



HRVATSKO DRUŠTVO MENADŽERA KVALITETE
CROATIAN QUALITY MANAGERS SOCIETY
Radoslava Cimermana 36a, 10000 Zagreb, Croatia
www: hdmk.hr



HRVATSKO DRUŠTVO ZA KVALITETU
CROATIAN SOCIETY FOR QUALITY
Berislavićeva 6, 10000 Zagreb, Croatia
www: hdkvaliteta.hr



OSKAR – Centar za razvoj i kvalitetu, d.o.o.
OSKAR – Centre for quality and development, Ltd.
Radoslava Cimermana 36a, 10000 Zagreb, Croatia
www: oskar.hr



OSKAR EDUKOS – Ustanova za certificiranje osoblja
OSKAR EDUKOS – Personnel certification institution
Radoslava Cimermana 36a, 10000 Zagreb, Croatia
www: oskaredukos.hr

Na temelju zaključka Upravnog odbora 12. sastanka MSEECQI – Middle and South East European Countries Quality Initiative (Inicijative za kvalitetu zemalja srednje i jugoistočne Europe), održanog 9.6.2021. godine, mi, članovi MSEECQI iz Hrvatske, zajednički donosimo ovu Deklaraciju koja je prihvaćena od strane naših upravnih tijela:

Deklaracija

Manifest kvalitete za 21. stoljeće, koji je izradila i objavila IAQ – International Academy for Quality (Međunarodna akademija za kvalitetu) dokument je koji uvažava dosadašnji doprinos kvalitete kao poslovne filozofije i pragmatičkog pristupa poboljšanju kvalitete života ljudi na globalnoj razini ali istovremeno uvažava zahtjeve suvremenog svijeta i potrebe budućih generacija. Manifest kvalitete prepoznajemo kao globalni okvir za djelovanje danas i u budućnosti, u kojem pronalazimo mogućnost djelovanja naših organizacija u postizanju ciljeva, provođenju politika, strategija te ostvarivanju vizija i provođenju misija. U tom kontekstu preporučujemo našim članovima, ali i svima drugima koji se bave poslovima kvalitete, da prihvate kvalitetu kao strategiju i primijene Manifest kvalitete kao okvir za vlastito djelovanje u cilju podizanja razine kvalitete života za sve.

* * *

Based on the conclusion of the 12th Steering Committee meeting of the MSEECQI – Middle and South-East European Countries Quality Initiative, held on June 9th, 2021, we, the members of MSEECQI from Croatia, jointly adopt this Declaration, which was accepted by our governing bodies:

Declaration

Quality Manifesto for the 21st Century, drafted and published by the IAQ -International Academy for Quality, is a document that acknowledges the past contribution of quality as a business philosophy and pragmatic approach to improving people's quality of life globally but at the same time the needs of the modern world and future generations. We recognize the Quality Manifesto as a global framework for action today and in the future, in which we find the opportunity for our organizations to act in achieving goals, implementing policies, strategies and achieving visions and missions. In this context, we recommend to our members, but also all others involved in quality work, to accept quality as a strategy and apply the Quality Manifesto as a framework for their own actions in order to raise the level of quality of life and well-being for all.

Manifest kvalitete za 21. stoljeće

Kvaliteta određuje bit dobrote za čovječanstvo

Mi, profesionalci u kvaliteti iz cijelog svijeta, ujedinjeni smo u opredjeljenju za revitalizaciju kvalitete i prilagodbi naše profesije u cilju povećanja njezine važnosti za svijet. Čvrsto vjerujemo da načela i prakse koje su temelj kvalitete, imaju moć koja omogućuje organizacijama korjenite promjene načina rada i upravljanja njihovim poslovima, na trajnu korist čovječanstva. Ta se moć može primijeniti na sve vrste organizacija: poduzeća, zdravstvo, obrazovanje, neprofitne, socijalne i humanitarne organizacije i vlade, kao i u srca i umove ljudi. Prepoznajemo da kvaliteta počiva na dva ključna temelja: znanosti i uzajamnom poštovanju svih ljudi.

Odlučni smo u namjeri stručnog usavršavanja i unapređivanja znanja o kvaliteti, radi ostvarivanja dobrobiti globalnog društva. Predani kvaliteti i kroz praktično djelovanje, težimo doprinijeti napretku čovječanstva i zdravlju planete, unapređujući time kvalitetu života za sve. Za nas kvaliteta znači da organizacije ispunjavaju stvarne i pretpostavljene zahtjeve svih svojih dionika, a da pritom ne nanose štetu društvu ili okolišu. Vjerujemo da se kvaliteta može i mora primjenjivati radi dobrobiti čovječanstva.

Našu predanost opredjeljenju 'Vodstva pomoću kvalitete' na globalnoj razini temeljimo na ovih deset načina:

- **Proširiti svoje znanje i vještine:** razvoj znanosti i stjecanje znanja o kvaliteti te umijeća primjene u svim područjima, na korist čovječanstva.
- **Ne činiti štetu:** ugrađivanje ideje da ne činjenjem štete i činjenje dobra za društvo i ekologiju planeta ne ograničava primjenu kvalitete, već je to težnja ka dostizanju najviših ciljeva.
- **Primjenom kvalitete na nova područja:** širenje primjene kvalitete na sve krajeve svijeta, sektore, funkcionalna područja, kao i pružanje podrške manjim poduzećima.
- **Primjenom na ostale djelatnosti:** pored temeljnih primjenom kvalitete i na ostale djelatnosti, kako bi se napravili značajni pomaci u upravljanju obrazovanjem, zdravstvom, okolišem i javnim poslovima.
- **Služiti kupcima:** ohrabrujući vodstvo u organizacijama da uvijek daju prioritet zadovoljavanju potreba svojih kupaca, pacijenata, studenata, građana i da im to bude glavni cilj.
- **Strategiju temeljiti na kvaliteti:** senzibiliziranje menadžera za utvrđivanje vizije i ciljeva, ne samo kako bi se izbjegle unutarnje slabosti i ranjivost organizacije i osigurao sklad između snaga i mogućnosti, već uzeti u obzir interese svih zainteresiranih strana.
- **Uključivati sve:** potičući uključivanje svih pojedinaca u organizaciji, stvarajući sposobnosti za osiguravanje kvalitete vlastitog rada i trajno poboljšavanje.
- **Stvarati povjerenje i sreću:** poticanje organizacija na stvaranje okruženje u kojem se svi zaposlenici osjećaju sigurno, stječu iskustvo i prosperitet, sreću, povjerenje i vlastito samopouzdanje, kroz razvoj kompetencije i samopoštovanje.
- **Koristiti podatke u svakodnevnim razgovorima:** prikazivanje na svim razinama, od članova nadzornih odbora do najbližih suradnika koji su vješti u prikupljanju i tumačenju podataka radi primjene u kontroli, poboljšanju i dnevnom razgovoru.
- **Prihvaćati nove tehnologije:** postupno uvođenje kvalitete u nove digitalne, biološke, materijalne i druge tehnologije.

Quality Manifesto for the 21ST Century

Quality defines the essence of goodness for humanity

We, quality professionals of the world, unite to commit ourselves to revitalize quality and transform our profession to increase its relevance for the world. We believe firmly that the principles and practices at the core of the quality discipline possess the power to enable organizations to revolutionize their way of working and to manage their affairs for the lasting benefit of humanity. This power can be instilled in all types of organizations – businesses, health care, education, not-for-profit, social, and humanitarian organizations, and governments – as well as in the hearts and minds of people. We recognize that quality has two critical foundations: the discipline of science coupled with mutual respect for all human beings.

We resolve to be disciplined in developing our expertise and to advance quality knowledge, in the spirit of service for the greater good of our global society. Through the dedicated practice of quality, we aim to enable humanity to thrive in a healthy planet thereby advancing the quality of life for all. To us, quality means that organizations fulfil the stated, implied, and latent requirements of all of their stakeholders, while causing no harm to society or the environment. We believe quality can and must be applied for the betterment of humanity.

Now we revitalize our dedication to globally enable 'Leadership through Quality' in ten ways:

- **Deepen our art and science:** deepening the profound knowledge of quality sciences and widening the art of its application into all spheres of endeavour for the benefit of humanity.
- **Do no harm:** embedding the idea that not causing harm and doing good for society and the ecology of the planet are not limiting conditions of quality applications but are integral to framing improvement objectives at the highest levels.
- **Extend our scope:** extending the application of quality to all geographies, sectors, functional domains, as well as supporting smaller enterprises.
- **Go beyond business:** developing beyond major corporate applications to cause intense shifts in management of education, health care, environment, and government.
- **Serve our customers:** emboldening all organizational leaders to forever commit to the precedence of satisfying the needs of their customers-patients-students-citizens as their principal objective.
- **Build strategy the quality way:** sensitizing managers to the way vision and objectives must be established, not only to avoid an organization's internal weaknesses and vulnerabilities and assure harmony with strengths and opportunities, but also in service to all of its stakeholders.
- **Involve everyone:** stimulating the universal involvement of all individuals in an organization, creating ownership and capabilities for assuring the quality of their own work and in making improvements endlessly.
- **Create trust and happiness:** encouraging organizations to create an environment wherein all employees gain security through their experience of prosperity, happiness, trust, and inner confidence through their rising abilities and self-respect.
- **Bring data into daily conversation:** rendering, in an age of data profusion, everyone from board members to frontline associates skilful in generating and interpreting data for applications in control, improvement, and daily conversation.
- **Embrace the new technologies:** weaving quality seamlessly into emerging digital, biological, materials and other advanced technologies.