



Zaključci 21. međunarodnog simpozija o kvaliteti  
Crikvenica, Hrvatska, 18.-20.3.2020.; (Zagreb online 23.-25.9.2020.)

21. međunarodni simpozij o kvaliteti u organizaciji Hrvatskog društva menadžera kvalitete (HDMK) planiran je od 18. do 20. ožujka 2020. godine u Crikvenici. Zbog epidemiološke situacije simpozij nije održan u planiranom terminu, već je održan u novom terminu 23.-25.9.2020. godine online, iz Zagreba. 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) Sveučilište Sjever, Varaždin – Koprivnica, Hrvatska; 5) University of Žilina, Žilina, Slovačka i 6) Sveučilište u Rijeci, Rijeka, Hrvatska.

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

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 u Rijeci; Hrvatska gospodarska komora; Hrvatska akreditacijska agencija; Državni zavod za mjeriteljstvo; Primorsko – goranska županija; Ekonomski fakultet u Zagrebu (Poslijediplomski specijalistički studij Upravljanje kvalitetom). Medijski pokrovitelji bili su: Kvalitet & izvrsnost, Beograd; Portal Kvalitet, Beograd; znanstveni časopis Production Engineering Archives, Poljska; Poslovni savjetnik, Zagreb; Portal Crikva.hr, Crikvenica. Donatori i sponzori bili su: Zračna luka Split, Split; Sveučilište Sjever, Varaždin – Koprivnica; Hrvatska gospodarska komora; 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; TÜV Croatia, Nord Group; Oskar – Centar za razvoj i kvalitetu, Zagreb i Oskar Edukos, Zagreb.

Na online simpoziju je sudjelovalo oko 100 autora i sudionika iz Hrvatske i inozemstva i to iz 13 zemalja: Bosne i Hercegovine, Finske, Hong Konga – Kina, Indije, Kine, Mađarske, Poljske, Rusije, Slovačke, Slovenije, Srbije, Tajlanda i Hrvatske. Među autorima radova i sudionicima bili su studenti i profesori s brojnih sveučilišta, fakulteta i veleučilišta. U okviru simpozija održan je Okrugli stol na temu: „Kvaliteta u javnoj upravi“. Održan je sastanak Upravnog odbora MSEECQI koju čini petnaest institucija i organizacija iz devet zemalja.

Zbornik radova koji prati simpozij (knjiga i CD) sadrži 43 znanstvena i stručna rada autora iz 13 zemalja svijeta. Nakon prezentiranih radova i održanih rasprava, Upravni odbor HDMK formulirao je slijedeće zaključke simpozija:

1. Sustavi upravljanja u organizacijama u određenoj su mjeri integrirani. Imaju elemente različitih sustava upravljanja (kvaliteta, okoliš, društvena odgovornost, sigurnost, rizici, i dr.). Može se govoriti o nedovoljnom stupnju spoznaje menadžmenta o toj činjenici. Svima je zajedničko da podrazumijevaju određeni model upravljanja koji u osnovi sadrži sve elemente upravljačke funkcije (planiranje, organiziranje, upravljanje resursima, odlučivanje i kontrolu). U složenim integracijama to može uzrokovati entropiju sustava upravljanja uslijed ne postojanja generičkog modela integriranog sustava upravljanja.





2. Norma ISO 9004 najzahtjevnija je u seriji ISO 9000. Međutim, organizacije koje primjenjuju norme ISO 9000 često jasno ne prepoznaju razlike i odnos normi ISO 9004 i ISO 9001 i stoga nisu mogle iskoristiti potencijal norme pri implementaciji sustava upravljanja kvalitetom.
3. Temeljni motiv poslovanja nije se promijenio: i dalje je profit vlasnika glavni motiv svih aktivnosti. Ono što je bitno jest da upravljanje rastom vrijednosti poduzeća bude temeljeno na etičkim načelima. To može organizaciji omogućiti da kvalitetno odgovori na zahtjeve svih zainteresiranih strana te da sebi osigura dugoročni prosperitet.
4. Na globalnom tržištu poduzeća sve teže ostvaruju konkurentsku prednost primjenom klasičnih modela poslovanja, a posebice ukoliko su određene pretpostavke utjecale na razvoj istih prije pojave digitalne ekonomije. U takvoj situaciji, poduzeća se sve više odlučuju za primjenu inovacije u svojem poslovnom modelu kao izvora konkurentске prednosti.
5. U uvjetima rastuće neizvjesnosti i brzih promjena, suvremenom poslovanju potreban je novi model upravljanja. Stari se temelji na krutoj hijerarhijskoj strukturi te uglavnom na konkurenciji i postizanju pojedinačnih uspjeha. Empatija, komunikacijske vještine, otvorenost prema drugima i samosvijest ključni su elementi u izgradnji vodeće pozicije 21. stoljeća. To su takozvane „meke“ kompetencije, koje se obično percipiraju kao „ženske“.
6. U kontekstu kvalitete života, potrebno je konstantno raditi na poticanju svijesti o uključivanju osoba s invaliditetom na tržište rada, a da bi se efikasnije provodili programi profesionalne rehabilitacije treba integrirati sve nadležne dionike, od udruga, fondova, do državnih institucija.
7. Visoko obrazovanje se suočava s ozbiljnim izazovima. Izvjesno je da će se visokoškolske ustanove budućnosti u velikoj mjeri razlikovati od aktualnih, ne samo po sadržaju kurikuluma, već i po suštinskoj modifikaciji postojećih organizacijskih struktura. Procjenjuje se da je model organizacije koja uči jedina održiva forma organizacije visokoškolskih ustanova budućnosti.
8. Sustavno upravljanje kvalitetom kako je postavljeno zahtjevima familije normi ISO 9000 i drugim normama za sustave upravljanja zahtjeva nove kompetencije stručnjaka koji će biti pokretači i koordinatori u procesu upravljanja kvalitetom i drugim sustavima upravljanja. To je nametnulo potrebu stalnog usavršavanja već školovanih kadrova u ovoj djelatnosti. Postavljeni minimalni zahtjevi za kontinuirano usavršavanje certificiranog osoblja prema EOQ shemi nisu garancija da će se postići dovoljna zrelost ovog osoblja jer je tu prisutno još niz čimbenika koji utječu na postizanje potrebne zrelosti.
9. Kvaliteta i standardi ključni su segmenti formirane ugostiteljske usluge u cilju postizanja zadovoljstva gosta te afirmacije buduće potražnje. S obzirom na razvoj modernog ugostiteljstva te promatrajući isto kroz prizmu odgovornog masovnog turizma treba kontinuirano ulagati u kvalitetu i ažurirati standarde jer oni su ključ uspjeha.





10. Ne postoji suglasje u percepciji potrebe upravljanja kvalitetom kulturne i prirodne baštine, koja se ponekad doživljava kao suvišan dodatni teret i trošak. Prirodna i kulturna baština nedvojbeno predstavljaju turističke atrakcije i kao takve vrijedan su izvor prihoda te je nužno razvijati svijest o potrebi upravljanja kvalitetom i mjerenju kvalitete takvih lokaliteta. Hrvatska posjeduje visokovrijedan kontinentalni prostor koji se sve više uključuje u turističke tijekove i predstavlja neiskorišten i atraktivan strateški resurs.
11. U današnje vrijeme nesigurnosti na globalnom tržištu bitno je temeljiti poslovanje na načelima društvene odgovornosti i poslovne izvrsnosti.
12. Ekološki kolaps i klimatska katastrofa prijeti svemu. Mnogo je razloga za angažiranje profesionalaca u kvaliteti u želji za usmjerenost na kvalitetu informiranjem o stvaranju novih kvalitetnih usluga ili omogućavanju poboljšanog pristupa kupcima novom, održivom kvalitetom. Postojeći sustavi upravljanja kvalitetom i njihove prakse i modeli u organizacijama više nisu učinkoviti za izazove, posebno vezano uz ekosustave.
13. U svrhu ostvarivanja ciljeva koje je postavila EU da udio energije proizvedene iz obnovljivih izvora u ukupnoj potrošnji treba biti 32% do 2030. godine prema Direktivi 2018/2001/EU o promicanju uporabe energije iz obnovljivih izvora, došlo je do povećanja korištenja drvne biomase kao obnovljivog izvora i do značajnog povećanja količine pepela drvne biomase koji pritom nastaje. U budućnosti se mogu očekivati poteškoće u pronalaženju novih odlagališta te povećanje troškova odlaganja pepela drvne biomase. Dosadašnja istraživanja pokazuju da pepeo drvne biomase ima veliki potencijal primjene u građevinarstvu, osobito u industriji cementa i betona.
14. Zgrade imaju središnju ulogu u energetske tranziciji EU budući da su odgovorne za oko 40% potrošnje primarne energije u EU i oko 36% emisije CO<sub>2</sub> povezane s energijom, a istovremeno oko 75% građevinskog fonda energetski je neučinkovito. Vladine politike i inicijative kojima se želi potaknuti provedba Informacijskog modeliranja građevina (Building Information Modeling – BIM) trebaju biti sveobuhvatne, uključujući javne nabave, obrazovanje, razvoj i normizaciju.
15. Sustav upravljanja strateškim rizicima dobar je alat za menadžere u preispitivanju postojeće strategije i njezine usklađenosti s očekivanim promjenama u okruženju te posljedično stvaranju preporuka za potrebnim promjenama strategije poduzeća.
16. Global Reporting Initiative (GRI) standardi predstavljaju najbolju svjetsku praksu za javno izvještavanje o nizu ekonomskih, okolišnih i društvenih utjecaja. Novi standard GRI 403 Zdravlje i sigurnost na mjestu rada 2018., stavlja naglasak na pristup upravljanju nefinancijskim utjecajima povezanim sa sigurnošću radnika i njihovim zdravljem.
17. Zračni promet okarakteriziran je kao najsigurniji oblik prijevoza. U cilju smanjenja ljudskog čimbenika kao glavnog uzroka zrakoplovnih nesreća te povećanja sigurnosti, u zrakoplovstvo se uvode mnogi tehnološki noviteti, unaprijeđene procedure te stroža regulativa.





18. „Posljednja milja“ predstavlja posljednji dio lanca opskrbe kojim roba od dobavljača sirovina dolazi do krajnjeg potrošača. U odnosu na jedinicu proizvoda, dobava roba u „posljednjoj milji“ smatra se često neučinkovitim i skupom, a može biti i generator onečišćenja okoliša. Potrebno je znatnu pažnju posvetiti uvođenju kvalitetnih, održivih i inovativnih rješenja koja povećavaju efikasnost, poboljšavaju poslovne rezultate te smanjuju negativni ekološki i društveni utjecaj prometa.

19. Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u javnu upravu u Republici Hrvatskoj projekt je koji treba transformirati javnu upravu na način da u znatno većoj mjeri bude servis građana i gospodarstva. Riječ je o jednoj od ključnih reformi za poboljšanje konkurentnosti hrvatskoga gospodarstva.

Na simpoziju je prvi put dodijeljena „Nagrada dr. sc. Josip Čiček“ za najbolji studentski rad iz područja sustava upravljanja. Dobitnik nagrade je Ivan Rezek, student 4. godine Veleučilišta Algebra iz Zagreba. Rad je objavljen u Zborniku radova.

Okvir za donošenje ovih zaključaja predstavljen je sudionicima 21. međunarodnog simpozija o kvaliteti prilikom zatvaranja simpozija 25.9.2020. godine, a zaključke je usvojio Upravni odbor HDMK na 22. sjednici održanoj 8.10.2020. godine u Zagrebu.

Zagreb: 8.10.2020.

Upravni odbor HDMK

Doc. dr. sc. Miroslav Drljača  
Predsjednik

