

## UVODNIK

### Poštovani sadašnji i budući članovi Hrvatskog društva za kvalitetu i svi vi koji se na bilo koji način zanimate za ove teme



Obilježili smo deveti *Hrvatski dan kvalitete u Europskom tjednu kvalitete* i dodijelili povelje HDK zaslužnim pojedincima i kolektivima. Pogledajte poduži izvještaj kako je bilo na samoj svečanosti, 8. studenog 2011. u Hrvatskoj gospodarskoj komori u Zagrebu.

Pripremamo nove web stranice Društva, održali smo redovitu godišnju skupštinu i pozivamo vas na **12. HRVATSKU KONFERENCIJU O KVALITETI** i **3. znanstveni skup HDK**, koji će se održati **10.-12. svibnja 2012.** na Brijunima. Pridružite nam se kao autori radova, pokrovitelji, sponzori, izlagači, predavači...

Kraj je godine, uobičajeno vrijeme za "management review", u ovom broju možete pročitati što sve treba uzeti kod upravine ocjene, a osim poslovnog, ne zaboravite preispitati i koliko ste zadovoljni svojim privatnim životom.

Pogledajte vijesti iz normizacije, akreditacije, mjeriteljstva, izdavaštva, zanimljive web stranice, najave nekih drugih skupova, kao i obavijest o potrazi za stručnjacima iz područja kvalitete i ljudskih potencijala.

I ovaj put vas podsjećamo na pogodnosti koje donosi članstvo u *Hrvatskom društvu za kvalitetu* i pozivamo sve one koji još nisu da se učlane, a sve vas koji jeste članovi HDK da na vrijeme podmirite svoje članarine.

Također pozivamo sve zainteresirane za suradnju u pripremi ovog Glasila. Šaljite svoje prijedloge i priloge na e-adresu [info@hdkvaliteta.hr](mailto:info@hdkvaliteta.hr).

Imate li lijepih i zanimljivih fotografija s prethodnih konferencija, naročito onih prvih, pošaljite, neke ćemo sigurno objaviti u sljedećim brojevima ovog glasila.

U ime uredništva i u svoje osobno ime želim vam ugodno čitanje, sasvim ne-recesijsku 2012. godinu te uspješno upravljanje kvalitetom u poslovnom i privatnom životu,

*Olga Štajdohar-Pađen*

## Impressum

Glavni urednik: *Olga Štajdohar-Pađen*  
HRVATSKO DRUŠTVO ZA KVALITETU  
[www.hdkvaliteta.hr](http://www.hdkvaliteta.hr)

e-pošta: [info@hdkvaliteta.hr](mailto:info@hdkvaliteta.hr)

Tel. ++ 385 1 4923 077

Fax ++ 385 1 4923 078

OIB: 04201124440

Matični broj: 1622447

Žiro račun: 2360000-1101562248 Zagrebačka banka

Deveti *Hrvatski dan kvalitete*, sedamnaesti *Europski tjedan kvalitete* i dvadesetdrugi *Svjetski dan kvalitete* svečano obilježeni 8. studenog 2011. u Zagrebu

## Kvaliteta za najbolji učinak

**Obilježen  
hrvatski Dan  
kvalitete i  
dodijeljene  
Povelje HDK**

Već devetu godinu za redom *Hrvatsko društvo za kvalitetu* svečano obilježava Hrvatski dan kvalitete te tom prigodom dodjeljuje povelje pojedincima i organizacijama zaslužnim za širenje filozofije kvalitete u našem društvu.

Kao *Hrvatski dan kvalitete* određen je utorak u drugom tjednu mjeseca studenog, a taj tjedan je prije šesnaest godina proglašen Europskim tjednom kvalitete. Četvrtak u tom tjednu je Svjetski dan kvalitete. Ovogodišnji slogan koji je odredila *Europska organizacija za kvalitetu* (EOQ) je „**Quality for best impact**“.

Samu svečanost ugostila je *Hrvatska gospodarska komora* u Zagrebu koja je ove godine ujedno i suorganizator ovog događaja, a pokrovitelji su *Hrvatska akreditacijska agencija*, *Državni zavod za mjeriteljstvo* i *Hrvatski zavod za norme*.



„Kvaliteta mora postati strateško opredjeljenje Hrvatske u svim segmentima, a podizanje razine kvalitete u poslovanju jedan od neophodnih alata za podizanje konkurentnosti hrvatskog gospodarstva“, istaknuo je predsjednik *Hrvatskog društva za kvalitetu*, g. **Božidar Ljubić**. „Hrvatska je opterećena nizom negativnosti, poput nelikvidnosti, nezaposlenosti, korupcije o kojima se u svim medijima govori pa onda pozitivni rezultati ostaju neprimijećeni.“



**Obilježen  
hrvatski Dan  
kvalitete i  
dodijeljene  
Povelje HDK**

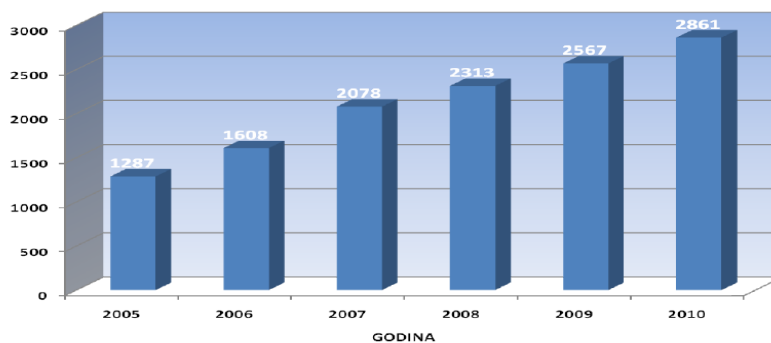
U Hrvatskoj je kao i u svijetu, rekao je Ljubić, nastavljen trend rasta broja certifikata za sustave upravljanja. Prema prikupljenim podacima iz HR Survey-a, dokumenta koji je javno dostupan i na [www.hdkkvaliteta.hr](http://www.hdkkvaliteta.hr) u Hrvatskoj je u 2010. godini bilo 2.861 certifikata ISO 9001, što je 294 više nego u godini ranije, a broj certifikata ISO 14001 povećan je sa 469 na 591.

**Norma**

- ISO 9001:2008 Quality management systems - Requirements

**Ukupan broj certifikata na dan 31. prosinca**

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
ISO 9001	<b>1287</b>	<b>1608</b>	<b>2078</b>	<b>2313</b>	<b>2567</b>	<b>2861</b>





## Obilježen hrvatski Dan kvalitete i dodijeljene Povelje HDK

U okviru svečanosti obilježavanja Hrvatskog dana kvalitete stručno predavanje pod naslovom „Energetska učinkovitost u svjetlu novih normi“ održao je gospodin  **Hrvoje Glamuzina**  iz HEP-ESCO. Upozorio je na energetska ovisnost EU koja oko 50% svojih potreba za plinom i naftom zadovoljava iz uvoza. Zanimljivo je da je Danska jedini neto izvoznik energije u EU.

Projekti energetske učinkovitosti izravno doprinose zaštiti okoliša i promoviraju održivi razvoj smanjenjem potrebne proizvodnje energije, a time i manjom emisijom onečišćivača i smanjenjem količine otpada. Zanimljiv je podatak da preko **40%** ukupno potrošene energije je u sektoru zgradarstva, od toga **62%** otpada na grijanje prostora, a više od **75%** stambenog fonda u Hrvatskoj su zgrade starije od 20 godina.



**Prema EU Direktivi o energetskim karakteristikama zgrada 2010/31/EC** od 2019.g. sve nove zgrade trebaju biti gotovo “nul – energetske” što znači proizvoditi energiju na mjestu gdje jesu. Hrvatska ima donesene zakone i pravilnike o učinkovitom korištenju energije, energetskim pregledima i certificiranju zgrada, a također preuzima europske i međunarodne norme iz ovog područja.



**Obilježen  
hrvatski Dan  
kvalitete i  
dodijeljene  
Povelje HDK**

Dobitnici „**Povelje HDK za poticanje i primjenu kvalitete u hrvatskom gospodarstvu**“ su Omni Aspect d.o.o. iz Kutine, Gradnja d.o.o iz Osijeka, Kamgrad d.o.o. iz Zagreba i HT-Hrvatske telekomunikacije-Sektor za infrastrukturne telekom usluge iz Zagreba.

Dobitnici „**Povelje HDK za poseban doprinos u edukaciji i promociji kvalitete**“ su Hrvatsko društvo menadžera kvalitete i Zavod za materijale Građevinskog fakulteta u Zagrebu, a dobitnik „**Povelje HDK za životno djelo**“ je gospodin Jerko Sladoljev iz Poreča.

Također su uručene zahvalnice autorima radova na prethodnim konferencijama koji su sudjelovali 6 i više puta. To su Dubravka Bačun, Živko Kondić, Seka Kugled, Ernest Lehotkai, Vlasta Čizmić, Tonči Lazivat, Olga Štajdohar-Pađen, Ana Devčić-Jeras, Miroslav Drljača i Ivica Oslić. Neke od njih vidite na ovoj slici.



**Obilježen  
hrvatski Dan  
kvalitete i  
dodijeljene  
Povelje HDK**

Podsjetimo se i dobitnika Povelje HDK prethodnih godina. Napominjemo da su se kategorije tijekom godina ponešto mijenjale pa to izgleda ovako:

**Dobitnici povelja – tvrtke:**

- 2003 g. Ericsson Nikola Tesla  
Ministarstvo za obrt, malo i srednje poduzetništvo
- 2004 g. INA  
Pliva  
Croatia Airlines
- 2005 g. Podravka, Koprivnica  
Zračna Luka Zagreb
- 2006 g. ESCO, Bjelovar
- 2007 g. Medika, Zagreb  
Chromos boje i lakovi, Zagreb
- 2008 g. NEXE GRUPA d.d Našice  
Čistoća d.o.o. Zadar
- 2009 g. HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA
- 2010 g. Trast d.d. Split

**Dobitnici povelja - pojedinci**

- 2003.g. Dubravka Smojver  
Mladen Rovešnjak  
Ivica Oslić
- 2004 g. Miroslav Matasović  
Želimir Đurašević
- 2005 g. Ivo Bakija  
Gordan Glavaš
- 2006 g. Miroslav Drljača
- 2007 g. Vlasta Čizmić

**Povelja za životno djelo**

- 2006 g. Ivanka Avelini Holjevac
- 2010. g. Josip Čiček

**Povelja za poseban doprinos u edukaciji i promociji kvalitete - tvrtke**

- 2006 g. Oskar, centar za razvoj i kvalitetu, Zagreb
- 2008 g. M.E.P. d.o.o. Zagreb
- 2009 g. CSU Centar za strateško upravljanje
- 2010. g. Građevinski fakultet Osijek

**Povelja za poseban doprinos u edukaciji i promociji kvalitete - pojedinci:**

- 2010. mr. sc. Ana Devčić Jeras,  
prof. dr. sc. Velimir Srića

Tajnik HDK, g. **Siniša Prugovečki** predstavio je novu, drugačije koncipiranu i drugačije dizajniranu web stranicu HDK koja će od sljedeće godine biti dostupna na poznatoj adresi, [www.hdkkvaliteta.hr](http://www.hdkkvaliteta.hr).

Usljedio je domjenak, trajanjem i ponudom primjeren vremenu u kojem živimo.

Pozivamo vas na međunarodni stručni i znanstveni skup

## 12. HRVATSKU KONFERENCIJU O KVALITETI i 3. znanstveni skup Hrvatskog društva za kvalitetu

pod motom „KVALITETOM DO USPJEŠNOG DRUŠTVA“  
Kvaliteta za najbolji učinak

koja će se održati **10.-12.05.2012.** na **Brijunima**, Hoteli Neptun-Istra i Karmen

Poštovane kolegice i kolege, članovi HDK, dragi prijatelji!

U svibnju 2011. godine s uspjehom smo, prema vašoj ocjeni (*rezultate ankete pogledajte u prošlom broju Glasila HDK*), realizirali 11. Hrvatsku konferenciju o kvaliteti i 2. znanstveni skup Hrvatskog društva za kvalitetu, na kojem su sudjelovale 139 kolegica i kolega iz inozemstva i Hrvatske. Prezentirano je 55 radova u okviru plenarnih predavanja, prezentacija radova te u poster sekciji, održan je dinamičan okrugli stol – panel diskusija.

Pozivamo vas, pridružite nam se i ostvarimo još jedan uspješan skup na kojem ćemo saznati novitete, razmijeniti iskustva, steći nova znanja i unaprijediti vještine i naravno, družeći se u očaravajućem ambijentu NP Brijuni, obogatiti se novim poznanstvima i prijateljstvima.

U vrijeme globalne krize zastrašujućih razmjera, u vrijeme preispitivanja vrijednosnih sustava, postavki, pravila i metoda, u doba kada je rizik nužno potrebnih promjena velik, smatramo kako se korištenjem integriranih sustava upravljanja, alata koji su na raspolaganju i razvojem novih, stvara dodatna šansa za učinkovitiju i djelotvorniju provedbu rješenja, omogućuje život novim idejama, te se stječu nova znanja i vještine.

**Poziv na 12.  
HRVATSKU  
KONFE-  
RENCIJU O  
KVALITETI i  
3.  
znanstveni  
skup HDK**

Upravni odbor HDK

**Pronađite ideju u nekom od sljedećih tematski područja i pridružite nam se s radom.**

Prezentacije radova na samoj konferenciji predviđene su u vidu postera. Organizirat ćemo tematski raspodijeljenu i dinamičnu **poster sekciju** gdje će svaki autor imati priliku u neposrednom kontaktu sa zainteresiranima objasniti sve detalje iz svog rada.

Za radove za koje programski odbor ocijeni da su zanimljivi široj publici, autori će biti zamoljeni da pripreme **usmenu prezentaciju**.

### **KVALITETA ZA USPJEŠNO DRUŠTVO**

*Sastavnice uspješnog društva  
Razvoj i promjene u sustavu obrazovanja  
Kvaliteta u zdravstvu  
Kvaliteta u javnoj upravi  
Društvena odgovornost  
Energetska učinkovitost  
Zaštita okoliša  
Komunikacija unutar i izvan organizacije  
Uloga medija u promicanju kvalitete*

### **UČINKOVITO GOSPODARSTVO**

*Primjena alata u planiranju i analizi rezultata  
Održivi razvoj, upravljanje rizicima  
Razvoj ljudskih potencijala i motiviranje za uspjeh  
Sigurnost dobavnih lanaca  
Sigurnost i kvaliteta proizvoda na tržištu  
Kvaliteta turističkih usluga  
Norme i njihova uloga u sustavima upravljanja  
Infrastruktura kvalitete na globalnom tržištu*

**PRIJAVE RADOVA I UPUTE AUTORIMA:** Dostava sažetaka na hrvatskom i engleskom jeziku do 7. veljače 2012. Obavijest o prihvaćanju rada do 21. veljače 2012. Dostava radova do 3. travnja 2012.

Sažeci i radovi šalju se na adresu:

[radovi@hdkvaliteta.hr](mailto:radovi@hdkvaliteta.hr); Osoba za kontakt: Olga Štajdohar Pađen (tel. 01 6322 429)

Detaljne upute za pisanje sažetaka, radova i izradu postera potražite od 9.siječnja 2012. na web stranici [www.hdkvaliteta.hr](http://www.hdkvaliteta.hr). Službeni jezici: hrvatski i engleski

#### **Pristojba za sudjelovanje:**

Sudionici: 2.000 kn

Sudionici – članovi HDK: 1.800 kn

Autori (prvi autor na prihvaćenom radu): 1.000 kn

#### **Pristojba za jednodnevno sudjelovanje:**

Sudionici: 1.200 kn

Sudionici – članovi HDK: 1.080 kn

Autori (prvi autor na prihvaćenom radu): 600 kn

Pristojba je oslobođena plaćanja PDV-a

### **Poziv na 12. HRVATSKU KONFERENCIJU O KVALITETI I 3. znanstveni skup HDK**

Pristojba uključuje zbirku sažetaka, zbirku radova na CD-u, tiskane materijale, osvježavajuće napitke u stankama, svečanu večeru i izlet.

**Slobodan pristup** radnom dijelu Konferencije imaju umirovljenici – članovi HDK i studenti.

**Rana prijava i uplata pristojbe** do 21.veljače 2012.: odobrava se 10% popusta na iznos pristojbe za sudjelovanje.

#### **REZERVACIJA SMJEŠTAJA:**

Sudionici će moći rezervirati smještaj od 9.siječnja 2012. popunjavanjem obrasca hotela Neptun – Istra na web stranici HDK

[www.hdkvaliteta.hr](http://www.hdkvaliteta.hr)

**DIREKTOR PROJEKTA:** Siniša Prugovečki

#### **ORGANIZACIJSKI ODBOR:**

Dunja Čehajić-Labaš (predsjednica), Tihomir Babić, Božidar Ljubić, Nenad Nikolić

#### **PROGRAMSKI ODBOR:**

Olga Štajdohar Pađen (predsjednica), dr.sc. Mila Božić, mr.sc. Azra Branković, Katarina Gaži Pavelić, prof.dr.sc. Dragana Grubišić, mr.sc. Tea Havranek, Ana Koušek, prof.dr.sc. Vedran Mudronja, dr.sc. Ivica Oslić, prof.dr.sc. Velimir Srića, mr.sc. Bruno Šimek, dr.sc. Jadran Šundrica



## Nova web stranica HDK

Odlukom upravnog odbora HDK krenuo je projekt izrade nove web stranice Društva. Voditelj projekta je tajnik HDK, g. Siniša Prugovečki. Osnovna ideja je pojednostavniti je i omogućiti brzi pristup svim važnim informacijama, kao i poboljšati komunikaciju među članovima.

Izgledat će otprilike ovako. Svi prijedlozi za poboljšanja su dobrodošli.



Stranice će biti aktivne od siječnja 2012. na dosadašnjoj adresi [www.hdkvaliteta.hr](http://www.hdkvaliteta.hr)

Članovima HDK je tijekom prosinca ove godine e-mailom upućen poziv da dostave informacije o sebi, one za koje žele da budu vidljive na ovim stranicama. Ukoliko već niste, pošaljite što prije, zar ne želite i vi znati tko je tko u Hrvatskom društvu za kvalitetu?

## Održana godišnja skupština HDK

14. prosinca .2011. u vijećnici HGK u Zagrebu održana je redovita godišnja skupština HDK sa sljedećim dnevnim redom:

1. Izbor radnog predsjedništva
2. Izvješće o radu HDK između dviju skupština
3. Izvješće o financijskom poslovanju Društva
4. Izvješće Nadzornog odbora
5. Izvješće o radu u EOQ u razdoblju između dviju skupština
6. Plan rada za naredno razdoblje
7. Razno

Skupštini su nazočila 32 člana društva od ukupno 371 člana. Većinom glasova prihvaćeni su izvještaj o radu Društva koji je podnio predsjednik društva g. Božidar Ljubić, financijski izvještaj tajnika društva g. Siniše Prugovečkog, izvještaj o suradnji s EOQ te izvještaj Nadzornog odbora Društva. Također je usvojen plan rada za naredno razdoblje uz određene dopune dane na samoj skupštini.

Zapisnik sa skupštine poslan je svim članovima e-mailom, a svi materijali su na zahtjev dostupni u uredu HDK.

## Jeste li već napravili svoj

## „Management Review“ ?

(Iz knjige „Plivati s ISO-om i ostati živ“ – Što je kvaliteta i kako njome upravljati u poslovnom i privatnom životu autorice Olge Štajdohar-Paden koju je HDK 2010. godine poklonio svojim članovima)



Mnoge tvrtke ga rade upravo u prosincu ili početkom godine, ali nema nikakvog razloga ne napraviti ga i u neko drugo doba godine. *Management review* – upravina ocjena, preispitivanje posloводства ili ocjena upravljanja, samo su neki od naziva koji se koriste u praksi. Tvrtke koje imaju sustav kvalitete certificiran prema normi ISO 9001 moraju ga napraviti barem iz tog razloga – kad dođe vrijeme nadzornog pregleda, „*Jeste li napravili management review?*“ biti će sigurno jedno od prvih pitanja.

Ovo nije bez dobrog razloga. Možete imati odličnu organizaciju tvrtke i detaljno razrađene procedure kojih se svi dosljedno pridržavaju, možete zapošljavati najbolje ljude i proizvoditi vrlo kvalitetne proizvode – koji više nikome ne trebaju. Tko se još sjeća pisaće mašine, dia-projektora ili grafoskopa, na primjer?

Ima li vaša tvrtka „ISO certifikat“ ili ne, upravina ocjena je izuzetno koristan menadžerski alat.

### „Ako ne znaš kuda ideš, svaki put je jednako dobar“

Ali, da bi smo odredili kuda trebamo ići, najprije moramo znati gdje smo.

Pretpostavimo da vaša tvrtka ima viziju, to jest odgovor na pitanje «Što mi to želimo postići?», da ima i misiju, odnosno odgovor na pitanje «Zašto mi to želimo postići?», onda se sve svodi na pitanje «Kako ćemo to postići?». Iz toga proizlaze ciljevi, strategije, planovi, pokazatelji i većina aktivnosti.

Praksa nalaže barem jednom godišnje zastati i ocijeniti idemo li u pravom smjeru i dokle smo stigli. Upravo tome služi „*management review*“.

### Što sve treba analizirati?

Ovdje nećemo govoriti o financijskim pokazateljima koji se u svakoj tvrtki analiziraju redovito i na zakonski propisan način.

Financijski pokazatelji će vam odlično reći koliko novaca imate, gdje ga trošite i odakle stiže. Ali vam neće reći što misle vaši kupci i hoće li i sljedeće godine kupovati od vas. Niti će vam reći sprema li vaša konkurencija novu nagradnu igru i nije li vaš ključni dobavljač zapao u teškoće te razmišlja o zatvaranju pogona.

Tijekom upravine ocjene trebalo bi razmotriti elemente koji u širem kontekstu pokazuju gdje ste i koliko dobro radite to što radite. I onda odlučiti kuda krenuti.

### „Kupac je kralj“

Kakve su povratne informacije od kupaca, što kažu ankete koje ste tijekom godine provodili? (Ako do sada niste istraživali mišljenje vaših kupaca o vama, možda je vrijeme da počnete) Koliko je bilo reklamacija i kako je teklo njihovo rješavanje? Trebate li pojačati servis, produžiti garantni rok, smanjiti paletu proizvoda?

Jeste li neke kupce izgubili i zašto? Jeste li neke stavili na crnu listu (zbog neplaćanja, na primjer) i ne želite više s njima poslovati? Znaju li svi koji bi trebali znati unutar tvrtke za tu odluku?

Pogledajte stvari i malo šire – Što kažu statistike, mijenja li se struktura vaših kupaca, mijenjaju li se njihova demografska struktura, potrebe i potrošačke navike? Na primjer, kad su žene počele raditi izvan kuće, porasla je potreba za zamrznutom gotovom hranom, cateringom, uslugama čuvanja djece, čišćenja i sitnih popravaka odjeće.

Kakvo je stanje znanosti, tehnologije, istraživanja i razvoja, koji su trendovi, ima li novih otkrića koji su značajni za vašu djelatnost? Pojavljuju li se alternativni proizvodi koji vaše proizvode i usluge stavljaju u drugi plan? Na primjer, pojavom digitalnih fotoaparata smanjila se potreba ne samo za klasičnim fotoaparatima nego i za klasičnim foto filmovima, foto papirom i kemikalijama za razvijanje tih filmova i fotografija. Svi su se morali prilagoditi, i proizvođači i fotografske radnje.

## Jeste li već napravili svoj

## „Management Review“ ?

*(Iz knjige „Plivati s ISO-om i ostati živ“ – Što je kvaliteta i kako njome upravljati u poslovnom i privatnom životu autorice Olge Štajdohar-Pađen koju je HDK 2010. godine poklonio svojim članovima)*



Ako shvatimo doslovno da “Plaću ne daje šef nego zadovoljan kupac”, kupac je element koji nikako ne biste smjeli preskočiti.

### “Osnovno proizvodno sredstvo je malo, sivo i teži oko 1,5 kg. To je ljudski mozak.”

Kako stoje stvari sa zaposlenima? Kakva je fluktuacija, stopa bolovanja, stopa povreda na radu, koliko ima prekovremenog rada?

Nadalje, kakva je struktura vaših zaposlenih po dobi, spolu, bračnom stanju, stručnoj spremi i iskustvu? Imate li dovoljno stručne radne snage za izazove koje očekujete u budućnosti? Hoćete li primati nove ljude, organizirati dodatnu izobrazbu ili morati smanjiti broj zaposlenih kako biste opstali? Kako ćete to provesti na najučinkovitiji način? Kad se je svojedobno BBC (*British Broadcasting Corporation*), našao u situaciji da mora otpustiti nekoliko tisuća ljudi, poslan im je e-mail s video snimkom obrazloženja koje je dao vodeći menadžer. Što mislite kakav je nakon toga bio radni elan i povjerenje u tvrtku onih koji su ostali?

Kakvi su rezultati upitnika o mišljenju zaposlenih? Možda ste do sada osjećali otpor prema ispitivanju mišljenja zaposlenih. Ovo je razumljivo jer nikome nije ugodno slušati kritike, a njih u takvim istraživanjima uvijek ima daleko više nego pohvala. Ljudi su uvijek skloni više kritizirati nego hvaliti. Jednostavno, takvi smo.

Ipak, ispitivanje o mišljenju zaposlenih biste trebali provoditi barem iz dva razloga. Prvi je činjenica da se radna atmosfera i zadovoljstvo zaposlenih poboljšava samim time što ste ljude pitali za mišljenje. Drugi razlog je da vaši zaposleni znaju i besplatno će vam reći ono za što biste inače angažirali konzultanta.

Koliko god s ljudima bilo teže raditi nego sa strojevima, to ne bi trebao biti razlog da im ne date priliku i iskoristite ono najbolje u njima.

### “Just in time” filozofija prisiljava na posebnu brigu o dobavljačima

Želite li osloboditi svoje skladište materijala, a ipak osigurati pouzdanu isporuku svojim kupcima, morate imati pouzdane dobavljače.

Što se događa s vašim dobavljačima, jesu li vam tijekom prošle godine robu isporučivali na vrijeme i dogovorene kvalitete? Što očekujete da će se s njima događati ove godine? Hoće li biti kakvih preuzimanja i spajanja tvrtki i kako bi se to moglo odraziti na rokove, cijene, kvalitetu?

Kakvi su nalazi vaše ulazne kontrole, možete li smanjiti opseg ispitivanja i provjera koje radite za neke dobavljače (ili čak sasvim prihvatiti izvještaje o kvaliteti njihove završne kontrole)? Trebate li opseg ispitivanja za neke dobavljače povećati? Ovisite li za neku robu samo o jednom dobavljaču i možete li pronaći alternativne?

Kako se odnosite prema svojim dobavljačima, koliko se držite rokova plaćanja, hoćete li vi doći na crnu listu nekog od njih?

Vaši dobavljači o svom proizvodu znaju više nego vi, a vi najbolje znate što vama treba. Otvorena suradnja i jasna komunikacija ovdje daju najbolje rezultate.

### “Benchmarking” nije samo još jedna pomodna riječ

*Benchmarking*, odnosno sustavno uspoređivanje s najboljima daje odgovor na pitanje jeste li još uvijek prvi, drugi ili treći na tržištu? Ali i puno više od toga. Zna li na primjer, kako se vaša konkurencija odnosi prema kupcima (kakve su cijene, popusti, načini plaćanja, rokovi, reagiranje na reklamacije), tko su joj dobavljači (možda isti kao i vama, ima li tu problema s čuvanjem poslovne tajne?) i kako se odnosi prema njima?

Zna li čime vaša konkurencija privlači najbolje ljude (plaćama, stanovima, službenim automobilima, mogućnostima napredovanja i dodatne edukacije)? Kako se općenito odnosi prema svojim zaposlenima? Ima li tu nešto što biste mogli kod sebe primijeniti?

Kakva je opća situacija na tržištu, kakva je kupovna moć ljudi, pojavljuju li se novi

## Jeste li već napravili svoj

## „Management Review“ ?

konkurenti i jeste li spremni za njih? Imate li strateškog partnera, kakva je suradnja s njime, treba li potražiti novoga?

Iako je prirodna čovjekova težnja prvenstveno otkloniti konkurenciju, uspješne tvrtke nastoje s njom imati usuglašen odnos prema kupcu, prema zakonodavstvu i prema cijeloj društvenoj zajednici.

### Novi zakoni, propisi, uredbe, norme

Kakve su se promjene u zakonodavstvu dogodile prošle godine i kako ste se nosili s njima? Koje promjene očekujete u ovoj godini i što ćete učiniti u vezi s tim? Koje se nove norme vezane uz vaše područje pripremaju na međunarodnoj razini?

Ovo nisu nimalo bezazlena pitanja. Novi propisi, na primjer o zbrinjavanju ambalaže mogu značajno zakomplicirati (čitajte, poskupiti) vaše poslovanje, a neki drugi, o sigurnosti u prometu, na primjer, mogu djelovati vrlo povoljno ako ste proizvođač bezalkoholnih pića ili kaciga za bicikliste.

Jednostavno, morate znati što se dešava i što se sprema, ili još bolje, kao što kažu, "Najbolji način upravljanja budućnošću jest stvarati je"

### Analizirajte sve što je vezano uz upravljanje kvalitetom

Tijekom upravljanja ocjene trebalo bi razmotriti i ono što se uobičajeno veže uz pojam upravljanja kvalitetom – kakvi su rezultati unutarnjih i vnjskih audita, dokle su došle pojedine akcije poboljšanja, kako teče upravljanje procesima, koliko se pojavljuju greške na proizvodima koje su uočene prije isporuke, kakav je status preventivnih i korektivnih radnji.

Ali, o tome dovoljno govori norma ISO 9001.

### Napravite i svoj osobni „management review“

Nije izvan ove teme napraviti i svoj osobni *management review*. Postavite si povremeno barem neka od ovih pitanja:

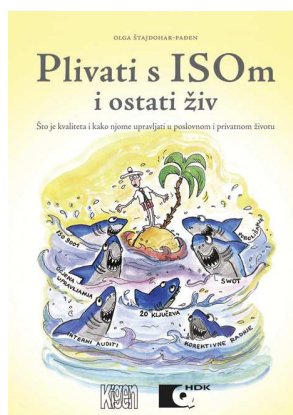
Što mi je na mom poslu najvažnije i zašto? Koji me izazovi očekuju i veselim li im se? Što sam novo i važno naučio prošle godine, koje ću nove vještine naučiti ove godine?

Jesam li sretan na poslu kojim se bavim i imam li dovoljno vremena za sebe i svoju obitelj?

Gdje se vidim za pet, sedam ili deset godina?

*Management review* – upravina ocjena se smatra korisnim menadžerskim alatom, ali je to zapravo način razmišljanja i pristupa upravljanju. Počnete li ga primjenjivati redovito, uskoro ćete zaključiti kako jednom godišnje nije dovoljno.

*(Iz knjige „Plivati s ISO-om i ostati živ“ – Što je kvaliteta i kako njome upravljati u poslovnom i privatnom životu autorice Olge Štajdohar-Pađen koju je HDK 2010. godine poklonio svojim članovima)*



## Najava 56. EOQ kongresa

14-  
 15.06.2012.

Frankfurt/  
 Main

56. EOQ kongres predviđen je za lipanj 2012. u organizaciji Njemačkog društva za kvalitetu DGQ. Više informacija na <http://www.quality2012.de/>



## EOQ Quality Leader Award

Od 2003. godine EOQ dodjeljuje priznanje europskim stručnjacima u području kvalitete. Prijave idu preko organizacija koje su nacionalni predstavnici u EOQ, a to je za našu zemlju Hrvatsko društvo za kvalitetu

I ove godine EOQ je uputio poziv svojim članicama da nominiraju predstavnika, rok je 31.01.2012.



Dear colleagues,

As each year in November, EOQ is launching the contest for the European Quality Leader award 2011. Since last year, any NR organization may send proposals of candidates of their countries which are considered as fulfilling the EOQ criteria for this important European award.

I send you attached the document containing the criteria and procedure for the selection of candidates and the forms to be filled-in by the award candidates (application +CV). Please send your **proposals until January 31, 2012.**

Waiting for your feedbacks,

Kind regards,

Cornelia Butnaru

EOQ Operations Manager

Dosadašnji dobitnici:

EQL Award of Year:	EQL Awarding Ceremony	EQL Award Winner
2010	2011	Jean-Paul Teyssen, Carglass/Belgium
2009	2010	Prof. Milan Hutyra, Technical University of Ostrava
2008	2009	Jos Corstjens, Tbp
2007	2008	Steve Burnell, Augusta Westland
2006	2007	Ben Barbé, Janssen Pharmaceutica
2005	2006	Malcolm Bird OBE, Estelle Clark, Marijke Korteweg
2004	2005	George A. Sarris, Managing Director Entreprises Shipping & Trading S.A.
2003	2004	Paul Efmorfidis, General Manager of COCO-MAT
2002	2003	Nicolas Vitantzakis, General Director of the Hellenic Telecommunications Organization (O.T.E. S.A.)

Više informacija na [www.eoq.org](http://www.eoq.org)

## Budućnost kvalitete je u sustavnom pristupu

zaključak je 20. godišnje konferencije *Slovenskog udruženja za kvalitetu i izvrsnost* (SZKO) koja je pod motom „Kvaliteta jučer, danas, sutra“ održane 10. i 11. studenog 2011. u Portorožu. Kolege iz Slovenije mogu se pohvaliti da je na otvaranju ove konferencije bio i **predsjednik Republike Slovenije, gospodin Danilo Turk**.

**Održana 20.  
konferencija  
SZKO u  
Portorožu**



On je u svom govoru naglasio važnost kvalitete za razvoj države. Kvaliteta je po njegovom mišljenju etičko pitanje koje između ostalog predstavlja odnos koji kao pojedinci imamo prema svojim obavezama. Obaveze su prva etička kategorija i možemo ih obavljati marljivo ili površno, ne razmišljajući o krajnjem rezultatu. Nadalje, problem etike je što je vrlo individualna, ne postoji nadomjestak za vlastiti osjećaj odgovornosti

Osim njega skupu se obratio predsjednik SZKO g. Jožko Čuk te direktor SIQ-a g. Igor Likar kao predstavnik glavnog pokrovitelja konferencije. Uslijedila su predavanja međunarodno priznatih gostiju iz inozemstva. Govorio je prof. Tito Conti (bivši predsjednik EOQ), prof. Peter Hines (stručnjak za Lean Management) te Gavin Lawrie (stručnjak za primjenu Balanced Score Card). Organiziran je okrugli stol s temom „Pojedinci i organizacije 21. stoljeća“ koji je vodila gđa Violeta Bulc (Vibracom) na kojem se razvila široka rasprava o stanju i budućim izazovima u području kvalitete.



Nagrade za dugogodišnji uspješni rad u području širenja kulture kvalitete i misije SZKO dodijeljene su g. Janezu Gabrijelčiču te g. Mihajlu Zozollyju. Održana je i skupština članova SZKO gdje je za novog predsjednika izabran g. Janez Benčina.

Više informacija potražite na <http://www.szko.si/>

### HAA unapređuje i razvija regionalnu i bilateralnu suradnju u području akreditacije

HAA je potpisala bilateralne sporazume o suradnji sa sljedećim akreditacijskim tijelima:

- Czech Accreditation Institute (CAI) 28.12.2006.
- Institut za akreditiranje Bosne i Hercegovine (BATA) 19.06.2007.
- Hungarian Accreditation Board (NAT) 20.12.2007.
- Akreditaciono tijelo Crne Gore 24.07.2008.
- Institute for Accreditation of Republic of Macedonia (IARM) 02.10.2008.
- Slovenian Accreditation (SA) 18.12.2009.
- Kosovo Accreditation Directorate (DAK) 17.06.2010.

Ovi se sporazumi prvenstveno odnose na suradnju u organiziranju zajedničkih izobrazbi,

**Vijesti iz  
akreditacije**

## Vijesti iz akreditacije

razmjeni ocjenitelja te razmjeni iskustva u provedbi ocjenjivanja i akreditacijskih postupaka u cjelini.

HAA planira potpisati bilateralni sporazum o suradnji i s Accreditation Board of Serbia (ATS). Tim potpisom HAA će imati zaključene sporazume o suradnji sa svim akreditacijskim tijelima iz regije i okruženja.

Preneseno s [www.akreditacija.hr](http://www.akreditacija.hr)



## Objavljeno je novo izdanje ISO Survey of Certification za 2010. godinu

Zabilježen je porast broja certifikata po svim normama upravljanja, a najviše prema ISO 22000 za sigurnost hrane (34%), te ISO/IEC 27001 za informacijsku sigurnost (21%). Certifikati prema ISO 9001 i ISO 14001 zabilježili su skromniji rast, 4% odnosno 12%.

Više informacija potražite na [www.iso.org](http://www.iso.org)

## Vijesti iz normizacije

### Pri Hrvatskom zavodu za norme osnovan tehnički odbor HZN/TO 570

#### Sustavi upravljanja energijom

Tehnički odbor **HZN/TO 570 Sustavi upravljanja energijom** osnovan je 27. rujna 2011. pri Hrvatskom zavodu za norme, nacionalnom normirnom tijelu zaduženom za sva pitanja normizacije u Hrvatskoj.

Pratit će rad međunarodnih i europskih tehničkih odbora koji se bave upravljanjem energijom, energetske auditima, jamstvima porijekla i energetske certifikatima te energetske učinkovitosti.

Normiranje u području sustava upravljanja energijom obuhvaća:

- dobavljanje energije
- nabavu i planiranje potrošnje energije uz pomoć energetske opreme i energetskog sustava
- uporabu energije
- mjerenje potrošnje energije
- primjenu sustava mjerenja energije kroz dokumentaciju, izvještavanje i vrednovanje neprekidnog napretka u području upravljanja energijom
- energetske učinkovitosti.

U normizaciji na međunarodnoj razini u ovom području događaju se zanimljive stvari. Naime, iako su već prije dvadeset godina međunarodna organizacija za normizaciju ISO i europska organizacija za normizaciju CEN sklopile sporazum o tehničkoj suradnji na normizaciji (takozvani Bečki sporazum iz 1991. godine), u području sustava upravljanja energijom krenule su svaka svojim putem.

CEN je još 2009. godine objavio normu **EN 16001 Energy management system – Requirements with guidance for use** (Sustavi upravljanja energijom – Zahtjevi s uputama za primjenu), koju su kao svoje nacionalne norme imale obavezu preuzeti sve zemlje članice EU. ISO je međutim u lipnju ove godine donio normu istog naslova **ISO 50001 Energy management systems -- Requirements with guidance for use**.

No, razum je izgleda ipak prevladao. ISO-ov odbor ISO/TC 242, Energy Management promijenio je status iz privremenog odbora u stalni odbor, a europska normizacijska organizacija CEN odlučila je prihvatiti normu ISO 50001 kao EN ISO 50001 i povući svoju normu EN 16001. Glasovanje je u tijeku.

Ove i sve druge norme se mogu dobiti na uvid uz prethodnu najavu u Normoteci *Hrvatskog zavoda za norme*. Članstvo u ovom odboru otvoreno je za sve zainteresirane članove *Hrvatskog zavoda za norme*, više informacija na [www.hzn.hr](http://www.hzn.hr) te kod tehničkog tajnika ovog odbora, gospodina Nenada Nikolića.





Europska komisija (EC) preporuča ISO 26000 kao jedan od tri dokumenta koji mogu poslužiti europskim tvrtkama kao vodič za njihovu posvećenost društvenoj odgovornosti. Ostala dva su United Nations Global Compact i Guidelines for Multinational Enterprises koji je razvila Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD). Također, najavila je da će pratiti tvrtke s više od 1000 zaposlenih kako su posvećene ispunjavanju preporuka o društvenoj odgovornosti.

## Nove norme

**ISO 22320:2011, Societal security – Emergency management – Requirements for incident response (Društvena sigurnost – Upravljanje hitnim situacijama – zahtjevi za odgovor na neželjeni događaj)** Donosi najbolju praksu na globalnoj razini za uspostavu zapovjednih i upravljačkih struktura i procedura, odluka, sljedivosti i upravljanja informacijama. Zajednički rad uključenih organizacija je ključna za upješan odgovor na neželjene događaje.

**ISO 19011:2011, Guidelines for auditing management systems, (Smjernice za auditiranje sustava upravljanja)**, novo prošireno izdanje daje upute kako provoditi unutarnje i vanjske audite sustava upravljanja kao i programe audita.

**ISO 11320:2011, Nuclear criticality safety – Emergency preparedness and response, (Kritična nuklearna sigurnost – Spremnost na hitne situacije i odziv)** daje kriterije za uspostavljanje i primjenu radnji koje će djelotvorno ublažiti posljedice neželjenog događaja koji bi mogao utjecati na ljudsko zdravlje i sigurnost, kvalitetu života, imovinu i okoliš

**ISO 30300:2011, Information and documentation – Management systems for records – Fundamentals and vocabulary (Informacije i dokumentacija – Sustav upravljanja zapisima – Temeljni principi i rječnik)** te **ISO 30301:2011, Information and documentation – Management systems for records – Requirements (Informacije i dokumentacija – Sustav upravljanja zapisima – Zahtjevi)**, razvijeni su kao kompatibilni i komplementarni drugim normama sustava upravljanja kao što su ISO 9001 (upravljanje kvalitetom), ISO 14001 (upravljanje okolišem), and ISO/IEC 27001 (upravljanje informacijskom sigurnošću). Ove norme bi trebale povećati transparentnost upravljanja tvrtkama koja je sve važnija cijelom društvu.

### Vijesti iz normizacije

#### 46. Sastanak međunarodnog odbora za zakonsko mjeriteljstvo - CIML u Pragu

Od 11.-14. listopada 2011. održan je u Pragu, Češka Republika **46. Sastanak međunarodnog odbora za zakonsko mjeriteljstvo – CIML**. Na sastanku su ukupno sudjelovala 132 predstavnika iz 57 zemalja sa statusom punopravnog odnosno pridruženog člana. Od 10.–11. listopada 2011. održan je seminar uz sudjelovanje 134 predstavnika.

### Vjesti iz mjeriteljstva

Republiku Hrvatsku je, kao punopravnog člana **Međunarodne organizacije za zakonsko mjeriteljstvo (OIML)**, predstavljala gospođa Gordana Vivoda, dipl.ing., načelnica odjela za mjeriteljske poslove PJ Zagreb pri Državnom zavodu za mjeriteljstvo.

46. Sastanak međunarodnog odbora vodio je njegov novoizabrani predsjednik gospodin **Peter Mason**. Tom prigodom je bivšem članu Ruske Federacije **Prof. Dr. Lev Issaevu**, dodijeljena titula počasnog člana, kao priznanje za njegov tridesetogodišnji rad u OIML-u. Na sastanku je prezentiran zajednički rad OIML-a sa organizacijama BIPM, ILAC, IAF, i CECIP-a. Ujedno je i odobren Memorandum o razumijevanju s IEC-om koji je upućen **Međunarodnom uredu za utege i mjere - BIML** radi izrade zajedničkog programa rada. Tijekom održavanja sastanka razmatrane su brojne teme iz područja rada i organizacije Odbora i njegovih radnih grupa. Doneseni su brojni zaključci, među kojima posebno treba istaći: financijska izvješća, planove rada, izvješća o dosadašnjim aktivnostima radnih grupa.

[www.dzm.hr](http://www.dzm.hr)

15-  
16.03.2012.



Solin

HRVATSKO DRUŠTVO MENADŽERA KVALITETE

[www.hdmk.hr](http://www.hdmk.hr)

Njave  
skupova  
raznih

13. MEĐUNARODNI SIMPOZIJ O KVALITETI  
„KVALITETA I DRUŠTVENA ODGOVORNOST“

**Prvi poziv**

15.-16. ožujka 2012.

SOLIN

Hotel President

više informacija na [http://www.hdmk.hr/](http://www.hdmk.hr)

12.-  
14.04.2012



ITA CROATIA

Croatian Association for Tunnelling and  
Underground Structures

[www.itacroatia.eu](http://www.itacroatia.eu)

Dubrovnik

*is inviting you to the*

Colloquium on

Using Underground Space in Urban Areas in South-East Europe

## UNDER CITY

**UNDER CITY** kolokvijumu o korištenju podzemnog prostora u urbanim područjima JI Europe

16-  
18.04.2012.



4. savjetovanje

Rab

**Iskustva laboratorija u primjeni HRN EN ISO/IEC  
17025**

Rab, hotel Padova, 16-18. travnja 2012. godine

više informacija na [www.hmd.hr](http://www.hmd.hr)

9-  
11.05.2012.

Opatija



**XXVII. MEĐUNARODNI ZNANSTVENO-STRUČNI SUSRET STRUČNJAKA ZA PLIN**  
Opatija, Hrvatska, 09. – 11. svibnja 2012.

Centar za plin Hrvatske d.o.o. Hrvatska stručna udruga za plin  
članica Međunarodne plinske unije

Vas pozivaju u Kongresni centar Grand Hotela Adriatic Opatija

Više informacija na <http://www.hsup.hr/>

10-  
12.05.2011.

Brijuni

Najave skupova raznih



12. HRVATSKA KONFERENCIJA O KVALITETI i 3. Znanstveni skup HDK

Više informacija na [www.hdkvaliteta.hr](http://www.hdkvaliteta.hr)



14-  
15.06.2012.

Frankfurt/Main

56. EOQ kongres



56<sup>th</sup> EOQ Quality Congress  
14<sup>th</sup> and 15<sup>th</sup> June 2012 in Frankfurt am Main, Germany

EUROPEAN ORGANIZATION FOR QUALITY

Više informacija na <http://www.quality2012.de/>

31.07-  
3.08.2012

Hong Kong

**ANQ Congress 2012 Hong Kong**

"Striving for Excellence through Product and Service Quality"

Organizer: Asian Network for Quality (ANQ); Co-hosted by: China Association for Quality (CAQ); Hong Kong Society for Quality (HKSQ); Hong Kong University of Science and Technology (HKUST)

[www.anq2012.org](http://www.anq2012.org)

10-  
13.10.2012.

Udruga Hrvatski laboratoriji

Najave  
skupova  
raznih

Šibenik



Organizira  
OSMO NACIONALNO SAVJETOVANJE S  
MEĐUNARODNIM SUDJELOVANJEM

**KOMPETENTNOST  
LABORATORIJA  
2012.**

10.-13.listopada 2012.  
Šibenik /Solaris

Vijesti iz  
izdavaštva



Hrvatsko tržište tiskovina od danas je bogatije za novi poslovni mjesečnik koji je namijenjen direktorima društava

Zagreb, 22. studenog 2011. Hrvatskom tržištu predstavljen je promotivni broj novog časopisa pod nazivom Direktor. Izdavač je tvrtka Centar za management i savjetovanje koja je članica Business Media Group-e. Časopis je prvenstveno namijenjen predsjednicima uprava trgovačkih društava kao i direktorima.

Nakon nekoliko naših časopisa od kojih neki izlaze gotovo pa deset godina, odlučili smo se na pokretanje još jednog jer smatramo da u Hrvatskoj nedostaje kvalitetan časopis koji se bavi konkretnim izazovima bitnim isključivo predsjednicima uprava u vođenju njihovih društava. Promotivni broj bit će distribuiran svim trgovačkim društvima koji zapošljavaju najmanje dva zaposlena i na dio trgovačkih društava koji zapošljavaju jednog zaposlenog. Sveukupna naklada promotivnog broja iznosi 53.000 primjeraka – rekla je Sandra Mihelčić, predsjednica uprave tvrtke izdavača.

Dugo vremena dobivali smo od različitih predsjednika uprava sugestije da bi bilo dobro da direktori imaju svoj specijalizirani časopis. Ali ne časopis koji će se baviti politikom i poslovnim žutilom, već konkretnim temama za uspješno vođenje tvrtke. Na temelju toga koncipirali smo časopis Direktor koji je edukativan, savjetodavan i upotrebljiv u poslovnoj praksi- pojasnio je Igor Milinović, glavni urednik Direktora.

Časopis Direktor izlaziti će mjesečno i to svakog 15. dana u mjesecu. Promotivni broj moguće je vidjeti u cijelosti na internetskoj adresi: <http://www.poslovni-savjetnik.com/management/novi-poslovni-mjesečnik-direktor>

Svi pretplatnici koji se pretplate na časopis do 15. siječnja 2012. dobit će na poklon i korisnu knjigu „Novčane kazne za trgovačka društva i odgovorne osobe“ (izbor najčešćih novčanih kazni za razne prekršaje).

Dodatne informacije: Igor Milinović, glavni i odgovorni urednik; 01 / 49 21 742;  
[igor@ripup.hr](mailto:igor@ripup.hr)

Tvrtka Centar za management i savjetovanje d.o.o. iz Zagreba je jedna od tvrtki članica Business Media Group-e ([www.business-media-group.com](http://www.business-media-group.com)). Tu su i portali koji se nalaze u sklopu Business Media Group-e, [www.ripup.hr](http://www.ripup.hr), [www.propisi.hr](http://www.propisi.hr) i [www.poslovni-savjetnik.com](http://www.poslovni-savjetnik.com) te tiskana izdanja, mjesečnik za računovođe i djelatnike u financijama «Računovodstvo i porezi u praksi», mjesečnik za managere i poduzetnike «Poslovni savjetnik», časopis za pravnike „Propisi.hr“ te časopis za pomoć tajnicama u svakodnevnom radu «Tajnica.hr».

Za svoj rad certificirani su prema normama ISO 9001 (upravljanje kvalitetom), ISO 14001 (upravljanje okolišem) i SA 8000 (društveno odgovorno poslovanje), te član UN Global Compact inicijative za društveno odgovorno poslovanje. Surađuju s velikim brojem suradnika-autora koji svojim angažmanom također doprinose razvoju ove grupacije, izdaju stručne knjige i organiziraju seminare iz područja računovodstva i poreza kao i konferencije s temama bliskim njihovim čitateljima. Uspješno posluju od 2002. godine.

Novac pokreće svijet, a nazivi ovih web stranica sami za sebe govore o njihovom sadržaju

## Zanimljive web stranice

<http://www.imamnovac.com/>

<http://www.pametnakuna.hr/>

<http://www.profitiraj.hr/>

Čitajte i uživajte, a nešto i primijenite!

## Traže se stručnjaci!

Iz ureda EOQ dobili smo sljedeću obavijest, prenosimo je u cijelosti:

**Von:** Simone Anzböck [mailto:simone.anzboeck@humandynamics.org]

**Gesendet:** Freitag, 23. Dezember 2011 16:52

**An:** eoq@eoq-org.eu; e.janssens@eoq-org.eu

**Betreff:** Job advertisement

Dear Mr. Janssens,

I write from Human Dynamics, a Vienna-based development assistance firm. We are a specialized contractor for EU funded projects and currently manage a project portfolio of over €50 million. Human Dynamics' commitment to excellence was underlined by its position as the leading EuropeAid contractor 2007-2010 and in May 2011 was awarded the Austrian Chamber of Commerce Export Prize 2011.

We are looking for experts for a new new EU funded project in BiH: **“Support to introduction of Quality Management Systems”**, ref EuropeAid/129849/C/SER/BA. We are looking for two Key Experts (see profile below) with specific experience (> 5 years) in working with SMEs and standardization, specifically in the area of ISO 9000 with the following profiles:

### **Key Expert 2: Quality Systems Management Expert**

#### *Qualifications and skills*

- University degree in business administration/or economics/or applied sciences or other related discipline

#### *General professional experience*

- Minimum of ten years of professional experience in management systems or internal control or audit or provision of business services to SMEs
- Experience in provision of practical assistance to businesses for introduction of management system standards demonstrated on at least 1 similar project assignment

#### *Specific professional experience*

- Minimum of 5 years of experience on at least 3 different assignments related to providing management consultancy/ audit and/or training to SMEs on ISO 9000 series quality system
- Working experience in development and implementation of quality management tools and techniques for ISO 9000 series certification in at least 2 different business sectors preferably in EU Potential and/or Candidate Countries

### **Key Expert 3: HR Development and training Expert**

#### *Qualifications and skills*

- University degree in Economics or other Social Science

#### *General professional experience*

- At least 5 years of professional experience in developing capacities of human resources

#### *Specific professional experience*

- At least 3 years of experience in an agency or organisation or other body associated with accreditation or certification processes

Demonstrated Development and training experience at national institutional level on at least 1 project preferably implemented in the EU Potential or Candidate Countries.

## Traže se stručnjaci!

Interested candidates should contact Simone Anzboeck,  
[simone.anzboeck@humandynamics.org](mailto:simone.anzboeck@humandynamics.org) - +43 1 402 50 20 16 – until Friday 13 January the latest.

Kind Regards,  
Simone Anzböck  
**Ms. Simone Anzböck**  
*Business Development Manager*  
Hulla & Co Human Dynamics KG  
Lothringer Strasse 16, A-1030 Wien, Austria  
Registered in Austria: Registered No. FN 30633 z UID ATU 40132405



Tel : +43 1/402 50 20-16  
Mobile : +43 676 500 03 76  
Fax : +43 1/402 50 20-20  
E-mail : [simone.anzboeck@humandynamics.org](mailto:simone.anzboeck@humandynamics.org)  
[www.humandynamics.org](http://www.humandynamics.org)

*Human Dynamics has been awarded the 2011 Export Prize by the Austrian Chamber of Commerce (WKÖ)*

## POZIV ZA UČLANJE- NJE

Pozivamo **kolektive i pojedince** da se učlane u *Hrvatsko društvo za kvalitetu (HDK)*, dobrovoljnu neprofitnu udrugu kolektiva i pojedinaca koji žele unapređivati kvalitetu svojih proizvoda, usluga i poslovanja općenito, primjenjujući raspoložive informacije o kvaliteti iz Hrvatske, Europe i svijeta, te razmjenjujući međusobno osobna iskustva. Smatramo da bi Vaša tvrtka i na ovaj način pokazala spremnost pomoći promicanju ideje kvalitete u Hrvatskoj.

### Aktivnosti HDK:

- aktivna članica Europske organizacije za kvalitetu (EOQ);
- održano jedanaest HRVATSKIH KONFERENCIJA O KVALITETI u razdoblju 1998. – 2011.g.;
- u sklopu 10. HRVATSKE KONFERENCIJE O KVALITETI u svibnju 2010. u Šibeniku održan je i **Prvi znanstveni skup Hrvatskog društva za kvalitetu** a u sklopu 11. HRVATSKE KONFERENCIJE O KVALITETI u svibnju 2011. u Vodicama održan je Drugi znanstveni skup HDK
- organizirano obilježavanje Europskog tjedna kvalitete 1995. – 2010.g.
- organizirano obilježavanje hrvatskog Dana kvalitete 2003.-2010.g.
- U sklopu obilježavanja hrvatskog Dana kvalitete Upravni odbor HDK, temeljem javnog natječaja koje Društvo raspisuje svake godine u mjesecu rujnu, dodjeljuje pojedincima i kolektivima povelje za poticanje i primjenu kvalitete u hrvatskom gospodarstvu
- EOQ povjerio je HDK organizaciju svog velikog godišnjeg događanja – kongresa Europske organizacije za kvalitetu pa je 53. EOQ kongres uspješno održan, prvi puta u Hrvatskoj, u Cavtatu (12. -14. svibnja 2009.), a sudjelovali su stručnjaci sa svih kontinenata svijeta.
- stalna razmjena informacija i iskustava iz područja upravljanja kvalitetom putem e-adrese [info@hdkkvaliteta.hr](mailto:info@hdkkvaliteta.hr)
- internetske stranice na adresi [www.hdkkvaliteta.hr](http://www.hdkkvaliteta.hr)
- popusti na pristojbe za konferencije/seminare/radionice i ostale skupove u organizaciji HDK

### ČLANARINE:

- Kolektivna članarina uključuje do pet članova iz kolektiva i iznosi 2.000,00 kn.
- Za člana-pojedinca iznosi 100 kn.
- Za umirovljenike i studente iznosi 50 kn

Članarina vrijedi godinu dana.

*Dodatne pogodnosti kolektivne članarine:*

## POZIV ZA UČLANJE- NJE

Kolektivni članovi mogu na zahtjev koristiti uz naš logotip i logotip EOQ, mogu dobivati detaljne usmene i pismene informacije vezane za zbivanja na polju kvalitete te koristiti naš adresar za skupove. Na skupovima koje organizira HDK kolektivni članovi mogu promovirati svoju organizaciju besplatno ili uz minimalnu naknadu, ovisno o prirodi skupa.

Svi članovi mogu ostvariti 10% popusta na izdanja MEP-a.

Također, svi članovi mogu preko HDK sudjelovati u radu tehničkih odbora Hrvatskog zavoda na norme. Naime, HDK je dugogodišnji član Hrvatskog zavoda za norme (HZN) i redovito plaća za to propisanu članarinu. Slijedom tog članstva, članovi HDK mogu preko HDK postati članovima tehničkih odbora Hrvatskoga zavoda za norme bez ikakve naknade.

Potrebno je popuniti prijavu za članstvo u željenom tehničkom odboru pri HZN, ovjeriti je kod tajnice Hrvatskog društva za kvalitetu (HDK, Berislavićeva 6, 10000 Zagreb) i poslati je u Hrvatski zavod za norme. Popis tehničkih odbora Hrvatskoga zavoda za norme nalazi na stranicama [www.hzn.hr](http://www.hzn.hr)

Pristupnice za članstvo u HDK se mogu dobiti kod poslovne tajnice HDK Jadranke Pavlinić Tomlinson, telefon +385 1 4923 077, mob 099 504 65 99 (uredovno vrijeme 09-14 sati) ili zatražiti e-porukom na adresu [reg@hdkkvaliteta.hr](mailto:reg@hdkkvaliteta.hr)

Pristupnica za učlanjenje može se naći i popuniti i na web-stranici:  
<http://www.hdkkvaliteta.hr/clanovi>

Upravni odbor HDK

## OBAVIJEST O ČLANARI- NAMA

### Kolektivni članovi

Molimo sve voditelje da za svoju grupu provjere točnost podataka objavljenih u *Popisu kolektivnih članova* na našoj web-stranici [www.hdkkvaliteta.hr](http://www.hdkkvaliteta.hr) (rubrika „Članstvo“), te da eventualne promjene unutar grupe ažuriraju slanjem odgovarajuće obavijesti na e-adresu: [reg@hdkkvaliteta.hr](mailto:reg@hdkkvaliteta.hr)

### Članovi pojedinci

Članove pojedince kojima istječe članstvo u studenome, pozivamo da obnove svoje članstvo uplatom članarine za 2011. odnosno 2012. godinu.

Pojedinačna članarina i dalje iznosi 100 kuna, a za studente i umirovljenike - 50 kuna.

### Podaci za uplatu:

Hrvatsko društvo za kvalitetu, Berislavićeva 6, 10000 Zagreb  
Žiro račun: 2360000-1101562248

Prilikom plaćanja, u rubrici „Opis plaćanja“ **obavezno** navedite: *ime i prezime, god. član. 2011 (odnosno 2012). Jedinstveni „Poziv na broj“: 500-11.*

Za provjeru datuma isteka članstva ili za informaciju o Vašem „pozivu na broj“, koji Vam je dodijeljen kod učlanjenja i koji možete koristiti pri plaćanju članarine, javite se poslovnoj tajnici Društva, Jadranki Pavlinić Tomlinson e-porukom na [reg@hdkkvaliteta.hr](mailto:reg@hdkkvaliteta.hr) ili tel. 01 4923 077, mob. 099 504 65 99

Uredovno vrijeme je od 9 do 14 sati.