDMK formulirao je slijedeće zaključke simpozija:

1. Najviše radova odnosilo se na tematske cjeline: *Upravljanje održivim razvojem, Kvaliteta u proizvodnji i građevinarstvu, Kvaliteta u zdravstvu i turizmu i Kvaliteta kao strategija.*



HRVATSKO DRUŠTVO MENADŽERA KVALITETE

CROATIAN QUALITY MANAGERS SOCIETY

10 000 ZAGREB, Radoslava Cimermana 36 a

Tel.: +385 1 6556 233; Fax.: +385 1 6594 849

2. Problemi zdravlja i sigurnosti radnika u suvremenom svjetskom gospodarstvu koji se reflektiraju na osobne patnje radnika i njihovih obitelji te ogromne troškove za poduzeća i društvo u cjelini mogu se riješiti kroz sposobljenost organizacija za izradu valjanih, a ne formalnih, procjena rizika, korištenjem suvremenih metoda i alata te uvođenjem sustava proaktivnog upravljanja rizicima.
3. Građevinski sektor jedan je od najvažnijih sektora globalne ekonomije. Kvaliteta proizvoda i usluga u građevinarstvu i njezina kontrola ne čine samo ekonomski aspekt. To je ujedno tehnički i socijalni kontekst koji utječe, ne samo na konačnu cijenu, već ima utjecaj i na buduće troškova održavanja objekata.
4. Zajednički cilj svih zainteresiranih strana u turizmu bi trebao biti stalno ulaganje u turističku ponudu, ne samo po pitanju napredovanja u vidu arhitektonskih i materijalnih dostignuća, već ponajviše po pitanju ulaganja u edukaciju svih sudionika turističke destinacije kao i u ostvarivanje humanog pristupa temeljenog na suradnji, tradiciji, kulturi i potvrđivanju identiteta određene destinacije kroz turističku djelatnost.
5. Uspostavljanje i stalno poboljšavanje kvalitete obrazovanja jedan je od najvažnijih ciljeva suvremenog obrazovanja. Kvaliteta kao strategija u obrazovanju trebala bi naglasak stavljati na udovoljavanje standardima i očekivanjima svih dionika u sustavu obrazovanja i znanosti, kao i društva u cjelini, uz stalno unapređivanje poslovnih procesa. Da bi se to postiglo nužno je dodatno usavršavanje nastavnika i rukovodstva obrazovnih organizacija.
6. Hrvatska je u proteklih dvadeset i pet godina imala različite koncepte (strategije) razvoja: 1) pretvorbu i privatizaciju; 2) pristupanje euroatlantskim integracijama; 3) štednju na svim razinama; 4) financiranje projekata iz fondova EU. Ovi koncepti (strategije) imali su pozitivne, ali i negativne učinke. Nije ostvaren temeljni cilj, a to je povećanje konkurentnosti hrvatskoga gospodarstva. Na globalnoj ljestvici konkurenčnosti koju svake godine donosi Svjetski ekonomski forum, Hrvatska je u razdoblju 2004. do 2016. godine prosječno na 70. mjestu od 132 do 144 zemlje svijeta.
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. Nepostojanje opće strategije kao i pojedinih sektorskih strategija sprječava nastanak sinergijskog učinka čiji bi rezultat trebao biti povećanje konkurenčnosti hrvatskoga gospodarstva.
8. Zaštita okoliša u Hrvatskoj zaslužuje daljnja istraživanja. Unatoč nedavnom ratu, u Hrvatskoj se ne govori o ratnom otpadu. Strategijski dokumenti koji predstavljaju institucionalni okvir zaštite okoliša zaslužuju posebnu pozornost i reviziju, radi poboljšanja njihove kvalitete i stupnja međusobne usklađenosti kao i usklađenosti s dokumentima EU, uz uvažavanje posebnosti koje se prepoznaju u Republici Hrvatskoj.
9. Indeks korupcije za 2015. godinu pokazuje da je korupcija zahvatila cijeli svijet. Istovremeno, te godine ljudi su izašli na ulice prosvjedujući protiv korupcije i u svim su zemljama poslali jasnu poruku vladajućima: vrijeme je za borbu protiv korupcije. Korupcija je prepoznata kao najopasniji oblik ponašanja i poslovanja i kao generator siromaštva. Norma ISO 37001:2016-Sustav upravljanja



HRVATSKO DRUŠTVO MENADŽERA KVALITETE

CROATIAN QUALITY MANAGERS SOCIETY

10 000 ZAGREB, Radoslava Cimermana 36 a

Tel.: +385 1 6556 233; Fax.: +385 1 6594 849

antikorupcijom, može pomoći u toj borbi, pa se preporuča Vladi da donese Uredbu o obavezi izgradnje sustava upravljanja antikorupcijom, uz obaveznu dodatnu edukaciju menadžmenta i svih zaposlenih.

10. Kao mala zemlja, ograničenih resursa, Hrvatska ne može bitno utjecati na globalna ekonomска, politička i druga kretanja. Kroz članstvo u euroatlantskim integracijama, prvenstveno NATO i EU, nalazi se na izvoru informacija, ima zajamčen određeni stupanj sigurnosti i kroz institucije ima odgovarajući utjecaj na doноšenje odluka. Ostaje problem kvalitetnijeg pozicioniranja na međunarodnoj razini, kada je riječ o proizvodnji, uslugama, političkom utjecaju, mogućnostima tržišta.
11. 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 nazivnik, kohezionali faktor kompatibilan sa svim navedenim konceptima, nedostaje strategija koja bi odredila jedinstven smjer ka povećanju konkurentnosti gospodarstva. Sudionici simpozija nude kvalitetu kao strategiju.
12. Kvaliteta kao strategija je koncept koji u relativno kratkom roku može Hrvatsku kvalitetnije pozicionirati na međunarodnom gospodarskom i političkom planu. Radi se o konceptu koji može mobilizirati sveukupni potencijal društva. Svaki pojedinac svakoga dana na svom radnom mjestu, bez obzira na poziciju u društvu i stupanj obrazovanja, može doprinijeti razvoju kvalitete: proizvoda, usluge, poslovnih procesa, sustava upravljanja. Kvaliteta je resurs koji ima ekonomsku vrijednost i u Hrvatskoj nije dovoljno iskorišten.
13. Implementacija načela upravljanja kvalitetom u strategije na svim razinama i njihovo oživotvorene kroz svakodnevni doprinos svakog pojedinca, može stvoriti značajnu dodanu vrijednost i bitno poboljšati konkurentnost hrvatskoga gospodarstva. Da bi to bilo moguće, potrebno je kvalitetu prihvatiti kao poslovnu filozofiju, kao svakodnevno praktično djelovanje, kao način života.
14. Mjerilo uspješnosti kvalitete kao strategije je stupanj konkurentnosti gospodarstva. Kvaliteta treba biti ispred profita. Kvaliteta je uzrok, a profit, rast BDP-a, plaće, radna mjesta, investicije, logična su posljedica.
15. Integracija kvalitete je koncept i paradigma kojom se opisuje razina uređenja sustava upravljanja organizacije. Integracija kvalitete uključuje standardizirane koncepte upravljanja kvalitetom, poboljšanja kvalitete i osiguranja kvalitete, a razvija se u obliku praktičnih organizacijskih rješenja.
16. Kvaliteta treba biti prepoznata kao presudan faktor strategije organizacije.
17. Kvalitete ne košta ništa jer pozitivni učinci koji nastaju materijalizacijom kvalitete kao strategije daleko premašuju ulaganja u kvalitetu.
18. Za proklamaciju i oživotvorene kvalitete kao strategije na svim razinama u Hrvatskoj nužno je: 1) donijeti političku odluku i 2) uključivanje institucija koje predstavljaju najviši znanstveni autoritet, a to su sveučilišta i Hrvatska akademija znanosti i umjetnosti te plansko uključivanje organizacija koje se programski bave kvalitetom.



HRVATSKO DRUŠTVO MENADŽERA KVALITETE

CROATIAN QUALITY MANAGERS SOCIETY

10 000 ZAGREB, Radoslava Cimermana 36 a

Tel.: +385 1 6556 233; Fax.: +385 1 6594 849

19. U Hrvatskoj postoji potencijal od pedeset i više, kompetentnih za kvalitetu, doktora znanosti koji se bave kvalitetom i drugim sustavima upravljanja, uz svoje temeljne struke. Usmjeravanjem njihova napora ka istom cilju kroz kvalitetu kao strategiju na svim razinama, osigurat će se poboljšanje pozicije Hrvatske na globalnoj ljestvici konkurentnosti.
20. Prihvatanje kvalitete kao strategije najznačajnija je strukturna reforma, a posljedično kvaliteta bi trebala naći svoje mjesto u nastavnim programima formalnog obrazovanja te programima cjeloživotnog učenja.
21. Odgovornost za kvalitetu je ne prenosiva. Ona je individualna, obvezuje svakoga, svaki dan, na svakom radnom mjestu, a posebno politički angažirane pojedince i zaposlene u tijelima javne vlasti.

Okvir za donošenje ovih zaključaja predstavljen je sudionicima 18. međunarodnog simpozija o kvaliteti u Vodicama, prilikom zatvaranja simpozija 24.3.2017. godine, a zaključke je usvojio Upravni odbor HDMK na 31. sjednici održanoj 4.4.2017. godine u Zagrebu.

Zagreb: 4.4.2017.

Upravni odbor HDMK

Dr. sc. Miroslav Drljača

Predsjednik