



Zaključci 20. međunarodnog simpozija o kvaliteti  
Pula, Hrvatska, 20.-22.3.2019.

20. međunarodni simpozij o kvaliteti u organizaciji Hrvatskog društva menadžera kvalitete (HDMK) održan je od 20. do 22. ožujka 2019. godine u Puli. 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 Czestochowa, University of Technology, Czestochowa, Poljska; 4) European Organization for Financial Management, Control and Strategic Planning; 5) Sveučilište Sjever, Varaždin – Koprivnica, Hrvatska i 6) Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Hrvatska.

Simpozij je održan pod radnim nazivom;  
„KVALITETA – JUČER, DANAS, SUTRA“

Visoka pokroviteljica simpozija bila je predsjednica Republike Hrvatske Kolinda Grabar-Kitarović. Pokrovitelji simpozija bili su: MSEECQI – Middle and South East European Countries Quality Initiative; Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta; Ministarstvo zaštite okoliša i energetike; Sveučilište u Zagrebu; Sveučilište Jurja Dobrile u Puli; Hrvatska gospodarska komora; Hrvatska akreditacijska agencija; Hrvatski zavod za norme; Državni zavod za mjeriteljstvo; Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj; Istarska županija; Grad Pula; Turistička zajednica Zagrebačke županije; Ekonomski fakultet u Zagrebu (Poslijediplomski specijalistički studij Upravljanje kvalitetom). Medijski pokrovitelji bili su: Business Media Group, Zagreb; Kvalitet & izvrsnost, Beograd; Glas Istre, Pula; Portal Kvalitet, Beograd; znanstveni časopis Production Engineering Archives, Poljska. Generalni sponzor bio je TÜV NORD CERT GmbH, Hamburg, Njemačka. Donatori i sponzori bili su: Hrvatska gospodarska komora; Sveučilište Sjever, Varaždin – Koprivnica; BDO Savjetovanje d.o.o., Zračna luka Zagreb d.o.o.; Gradska plinara Zagreb d.o.o., Zagreb; Visoko učilište Algebra, Zagreb; Veleučilište Velika Gorica, Velika Gorica; Oskar – Centar za razvoj i kvalitetu, Zagreb; Turistička zajednica Zagrebačke županije i Oskar Edukos, Zagreb.

Na simpoziju je sudjelovalo oko 120 sudionika iz Hrvatske i inozemstva i to iz 14 zemalja: Bosne i Hercegovine, Finske, Italije, Libanona, Mađarske, Njemačke, Poljske, Rumunjske, Slovačke, Slovenije, Srbije, Tajlanda, Ujedinjenog Kraljevstva i Hrvatske. Među autorima radova i sudionicima bili su studenti i profesori s 23 sveučilišta, fakulteta i veleučilišta. U okviru simpozija održan je Okrugli stol na temu: „Kvaliteta – jučer, danas, sutra“, na kojem su sudjelovali panelisti iz četiri zemlje te sudionici iz desetak zemalja. Održan je sastanak Upravnog odbora MSEECQI koju čini petnaest institucija i organizacija iz osam zemalja.

Zbornik radova koji prati simpozij (knjiga i CD) sadrži 45 znanstvenih i stručnih rada autora iz 13 zemalja svijeta. Nakon prezentiranih radova i održanih rasprava, Upravni odbor HDMK formulirao je slijedeće zaključke simpozija:

1. Kvaliteta kao fenomen nastala je i postojala jučer, postoji danas i postojat će sutra. Kvaliteta, shvaćena u najširem smislu, bila je „nevidljiva ruka“ koja je ujedno bila i motiv za napredak. Uloga fenomena kvalitete u najširem smislu kroz povijest razvoja ljudske civilizacije je gotovo presudna.





2. Da bi se razumjelo fenomen kvalitete kroz povijesna razdoblja, treba ga sagledavati trodimenzionalno; 1. dimenzija – kvaliteta konteksta; 2. dimenzija – kvaliteta sustava upravljanja; 3. dimenzija – kvaliteta proizvoda i usluga.
3. Pod kvalitetom „Danas“ podrazumijeva se razdoblje koje je započelo 1987. godine donošenjem prve ISO norme za sustav upravljanja kvalitetom. To razdoblje još uvijek traje i za njega je karakteristično: 1) donošenje svjetskih ISO normi za sustave upravljanja kvalitetom; 2) intenzivna edukacija o ISO normama, normizaciji i kvaliteti; 3) razvoj infrastrukture kvalitete; 4) razvoj modela poslovne izvrsnosti; 5) certificiranost u brojnim djelatnostima; 6) ujednačavanje strukture normi za sustave upravljanja; 7) modeliranje integriranih sustava upravljanja; 8) istraživanje generičkog modela sustava upravljanja; 9) velika tolerancija u praktičnim rješenjima.
4. Strateške odrednice budućnosti kvalitete su: 1) nastavak izgradnje novog sustava vrednota kao temeljna zadaća; 2) nastavak procesa normizacije; 3) razvoj kvalitete kao znanosti koja treba ponuditi nove metode za istraživanje fenomena kvalitete te otkriti nove alate i tehnike; 4) doprinos jačanju konkurentnosti organizacija i gospodarstava; 5) doprinos rješavanju globalnih neravnoteža, prije svega: velikih razlika u stupnju ekonomske razvijenosti, dostupnosti resursa, mogućnosti obrane, stupnja obrazovanja, dostupnosti zdravstvene zaštite, drastične razlike u kvaliteti života.
5. Vjerojatno najteži problem predstavlja rješavanje pitanja stalnog rasta i razvoja, prevladavanjem uzroka nastanka recesije. U traženju rješenja ovog problema kvaliteta kao filozofski pristup može doprinijeti u iznalaženju puta.
6. Razvoj inovacija treba rezultirati tehnološkim promjenama i sposobnost inovacija treba biti ključna karakteristika svake organizacije u operativnom, komercijalnom i društvenom smislu.
7. Inovacije i ljudski kapital zahtijevaju stil vođenja koji se ne oslanja na moć autoriteta i status već sposobnost stvaranja i angažiranja lidera, unutar ili izvan organizacije.
8. Jačanje i obnavljanje organizacije i njenog upravljanja kvalitetom podrazumijeva strateško organizacijsko učenje.
9. Viša razina materijalizacije načela upravljanja kvalitetom na svim razinama značila bi značajan pozitivan pomak. Krajnji cilj nije i ne može biti stanje jer kvaliteta nije statična već dinamična kategorija. Cilj je put ka višoj razini kvalitete života za sve na planeti Zemlji.
10. Uobičajeni glavni cilj poduzeća je ostvarivanje dobiti i opstanak u konkurentskom okruženju. Jedan od načina za postizanje tog cilja trebao bi biti uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u poduzeću. U posljednje vrijeme ima se dojam da je upravljanje kvalitetom u drugom planu i fokusira se na manje važna pitanja te ne pokazuje učinkovitost sustava upravljanja kvalitetom
11. Izlaz iz postojeće krize upravljanja na svim razinama vidi se, pored ostalog, u primjeni suvremenih metoda i alata za analizu i procjenu rizika te u opredijeljenosti i osposobljenosti organizacija za izradu valjanih, a ne formalnih procjena rizika. Suvremene metode i alati omogućuju proaktivno upravljanje rizicima što daje bolje rezultate od same preventive.





12. Najveća prepreka koja blokira put i sprječava napredak jesu postojeće navike ljudi, pogrešna predodžba i predrasude kojih se teško osloboditi.

13. Kvaliteta kao fenomen ne može riješiti sve probleme današnjice, ali može ih učiniti težima. To iz razloga što svi problemi imaju jedan uzrok (ne)kvalitetu.

Okvir za donošenje ovih zaključaja predstavljen je sudionicima 20. međunarodnog simpozija o kvaliteti u Puli, prilikom zatvaranja simpozija 22.3.2019. godine, a zaključke je usvojio Upravni odbor HDMK na 14. sjednici održanoj 4.4.2019. godine u Zagrebu.

Zagreb: 4.4.2019.

Upravni odbor HDMK

Doc. dr. sc. Miroslav Drljača  
Predsjednik

