



Zaključci 22. međunarodnog simpozija o kvaliteti
Poreč, Hrvatska, 9.-11.6.2021.; (Zagreb online 9.-11.6.2021.)

22. međunarodni simpozij o kvaliteti u organizaciji Hrvatskog društva menadžera kvalitete (HDMK) planiran je od 9. do 11. lipnja 2021. godine u Poreču. Zbog epidemiološke situacije simpozij nije održan u Poreču već je održan u istom terminu 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 Jurja Dobrile u Puli, Pula, Hrvatska.

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

Pokrovitelji simpozija bili su: MSEECQI – Middle and South East European Countries Quality Initiative (Inicijativa za kvalitetu zemalja srednje i jugoistočne Europe), Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja, Ministarstvo pravosuđa i uprave, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska akreditacijska agencija, Državni zavod za mjeriteljstvo, Sveučilište u Zagrebu, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, 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. Donatori i sponzori bili su: Sveučilište Sjever Varaždin – Koprivnica, Zračna luka Zagreb d.o.o., Gradska plinara Zagreb d.o.o., Zagreb; BDO Savjetovanje d.o.o., Hrvatska gospodarska komora, Zagreb, Oskar – Centar za razvoj i kvalitetu, Zagreb i Oskar Edukos, Zagreb.

Na online simpoziju je sudjelovalo oko 95 autora i sudionika iz Hrvatske i inozemstva iz 13 zemalja: Bosne i Hercegovine, Finske, Indije, Libanona, Poljske, Rumunjske, Rusije, Slovačke, Slovenije, Srbije, Tajlanda, Ujedinjenog Kraljevstva 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 i konkurentnost“. Na Okruglom stolu bili u sudionici iz Slovenije, Finske, Srbije i Hrvatske. Održan je sastanak Upravnog odbora MSEECQI koju čini petnaest institucija i organizacija iz devet zemalja. Na sastanku je prezentiran „Manifest kvalitete“ koji je izdala IAQ – International Academy for Quality (Međunarodna akademija za kvalitetu) i revidirani EFQM Model poslovne izvrsnosti.

Zbornik radova koji prati simpozij (knjiga, CD i elektronička verzija) sadrži 34 znanstvena i stručna rada autora iz 11 zemalja svijeta. Nakon prezentiranih radova i održanih rasprava, Upravni odbor HDMK formulirao je slijedeće zaključke simpozija:

1. Bez obzira što se CAF model (Common Assesment Framework) temelji na Europskom modelu za poboljšanje javnih organizacija putem samoprocjene, to neće biti dovoljno za dostizanje razine TQM-a. Za tu razinu potrebno je više od samoprocjene. Kombinacija sa sustavom upravljanja kvalitetom sukladno sa zahtjevima međunarodne norme ISO 9001:2015 dobra je osnovica za početak puta ka TQM-u.





2. Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u javnu upravu Republike Hrvatske nužno je kako bi javna uprava u većoj mjeri postala servis građana i gospodarskih subjekata i u funkciji je reforme javne uprave RH. Ima za cilj povećanje konkurentnosti gospodarstva i kvalitete života svih svojih građana.
3. IAQ – International Academy for Quality (Međunarodna akademija za kvalitetu) objavila je dokument pod nazivom „Quality Manifesto“ (Manifest kvalitete). Kvaliteta počiva na dva ključna temelja: znanosti i uzajamnom poštovanju svih ljudi. Kvaliteta znači da organizacije ispunjavaju stvarne i pretpostavljene zahtjeve svih svojih dionika, a da pritom ne nanose štetu društvu ili okolišu. Manifest kvalitete predstavlja globalni okvir koji omogućuje svim državama i organizacijama da unutar tog okvira definiraju svoje strategije, politike i ciljeve u svrhu povećanja kvalitete života svojih građana. U tom smislu HDMK prihvaća Manifest kvalitete kao opći okvir za djelovanje.
4. Poslovni subjekti trebaju krenuti od svog temeljnog poslovanja i važnih društvenih pitanja koja smatraju prioritetima za filantropsko djelovanje, koje je važno za poboljšavanje učinkovitosti i konkurentnosti.
5. Pandemija COVID-19 prisilila je visokoškolske ustanove da preispitaju pristup nastavi i prilagode se nastavi na daljinu. Osobit je problem odvijanje nastave i vježbi na tehničkim fakultetima budući da studenti očekuju više praktične nastave. Visokoškolske ustanove trebaju izvršiti analizu i pronaći rješenje kako u što većoj mjeri ispuniti zahtjeve studenata. Studenti očekuju da se osmisli način studiranja prilagođen zahtjevima digitalnog društva i industrije 4.0.
6. Istraživanja rada od kuće i rada na daljinu, uslijed pandemije COVID-19 pokazala su da: 1) definiciju radnog mjesta kao različitog od mjesta prebivališta potrebno je prilagoditi novim okolnostima; 2) rad od kuće i uvjeti rada nisu dovoljno regulirani; 3) iskustva ukazuju na potrebu za fleksibilnošću radnih mjesta; 4) je potrebno (re)definirati pokazatelje kvalitete radnih mjesta; 5) budućnost je u ljudskim potencijalima.
7. Pokazatelji kvalitete oduvijek su bili neizostavni faktor funkcioniranja sustava kvalitete. Paralelno s evolucijom kvalitete u organizaciji i njenom transformacijom od kontrole kvalitete u sustav upravljanja kvalitetom mijenjao se i karakter pokazatelja koji opisuju kvalitetu. Odmak kvalitete od egzaktnih brojki prema kvalitativnim procjenama prate problemi koji su evidentno prisutni.
8. Sport je izuzetno praćen, a osobito nogomet te stoga predstavlja značajno svjetsko medijsko sredstvo za prezentaciju pozitivnih ekoloških stavova, primjera, odnosno poboljšavanje ukupne ekološke svijesti građana. Međunarodna norma *ISO 20121 – Event sustainability management systems – Requirements with guidance for use* (Sustav upravljanja održivošću događaja – Zahtjevi s vodičem za primjenu), pronašla je svoju primjenu u pripremi i organizaciji najvećih svjetskih sportskih događaja poput olimpijada i svjetskih prvenstava, kao i pri izgradnji najvećih objekata sportske infrastrukture.





9. Iako su beskontaktna tehnologije u tokovima putnika i prtljage već, u određenoj mjeri, implementirane na zračnim lukama širom svijeta, COVID-19 pandemija ima utjecaj na općeprihvaćene prakse u procesuiranju putnika, povećanju udjela beskontaktnih tehnologija, ubrzanoj implementaciji biometrije i zdravstvene kontrole te fleksibilnosti pružanja usluga. Kroz spremnost i brzinu u uvođenju navedenih promjena, identificirat će se i razina kvalitete pružene usluge putnicima. Kratkoročna i dugoročna budućnost neće biti jednostavna, ali zračne luke koje prepoznaju važnost rješavanja promijenjenih potreba putnika i zaposlenih te koje pokazuju sposobnost promjene i prilagodbe odmah u razdoblju gospodarskog oporavka, ostvarit će uspjeh.
10. Izbijanje pandemije COVID-19 u 2020. godini predstavlja nezapamćeni eksterni šok koji je uzrokovao pojavu novog interesa za proučavanje otpornosti poslovnih organizacija. U literaturi postoji suglasje oko toga da organizacijski resursi imaju značajan utjecaj na razvoj organizacijske otpornosti, a pritom se posebno ističu likvidnost i kapitaliziranost poslovnih organizacija.
11. Upravljanje rizicima u današnjem dinamičkom okruženju nosi sa sobom brojne probleme, ali i stavlja pred organizacije nove izazove i prilike što podrazumijeva uspostavu odgovarajućeg sustava i kulture korporativnog upravljanja koja obuhvaća i upravljanje rizicima.
12. Poslovi kvalitete su vrlo nesigurni u smislu razvoja osobne karijere. Na te se poslove još uvijek ne gleda kao na poslove od posebnog utjecaja na poslovni uspjeh organizacije. Svega 10% profesionalaca u kvaliteti ostaju na tim poslovima duže od pet godina. Veliki broj profesionalaca na poslovima kvalitete razočaran je zbog ukupnog odnosa u organizaciji prema tim poslovima. U odnosu na prethodna dva desetljeća, u organizacijama se osjeća pozitivan pomak u odnosu prema poslovima kvalitete i kvaliteti uopće.
13. Pri razmatranju mogućnosti primjene građevnog otpada potrebno je slijediti hijerarhiju otpada. Pri tome se prednost daje ponovnoj uporabi, a potom recikliranju. Nasipavanje treba biti opcija u slučaju kad ponovna uporaba ili recikliranje nisu mogući. Recikliranjem nastalog građevnog otpada i njegovom ponovnom uporabom za različite namjene smanjuje se potreba za eksploatacijom prirodnih resursa te se rješava problem odlaganja i zauzimanja novog prostora.
14. Ekološka kriza kao fenomen postojala je i prije nego što je javno zamijećena, raspravljana i znanstveno obrađena. Čovjek neće biti u konfliktu s prirodom kad ju počne bolje razumijevati, gdje njegove kreativne i egzistencijalne potrebe nisu centar svijeta.
15. Koncept održivog razvoja i koncept pametnog grada dva su temeljna koncepta suvremenog svijeta, nastala kao posljedica rasta broja stanovnika urbanih područja, klimatskih promjena, ograničenosti resursa i ostalih promjena te izazova. Za lakšu prilagodbu urbanih područja novim konceptima, koji naglasak stavljaju na održivost u ekonomskom, ekološkom i socijalnom kontekstu, ISO na raspolaganje daje niz normi, koje su, ne samo usklađene s ciljevima održivog razvoja UN-a, već i konceptom Pametnih gradova. U nizu normi čije zahtjeve gradovi trebaju ispuniti kako bi ostvarili održivi razvoj naglašava se i norma *ISO 37120:2018 – Sustainable cities and communities – Indicators for city services and quality of life* (Održivi gradovi i zajednice – pokazatelji za gradske usluge i kvalitetu života), prva koja predlaže set pokazatelja za mjerenje i praćenje uspjeha Smart City inicijativa.





16. Izazovi Industrije 4.0 u kontekstu pandemije COVID-19 zahtijevaju nove kompetencije u skladu s novim modelima upravljanja koji se trebaju prilagoditi novim tehnologijama i interdisciplinarnim kompetencijama. Potrebno je identificirati tvrde i meke kompetencije ključne za novi model upravljanja organizacijama iz industrije 4.0 koje traže rješenja za probleme u pandemiji.
17. Dokumentirane informacije kao dio sustava upravljanja kvalitetom vrijedan su resurs i dio poslovne imovine svake organizacije. Predstavljaju jedan od izvora organizacijskog znanja čiji je značaj istaknut u kompleksnim organizacijama kod kojih je dokumentiranje specifičnih znanja pojedinaca s ciljem sustavnog upravljanja, nužan preduvjet uspješnosti i konkurentnosti.
18. Stopa inovativnosti treba biti jedan od ključnih pokazatelja gospodarskog razvoja.

Na simpoziju je drugi put dodijeljena „Nagrada dr. sc. Josip Čiček“ za najbolji studentski rad iz područja sustava upravljanja. Dobitnik nagrade je Sebastian-Ivan Godina, student 5. godine Sveučilišta Sjever, Koprivnica. Rad je objavljen u Zborniku radova.

Tijekom 2021. godine HDMK obilježava 25. godišnjicu od osnutka.

Okvir za donošenje ovih zaključaja predstavljen je sudionicima 22. međunarodnog simpozija o kvaliteti prilikom zatvaranja simpozija 11.6.2021. godine, a zaključke je usvojio Upravni odbor HDMK na 26. sjednici održanoj 8.7.2021. godine u Zagrebu.

Zagreb: 8.7.2021.

Upravni odbor HDMK

Doc. dr. sc. Miroslav Drljača
Predsjednik

