

Prosinac 2009.**BROJ 2/09****UVODNIK***Olga Štajdohar Pađen*

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

U drugom broju Glasila našeg društva izvješćujemo vas o tome kako je protekao 7. hrvatski dan kvalitete i kome su dodijeljene povelje HDK, o redovitoj godišnjoj skupštini HDK i izabranim novim članovima upravnog odbora i nadzornog odbora, o promociji knjige „Plivati s ISO-om i ostati živ” čiji je HDK suizdavač, a naći ćete još neke zanimljive vijesti i obavijesti.

Hrvatski zavod za norme je postao punopravni član CEN-a i CENELEC-a, izdana je nova norma za upravljanje rizicima, pročitajte kako je bilo na 18. slovenskoj konferenciji o kvaliteti, ne propustite se informirati o 54. EOQ kongresu koji će se u listopadu ove godine održati u Turskoj, o konferenciji Moć uvjeravanja u ožujku u Zagrebu, a svakako planirajte svoje sudjelovanje na 10. hrvatskoj konferenciji o kvaliteti koja će se održati u Šibeniku 10-12. svibnja 2010. 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 želimo vam sretnu i veselu 2010. godinu, uspješno upravljanje kvalitetom u poslovnom, a naravno, i u privatnom životu.

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

HRVATSKI DAN KVALITETE

7. hrvatski dan kvalitete svečano je obilježen 10. studenoga u Vijećnici Hrvatske gospodarske komore u organizaciji Hrvatskog društva za kvalitetu (HDK), u suradnji s Hrvatskom gospodarskom komorom te pod pokroviteljstvom Hrvatske akreditacijske agencije, Državnog zavoda za mjeriteljstvo i Hrvatskog zavoda za norme.

Predsjednik HDK Božidar Ljubić osvrnuo se na rad Hrvatskog društva za kvalitetu kao neprofitne i dobrovoljne udruge pojedinaca koji žele unaprijediti kvalitetu svog poslovanja, kao i proizvoda ili usluga, međusobnom razmjenom i primjenom iskustava te saznanja o kvaliteti stečenih u Hrvatskoj, Europi i svijetu.

Potpredsjednica HGK za gospodarstvo, europske integracije i pitanja EU Vesna Trnokop Tanta čestitavši Hrvatski dan kvalitete, naglasila je inicijativu da se sljedeća godina proglasi „Godinom hrvatske kvalitete“ te da se kroz razgovore, promocije i buđenje svijesti o potrebi kvalitete gospodarstvu pruži prilika da bude kvalitetno te potakne izvoz.

Poveljom HDK za poticanje i primjenu kvalitete u hrvatskom gospodarstvu za proteklu je godinu nagrađena Hrvatska gospodarska komora, a povelju je primila potpredsjednica HGK Vesna Trnokop Tanta. Poveljom za poseban doprinos u edukaciji i promociji kvalitete nagrađen je CSU - Centar za strateško upravljanje d.o.o. iz Zagreba, a povelju je primila Valentina Peruša.



Predsjednik HDK predaje Povelju za poticanje i primjenu kvalitete u hrvatskom gospodarstvu potpredsjednici HGK Vesni Trnokop Tanta



Direktorica CSU-a, Valentina Peruša, prima Povelju za poseban doprinos u edukaciji i promociji kvalitete

SKUPŠTINA HRVATSKOG DRUŠTVA ZA KVALITETU

Godišnja skupština Hrvatskog društva za kvalitetu održana je u četvrtak, 10.12.2009. godine u Vijećnici Hrvatske gospodarske komore.

Skupštini je prisustvovalo više od 10% članova te je prema Statutu HDK postignut kvorum.

Predsjednik HDK Božidar Ljubić prezentirao je Izvješće o radu HDK između dvije Skupštine, Izvješće o financijskom poslovanju Društva, Izvješće Nadzornog odbora, Izvješće o radu u EOQ u periodu između dvije Skupštine te Plan rada za naredni period. Skupština je prihvatila sva izvješća.

Izabran je novi član Upravnog odbora HDK, Dejan Adelsberger te novi članovi Nadzornog odbora, Trpimir Župić i Nenad Nikolić.

PROMOCIJA KNJIGE „PLIVATI S ISO-OM I OSTATI ŽIV”

Autorice Olge
Štajdohar-Pađen

10.12.2009. u Hrvatskoj gospodarskoj komori u Zagrebu održana je promocija knjige autorice Olge Štajdohar-Pađen „Plivati s ISO-om i ostati živ – Što je kvaliteta i kako njome upravljati u poslovnom i privatnom životu“ u izdanju tvrtke Kigen i Hrvatskog društva za kvalitetu.

Više o knjizi pročitajte na web stranici: www.hdkkvaliteta.hr

Članovi HDK koji još nisu podigli svoj besplatni primjerak knjige mogu to učiniti u prostorijama Društva u Berislavićevoj 6, Zagreb, radnim danom od 9 - 13 sati.



Olga Štajdohar-Pađen tijekom izlaganja na temu „Komunikacija je krvotok svake organizacije – otkrijte na vrijeme gdje dolazi do zastoja i spriječite infarkt“



Slušatelji tijekom promocije knjige

VIJESTI

HRVATSKI ZAVOD
ZA NORME U
PUNOPRAVNOM
ČLANSTVU CEN-A
I CENELEC-A

Na izvanrednoj Općoj skupštini održanoj 25. studenog 2009. godine u Bruxellesu, članovi Europskog odbora za normizaciju (CEN) donijeli su odluku o primanju Hrvatskog zavoda za norme (HZN) u tu organizaciju od 1. siječnja 2010. godine.

Nakon nedavnog primanja u punopravno članstvo Europskog odbora za elektrotehničku normizaciju (CENELEC), a sada i članstvom u CEN-u, HZN je postigao jedan od svojih strateških ciljeva postavši ravnopravni sudionik europske normizacije.

Prijave HZN-a za članstvo u europskim organizacijama za normizaciju CEN (European Committee for Standardization) i CENELEC (European Committee for Electrotechnical Standardization) podnesene su u lipnju ove godine. Rezultati nezavisnog ocjenjivanja pokazali su da je HZN ispunio uvjete, koji su u njegovom djelokrugu odgovornosti, za punopravno članstvo u navedenim europskim organizacijama.

Uključivanjem HZN-a u europsku normizaciju ispunjena je obveza iz Nacionalnog programa Republike Hrvatske za pristupanje Europskoj uniji za 2009. godinu i osigurano ispunjavanje jednog od uvjeta za zatvaranje pregovora u 1. poglavlju – Sloboda kretanja roba. Na taj način HZN daje svoj doprinos ne samo zaključivanju pregovora u području slobode kretanja roba već i ispunjava jedan od preduvjeta za članstvo Republike Hrvatske u Europskoj uniji.

Primanje Hrvatskog zavoda za norme u CEN i CENELEC rezultat je višegodišnjega sustavnog razvoja hrvatske normizacije i njezina usklađivanja s načelima, procesima i postupcima europske normizacije.

Ovime se hrvatskome gospodarstvu otvaraju nove mogućnosti kao što su aktivno sudjelovanje u izradi europskih norma i odlučivanje o njihovom prihvaćanju u skladu s interesima hrvatskog gospodarstva.



IZDANA NOVA
NORMA ISO/
IEC 31010 RISK
MANAGEMENT

Međunarodne organizacije za normizaciju ISO i IEC zajednički su studenom 2009. objavile novu normu iz serije 31000 vezano uz upravljanje rizicima: ISO/IEC 31010: 2009-11 Risk management – Risk assessment techniques namjena joj je da podupire normu ISO 31000:2009 Risk management -- Principles and guidelines kao vodič u izboru i primjeni sustavih tehnika za procjenu rizika. Nije namijenjena za certificiranje, korištenje pri izradi zakona, propisa niti ugovora. Ne bavi se posebno aspektima sigurnosti, to je opća norma o upravljanju rizicima i svako upućivanje na sigurnost je čisto informativnog karaktera. Izradio ju je IEC tehnički odbor 56 Dependability i ISO radna skupina TBM „Risk management“. Uvid u prvih nekoliko stranica možete dobiti na <http://webstore.iec.ch/>, najpovoljnije nabaviti je možete preko www.hzn.hr.



IEC/ISO 31010

Edition 1.0 2009-11

INTERNATIONAL STANDARD

NORME INTERNATIONALE



Risk management – Risk assessment techniques

Gestion des risques – Techniques d'évaluation des risques

INTERNATIONAL
ELECTROTECHNICAL
COMMISSION

COMMISSION
ELECTROTECHNIQUE
INTERNATIONALE

PRICE CODE XD
CODE PRIX

ICS 03.100.01

ISBN 2-8318-1088-2

18. SLOVENSKA KONFERENCIJA O KVALITETI

Slovensko udruženje za kvalitetu i izvrsnost održalo je 12-13.11.2009. u Portorožu svoju 18. godišnju konferenciju pod motom Kvaliteta čini razliku (Vjerojatno ste uočili, održana je u Europskom tjednu kvalitete i sukladno tomu, pod istim motom.)

Izvještaj smo dobili od gospodina Andreja Trebara, urednika Kakovosti, stručnog časopisa Slovenskog združenja za kakovost – SZKO. Zahvaljujemo se gospođi Mili Božič na pomoći oko prevođenja na hrvatski.

Prema njegovim rječima, i ovogodišnja, već 18. konferencija SZKO se je odvijala po ustaljenom konceptu.



Predsjednik SZKO Joško Čuk

Pozdravni govor predsjednika SZKO

Gospodin Joško Čuk, predsjednik SZKO je u obraćanju sudionicima konferencije naglasio značenje podizanja kvalitete pomoću poboljšavanja i inovacija. Opisao je negativne efekte djelovanja na području gospodarstva zadnjih godina i iskazao namjeru udruge SZKO, da s organizacijskim promjenama poveća učinkovitost i uspješnost svojih programa djelovanja.

Pozvani predavači

Velimir Srića je predstavio zapažen referat na aktualnu temu »Kvaliteta u doba tranzicije«, gdje je naveo određene koncepte, koje bi praktičari na području kvalitete morali uvažavati u daljnjem razvoju. Rekao je kako su promjene jedine trajne, zato im se sustavi vođenja moraju trajno prilagođavati. U svom referatu je predstavio razlike među »tvrdim« in »mekim« čimbenicima, među društvenim i profesionalnim pogledima na kompetentnost, vođenje i administrativno upravljanje te dao predviđanja trendova. Njegov referat je pobudio velik interes sudionika, pa je uslijedila duža diskusija.

Peter Walsh, predsjednik AvMA-neovisne konzultantske organizacije za pomoć pacijentima, je predstavio referat »Patient perspectives on patient safety and adverse events«. Predstavljena tematika je vrlo aktualna, jer upravo teče intenzivno uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u zdravstvu. Osvjetlio je problematiku savladavanja rizika u zdravstvu i mehanizme za bolje upravljanje njima.

Dr. Al H. Ringelb sa sveučilišta u Iowi je predstavio temu »Building Quality in the Workforce: Understanding the Neuroscience of Engagement«.

U svom referatu je prikazao kako se može pomoću modernih dijagnostičkih aparata koji se koriste u medicini, istraživati djelovanje ljudskog mozga i otkrivati zakonitosti koje određuju uspostavljanje odnosa i lojalnosti zaposlenika prema organizaciji.

Podjela priznanja SZKO i certifikata QSM

Nagradu za životno djelo je dobio guru slovenske kvalitete, g. Lotar Kozina, a priznanja su dobili kolege dr. Slavko Dolinšek i dr. Davorin Kralj.

QSM certifikate po shemi EOQ za menadžere sustava kvalitete je dobilo 10 kolega, iz 12. generacije koja je pohađala program SZKO za certifikaciju QSM (Quality System Manager).

Stručni referati

Pored pozvanih referata, bilo je predstavljeno još 50 stručnih referata domaćih kolega u četiri sekcije: gospodarstvo, javna uprava, školstvo i zdravstvo. Uočen je trend padanja broja referata u sekciji gospodarstva i povećanje broja referata u sekcijama iz javnog sektora. Isto tako zamjetan je pad sudionika konferencije iz gospodarstva.

Brojni referenti su predstavili svoje poglede na doprinos kvalitete u rješavanju krize, iako su ponuđena rješenja bila više usmjerena na standardizaciju djelovanja organizacije i njenih procesa, nego u stvaranju ideja, inovativnosti i kvalitete proizvoda i usluga. Budući da su gospodarske organizacije već u velikoj mjeri uvele sustave upravljanja kvalitetom, primjetan je pomak prema uvođenju tih sustava u negospodarskim djelatnostima. To je zaista pohvalno, ali problem je ako stručnjaci za područje kvalitete ne vide svoje uloge pri poboljšavanju kvaliteta proizvoda i usluga jer to je ono čime organizacije kapitaliziraju dodanu vrijednost.

Okrugli stol

Okrugli stol je vodio predsjednik SZKO Jožko Čuk na temu: Globalna kriza in kvaliteta. Sudionici su bili Blaž Miklavčič, predsjednik uprave GH Holding d.d., Dejan Turk, predsjednik uprave SI.mobila i Milan Lukič, direktor poduzeća Lumar IG, koje je bilo dobitnik Zlatne gazele 2009.

Svaki od izabраниh sugovornika je dao kratak opis aktualnih problema s kojima se suočava njegova firma i svoj način rješavanja. Po mišljenju Blaža Miklavčiča, kojemu su se pridružili i ostali sudionici okruglog stola, ključni su uzroci za postojeće stanje u slovenskom gospodarstvu u pomanjkanju kreativnosti i kompetentnosti.

Zaključak

Na kraju konferencije je bilo predstavljeno gledište, da se je filozofija kvalitete u Sloveniji dobro odrazila obzirom na trendove u Evropi, da se je događalo puno različitih aktivnosti, organiziranih i onih spontanijih za poboljšanje kvalitete, ali istovremeno ne smijemo zanemariti da gospodarsko stanje u Sloveniji nije na zavidnoj razini. Susrećemo se s različitim problemima u području društvenog djelovanja kao i na području gospodarstva, koje postojećim modelima ne znamo i ne možemo riješiti. Rješenja, koja nam predlagaju autori referata su često previše komplicirana i daju prednost uvođenju integralnih sustava upravljanja i novih koncepata, u praksi još ne dokazanih. Kvalitetu možemo postići jedino tako, da intenzivno proučavamo razvoj zakonitosti tržišta i naučeno upotrijebimo u praksi za prilagođavanje organizacije stalnim promjenama tržišnih zahtjeva.

54. EOQ KONGRES, IZMIR, TURSKA

54. kongres EOQ (Europske organizacije za kvalitetu) će se pod motom a heritage for the future „Quality“ održati 26-27.10.2010 u Izmiru u Turskoj. Više informacija potražite na www.tse.org.tr/eqq2010



KONFERENCIJA MOĆ UVJERAVANJA

1. međunarodna konferencija o retorici i kulturi komuniciranja pod nazivom “Moć uvjeravanja“ održat će se u Zagrebu u hotelu Antunović 18 i 19. ožujka 2010. Među predavačima i voditeljima radionica navode se Saša Petar, Vitomira Lončar, Zijah Sokolović, Aleksandra Mindoljević Drakulić i mnogi drugi.

Teme konferencije:

1. Trema... je trema... je trema... - Zijah Sokolović , glumac, redatelj i poslovni konzultant
2. Komunikacijska megalomanija - dr.sc. Ivan Tanta
3. Menadžeri na rubu živčanog sloma - emocije u poslu - dr.sc. Saša Petar, poslovni treneri Status Prosper
4. Prodaj mi nježno - uspješna prodajna prezentacija - Kamilo Antolović, direktor K&K Promotion
5. Komunikacija u kulturi, klasična glazba - Ivan Tasovac, direktor Beogradske filharmonije
6. Ljubim ruke, milostiva - komunikacijski bonton uživo i na telefonu - Branka Kos-Pintar, prof. konzultant Cicerona
7. Kako se dobro posvađati – Ljubica Uvodić Vranić, psiholog psihoterapeut
8. Znaju li naši znanstvenici prezentirati? - Marko Košiček , znanstvenik Instituta Ruđera Boškovića
9. Javni govor u Srbiji - mediji, biznis, politika - Bora Miljanović, direktor McCann Erickson Srbija
10. Kako se dobro predstaviti pred kamerom - Vitomira Lončar, ADU, Odsjek produkcije

11. Internet komunikacija - korak naprijed ili natrag? - prezentacija debate, interaktivna radionica s pokaznom debatom - Hrvatsko debatno društvo
12. Psihodrama kao komunikacijska forma - radionica - mr.sc. Aleksandra Mindoljević Drakulić
13. Prodati znanost: Strategije za marketing znanja - dr. Armando Chapin Rodriguez, Director of Scientific Training, technical communication trainer
14. Kad grafovi padaju - kako prezentirati loše financijske rezultate - Gordan Horbec, urednik portala www.imamnovac.com
15. Pohvale i kritika u poslovnom komuniciranju - dipl.ing. Ranko Končalović, konzultant Cicerona
16. Retorički kabaret - 'stand up lecturing' - Zdravko Zupančić, Šola retorike Slovenija
17. Tibetanske vježbe za glas i potenciju - radionica - prof. Dunja Lakuš, trenerica govora i prezentacijskih vještina, konzultantica Cicerona
18. Motivacijski razgovori - radionica - mr.sc. Jadranka Delač Hrupelj, Creativa
19. Kako osusiti ves bez kvacica - „nova retorika“ u elektroničkim medijima (Facebook, blog, forumi, mobiteli) - Renato Baretić, novinar i književnik

Više informacija potražite na <http://www.retorika.net/> i <http://konferencija.ciceron.hr/>

NAJAVA 10. HRVATSKE KONFERENCIJE O KVALITETI

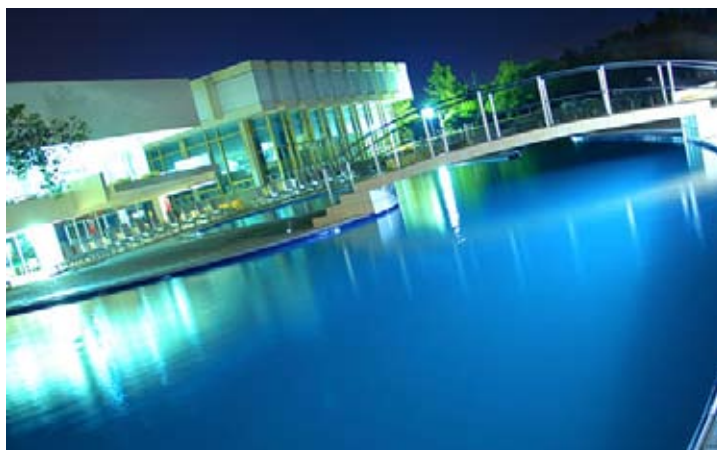
Hrvatsko društvo za kvalitetu organizira 10. jubilarnu konferenciju o kvaliteti koja će se održati od 10. do 12. svibnja 2010. godine u hotelu Solaris u Šibeniku. U sklopu konferencije će se održati i 1. znanstveni skup HDK o kvaliteti.

Više informacija uskoro



Grad Šibenik

Hotel Solaris



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. – 2009.g.;
- organizirano obilježavanje Hrvatskog dana kvalitete 2003.-2009.g.;
- u 2008. godini svim članovima je poklonjena knjiga/stolni kalendar za 2009. godinu Učinkoviti menadžer
- 2009. godini svim članovima je poklonjena knjiga autorice Olge Štajdohar-Paden "Plivati s ISO-om i ostati živ"
- 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 pogodnost 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

Kolektivni članovi

Ovih dana svim voditeljima „grupe kvalitete“ kolektivnih članova, čije prvo učlanjene u Društvo datira do 1. lipnja, pristižu pismovnom poštom računi za plaćanje godišnje kolektivne članarine HDK za 2010. godinu, s dospijućem plaćanja 10. veljače 2010.

Molimo članove da provjere točnost podataka objavljenih u Popisu kolektivnih članova na našoj web-stranici, a koji se odnose na članove iz njihove tvrtke/ organizacije, te ažuriraju eventualne promjene slanjem e-poruke na adresu: reg@hdkkvaliteta.hr. Ako se radi o promjeni člana u grupi, podaci koje nam trebate dostaviti su: ime, prezime, datum rođenja i e-adresa.

Članovi pojedinci

Članovi pojedinci, koji su se učlanili u HDK prvi put prošle godine prije 1. lipnja, za nastavak članstva trebaju uplatiti članarinu do 20. veljače o.g. kao i svi oni članovi koji su se učlanili u Društvo prije 1. siječnja 2009. godine.

Molimo da prilikom plaćanja u rubrici “opis plaćanja” obavezno navedete svoje ime i prezime, a univerzalan “poziv na broj” je 380-10. Godišnja pojedinačna članarina iznosi 100 kn, dok za umirovljenike i studente iznosi 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 reg@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