

Zagreb, listopad 2009.
BROJ 1/09

UVODNIK

Olga Štajdohar Pađen

Poštovani sadašnji i budući članovi Hrvatskog društva za kvalitetu s ponosom vam predstavljamo ovaj broj Glasila našeg društva i pozivamo da ga pažljivo pročitate.

U ovom broju donosimo tekst o 53. godišnjem kongresu Europske organizacije za kvalitetu koji smo u suorganizaciji s Hrvatskom gospodarskom komorom uspješno održali u Cavtatu, 12. do 14. svibnja ove godine. Više o samom kongresu možete pronaći i na našim web stranicama www.hdkkvaliteta.hr. Najavljujemo obilježavanje sedmog Hrvatskog dana kvalitete, 10. studenog u 11 sati u Vijećnici Hrvatske gospodarske komore, a tom prigodom će biti dodijeljene i Povelje našeg društva pojedincima i organizacijama zaslužnim za primjenu i poticanje kvalitete. Također najavljujemo skupštinu našeg društva koja će se održati 27.11.2009. te 10. hrvatsku konferenciju o kvaliteti, 10. do 12. svibnja 2010. godine u Solarisu kod Šibenika. Prva obavijest biti će tijekom mjeseca studenog ove godine.

Još jednom 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 društva da na vrijeme podmirite svoje članarine.

U ime uredništva i u svoje osobno ime želim vam uspješno upravljanje kvalitetom

Glavni urednik: Olga Štajdohar Pađen
HRVATSKO DRUŠTVO ZA KVALITETU
www.hdkkvaliteta.hr
e-pošta: info@hdkkvaliteta.hr
Tel. +385 1 4923 077
Fax +385 1 4923 078
Matični broj: 1622447
Žiro račun: 2360000-1101562248 Zagrebačka banka

KVALITETA U DOBA TRANZICIJE

piše Olga Štajdohar
Pađen

*Objavljeno u
mjesečniku Slavonski
poduzetnik*

Svečano otvaranje

53. godišnji kongres Europske organizacije za kvalitetu održan 12. do 14. svibnja 2009. u Cavtatu pod motom

“Kvaliteta u doba tranzicije”

U Cavtatu je sredinom svibnja održan godišnji kongres Europske organizacije za kvalitetu (EOQ), pedeset i treći po redu, po prvi puta u Hrvatskoj.

Domaćin ovog EOQ kongresa je bilo Hrvatsko društvo za kvalitetu (HDK), a glavni je suorganizator Hrvatska gospodarska komora uz potporu ministarstava i partnera Dubrovačko – neretvanske županije, grada Dubrovnika i općine Konavle.



Kongresu je nazočilo oko tristo stručnjaka iz područja kvalitete iz četrdeset i jedne zemlje svijeta i s pet kontinenata. Tristo sudionika možda zvuči puno, ali to je zapravo tek polovica uobičajenog broja na ovakvim skupovima, svjetska kriza je i ovdje učinila svoje.

Kongres je svečano otvorila županica Dubrovačko – neretvanske županije Mira Bučonić kao osobna izaslanica Predsjednika Republike Stjepana Mesića, visokog pokrovitelja kongresa. Nakon pozdravnih riječi dobrodošlice načelnika općine Konavle Luke Korde i izaslanika gradonačelnice grada Dubrovnika Đure Markete, na skupu su govorili predsjednik Hrvatskog društva za kvalitetu Božidar Ljubić te predsjednik Europske organizacije za kvalitetu Viktor Seitschek. Ispred Hrvatske gospodarske komore, koja je ujedno i glavni suorganizator kongresa govorio je njezin predsjednik Nadan Vidošević.

Evo što je tijekom otvaranja kongresa naglasio Viktor Seitschek, predsjednik EOQ-a:

„Kongres u Dubrovniku pokazat će kako organizacije koje su fokusirane na dodavanje vrijednostimogu odgovoriti na besprimjernu nesigurnost nove globalne ekonomije putem sustavnog i integriranog pristupa upravljanju i to korištenjem modela utemeljenih na kvaliteti. Suočeni s današnjom globalnom krizom, na kongresu će se ponuditi rješenja i načini zaustavljanja i izlaska iz krize kroz primjere iz prakse. No, kriza je i prilika za poboljšanje. Idemo iskoristiti ovu priliku“.

Reći kako je kriza zapravo prilika je već ponešto istrošen slogan. Je li nam pomogao da zavolimo krizu? Baš i ne. Znači li to da ne volimo prilike?

Predsjednik Hrvatskog društva za kvalitetu Božidar Ljubić istakao je sljedeće: “Mnoga su svjetska gospodarstva upravo primjenom sustava upravljanja kvalitetom ojačala svoju konkurentnost i poziciju na svjetskim tržištima. Upravo ta iskustva iz mnogo razvijenijih zemalja, nadam se da će naši stručnjaci, koji se bave upravljanjem sustavima kvalitete uspjeti implementirati u svojim tvrtkama.“

A to su iskustva na kojima bismo zaista trebali učiti. Naime, nama danas zvuči nemoguće da je pedesetih godina prošlog stoljeća oznaka „Made in Japan“ bila sinonim za lošu robu. Međutim, upravo je Japan ustrajnim radom na izgradnji svijesti o kvaliteti, koristeći mnoge metode kao što su Kaizen, Kanban, 5S, lean manufacturing, krugove kvalitete, 20 ključeva, uvodeći vrlo rano, još 1951. nacionalnu nagradu za kvalitetu, (jeste li znali da je Hrvatska još uvijek nema?), uspio podići kvalitetu svojih proizvoda na svjetski neprikosnovenu razinu.

Sudeći prema izlaganjima iz stručnog dijela kongresa, to će se u dogledno vrijeme dogoditi i s „Made in China“ i „Made in India“.



Stručni dio kongresa

Stručni dio kongresa odvijao se kroz plenarna predavanja, okrugli stol i rad u paralelnim sekcijama pod ponešto poetičnim nazivima:

Kvaliteta: nove ideje, alternativni pogledi (Quality: new ideas, alternative perspectives)

Kvaliteta u zdravstvu (Quality in healthcare)

Znanje je moć (Knowledge is power)

Mi smo jedno s prirodom (We are one with nature)

Novo društvo za hrabrost srca i uma (New society for the brave of heart and mind)

Iz tolikog obilja tema što izdvojiti?

Vizija i misija kao pokretač rasta – indijska tvrtka Sona Group

Posebno zanimljivo je bilo izlaganje gospodina Surindera Kapura, jednog od vlasnika i predsjednika Sona Group, indijske tvrtke koja radi u području automobilske industrije. Za sebe gospodin Kapur kaže da je u svijet poduzetništva ušao kasno, s četrdeset i tri godine, ali je imao jasnu viziju i misiju te danas, dvadeset godina kasnije, tvrtka je narasla od početnih 25 zaposlenih na svjetsku korporaciju s preko 3500 zaposlenih u devet tvornica u Indiji, Japanu, SAD i Njemačkoj. Kojom se to vizijom takvo što postiže? Po njegovim riječima, jednostavnom:

“Stvoriti kompaniju na koju je Indija ponosna”

“Postati prvi izbor globalnim kupcima”

I što vam više treba? Za svaku poslovnu odluku koju trebate donjeti upitate se:

Direktor koji nema svoje parkirno mjesto – francuska tvrtka FAVI

Hoće li nakon ovoga Hrvatska moći biti ponosna na moju tvrtku, hoće li me ovo dovesti do toga da budem prvi izbor svojim kupcima?

Drugi istaknuti govornik je bio gospodin Jean-Francois Zobrist, dugogodišnji direktor francuske tvrtke FAVI. Tvrtka FAVI je osobita po tome što ima vrlo plitku hijerarhiju, u svega tri razine, a rad je organiziran po timovima koji su potpuno samostalni i odgovorni za svoje procese. Svaki tim opslužuje jednog kupca.

Ovo ne bi bilo čudno kad bi se radilo o maloj tvrtki u kojoj rade visokoobrazovani ljudi i bave se nečim kao što je dizajn, marketing ili odnosi s javnošću. Ali tvrtka FAVI je ljevaonica, izrađuje dijelove za mijenjačke kutije automobila, ima preko 800 zaposlenih i drži više od 50 % tržišta u tom segmentu.

Umjesto poslušnosti, g. Zobrist od svojih zaposlenih traži odgovornost i inicijativu, a daje im slobodu inovirati, istraživati i rješavati kupčeve zahtjeve na način koji smatraju prikladnim. Potiče ih da uvijek traže načina kako raditi bolje i jeftinije, jedini zahtjev je isporuka na vrijeme.

On smatra da je međusobno povjerenje ključni element na kojem treba graditi odnose. Vjerovati svojim ljudima i njegovi ljudi moraju vjerovati njemu. Jedna od osobitosti ove tvrtke je da već više od 20 godina nema ono što zovemo kadrovski odjel. Po mišljenju g. Zobrista, taj odjel ne dodaje vrijednost nego samo ljudima postavlja ograničenja.

Razgovarala sam s gospodinom Zobristom nakon njegovog izlaganja: “Ako želite imati povjerenja u svoje ljude onda i oni moraju imati povjerenje u Vas. Povjerenje ne pada s neba, mora se zaslužiti, kako postati osoba vrijedna povjerenja?” Rekao je samo jednu riječ – poniznost. Shvatiti tko smo i što smo, koliko smo mali i koliko bez drugih ljudi i njihovih napora ne možemo postići ništa. I jedino tako svi postajemo veliki.

Kongres je završio, sudionici su se vratili svojim kućama, a život će im, kao i svima drugima, sigurno pružiti puno prilika za vježbanje poniznosti. Izbor je svakog pojedinca kako će ih iskoristiti.



Projekt indijske vlade u osposobljavanju srednjeg menadžmenta

Indijska vlada u suradnji s japanskim stručnjacima pokrenula je projekt osposobljavanja srednjeg menadžmenta u tvrtkama pod nazivom “Visionaly Leadership for Indian Manufacturing”. Zašto? Zato što vjeruje u efekt sniježne grude koja može pokrenuti lavinu. Zato što vjeruje da će tako tijekom sljedećih pet godina postići onu kritičnu masu koja će pokrenuti indijsko proizvodno gospodarstvo u pravom smijeru. Reklo bi se, Indija ne računa da će moći živjeti od turizma.

O projektu je govorio glavni savjetnik projekta, japanski profesor Shoji Shiba, između ostalog, dobitnik Deming prize, japanske nacionalne nagrade za kvalitetu. Evo tek nekoliko zanimljivosti ovog programa:

Edukacije se ne odvijaju po nekim otmjenim mjestima, hotelima ili univerzitetima, nego u prostorijama lokalne osnovne škole – svako jutro ti visokoobrazovani menadžeri ulaze u školsku zgradu zajedno s učenicima. Zašto? Zato da se vrate počecima, zato da shvate koliko još moraju učiti i zato da ih pogled na rijeku đaka koja ulazi s njima podsjeti za koga to žele poboljšati kvalitetu indijske proizvodnje.

Za razliku od đaka, nemaju školske klupe. Sjede na ne baš udobnim stolcima, u krugu i pišu na koljenima – zašto? Zato da ne bi previše sjedili nego ustali i krenuli u akciju, uključili se u rad u grupama, u izradu analiza i grafičkih prikaza na ploči, i zato da se naviknu zapisivati u otežanim uvjetima. Kad se vrate u svoje tvornice, očekuje se da su prisutni u pogonima gdje treba stojeći ili u hodu zapisivati i djelovati. Nije li to opet razvijanje poniznosti na neki način?

Utječe li radost na poslu na produktivnost?

Kongres je završio u veselom tonu, uz balone, bonbone i ples na pozornici u havajskim suknjicama navučenim preko odijela, zahvaljujući Glennu Waltersu, mađioničaru i zabavljaču, a ipak s jednom ozbiljnom temom – može li se radošću i zabavom na radnom mjestu postići ono što si svaki poduzetnik i menadžer priželjkuje – veća produktivnost? Prema prikazanim rezultatima istraživanja, odgovor je – može.

Radost i zabava su prirodne ljudske sklonosti i nema nikakvog razloga ne ugraditi ih u svako radno mjesto. Radi se o vrlo malim investicijama koje mogu donijeti velike rezultate.

I na kraju, kad biste upitali organizatore ovog kongresa, Hrvatsko društvo za kvalitetu, kako su zadovoljni, što je bilo dobro, a što nije, odgovorili bi vam: “Bilo je odlično, vrijedno uloženog truda, jedino smo razočarani medijskom pozornošću, odnosno gotovo potpunom nezainteresiranošću novinara i urednika za kvalitetu. Nekako je cijeli događaj ostao u sjeni lokalnih izbora i naših malih tračerskih tema. Zar zaista ne vidimo dalje od nosa?”



HRVATSKI DAN KVALITETE 2009.

“Kvaliteta čini razliku”

Hrvatsko društvo za kvalitetu i ove godine obilježava Dan kvalitete pod sloganom “Kvaliteta čini razliku”. Hrvatski Dan kvalitete je 10. studenoga 2009. godine, a obilježit će se u 11 sati u Vijećnici Hrvatske gospodarske komore, Rooseveltov trg 2.

Hrvatski Dan kvalitete se tradicionalno obilježava svake godine, drugog utorka u studenom, za vrijeme trajanja Europskog tjedna kvalitete.

Na skupu će biti dodijeljene Povelje HDK za poticanje i primjenu kvalitete u hrvatskom gospodarstvu, Povelja za poseban doprinos u edukaciji i promociji kvalitete, te Povelja za životno djelo.

Hrvatski Dan kvalitete je prilika za profesionalce i organizacije koji se bave kvalitetom da obilježe svoja postignuća i naglase kako pristup kvaliteti ima odlučujući utjecaj na poslovanje.

Sudjelovanjem u obilježavanju hrvatskog dana kvalitete unaprijeđujete ključnu ulogu koju kvaliteta ima u Vašoj organizaciji, te Vašim klijentima i dobavljačima iskazujete odanost kvaliteti.

JAVNI NATJEČAJ

za podnošenje
prijedloga za dodjelu
Povelje HDK u 2009.
godini

1. Povelja za poticanje i primjenu kvalitete u hrvatskom gospodarstvu

Povelja će biti dodijeljena organizaciji (ovisno o kategoriji – malo, srednje i veliko poduzeće) i pojedincu sukladno slijedećim kriterijima za ocjenu:

- za organizaciju:

1. Uvedeni sustavi upravljanja kvalitetom, okolišem itd, integriranost sustava, orijentacija prema poslovnoj izvrsnosti
2. Rezultate u poslovanju (pozitivan trend rasta, širenje poslovanja, razvoj novih proizvoda)
3. Implementaciju kvalitete i doprinos u društvu (ocjena kupca, nove metode i alati u upravljanju, politika kvalitete)

- za pojedinca kroz:

1. Školovanje i certificiranje za kvalitetu (formalna naobrazba i obrazovanje za kvalitetu)
2. Iskustvo u implementaciji sustava upravljanja kvalitetom, okolišem itd. u organizaciji
3. Društveni doprinos (stručni radovi, priznanja, doprinos u radu HDK i kvaliteti općenito)

2. Povelja za poseban doprinos u edukaciji i promociji kvalitete

Povelja će biti dodijeljena organizaciji i pojedincu sukladno slijedećim kriterijima za ocjenu:

- za organizaciju:

1. Organizacija školovanja i edukacija za kvalitetu
2. Međunarodna reputacija
3. Promociju kvalitete u publikacijama i organiziranje stručnih skupova
4. Izdavačka djelatnost

5. Društveni doprinos

- za pojedinca:

1. Ulogu u edukaciji (predavač, animator i sl.)
2. Međunarodna reputacija
3. Objavljeni radovi
4. Društveni doprinos

3. Povelja za životno djelo

Povelja će biti dodijeljena pojedincu sukladno slijedećim kriterijima za ocjenu:

1. Doprinos u promociji kvalitete kroz životni i radni vijek
2. Poseban doprinos u radu HDK
3. Priznanja i članstvo u organizacijama vezanim uz kvalitetu
4. Odgojno-obrazovna uloga za kvalitetu

Rok za podnošenje prijedloga je 23. listopada 2009. godine

Prijedloge uz pismeno obrazloženje i raspoloživu dokumentaciju potrebno je dostaviti pismovnom poštom na adresu: Hrvatsko društvo za kvalitetu, Berislavićeva 6, 10 000 Zagreb ili e-poštom na adresu info@hdkvaliteta.hr
Za eventualna pitanja vezana uz podnošenje prijedloga – Hrvatsko društvo za kvalitetu, Zagreb,
tel.: 01 4923 077 ili e-pošta: info@hdkvaliteta.hr, radnim danom od 10:00 do 12:00 sati.

Svečana dodjela povelja će se održati na obilježavanju 7. hrvatskog dana kvalitete, 10. studenoga 2009. u 11 sati u Vijećnici Hrvatske gospodarske komore, Rooseveltov trg 2.

Dobitnici povelja imaju mogućnost predstaviti sebe ili svoju tvrtku u kratkoj prezentaciji.



NAJAVA 10. HRVATSKE KONFERENCIJE O KVALITETI

Hrvatsko društvo za kvalitetu organizira 10. jubilarnu konferenciju o kvaliteti koja će se održati od 10. do 12. svibnja 2010. godine u hotelu Solaris u Šibeniku. U sklopu konferencije će se održati i 1. hrvatski simpozij o kvaliteti.

SKUPŠTINA HRVATSKOG DRUŠTVA ZA KVALITETU

Godišnja skupština Hrvatskog društva za kvalitetu održati će se u petak, 27.11.2009. godine u Vijećnici Hrvatske gospodarske komore s početkom u 13 sati (poslije ISO foruma).

POZIV ZA UČLANJENJE

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 devet hrvatskih konferencija o kvaliteti u razdoblju 1998. – 2008.g.;
- održan 53. kongres Europske organizacije za kvalitetu u Cavtatu 2009. godine
- organizirano obilježavanje Europskog tjedna kvalitete 1995. – 2008.g.;
- organizirano obilježavanje Hrvatskog dana kvalitete 2003.-2008.g.;
- u 2008. godini svim članovima je poklonjena knjiga/stolni kalendar za 2009. godinu Učinkoviti menadžer
- u sklopu obilježavanja Hrvatskog dana kvalitete UO HDK dodjeljuje povelje pojedincima i kolektivima za poticanje i primjenu kvalitete u hrvatskom gospodarstvu
- stalna razmjena informacija i iskustava iz područja upravljanja kvalitetom putem:
 - e-adrese info@hdkkvaliteta.hr
 - internetske stranice na adresi www.hdkkvaliteta.hr
 - popusti na pristojbe za skupove/seminare/radionice u organizaciji HDK

Kolektivna članarina uključuje do pet članova iz kolektiva i iznosi 2.000,00 kn.

Članarina za člana-pojedinca iznosi 100 kn.

Članarina se obnavlja danom uplate i vrijedi godinu dana.

Dodatne pogodnosti kolektivne članarine:

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 te popust od 25% na Klub kvalitete u suorganizaciji CSU-a.

Pristupnice se mogu dobiti kod poslovne tajnice HDK Jadranke Pavlinić Tomlinson, telefon +385 1 4923 077
faks +385 1 4923 078 (uredovno vrijeme 09-14 sati), ili e-poštom na adresu info@hdkkvaliteta.hr

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

OBAVIJEST O ČLANARINAMA

Svim kolektivnim članovima, sukladno odluci Upravnog odbora HDK, ove godine dostavljeni su računi za godišnju članarinu u dva različita razdoblja, ovisno o datumima prvoga učlanjenja. Prva grupa kolektivnih članova primila je račune početkom godine, s dospijućem plaćanja 1. ožujka 2009., dok su drugoj grupi dostavljeni računi u rujnu i dospijućem plaćanja 30. rujna 2009. godine. Molimo sve kolektivne članove, koji do izlaska ovog broja Glasila nisu izvršili uplate po primljenim ovogodišnjim računima, da reguliraju svoje članstvo prije održavanja predstojeće godišnje Skupštine društva, najkasnije do 20. studenoga 2009.

Pojedinačnim članovima upućene su elektroničkom poštom obavijesti - podsjetnici za plaćanje članarine pa molimo sve koji do sada nisu izvršili uplatu članarine za tekuću godinu, a žele nastaviti članstvo, da to učine do 20. studenoga o.g.. Molimo da prilikom plaćanja u rubrici "opis plaćanja" obavezno navedete svoje ime i prezime, a univerzalan "poziv na broj" je 380-09. Godišnja članarina iznosi 100 kn, a za umirovljenike i studente 50 kn.

Za sve upite vezane uz plaćanje članarine možete se obratiti poslovnoj tajnici Društva, Jadranki Pavlinić Tomlinson, tel. ++01 4923 077 ili porukom na e-adresu info@hdkkvaliteta.hr u uredovno vrijeme 09 do 14 sati.

POZIV ČLANOVIMA

Pozivamo sve članove zainteresirane za suradnju u pripremi Glasila da šalju svoje prijedloge na e-mail adresu: info@hdkkvaliteta.hr