

## UVODNIK

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

Sam kraj je 2019., vjerujem da ste ostvarili većinu svojih ciljeva, a ostale prebacujete za sljedeću godinu. Pred vama je još jedan broj Glasila HDK, uobičajenih rubrika i uobičajenog formata.

U ovom broju glasila pogledajte:



- Izvještaj o dodjelama **Povelje HDK za 2019. godinu**, održane u utorak 12. studenog 2019. (u kinodvorani Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta, Ulica grada Vukovara 78, Zagreb. Dobitnici povelja imali su mogućnost predstaviti sebe ili svoju tvrtku putem kratke prezentacije
- Najavu održavanja jubilarne **20. HRVATSKE KONFERENCIJE O KVALITETI i 11. znanstvenog skupa HDK** u Zagrebu, od 14. do 17. listopada 2020.
- Najavu sljedećeg **EOQ kongresa** u Beogradu, 16. do 17. lipnja 2020.
- Detaljnu analizu **ISO Survey-a za 2018. godinu** koju nam je pripremio Zlatko Dautović
- Izvještaje s dva značajna skupa, **63. EOQ kongres u Portugalu 2019.** i **3. World Quality Forum** te **13. Shangai International Symposium on Quality** u Šangaju koje nam je pripremio Miroslav Drljača
- Poglavlje **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“

Pogledajte još vijesti naših članova, vijesti iz akreditacije, normizacije, mjeriteljstva, vijesti drugih organizacija, zanimljive web stranice kao i najave raznih skupova i događanja. Vjerujem da si ih redovito pribilježite u svoje kalendare i tjedne planere.

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@hdkkvaliteta.hr](mailto:info@hdkkvaliteta.hr).

Pratite nas i dalje na [www.hdkkvaliteta.hr](http://www.hdkkvaliteta.hr), a do sljedećeg broja ovog Glasila, uspješan početak 2020. godine.

Olga Štajdohar-Pađen

## Impressum

Glavni urednik: Olga Štajdohar-Pađen  
 HRVATSKO DRUŠTVO ZA KVALITETU  
 [www.hdkkvaliteta.hr](http://www.hdkkvaliteta.hr)  
 e-pošta: [info@hdkkvaliteta.hr](mailto:info@hdkkvaliteta.hr)  
 Mob +385 (0)99 504 6599  
 OIB: 04201124440  
 IBAN: 04323600001101562248

## Dodijeljene Povelje HDK u 2019. godini

Hrvatsko društvo za kvalitetu dodijelilo je svoje tradicionalno priznanje Povelju HDK na svečanosti obilježavanja 17. Dana kvalitete u Zagrebu 12. studenoga 2019. godine Dobitnici povelje po kategorijama:

### Povelja za poticanje i primjenu kvalitete u hrvatskom gospodarstvu:

1. Nastavni zavod za javno zdravstvo "Dr. Andrija Štampar", Zagreb (*ustanova*)
2. CEMEX Hrvatska d.d., Kaštel Sućurac (*tvrtka, veliki subjekt*)
3. MODEL PAKIRANJA d.d., Zagreb (*tvrtka, srednji subjekt*)
4. HiPP Croatia d.o.o., Glina (*tvrtka, srednji subjekt*)
5. Dječja Bolnica Srebrnjak, Zagreb (*ustanova*)
6. Ernest Vlačić (pojedinaac)

### Povelja za poseban doprinos u edukaciji i promociji kvalitete

1. Fakultet za odgojne i obrazovne znanosti Sveučilišta "J.J.Strossmayer" u Osijeku, Osijek (*ustanova*)
2. Smiljana Kolundžić (*pojedinaac*)

**Dodjela  
povelja HDK**

### Povelja za životno djelo

1. Goran Kliškić
2. Zlatko Dautović



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

### Povelja za poticanje i primjenu kvalitete u hrvatskom gospodarstvu – tvrtke:

2003. g. Ericsson Nikola Tesla d.d., Zagreb  
Ministarstvo za obrt, malo i srednje poduzetništvo
2004. g. INA – Industrija nafte d.d.  
Pliva d.d., Zagreb  
Croatia Airlines, Zagreb
2005. g. Podravka d.d., Koprivnica  
Zračna luka Zagreb

## Dodjela povelja HDK

2006. g. ESCO d.o.o., Bjelovar  
2007. g. Medika d.d., Zagreb  
Chromos boje i lakovi d.d., Zagreb  
2008. g. NEXE GRUPA d.d. Našice  
Čistoća d.o.o. Zadar  
2009. g. HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA  
2010. g. Trast d.d. Split  
2011. g. Omni Aspect d.o.o. iz Kutine  
Gradnja d.o.o, Osijek  
Kamgrad d.o.o., Zagreb  
HT-Hrvatske telekomunikacije-Sektor za infrastrukturne telekom usluge Zagreb  
2012. g. Saponia d.d., Osijek  
Sital d.o.o., Zagreb  
Hrvatski zavod za norme  
2013. g. Atlantic Grupa d.d., Zagreb  
Vivera d.o.o., Glina  
DOK-ING d.o.o., Zagreb  
Swing Informatika d.o.o., Split  
2014. g. VAGE d.o.o., Zagreb  
TPK-Zavod d.d., Zagreb  
Grad Pula, Pula  
2015. g. Končar – Distributivni i specijalni transformatori, Zagreb  
Dukat d.d., Zagreb  
Pomorska škola Zadar, Zadar  
2016.g. Jamnica d.d., Zagreb  
Elektroprojekt d.d., Zagreb  
Psihijatrijska bolnica "Sveti Ivan", Zagreb  
2017.g. Metalska industrija Varaždin d.o.o., Varaždin  
Esplanade Zagreb Hotel, Zagreb  
Duran d.d., Pula  
2018. g. Financijska agencija (FINA), Zagreb  
Vetropack Straža d.d., Hum na sutli  
Purić d.o.o., Samobor  
DUNI, ljevaonica obojenog metala, Kumrovec



---

**Povelja za poticanje i primjenu kvalitete u hrvatskom gospodarstvu – 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
- 2014. g. Darko Pavlović
- 2015. g. Joško Bekavac
- 2017. g. Ivica Katić; Vinko Marinković

**Povelja za životno djelo:**

- 2006. g. Ivanka Avelini Holjevac
- 2010. g. Josip Čiček
- 2011. g. Jerko Sladoljev
- 2012. g. Nenad Injac
- 2013. g. Antun Benčić; Marko Bešker
- 2015. g. Zdenko Adelsberger
- 2016. g. Biserka Bajzek Brezak
- 2017. g. Željko Bunjevac; Snježana Zima

**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, Zagreb
- 2010. g. Građevinski fakultet Osijek
- 2011. g. Hrvatsko društvo menadžera kvalitete  
Zavod za materijale Građevinskog fakulteta u Zagrebu
- 2012. g. Udruga Hrvatski laboratoriji CROLAB
- 2013. g. Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku
- 2014. g. Agencija za znanost i visoko obrazovanje, Zagreb
- 2016. g. SUPERA KVALITETA d.o.o., Zagreb
- 2017. g. Agencija za znanost i visoko obrazovanje, Zagreb
- 2018. g. Filozofski fakultet Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku  
Klinički bolnički centar "Sestre milosrdnice", Zagreb  
Društvo za kvalitetu Hrvatske udruge medicinskih sestara, Zagreb

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

- 2010. g. Ana Devčić Jeras,  
Velimir Srića
- 2013. g. Jospeh A. De Feo, SAD
- 2014. g. Vedran Mudronja  
Zlata Dolaček-Alduk
- 2015. g. Krešimir Buntak  
Olga Štajdohar-Pađen
- 2016. g. Miroslav Drljača  
Sanja Peterlić
- 2018. g. Gorana Lipnjak

**Dodjela  
povelja HDK**



Najava održavanja 20. jubilarne

## HRVATSKE KONFERENCIJE O KVALITETI i

11. znanstvenog skupa HDK

14. - 17. listopada 2020. u Zagrebu

Na temelju odluke Upravnog odbora  
godišnja **Skupština Hrvatskog društva za kvalitetu**  
**održana je u srijedu 11. prosinca 2019. godine** u zgradi Hrvatskog  
inženjerskog saveza, Berislavićeva 6, Zagreb (velika dvorana br. 14 / I. kat),  
s početkom **u 14 sati**.

Prema sljedećem **Dnevnom redu**:

### Održana skupština HDK

1. Izbor radnih tijela (radnog predsjedništva, verifikacijske komisije)
2. Izvješće o radu Upravnog odbora između dviju Skupština
3. Izvješće o financijskom poslovanju Društva
4. Izvješće Nadzornog odbora
5. Prijedlog plana rada za 2020. godinu
6. Prijedlog financijskog plana za 2020. godinu
7. Razno

Zapisnik s ove skupštine članovi HDK su dobili e-mailom.

**Sljedeći  
EOQ  
kongres je u  
Beogradu**

**16.-  
17.06.2020.**





**Sljedeći  
EOQ  
kongres je u  
Beogradu**

**16.-  
17.06.2020.**



**Dear Friends and Colleagues!**

Welcome to the 64th EOQ Scientific&Business Congress on Quality Standards.

Following the UN Sustainable Development Goals (Agenda 2030) and a mission of the European Organization for Quality (EOQ), we are endeavouring to transfer the theory and practice of modern quality management to Serbia and other countries with less developed economies.

Among other reasons, less developed economies are a consequence of unapplied real quality management system in practice.

The key factors for understanding and successfully implementing quality management are the effective formal education within elementary schools, high schools and universities and training for specialists in the industry.

After researching the level of inclusion of quality standards in the education systems of different countries, we will determine where and how the best results are achieved.

A scientific aspect has been added to the EOQ Congress 2020, in order for event to achieve added value and attract authorities of the academic community worldwide related to quality management. Beside the usual topics, attention will also be drawn to Business Excellence, Innovation, Environment, Safety, Circular Economy etc.

There are many reasons to visit Belgrade and Serbia, which are awakening and in the process of catching up with the developed world after many political challenges.

Regards,



Dr. Jovana Lojanica, FCCI, CQP  
President of the Organizing Committee

**Organizer / SRMEK - Serbian Association for Quality, Balkanska 11/2a, 11000 Belgrade, Serbia  
Tel: +381 34 302-440, Mob: +381 63 253-453 / Email: office@srmek.org / Web: www.srmek.org**

**Location and Accommodation / Hotel Hyatt Regency 5\*, Milentija Popovica 5, 11000 Belgrade, Serbia  
Accommodation contact: +381 11 3011-182 / Email: reservehrbelgrade@hyatt.com**

**Congress Secretariat / BBN Congress Management d.o.o., Deligradska 9, 11000 Belgrade, Serbia  
Tel: +381 11 3629-405 / Mob: +381 63 368-594 / Email: office@eoqcongress2020.srmek.org**

## KAKO SIJEŠ, TAKO ĆEŠ I ŽETI

(latinska poslovice)

### **Pregled certifikata za sustave upravljanja 2018. „ISO SURVEY 2018“**

**Pregled  
izradio  
Zlatko  
Dautović**

ISO organizacija svake godine objavljuje pregled valjanih certifikata izdanih za sustave upravljanja za prethodnu godinu (ISO Survey 2018). Pregled je napravljen na osnovi prikupljenih podataka o certifikatima certifikacijskih kuća akreditiranih od strane [International Accreditation Forum \(IAF\)](http://www.iso.org/iso/iso-survey).

Cjelovit pregled može se naći na stranici <http://www.iso.org/iso/iso-survey>.

Za razliku od prethodnih godina, ISO Pregled donosi samo podatke o stanju broja certifikata sustava upravljanja za 2018., no baze podataka su sačuvane pa donosimo i usporedni pregled podataka s prethodnim godinama.

Dodatno su u obradu ugrađeni podaci za vodeće sudionike u svjetskom gospodarstvu (SAD i Kina).

**Pregled  
izradio  
Zlatko  
Dautović**

	Br. certifikata u 2016	Br. certifikata u 2017		Br. certifikata u 2018	Promjena 2017-2016	Promjena 2017-2016 u %	Promjena 2018-2016	Promjena 2018-2016 u %	Uskladenost s Annex L (bivši Annex SL)
ISO 9001	1105937	1058504	ISO 9001:2015	878664	-47433	-4,3%	-227273	-20,6%	DA
ISO 14001	346147	362610	ISO 14001:2015	307059	16463	4,8%	-39088	-11,3%	DA
ISO 50001	20216	22870	ISO 50001:2011	18059	2654	13,1%	-2157	-10,7%	od 2018
ISO 27001	33290	39501	ISO 27001:2013	31910	6211	18,7%	-1380	-4,1%	DA
ISO 22000	32139	32722	ISO 22000 2005&2016	32120	583	1,8%	-19	-0,1%	od 2018
ISO 13485	29585	31520	ISO 13485 2003&2016	19472	1935	6,5%	-10113	-34,2%	NE
ISO 22301	3853	4281	ISO 22301:2012	1506	428	11,1%	-2347	-60,9%	DA
ISO 20000-1	4537	5005	ISO 20000-1:2011	5308	468	10,3%	771	17,0%	od 2018
ISO 28000	356	494	ISO 28000:2007	617	138	38,8%	261	73,3%	NE
ISO 39001	478	620	ISO 39001:2012	547	142	29,7%	69	14,4%	DA
			ISO 37001:2016	389	0		389		DA
			ISO 45001:2018	11952	0		11952		DA
<b>TOTAL</b>	<b>1576538</b>	<b>1558127</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1307603</b>	<b>-18411</b>	<b>-1,2%</b>	<b>-268935</b>	<b>-17,1%</b>	
Izvor ISO SURVEY 2017			Izvor ISO SURVEY 2018		obrađa Zlatko Dautović				

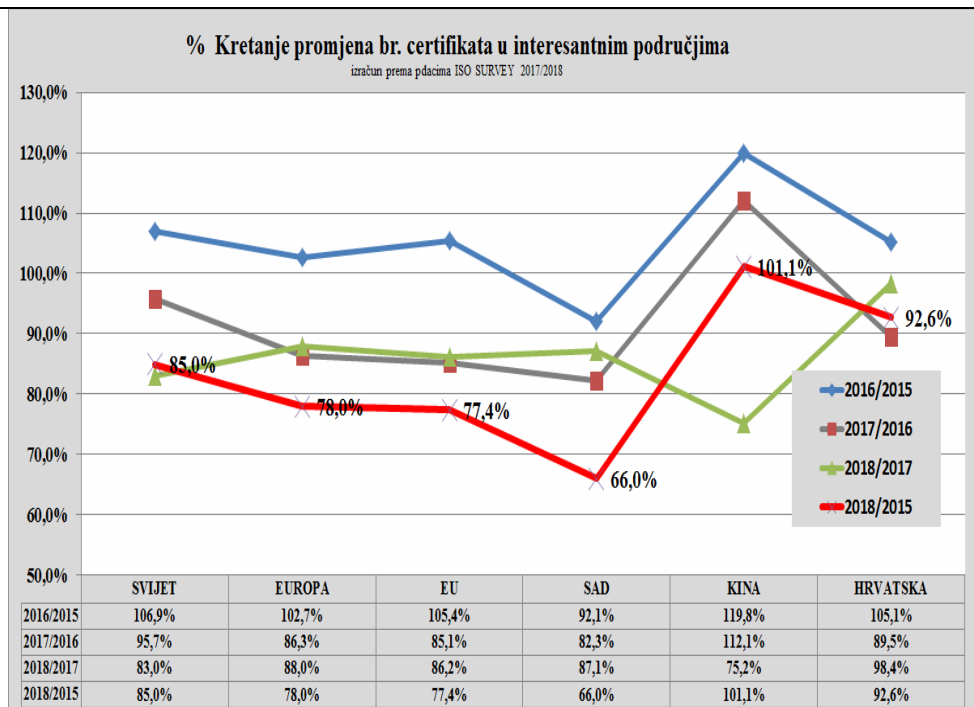
U nastavku je prikazana obrada-izvod iz pregleda za Sustave upravljanja kvalitetom - ISO 9001, interesantan za naše okruženje.

## Analiza ISO SURVEY 2018 ISO 9001 (uz korištenje podataka iz ISO SURVEY 2017)

Radi bolje preglednosti podataka, za ovaj prikaz obrađeni su podaci za svijet, Europu, EU i SAD, Kinu i Hrvatsku, i to za godine izlaska novih izdanja normi te za zadnje četiri godine.

Pregled 2018								
ISO 9001	1994	2000	2008	2015	2016	2017	2018	2018/2015
SVIJET	70364	407674	980322	1034180	1105937	1058504	878664	85,0%
EUROPA	55399	219173	455303	439477	451415	389485	342702	78,0%
EU	53920	204884	403553	396503	417965	355805	306798	77,4%
SAD	3960	35.018	32.400	33.103	30.474	25.087	21.848	66,0%
KINA	150	25.657	224.616	292.559	350.631	393.008	295.703	101,1%
HRVATSKA	2	302	2302	2529	2659	2381	2343	92,6%

Pregled  
izradio  
Zlatko  
Dautović



U usporedbi s pregledom iz 2015., kada je krenula primjena norme ISO 9001:2015 usklađena s hvaljenim i osporavanim Annexom SL, vidljiv je negativan trend broja certificiranih sustava upravljanja. Plaća li certifikacija sustava upravljanja neodgovornost TC 176 i njemu sličnih?

Jesu li pojmovi „kontekst organizacije“, „dokumentirana informacija“, „razmišljanje na bazi rizika“, nestanak klasičnog „menadžera kvalitete“ donijeli napredak?

Broj certifikata na 1000 stanovnika u Europi i Hrvatskoj

BR. STANOVNIKA (x 1000) 1.1.2019	EU 509.918.774,00		HR/CRO 4.105.493,00					
	2000	2008	2014	2015	2016	2017	2018	2018/2015
EU BR.STAN. X1000 (2018)/CERTIFIKAT	2,49	1,26	1,25	1,29	1,22	1,43	1,66	129,2%
HR BR.STAN. X1000 (2018)/CERTIFIKAT	13,59	1,78	1,46	1,62	1,54	1,72	1,75	107,9%

Izvor podataka za broj stanovništva [eurostat.eu](http://eurostat.eu)

Učešće broja certifikata u usporedbi s pojedinom geografskom regijom:



Pregled  
izradio  
Zlatko  
Dautović

GODINA		1994	2000	2008	2014	2015	2016	2017	2018
SVIJET	Godišnji rast - apsolutni broj	23793	64033	28836	13444	-2141	71767	-47433	-179840
EUROPA	Godišnji rast - apsolutni broj	17621	29227	23824	-5186	-14151	11938	-61930	-46783
EU	Godišnji rast - apsolutni broj	16855	26195	16989	-9210	-13017	21462	-62160	-49007
HRVATSKA	Godišnji rast - apsolutni broj	2	-34	229	170	-277	130	-278	-38

GODINA		1994	2000	2008	2014	2015	2016	2017	2018
SVIJET	Regionalni udio - u %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EUROPA	Regionalni udio/svijet u %	78,7%	53,8%	46,4%	43,8%	42,5%	40,8%	36,8%	39,0%
EU	Regionalni udio/svijet u %	76,6%	50,3%	41,2%	39,5%	38,3%	37,8%	33,6%	34,9%
HRVATSKA	Regionalni udio/svijet u %	0,003%	0,074%	0,235%	0,271%	0,245%	0,240%	0,225%	0,267%

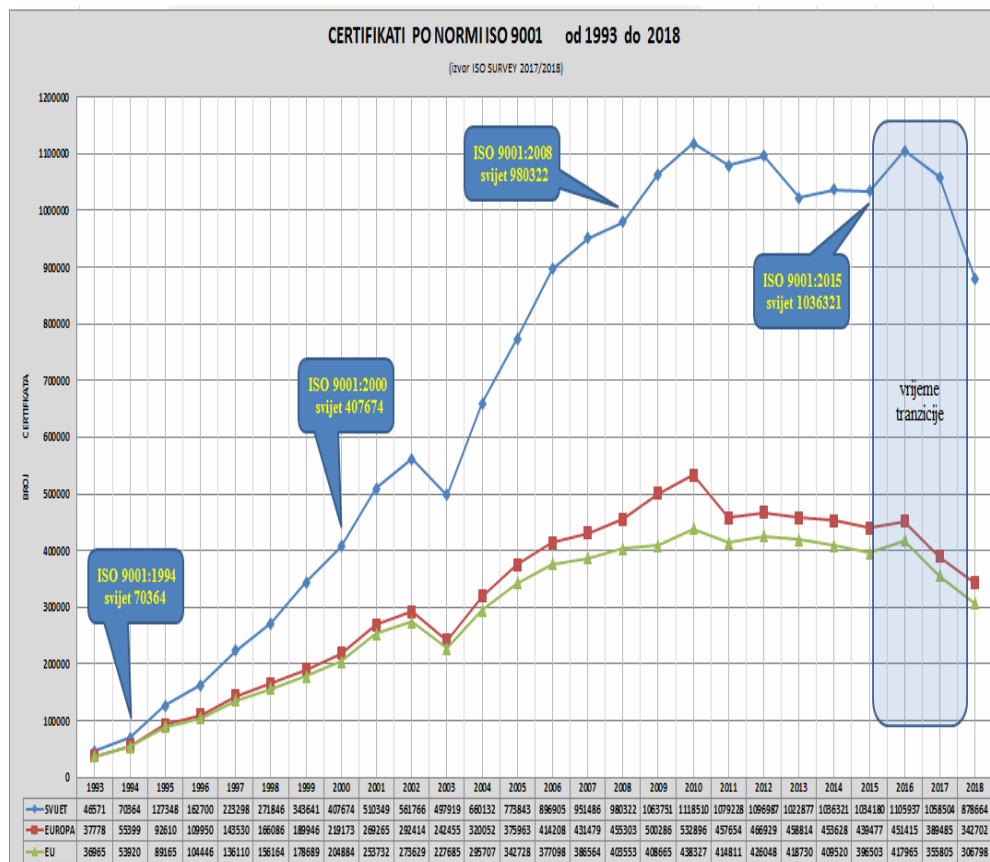
EUROPA	Regionalni udio - u %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
EU	Regionalni udio/Europa - u %	97,3%	93,5%	88,6%	90,3%	90,2%	92,6%	91,4%	89,5%
HRVATSKA	Regionalni udio/Europa - u %	0,004%	0,138%	0,506%	0,619%	0,575%	0,589%	0,611%	0,684%

EU	Regionalni udio - u %	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
HRVATSKA	Regionalni udio/EU u %	0,004%	0,147%	0,570%	0,685%	0,638%	0,636%	0,669%	0,764%

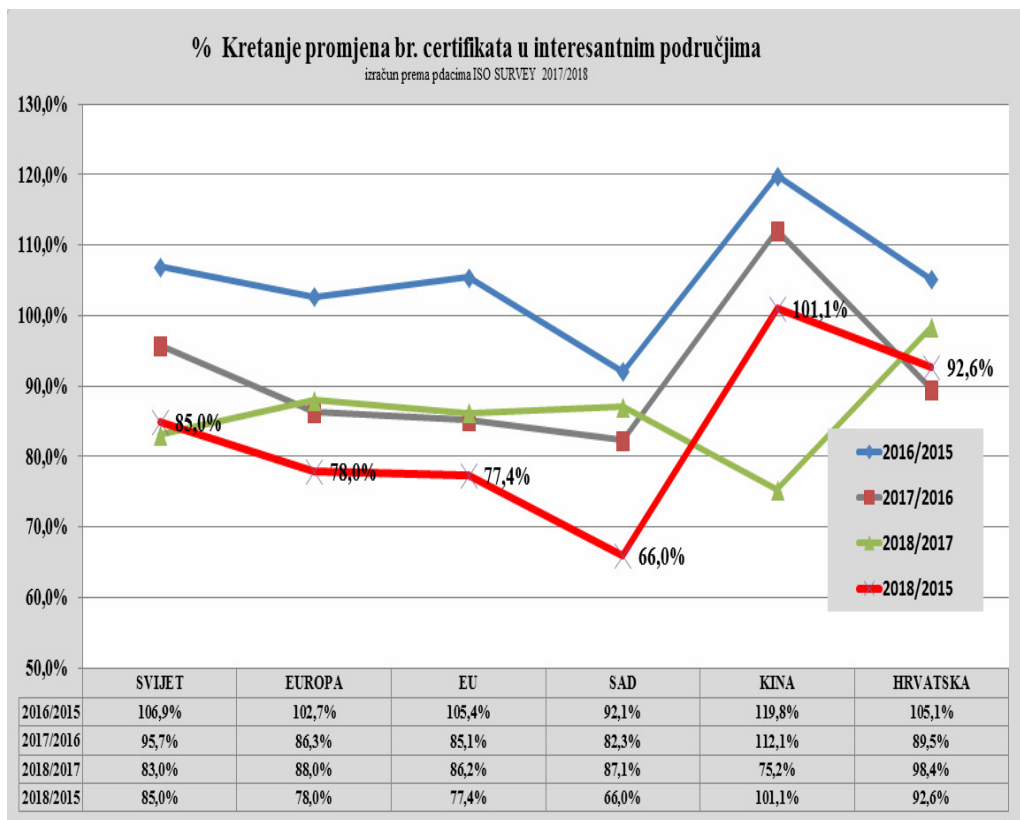
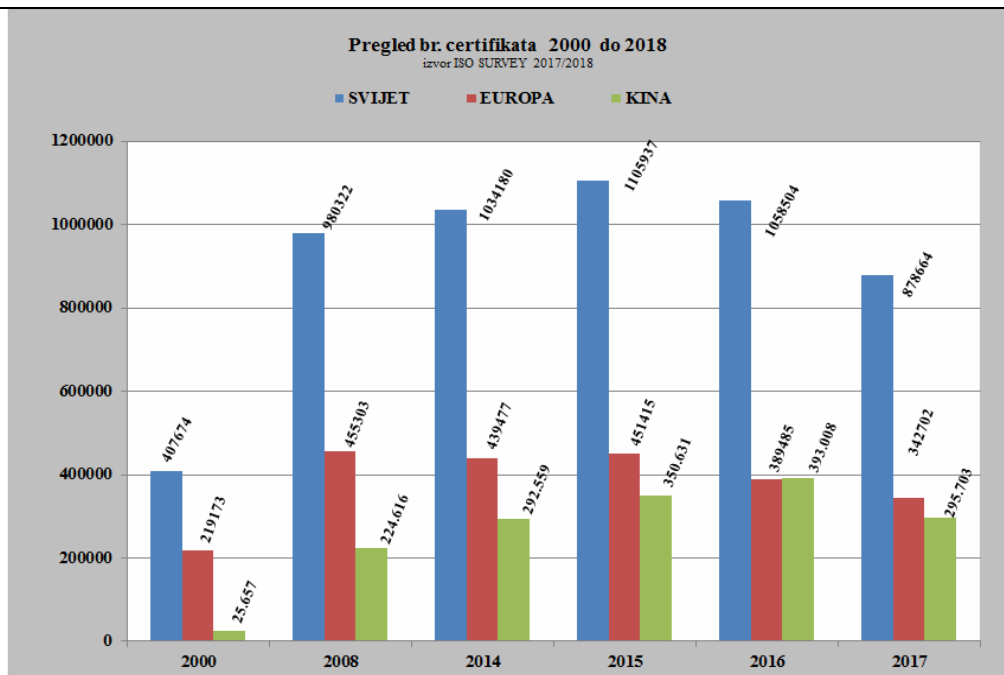
U 2018. može se primijetiti smanjenje broja certificiranih sustava upravljanja kvalitetom, premda u Hrvatskoj to još nije tako značajno vidljivo kao što je na svjetskoj razini.

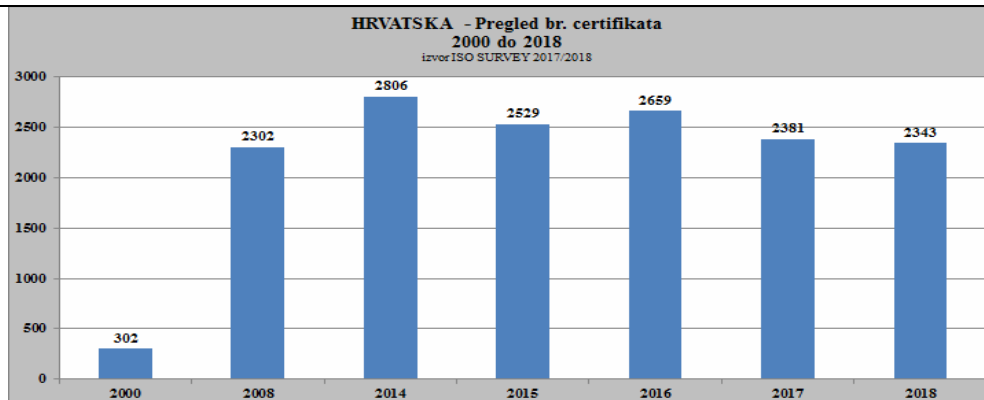
Provedena analiza ISO Survey 2018/2017 u grafičkom prikazu izgleda ovako:

## Certificirani sustavi upravljanja kvalitetom 2018. SVIJET – EUROPA – HRVATSKA

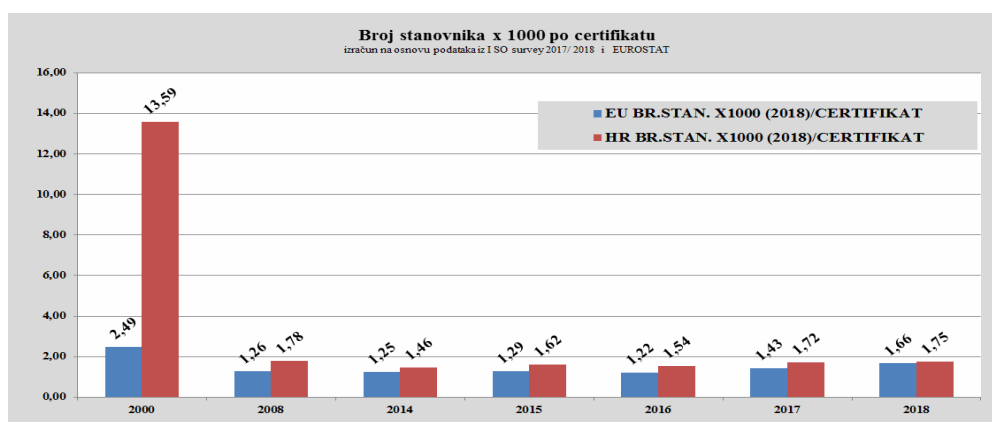


Pregled  
izradio  
Zlatko  
Dautović

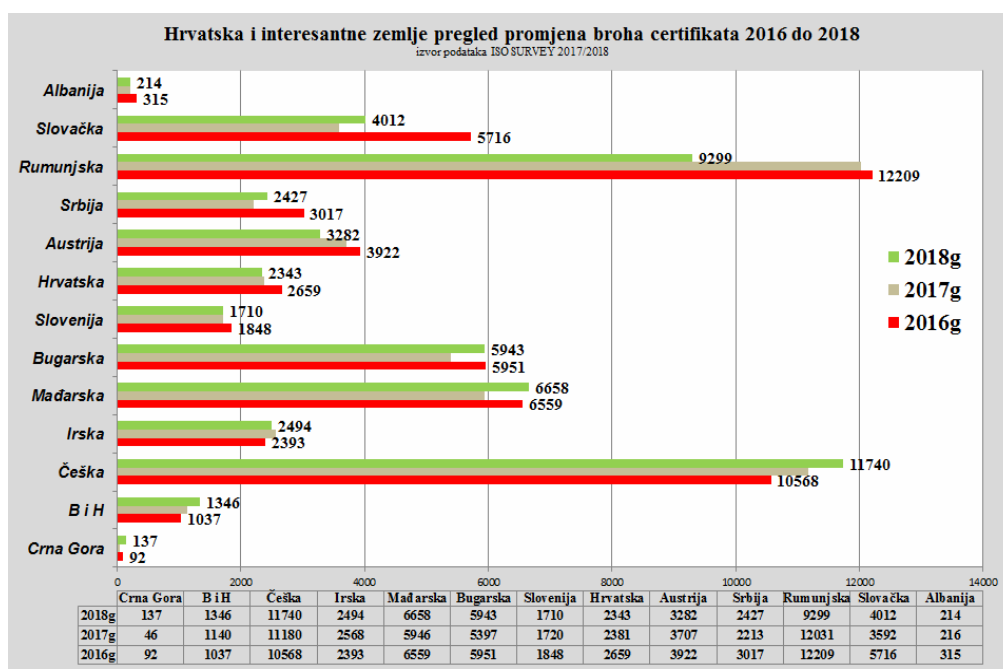




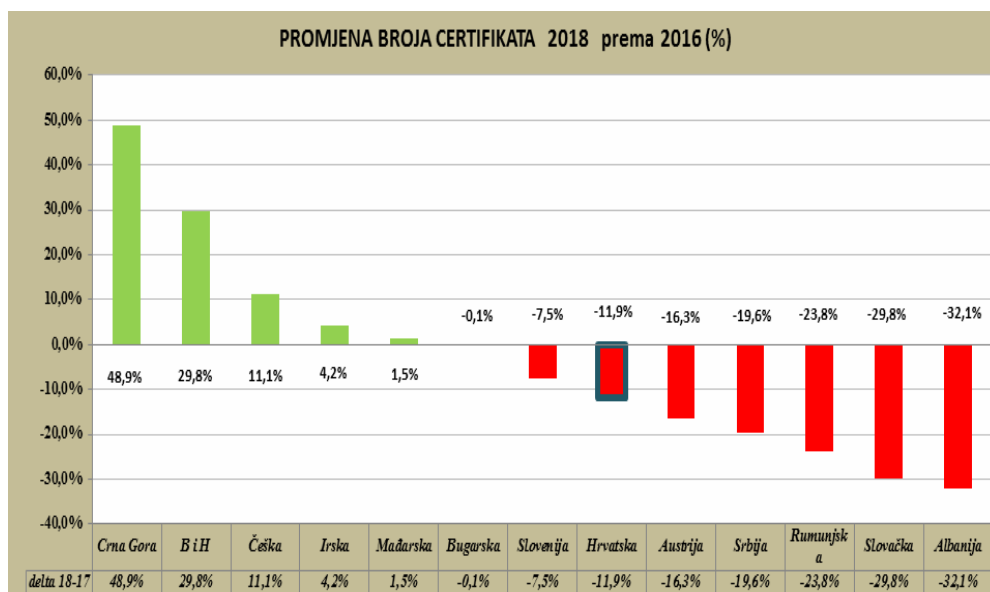
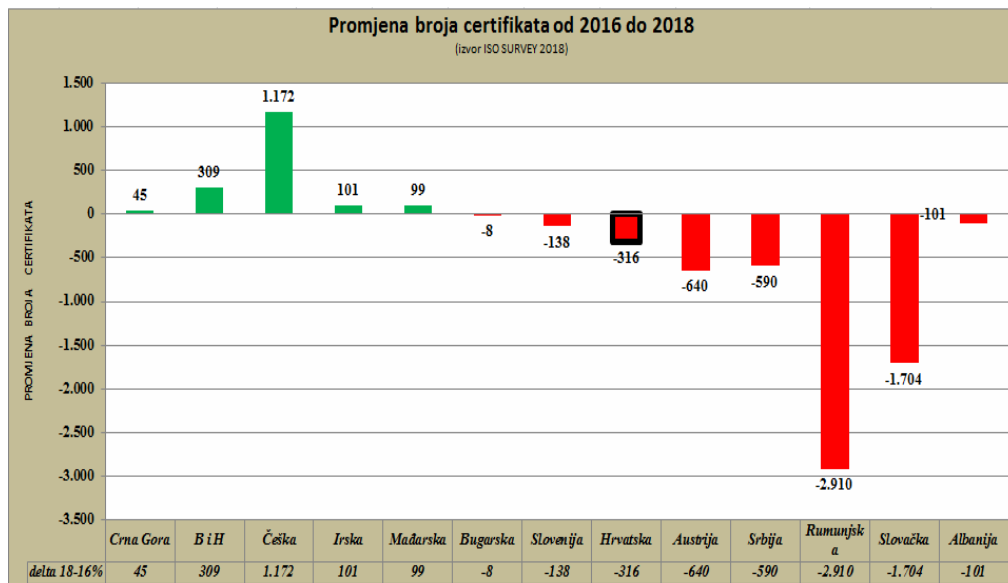
Pregled  
izradio  
Zlatko  
Dautović



## Certificirani sustavi upravljanja kvalitetom 2018 u okruženju Hrvatske



Pregled  
izradio  
Zlatko  
Dautović



Stručnjaci za sustave upravljanja i dalje su podvojeni - je li novi pristup MMS normama (Annex SL) korak naprijed ili korak nazad? Pogledajte podatke i zaključite sami.

Pred normom ISO 9001 i svim ostalim MMS, a time i pred svima koji se bave sustavima, veliki su izazovi. K tome, Industrija 4.0 i Kvaliteta 4.0 neminovno traže brzu prilagodbu.

Na osnovi ISO SURVEY 2017 i [ISO SURVEY 2018](#) pregled izradio Zlatko Dautović

Vijesti naših  
članova

Pripremio  
Miroslav  
Drljača

## 3<sup>rd</sup> World Quality Forum & 13<sup>th</sup> Shanghai International Symposium on Quality

*Boundaryless Quality World*  
5/6 December 2019  
Shanghai, China

3. World Quality Forum i 13<sup>th</sup> Shanghai International Symposium on Quality, održani su u organizaciji IAQ – International Academy for Quality i Shanghai Association for Quality, 5. i 6. prosinca 2019. godine, na Sveučilištu Shanghai Jiao Tong, pod radnim nazivom *Boundaryless Quality World* (Svijet kvalitete bez granica).

World Quality Forum i Simpozij zajedno okupljaju globalnu mudrost za razmjenu inovativnih metoda i praksi upravljanja kvalitetom, o temama budućnosti profesije kvalitete, digitalizacije i kvalitetnih inovacija, vrijednosti kulture kvalitete, kvalitete usluge i korisničkog iskustva, održivosti i kvalitete, kao i vladinih politika i kvalitete, usmjerenih ka istraživanju istine visokokvalitetnog razvoja u novom vremenu.



3. World Quality Forum i 13<sup>th</sup> Shanghai International Symposium on Quality okupili su oko 300 sudionika iz 15-tak zemalja svijeta.

Radovi prihvaćeni za izlaganje na Kongresu, izlagani su u okviru slijedećih sekcija:

- Budućnost profesije kvalitete
- Digitalizacija i inovacije kvalitete
- Vrijednosti kulture kvalitete
- Upravljanje kvalitetom usluga i korisnička iskustva
- Kvaliteta i održivost
- Vladine politike i kvaliteta.

U okviru sekcije „Upravljanje kvalitetom usluga i korisnička iskustva“ rad pod naslovom „Restructuring of the Management System by Meeting the Requirements of ISO 9001:2015“ (Restrukturiranje sustava upravljanja ispunjenjem zahtjeva ISO 9001:2015) je prezentirao član Hrvatskog društva za kvalitetu i predsjednik Hrvatskog društva menadžera kvalitet doc. dr. sc. Miroslav Drljača, koji je s prezentacijom svojih radova sudjelovao i na prethodna dva World Quality Forum-a.

Rad je pobudio veliki interes jer dokazuje da temeljita primjena i ispunjenje zahtjeva norme ISO 9001:2015 u okviru projekta uvođenja sustava upravljanja kvalitetom ima potencijal za strateško restrukturiranje sustava upravljanja jer pokriva sve strukturne elemente sustava upravljanja i može doprinijeti povećanju konkurentnosti organizacije.

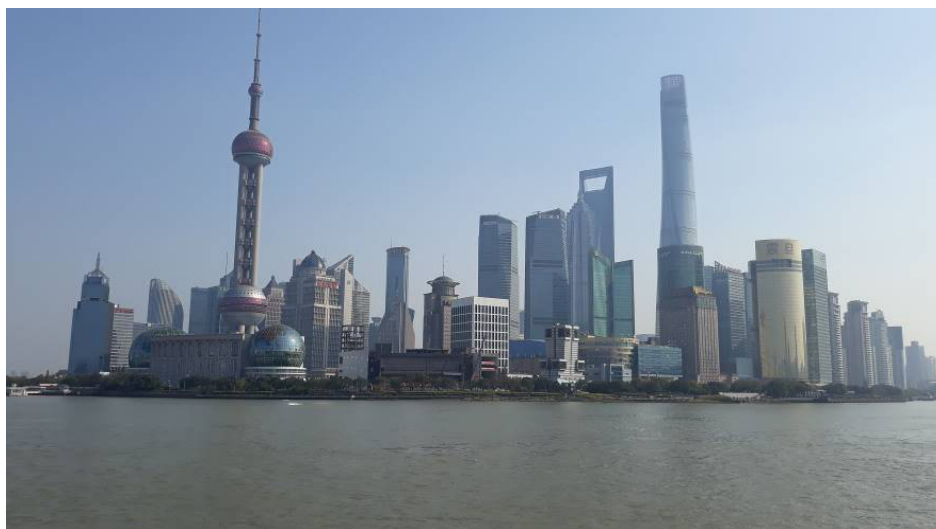
*Vijesti naših članova*

*Pripremio  
Miroslav  
Drljača*



U okviru 3. World Quality Forum održan je i General Meeting IAQ – International Academy for Quality, na kojem je aktivno sudjelovao i član IAQ doc. dr. sc. Miroslav Drljača.

Sudjelovanje na ovom svjetskom događaju iskorišteno je za razmjenu mišljenja s vodećim znanstvenicima i stručnjacima u području sustava upravljanja kvalitetom, kao što su Prof. dr. Noriaki Kano iz Japana, Prof. dr. Janah Mehta iz Indije, Georg H. Watson iz SAD, Prof. dr. Lars Sorqvist iz Švedske, Prof. dr. Paoulo Sampaio iz Portugala, Willy Vandenbrande iz Belgije, Prof. dr. Charles Aubrey iz SAD, bivši predsjednik IAQ, Elizabeth M. Keim iz SAD, ujedno predsjednica IAQ te mnogim drugima. Također je uspostavljen kontakt i najavljena suradnja sa Shanghai Association for Quality te nekoliko sveučilišta u Kini.





---

## 63<sup>rd</sup> EOQ Congress of Quality 2019 *Rediscovering Quality*

23/24 October 2019  
PT Meeting Center  
Lisbon, Portugal

### **Vijesti naših članova**

### **Pripremio Miroslav Drljača**

63. Kongres o kvaliteti u organizaciji EOQ – Europska organizacija za kvalitetu, održan je u Lisabonu, glavnom gradu Portugala, 23. i 24. listopada 2019. godine, pod radnim nazivom „Ponovno otkrivanje kvalitete“ (Rediscovering Quality). Pored Europske organizacije za kvalitetu, suorganizator kongresa bilo je i APQ-Portuguese Association for Quality (Portugalsko društvo za kvalitetu), koje je ove godine obilježilo i 50. godišnjicu postojanja i rada.

Europski kongres o kvaliteti je događaj koji se organizira i održava jednom godišnje od 1957. godine. Na Kongres dolaze i u radu sudjeluju profesionalci i stručnjaci za kvalitetu iz Europe i svijeta, razmjenjuju mišljenja i uče od najvećih autoriteta iz područja sustava upravljanja kvalitetom.

Kongres je nakon 25 godina ponovo održan u Portugalu. U radu Kongresa sudjelovalo je preko 500 sudionika iz 54 zemlje svijeta.

Radovi prihvaćeni za izlaganje na Kongresu, izlagani su u okviru slijedećih sekcija:

- Kvaliteta, nove ideje i koncepti
- Modeli i norme kvalitete
- Alati kvalitete i primjena
- Pouzdanost kvalitete (mjeriteljstvo, pouzdanost, upravljanje rizicima, prognoze, ...)
- Studiji slučaja iz različitih kompanija
- Kvaliteta podataka
- Zdravlje
- Obrazovanje

Posebne sekcije imali su:

- EOQ – Europska organizacija za kvalitetu
- IAQ – Međunarodna akademija za kvalitetu
- CAQ – Kinesko društvo za kvalitetu
- QCI – Indijsko vijeće za kvalitetu.

U okviru sekcije „Kvaliteta, nove ideje i koncepti“ rad pod naslovom „Generic model of integrated management system“ (Generički model integriranog sustava upravljanja) je prezentirao doc. dr. sc. Miroslav Drljača, predsjednik Hrvatskog društva menadžera kvalitete, član Hrvatskog društva za kvalitetu, član Znanstvenog vijeća za promet Hrvatske akademije znanosti i umjetnosti, član ASQ – American Society for Quality i član IAQ – International Academy for Quality. Rad je napisan u koautorstvu s izv. prof. dr. sc. Krešimirom Buntakom. Rad donosi originalni model integriranog sustava upravljanja, u kontekstu Aneksa L i harmonizacije strukture ISO normi za sustave upravljanja.

## Vijesti naših članova

Na Kongresu su bili i predstavnici HKG – Hrvatske gospodarske komore.

## Pripremio Miroslav Drljača

U okviru događanja na Kongresu, održan je i General Meeting IAQ – International Academy for Quality te Thing Tank rad u grupama, u svrhu iznalaženja inovativnih rješenja u upravljanju kvalitetom. U ovim aktivnostima aktivno je sudjelovao i doc. dr. sc. Miroslav Drljača, član IAQ.

Idući 64. EOQ Kongres bit će održan u Beogradu (Srbija) 16. i 17. lipnja 2020. godine.

---

## EU Zahtjevi za ekološki dizajn

Na određene se proizvode primjenjuju minimalni zahtjevi povezani s energetsom učinkovitosti. Riječ je o takozvanim zahtjevima za ekološki dizajn, kojima se želi smanjiti negativan učinak određenog proizvoda na okoliš tijekom čitavog ciklusa njegova trajanja.

Ako želite staviti proizvod te vrste na tržište, najprije morate osigurati njegovu sukladnost s tim pravilima. Trenutačno su pravilima obuhvaćeni proizvodi koji se koriste energijom, kao što su kotlovi, računala, kućanski uređaji itd.

Direktivom o ekološkom dizajnu predviđene su sljedeće dvije vrste zahtjeva:

### Posebni zahtjevi

Posebni zahtjevi uključuju mjerenje točnih vrijednosti i utvrđivanje graničnih vrijednosti (npr. najveća dopuštena potrošnja energije, najmanja zahtijevana količina recikliranog materijala u proizvodnji itd.).

## Vijesti iz drugih organizacija

### Opći zahtjevi

Općim zahtjevima ne utvrđuju se granične vrijednosti, no njima se može zahtijevati:

- da je proizvod „energetski učinkovit“ ili da ga je „moguće reciklirati“
- da se dostave informacije o uporabi i održavanju proizvoda kako bi se njegov učinak na okoliš sveo na minimum
- da se provede analiza ciklusa trajanja proizvoda kako bi se utvrdile alternativne opcije dizajna i rješenja za unaprjeđenje.

Uvođenje novih minimalnih zahtjeva može dovesti do zabrane prodaje u državama članicama EU-a svih proizvoda koji nisu u skladu s tim zahtjevima. Primjerice, prodaja svjetiljki sa žarnom niti postupno se ukida od 2009.

### Nacionalna kontaktna točka ZA RH

Juraj Brigić (Mr)  
Ministry of the Economy, Entrepreneurship and Crafts  
Directorate for Investment, Industry and Innovation  
Sector for Industrial Policy  
Service of technical legislation, sustainable

Više podataka možete saznati na [www.europa.eu](http://www.europa.eu)

*Preneseno s [www.svijet-kvalitete.com](http://www.svijet-kvalitete.com)*

## 22.- 25. listopada 2019. - 54. sastanak Međunarodnog odbora za zakonsko mjeriteljstvo, Bratislava

U sklopu godišnjeg zasjedanja Međunarodne organizacije za zakonsko mjeriteljstvo (OIML), u razdoblju od 22. – 25. listopada 2019. godine, održan je 54. sastanak Međunarodnog odbora za zakonsko mjeriteljstvo (*54rd CIML Meeting and Associated Events*) u Bratislavi. Domaćin sastanka bio je Slovački ured za norme, mjeriteljstvo i ispitivanja (UNMS).

Predsjednik Međunarodnog odbora, dr. Wolfgang Schwartz tom je prilikom podnio godišnje izvješće o radu OIML-a te je predstavio planove i viziju daljnjeg razvoja organizacije. Ujedno je na mjesto drugog potpredsjednika Međunarodnog odbora za zakonsko mjeriteljstvo izabran švicarski predstavnik dr. Mathew.

Kao priznanje za svoj izuzetan doprinos međunarodnom zakonskom mjeriteljstvu medalje OIML-a uručene su gđi Lagauterie (Francuska), dr. Borzyminskom (Poljska) i dr. Mikiju (Japan).

### Vijesti iz mjeriteljstva

OIML trenutno broji 61 punopravnu i 61 pridruženu članicu. Radi poticanja daljnjeg razvoja organizacije ulažu se stalni naponi da se, usporedno s povećanjem broja članica, jača i gospodarska snaga organizacije. Sljedeći sastanak CIML-a održat će se u kineskom gradu Suzhou, u listopadu 2020. godine.

Državni zavod za mjeriteljstvo, koji je nadležno nacionalno tijelo za zakonsko mjeriteljstvo u Republici Hrvatskoj i punopravni član OIML-a, na sastanku je zastupala glavna ravnateljica **gđa. Brankica Novosel**.

## 17. - 18. listopada 2019. - 20. sastanak direktora nacionalnih mjeriteljskih instituta, Pariz

Od 17. – 18. listopada 2019. godine, u Parizu je održan 20. sastanak direktora nacionalnih mjeriteljskih instituta i predstavnika država članica (*20th meeting of NMI Directors and Member State Representatives*) Međunarodnog ureda za utege i mjere (BIPM).

Novoimenovani predsjednik Međunarodnog odbora za utege i mjere (CIPM) dr. Wynand Louw predstavio je novosti vezane uz rad Međunarodnog odbora kao i njegove nove članice (Maroko i Ekvador). Ujedno je g. Martin Milton, direktor

## Vijesti iz mjeriteljstva

BIPM-a sudionike upoznao s najvažnijim aktivnostima vezanim uz znanstveni i tehnički rad tajništva BIPM-a. Međutim, poseban naglasak sastanka stavljen je na budući utjecaj novih definicija jedinica Međunarodnoga sustava SI te izazove u njihovoj primjeni.

BIPM trenutno broji 61 punopravnu i 41 pridruženu državu članicu.

Državni zavod za mjeriteljstvo, koji je nadležno nacionalno tijelo za temeljno mjeriteljstvo u Republici Hrvatskoj, na sastanku je zastupala glavna ravnateljica **gđa. Brankica Novosel**.

<https://dzm.gov.hr/>

## Zagreb, 03. listopada 2019

## Vijesti iz akreditacije



U tjednu od 23.-27. rujna 2019. Europska organizacija za akreditaciju (EA) provela je redovnu re- evaluaciju Hrvatske akreditacijske agencije (HAA) nakon četiri godine, u svrhu zadržavanja statusa HAA kao potpisnice multilateralnog sporazuma o akreditaciji (EA MLA) u području akreditacije ispitnih laboratorija, uključujući medicinske laboratorije, umjernih laboratorija, certifikacijskih tijela za proizvode, osoblje i sustave upravljanja, inspeksijskih tijela te verifikatora stakleničkih plinova.

Dodatni zadatak ove re-evaluacije bio je ocijeniti uspješnost implementacije i prelaska sustava upravljanja HAA sa zahtjeva norme HRN EN ISO/IEC 17011:2004 na novo izdanje norme HRN EN ISO/IEC 17011:2017 (Ocjenjivanje sukladnosti ? Zahtjevi za akreditacijska tijela koja akreditiraju tijela za ocjenjivanje sukladnosti, ISO/IEC 17011:2017; EN ISO/IEC 17011:2017).

Re-evaluacija je uspješno provedena za ocjenu implementacije novog izdanja HRN EN ISO/IEC 17011:2017 i za slijedeće akreditacijske sheme: umjerni laboratoriji, medicinski laboratoriji, certifikacijska tijela za proizvode, osoblje i sustave upravljanja, inspeksijska tijela i verifikatore stakleničkih plinova, a evaluaciju akreditacijske sheme za ispitne laboratorije EA planira provesti u studenom 2019.

Nakon provedene evaluacije za ispitne laboratorije, EA MLA evaluatorski tim dat će svoju konačnu ocjenu o provedenom postupku evaluacije HAA, te preporuku o statusu HAA kao potpisnice EA MLA sporazuma. Preporuku EA MLA tima razmatra EA Vijeće za multilateralne sporazume (EA MAC) koje donosi konačnu odluku o zadržavanju statusa HAA kao potpisnice EA MLA sporazuma.

Proces evaluacije obuhvaća ocjenu usklađenosti rada, organizacije i osposobljenosti HAA prema zahtjevima Uredbe (EZ) br. 765/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 9. srpnja 2008., prema zahtjevima norme HRN EN ISO/IEC 17011, te također i ispunjavanje obveza i zahtjeva EA i međunarodnih organizacija ILAC i IAF. Postupak evaluacije proveden je u uredima HAA ocjenom primjene uspostavljenog sustava upravljanja u radu HAA uvidom u akreditacijske predmete, kroz intervju s osobljem HAA i provedbom 12 witness audita (promatranjem postupka ocjenjivanja HAA za sve akreditacijske sheme u prostorima tijela za

ocjenjivanje sukladnosti u Zagrebu, Splitu, Osijeku, Varaždinu i Zaboku).

Vijesti iz  
akreditacije

 HAA



EA MLA evaluatorski tim koji je proveo evaluaciju HAA predstavnici su i zaposlenici nacionalnih akreditacijskih tijela Finske (voditeljica tima), Italije (zamjenik voditeljice tima i evaluator za certifikacijska tijela za sustave upravljanja), Nizozemske (evaluator vježbenik za certifikacijska tijela za sustave upravljanja), Ujedinjenog Kraljevstva (evaluator za certifikaciju proizvoda), Nizozemske (evaluator za inspeksijska tijela), Njemačke (evaluator vježbenik za medicinske laboratorije), Grčke (evaluator za verifikatore stakleničkih plinova), Češke (evaluator za umjerne laboratorije i evaluator za medicinske laboratorije) i Slovačke (evaluator za certifikaciju osoblja).

## Akreditacija prema HRN EN ISO/IEC 17025:2017

23. listopada 2019.

Obavještavamo akreditirane laboratorije da će se u 2020. godini redovit nadzori provoditi isključivo prema novom izdanju norme, HRN EN ISO/IEC 17025:2017.

Podsjećamo sve laboratorije zainteresirane za početnu i ponovnu akreditaciju prema HRN EN ISO/IEC 17025 da se prihvaćaju prijave za početnu akreditaciju isključivo prema novom izdanju norme, HRN EN ISO/IEC 17025:2017.

Također podsjećamo da će s **29. studenoga 2020.** prestati važiti Potvrde o akreditaciji prema HRN EN ISO/IEC 17025:2007.

Za prelazak na novo izdanje norme u redovitom nadzoru potrebno je da 2 mjeseca

prije termina ocjene dostaviti sljedeće:

## Vijesti iz akreditacije

- popunjenu korelacijsku tablicu (nalazi se na mrežnim stranicama [www.akreditacija.hr](http://www.akreditacija.hr))
- prilagođenu dokumentaciju sustava upravljanja
- zapise o rizicima i prilikama
- izvještaj internog audita (UNO) prema novom izdanju norme
- izvještaj preispitivanja upravljanja (upravine ocjene) prema novom izdanju norme



U slučaju dodatnih pitanja kontaktirajte voditelja postupka ili Odjel za akreditiranje ispitnih i umjernih laboratorija putem <http://www.akreditacija.hr/kontakt>.

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

## Vijesti iz normizacije

### Studenti Fakulteta kemijskog inženjerstva i tehnologije posjetili HZN

Studenti druge godine diplomskog studija *Kemija i inženjerstvo materijala* Fakulteta kemijskog inženjerstva i tehnologije posjetili su Hrvatski zavod za norme 12. prosinca 2019. godine. Trideset i troje studenata došlo je u pratnji *prof. dr. sc. Danijele Ašperger*.

Studente je pozdravila gospođa Ivana Ivić, voditeljica Odsjeka za razvoj, edukaciju i certifikaciju te ih upoznala s temama predavanja i predavačima.

Gospođa Marina Babić, viša stručna savjetnica za normizaciju u području osnovnih norma predstavila je rad Hrvatskog zavoda za norme, osvrnula se na osnove normizacije te vrste dokumenata u normizaciji kao i rad tehničkih odbora. Također je studentima predstavila tehničke odbore u području osnovnih norma s naglaskom na HZN/TO Z2, *Ocjenjivanje sukladnosti i akreditacija*, u čije područje spada norma HRN EN ISO /IEC 17025:2017, *Opći zahtjevi za osposobljenost ispitnih i umjernih laboratorija (ISO/IEC 17025:2017; EN ISO/IEC 17025:2017)* te HZN/TO 574, *Sustavi upravljanja kvalitetom, rizicima, vrijednostima i inovacijama* s nizom norma HRN EN ISO 9000.

Gospođa Sanja Hrenar Silić, viša stručna savjetnica za normizaciju u području kemikalija, kemijskog inženjerstva, poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda dala je pregled svog područja s naglaskom na HZN/TO 47, *Kemija*.

Gospođa Ana Marija Boljanović, voditeljica poslova normoteke, upoznala je studente s radom normoteke i zbirkom hrvatskih norma. Naglasila je važnost autorskog prava na norme te predstavile aplikacije dostupne na internetskim stranicama HZN-a: sustav komentiranja nacrti norma HZNacrti, tečaj e-učenja o normizaciji i Repozitorij hrvatskih norma HRN4You.

Nakon izlaganja, studenti su posjetili normoteku.

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



<http://icqem.dps.uminho.pt/>

Zanimljive  
web  
stranice



**4th International Conference on Quality Engineering and Management**

A better world with Quality!

July 15 - 17, 2020  
University of Minho, Braga, Portugal

Proceedings  
ICQEM2018  
ICQEM2016  
ICQEM2014

**ethics**

Past editions  
ICQEM2018  
ICQEM2016  
ICQEM2014

**Save the Date**

**António Cunha**  
President, Collaborative Laboratory on Digital Transformation  
University of Minho, Portugal

**Benito Flores**  
Dean of the School of Engineering at the University of Monterrey, Mexico  
Chair, American Society for Quality

**Christianna Hayes**  
CEO, Impact Performance Solutions  
USA

**Keynote Speakers**

Info: <http://icqem.dps.uminho.pt>  
Contacts: Paulo Sampaio - Conference Chair | [icqem@dps.uminho.pt](mailto:icqem@dps.uminho.pt)

Ono što je posebno zanimljivo na ovoj web stranici (pogledajte crvenu strelicu) su poveznice na cjelovite zbornike radova s prethodnih konferencija

18.-  
20.03.2020.  
Crikvenica



HRVATSKO DRUŠTVO MENADŽERA KVALITETE  
[www.hdmk.hr](http://www.hdmk.hr)

21. MEĐUNARODNI SIMPOZIJ O KVALITETI  
„KVALITETA – JUČER, DANAS, SUTRA“

Poziv

18.-20. ožujka 2020.  
Hrvatska, Crikvenica, Hotel Omorika

Najave  
skupova  
raznih

<https://hdmk.hr>

22.-  
24.04.2020.  
Crikvenica

Hrvatsko mjeriteljsko društvo i European Centre for  
Laboratory Excellence

8. savjetovanje "Iskustva laboratorija u primjeni norme  
HRN EN ISO/IEC 17025"

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

12.-  
14.05.2020.  
Rovinj

26. međunarodno i mediteransko savjetovanje HDO-a

## MeditMaint 2020

Održavanje 2020

12. – 14. svibnja 2020.  
Hotel Lone, Rovinj, Hrvatska

9.06.2020.

Svjetski dan akreditacije

16.-  
17.06.2020.  
Beograd



## 64. EOQ naučni kongres kvaliteta

Efektivno obrazovanje za upravljanje kvalitetom  
- Ključni faktor uspeha -

[www.eoqcongress2020.srmek.org](http://www.eoqcongress2020.srmek.org)

Najave  
skupova  
raznih

15.-  
17.07.2020.  
Portugal



A better world with Quality!

July 15-17, 2020  
University of Minho, Braga, Portugal



**António Cunha**  
President, Collaborative Laboratory on Digital Transformation  
University of Minho, Portugal

**Benito Flores**  
Dean of the School of Engineering at the University of Monterrey, Mexico  
Chair, American Society for Quality

**Christianna Hayes**  
CEO, Impact Performance Solutions  
USA



Keynote Speakers

Info: <http://icqem.dps.uminho.pt>

Contacts: Paulo Sampaio - Conference Chair | [icqem@dps.uminho.pt](mailto:icqem@dps.uminho.pt)

<http://icqem.dps.uminho.pt/>

14.-  
16.09.2020.  
Palermo

24<sup>th</sup> IMEKO TC4 International Symposium and 22<sup>nd</sup> International Workshop on ADC and DAC Modelling and Testing (*IWADC*) that will be held in Palermo, Italy on September 14-16, 2020.

<http://www.imeko-tc4-2020.org/>

14.10.2010.

SVJETSKI DAN NORMA

14.-  
17.10.2020.  
Zagreb

Najava održavanja 20. jubilarne

HRVATSKE KONFERENCIJE O KVALITETI i

11. znanstvenog skupa HDK

14. do 17. listopada 2020. u Zagrebu

Najave  
skupova  
raznih

19.-  
22.10.2020.  
Dubrovnik

17th IMEKO TC 10 Conference: “*Global Trends in Testing, Diagnostics & Inspection for 2030*” to be held in Dubrovnik, Croatia, on October 19-22, 2020

<https://www.imekotc10-2020.com/>

9.-  
15.11.2020.

EUROPSKI TJEDAN KVALITETE

slogan: Quality as Competitive Advantage in an Uncertain Environment

Iz knjige  
Plivati s  
ISO-om i  
ostati živ –  
Što je  
kvaliteta i  
kako njome  
upravljati u  
poslovnom i  
privatnom  
životu

## Jeste li već napravili svoj „Management Review“?

Mnoge tvrtke ga rade u prosincu ili početkom godine, ali nema nikakvog razloga ne napraviti ga upravo sada. *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 pisalice 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”**

#### **Iz knjige**

#### **Plivati s ISO-om i ostati živ – Što je kvaliteta i kako njome upravljati u poslovnom i privatnom životu**

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, to jest odgovor na pitanje «Zašto 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. Prethodno poglavlje govori upravo o tome.) 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, kada 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 fotoaparatom nego i za klasičnim foto filmovima, foto papirom i kemikalijama za razvijanje filmova i fotografija. Svi su se morali prilagoditi, i proizvođači i fotografske radnje.

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

### Iz knjige

**Plivati s ISO-om i ostati živ – Što je kvaliteta i kako njome upravljati u poslovnom i privatnom životu**

dotatnu 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.

### Iz knjige

**Plivati s ISO-om i ostati živ – Što je kvaliteta i kako njome upravljati u poslovnom i privatnom životu**

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 osoboditi 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?

#### **Iz knjige**

#### **Plivati s ISO-om i ostati živ – Što je kvaliteta i kako njome upravljati u poslovnom i privatnom životu**

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 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 upravine 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.

Olga Štajdohar-Pađen

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

#### **Iz knjige**

**Plivati s  
ISO-om i  
ostati živ –  
Što je  
kvaliteta i  
kako njome  
upravljati u  
poslovnom i  
privatnom  
životu**

---

#### **Novi kolektivni članovi**

U razdoblju od prošlog broja se ne možemo pohvaliti novim članovima, ali svima koji se na to odluče, želimo srdačnu dobrodošlicu

**Jeste li  
znali?**

### **Posebna pogodnost za sve članove HDK**

Poštovani članovi HDK,  
tvrtka **Qualitas** u suradnji s američkom tvrtkom Lean Sigma Corporation nudi *Lean Six Sigma izobrazbu i certificiranje* putem interneta.

**Članovi HDK ostvaruju popust od 10% za Lean Six Sigma Black Belt i Green Belt programe.**

Nastavni plan i program akreditiran je od Vijeća za Six Sigma certifikaciju (*The Council for Six Sigma Certification*) te usklađen sa standardima Američkog društva za kvalitetu (ASQ) i Međunarodnim udruženjem za Six Sigma certifikaciju (IASSC).

Više informacija na <http://www.qualitas.hr/novosti/akreditirana-lean-six-sigma-izobrazba-i-certifikacija.html>

Srdačan pozdrav,

Upravni odbor HDK

---

### **Posebna pogodnost za sve članove HDK**

Poštovani članovi HDK,  
tvrtka **ZIH – Zavod za informatičku djelatnost Hrvatske** u svojoj ponudi ima veliki broj seminara (<http://zih.hr/sites/zih.hr/files/cr-collections/3/katalogseminara-1400578403.pdf>) koje članovima HDK nudi pod povoljnijim uvjetima, a to je 10% popusta za svakog polaznika na svakom seminaru.

Srdačan pozdrav,

Upravni odbor HDK

---

**Projekt  
Sekcije HDK**

Projekt Sekcije HDK, pokrenut je ove godine  
Službena e-adresa [sekcija@hdkvaliteta.hr](mailto:sekcija@hdkvaliteta.hr) na koju članovi mogu slati svoje prijedloge i upite

---

**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.

#### **Aktivnosti HDK:**

- aktivna članica Europske organizacije za kvalitetu (EOQ);
- održano devetnaest HRVATSKIH KONFERENCIJA O KVALITETI i deset Znanstvenih skupova HDK u razdoblju 1998. – 2019.g.;
- organizirano obilježavanje Europskog tjedna kvalitete 1995. – 2019.g.

- organizirano obilježavanje hrvatskog Dana kvalitete 2003.-2019.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)
- elektroničko glasiilo HDK koje se distribuira na oko 3000 e-mail adresa
- sudjelovanje u organizaciji ISO Foruma pri HGK
- organiziranje događanja *Članovi za članove* sa zanimljivim predavanjima od interes za naše članove

## POZIV ZA UČLANJE- NJE

### 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.

### ***Prednosti članstva u HDK:***

- Popusti na pristojbe za konferencije/seminare/radionice i ostale skupove u organizaciji HDK
- Na web stranici društva članovi mogu predstaviti sebe i svoj rad
- besplatno sudjelovanje u događanjima *Članovi za članove*
- **Svi članovi mogu ostvariti 10% popusta na izdanja MEP-a**
- **Svi članovi mogu ostvariti popust od 10% za Lean Six Sigma Black Belt i Green Belt programe preko tvrtke Qualitas**
- **Svi članovi mogu ostvariti popust od 10% za sve edukacije koje organizira tvrtka ZIH – Zavod za infomatičku djelatnost Hrvatske**
- Svi članovi mogu preko HDK sudjelovati u radu tehničkih odbora Hrvatskog zavoda za 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)
- **Dodatne pogodnosti kolektivne članove:**
  - 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
  - Na skupovima koje organizira HDK kolektivni članovi **moгу promovirati svoju organizaciju besplatno** ili uz minimalnu naknadu, ovisno o prirodi skupa.
  - HDK kao potpisnica sporazuma o suradnji na organizaciji ISO Foruma koji se već dugi niz godina održava pri HGK omogućuje svojim kolektivnim članovima da u okviru tog događanja prezentiraju svoja iskustva u upravljanju kvalitetom poslovanja

Pristupnice za članstvo u HDK mogu se zatražiti od poslovne tajnice HDK Jadranke Pavlinić Tomlinson, mob 099 504 65 99, e-adresa [reg@hdkkvaliteta.hr](mailto:reg@hdkkvaliteta.hr)

Pristupnice za kolektivno i pojedinačno članstvo mogu se naći i preuzeti i na dnu web stranice:  
<http://www.hdkvaliteta.hr/drustvo/postanite-clanom> te ih je nakon ispunjavanja potrebno dostaviti u Word .doc formatu na e-adresu [reg@hdkvaliteta.hr](mailto:reg@hdkvaliteta.hr)

Svi članovi, kolektivni i pojedinačni, imaju mogućnost **ukratko predstaviti sebe ili tvrtku** (kolektivnog člana HDK) ispunjavanjem kratke ankete-upitnika putem poveznice <http://www.surveymonkey.com/s/H59K6GN>, a mi ćemo tako dobivene podatke objaviti na web stranici Društva na odgovarajućem mjestu u rubrici rubrici 'Članstvo' - Tvrtke/Osobe

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

Upravni odbor HDK

## Kolektivni članovi

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

## OBAVIJEST O ČLANARI- NAMA

### Članovi pojedinci

Članove pojedince koji su ove godine primili **podsjetnike za plaćanje članarine** pozivamo da uplatom članarine nastave članstvo.

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  
IBAN: HR432360001101562248

Prilikom plaćanja, u rubrici „Opis plaćanja“ obavezno navedite: ime i prezime, god. član. 2019. Jedinstveni „Poziv na broj“: 500-19.

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@hdkvaliteta.hr](mailto:reg@hdkvaliteta.hr) ili mob. 099 504 65 99

Uredovno vrijeme za pitanja članarina i članstva je od 9 do 14 sati.