



Zaključci 23. međunarodnog simpozija o kvaliteti
održanog u Poreču, Hrvatska, 16.-18.3.2022. godine

23. međunarodni simpozij o kvaliteti u organizaciji Hrvatskog društva menadžera kvalitete (HDMK) održan je u tradicionalnom terminu (oko prvog dana proljeća) od 16. do 18.3.2022. godine, u Poreču, u hotelu Diamant. Zbog epidemiološke situacije simpozij je održan na tzv. hibridni način tako da je u Poreču, u hotelu, fizički sudjelovalo oko 45 sudionika, a isto toliko online, koji su se uključili u rad simpozija s četiri kontinenta. Suorganizatori simpozija bili 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, Hrvatska gospodarska komora, Hrvatska akreditacijska agencija, Državni zavod za mjeriteljstvo, Hrvatski poslovni savjet za održivi razvoj, Sveučilište u Zagrebu, Sveučilište Jurja Dobrile u Puli, Ekonomski fakultet u Zagrebu (Poslijediplomski specijalistički studij Upravljanje kvalitetom), Zaklada Hrvatske nagrade za kvalitetu. Medijski pokrovitelji bili su: Poslovni savjetnik, Suvremena.hr, Kvalitet & izvrsnost, Beograd; Portal Kvalitet, Beograd; PoslovniFM, 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, FINA – financijska agencija, Oskar – Centar za razvoj i kvalitetu, Zagreb i Oskar Edukos, Zagreb.

U okviru prvog dana simpozija 16.3.2022. održan je Okrugli stol na temu: „Uloga kvalitete u stabilizaciji lanaca opskrbe“, koji je moderirao prof. dr. sc. Krešimir Buntak. Panelisti Okruglog stola bili su: doc. dr. sc. Miroslav Drljača – HDMK, doc. dr. sc. Saša Petar – Sveučilište Sjever, izv. prof. dr. sc. Ines Dužević – Ekonomski fakultet u Zagrebu i dr. sc. Krunoslav Škrlec – Visoko gospodarsko učilište Križevci. Održan je sastanak Upravnog odbora MSEECQI koju čini petnaest institucija i organizacija iz deset zemalja. Na sastanku su podneseni izvještaji o učinjenom u proteklih godinu dana, od kojih su najznačajnije aktivnosti bile donošenje deklaracija o prihvaćanju „Manifesta kvalitete za 21. stoljeće“ koji je izdala IAQ – International Academy for Quality (Međunarodna akademija za kvalitetu). Zahvaljujući angažmanu MSEECQI, Manifest je usvojen od većine članica MSEECQI, a tekst manifesta preveden je na jezike članica: Hrvatski, Mađarski, Poljski, Rumunjski, Ruski, Slovački, Srpski. Deklaracije o prihvaćanju Manifesta s prijevodom Manifesta na navedene jezike članica MSEEQCI nalaze se i na stranicama IAQ, što značajno doprinosi globalnoj vidljivosti organizacija članica MSEEQCI. Slijedeća značajna aktivnost o kojoj je podnesen izvještaj na sjednici Upravnog odbora MSEECQI je implementacija novog EFQM modela u modele nacionalnih nagrada za kvalitetu zemalja iz kojih dolaze članice MSEECQI. Na kraju prvog dana simpozija organizator je za goste pripremio koktel dobrodošlice.

Drugog dana simpozija 17.3.2022. godine sudionicima se prigodnim govorom obratio predsjednik Organizacijskog odbora simpozija i Predsjednik HDMK doc. dr. sc. Miroslav Drljača. Nakon toga, po treći put je dodijeljena Nagrada dr. sc. Josip Čiček, za najbolji studentski rad iz područja sustava upravljanja. Nagradu je dobila Ivana Rod, redovna studentica Sveučilišta Sjever. Mentor pri izradi nagrađenog rada

bio je prof. dr. sc. Krešimir Buntak. Nakon toga održana su izlaganja prispjelih recenziranih radova koji će biti objavljeni u Zborniku radova. Ukupno su zaprimljena 44 znanstvena i stručna rada. Na simpoziju je sudjelovalo 85 autora iz 18 zemalja svijeta, s četiri kontinenta: Argentine, Bosne i Hercegovine, Češke Republike, Finske, Hong Konga-Kina, Indije, Kine, Libanona, Mađarske, Poljske, Rumunjske, Rusije, SAD, Slovačke, Srbije, Tajlanda, Ujedinjenog Kraljevstva, Vijetnama i Hrvatske. Među autorima radova i sudionicima bili su studenti i profesori s brojnih sveučilišta, fakulteta i veleučilišta. Izlaganja na simpoziju bila su simultano prevedena s hrvatskog na engleski i obrnuto, a online prijenosom upravljala je profesionalna organizacija za online menadžment, tako da su sudionici u dvorani mogli vidjeti online sudionike širom svijeta, a online sudionici mogli su vidjeti svakog trenutka što se događa u dvorani. Sudionici simpozija prisutni u dvorani u Poreču bili su iz četiri zemlje: Bosne i Hercegovine, Poljske, Srbije i Hrvatske. U popodnevnim satima za sudionike simpozija organiziran je turistički razgled grada Poreča uz stručno vođenja. U večernjim satima organizirana je zajednička večera za sudionike simpozija u hotelu Diamant.

Trećeg dana simpozija 18.3.2022. nastavljen je rad u plenarnom dijelu simpozija izlaganjem znanstvenih i stručnih radova. Po završetku izlaganja, sudionicima simpozija obratio se doc. dr. sc. Miroslav Drljača, zahvalivši se svim autorima, recenzentima, članovima organizacijskog odbora, pokroviteljima, medijskim pokroviteljima, donatorima i sponzorima te gostima sudionicima i najavio idući, 24. međunarodni simpozij o kvaliteti, negdje u Hrvatskoj, 2023. godine, oko prvog dana proljeća.

Zbornik radova simpozija bit će objavljen kao knjiga, CD i elektronički, naknadno. Nakon prezentiranih radova i održanih rasprava, Upravni odbor HDMK formulirao je slijedeće zaključke simpozija:

1. Razvoj društveno odgovornih praksi u poslovanju nije zamisliv bez usvajanja načela poslovne etike jer je prilikom donošenja poslovnih odluka potrebno uzeti u obzir utjecaj na sve ključne dionike: zaposlenike, kupce, vlasnike, dioničari, dobavljače i druge javnosti.
2. Virus SARS CoV-2 uzrokovao je pandemiju i pojavu karantene. Zbog toga su obrazovne ustanove bile primorane prijeći s kontaktne na online nastavu. Studenti su značajno zadovoljniji kontaktnom nastavom i smatraju da je kvalitetnija i da mogu lakše komunicirati s profesorom te da ih znatno bolje priprema za polaganje ispita, u odnosu na online nastavu.
3. Poljoprivreda je važna gospodarska grana svake države. Zbog toga je potrebno raditi na razvoju i digitalizaciji hrvatske poljoprivrede jer digitalna poljoprivreda je budućnost. Razinu kvalitete digitalizacije poljoprivrede treba stalno podizati, osobito središnji poljoprivredni informacijski sustav, s ciljem razvoja poljoprivrede koja je prerasla granice klasične i traži nova znanja i vještine, kao i inovacije u sustavu obrazovanja.
4. Kvaliteta 4.0, odnosno upravljanje kvalitetom uslijed četvrtke industrijske revolucije, bavi se procesom upravljanja velikim količinama podataka (big data), koristi algoritme preskriptivne analize za metriku kvalitete, bavi se učinkovitim vertikalnom, horizontalnom i cjelovitom (end-to-end) integracijom kvalitete 4.0, koristi digitalne alate radi stjecanja strateške prednosti, prenosi kontinuiranu inovativnost na zaposlenike, prilagođava se novim tehnološkim otkrićima radi stjecanja konkurentnosti, stvara novu organizacijsku kulturu i daje podršku vrhovnom menadžmentu u provođenju novih strategija.
5. Sve veći zamah dobiva nova rasprava na temu treba li "svrha" biti ispred profita. Konkurentsko okruženje je takvo da tjera lidere da prihvate složena i izazovna pitanja koja se odnose na zakonodavne, društvene i okolišne čimbenike. Sposobnost održavanja i natjecanja u ovom okruženju zahtijeva holistički pristup strategiji.

6. Klasični pristup auditu poboljšavanja zatvara organizaciju u okvire ispunjenja zahtjeva norme ISO 9001:2015 i sužava svrhu procesa kontinuiranog poboljšavanja koji ima široke konotacije. Trajni uspjeh organizacije treba biti rezultat procesa trajnog poboljšavanja što bi auditori trebali utvrditi kod auditiranja organizacije, a njihov izvještaj ukazati na stanje i put ka trajnom uspjehu. Da bi se to postiglo treba primijeniti suvremene metode i kriteriji dokazivanja trajnog uspjeha organizacije.
7. Hrvatski su izvoznici iznimno zainteresirani za državne mjere kojima bi se, između ostalih, poticala ulaganja u istraživanje i inovacije te digitalizaciju kako bi se unaprijedila kvaliteta njihova poslovanja što bi rezultiralo povećanjem hrvatske konkurentnosti.
8. S povećanjem prihoda svjetske populacije, sve je veća potražnja za kvalitetnim proizvodima. Kretanje kvalitete poljoprivredno-prehrambenih proizvoda mijenja se s vremenom, skupinama ljudi, tehnološkim razvojem, promjenama u društvenom okruženju. Osim kvalitete proizvoda, za odluku potrošača o kupnji bitna je kvaliteta povezanih usluga poput pakiranja, dostave, ponašanja (ljubaznost) prodavača. Dva značajna društvena utjecaja na percepciju kvalitete u posljednje vrijeme su svjetska pandemija COVID-19 i posebno u Europi – nova Zajednička poljoprivredna politika (CAP) za razdoblje 2023.-27.
9. Postizanje klimatske neutralnosti i održivog kružnog gospodarstva s niskim emisijama ugljika moguće je ostvariti jedino sinergijom djelovanja između različitih sektora. Energetski sektor i dalje predstavlja najveći izvor emisija stakleničkih plinova pri čemu doprinosi s više od tri četvrtine ukupnih emisija. Prema načelima kružne ekonomije, upotreba otpadnog pepela drvene biomase (PDB) u građevnim proizvodima kao djelomična zamjena cementa ili agregata pokazuje veliki potencijal, budući da se tako smanjuje nastajanje otpada, povećava recikliranje i uporaba otpada.
10. Tjelesna pismenost izraz je koji se odnosi, s jedne strane na tjelesnu kompetenciju, motivaciju, samopouzdanje i znanje, a s druge strane, na uvažavanje i preuzimanje odgovornosti za svrhovite tjelesne aktivnosti tijekom cijeloga životnog vijeka. Sve to pridonosi kvaliteti života, odnosno razumijevanju načela integritetnog zdravlja. Projekt WHO (Svjetske zdravstvene organizacija) „Zdravi grad“ ne obvezuje lokalne zajednice na mjerenje učinaka akcija koje provode s ciljem promicanja i poticanja tjelesne aktivnosti stanovnika, a nema ni spomena tjelesne pismenosti kao strateške odrednice.
11. Pareto (ABC) dijagram je grafička metoda za analizu pojava kojim se vrši rangiranje veličina/pojaava ili pogrešaka i njihovih uzroka u opadajućem redoslijedu. Može se primijeniti u sportu gde je moguće identificirati problem i na osnovu dobijenih rezultata analize poduzimati korektivne aktivnosti za njihovo otklanjanje. Sportaši i sportski radnici koji razmišljaju 80/20 uspješni su.
12. Suvremeni svijet postaje kompliciraniji i brzo se mijenja. Digitalna revolucija i tehnološki napredak radikalno su utjecali na način na koji radimo i uspostavljamo odnose. Usporedo s globalnim promjenama i tekućim društvenim i generacijskim promjenama, promijenile su se i postojeće poslovne paradigme, a promijenio se i portret učinkovitog top menadžmenta. Tržište danas treba novi model kompetencija top menadžmenta. Od potencijalnih top menadžera se zahtijeva širok raspon društvenih vještina i visoka emocionalna inteligencija.
13. Automatizacija i robotizacija proizvodnih procesa postaje sve popularnija u gospodarstvu razvijenih zemalja, što znači likvidaciju nekih (procjena oko 45%) zanimanja do 2030. godine. Promjene tržišnih uvjeta dovode do promjene zahtjeva za kompetencijama zaposlenika.
14. Upravljanje kvalitetom sastavnica je svake organizacije, kombinacija međusobno povezanih alata i rješenja koja se mogu koristiti za doseg više razine kvalitete u prijevoznim uslugama. U području

usluga prijevoza tereta kupci imaju izbor više vrsta prijevoznih usluga. Rezultati istraživanja pokazuju da su cestovni i željeznički prijevoz među najpoželjnijim vrstama prijevoza tereta.

15. Poduzeća koja posjeduju sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001 donekle imaju bolje pokazatelje profitabilnosti. Poduzeća koja su ranije uvela sustav upravljanja kvalitetom ISO 9001 „otpornija“ su na pojavu krize 2020. godine uzrokovane pandemijom COVID-19, jer su im pokazatelji profitabilnosti bolji.
16. Pojmovi upravljanje kvalitetom i sustav upravljanja kvalitetom uspostavljeni su u međunarodnim normama ISO 9000. Upravljanje kvalitetom je problem organizacijskog upravljanja. No, već dugi niz godina primarni interes je osiguranje kvalitete, što je samo dio upravljanja kvalitetom koji se odnosi na zahtjeve za postizanje povjerenja među vanjskim kupcima. Kada je prepoznat sustavni pristup realizaciji upravljanja kvalitetom, stručnjaci za kvalitetu počeli su govoriti o sustavima kvalitete kao specijaliziranim sustavima za pitanja kvalitete u organizaciji. Međutim, to je prekinulo prirodnu vezu između upravljanja kvalitetom i upravljanja poslovanjem organizacije. Sada postoji trend da upravljanje kvalitetom treba biti integrirano kao organski besprijekoran dio poslovnog sustava organizacije, te stoga određeni sustav upravljanja kvalitetom više nije potreban. Međutim, upravljanje kvalitetom ostaje profesionalni ključni koncept za implementaciju kvalitete u svim organizacijama. U konačnici, sustav upravljanja kvalitetom predstavlja kvalitetno upravljanje organizacijom.
17. Svijet avijacije se mijenja. Zrakoplovi postaju autonomniji, povezaniji, inteligentniji i raznovrsniji. Putnici u zračnom prometu sve više očekuju ekološki prihvatljive, pametne i personalizirane opcije mobilnosti koje im omogućavaju da putuju neprimjetno i efikasno. Tehnologije, kao što su biometrija, interaktivna navigacija i umjetna inteligencija, nude beskontaktna rješenja i stoga su jednako relevantne u svijetu nakon COVID-19.
18. Troškovi kvalitete sadržani su u svim troškovima organizacije. Mogu ukazati na nedovoljno dobru kvalitetu upravljanja, odnosno kompetentnost menadžmenta. Budući da su logistički i prometni procesi zaduženi za osiguranje svih potrebnih resursa za normalno funkcioniranje društva, pojava troškova zbog ne kvalitete, a koji su determinirani lošim mitigacijskim planovima, mogu rezultirati i povećanjem ukupne cijene koštanja proizvoda ili usluge.
19. Transformacija – i slični nazivi koji se koriste kako bi se odgovorilo na pitanje kako bi organizacije trebale pristupiti evoluciji s kojom se suočavaju – nije samo pitanje tehnologije. Posljedice transformacije gotovo su uvijek na kulturnoj sferi.
20. Uloga kvalitete u logistici od osobitog je značaja jer osigurava odvijanje lanaca opskrbe i doprinosi ravnoteži između ponude i potražnje kao jednom od temeljnih ekonomskih zakona. Ulogu kvalitete u logistici treba sagledavati, s jedne strane slojevito jer se radi o brojnim sudionicima i logističkim procesima, a s druge strane holistički, jer se radi o globalnim procesima, sa snažnim utjecajem na razinu kvalitete života svih na planeti.

Okvir za donošenje ovih zaključaka predstavljen je sudionicima 23. međunarodnog simpozija o kvaliteti prilikom zatvaranja simpozija 18.3.2022. godine, a zaključke je usvojio Upravni odbor HDMK na 6. sjednici održanoj 9.5.2022. godine u Zagrebu.

Zagreb: 9.5.2022.

Za Upravni odbor HDMK:
Doc. dr. sc. Miroslav Drljača
predsjednik

