

## UVODNIK

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



U ovom broju Glasila HDK donosimo u cijelosti prvu obavijest i poziv na sudjelovanje na 11. HRVATSKOJ KONFERENCIJI O KVALITETI i 2. znanstvenom skupu HDK u Vodicama, 12. do 14. svibnja 2011.

Da, dobro ste uočili, najavili smo opet Šibenik, ali smo se predomislili. No nismo otišli daleko, za slučaj da vam šibensko područje baš najbolje odgovara i da ste već isplanirali svoj dolazak.

Sad očekujemo navalu vaših sažetaka, rok je 6. veljače 2011. Promotrite ono što radite, nađite neki zanimljiv problem i pripremite rad za ovu konferenciju. Oni koji nisu skloni usmenom izlaganju, mogu pripremiti poster. Iskoristite priliku predstaviti se kolegama iz struke i razmijeniti iskustva s onima iz drugih područja. Citirati ćemo opet Einsteina, *probleme ne možemo rješavati razmišljanjima koja su na istoj razini na kojoj su ti problemi nastali*.

Tu je i malo više pisanih i slikovnih detalja o održanom 54. EOQ kongresu u Izmiru kao i još jedna najava 55. EOQ kongresa u Budimpešti u lipnju 2011.

Kolege iz Slovenskog udruženja za kvalitetu i izvrsnost održali su svoju godišnju konferenciju, tradicionalno u Portorožu, pogledajte kako je njima bilo.

Kao što znate, objavljena je toliko dugo očekivana norma ISO 26000 *Guidance on social responsibility*, no sad će mnogi biti razočarani – po mišljenju ISO organizacije, nema certificiranja prema toj normi. Donosimo cijelu objavu za javnost, na engleskom jeziku.

Pogledajte i neke druge vijesti iz normizacije, akreditacije i izdavaštva, kao i najave nekih drugih skupova.

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 Društva 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)

U ime uredništva i u svoje osobno ime želim vam ugodno čitanje, uspješno upravljanje kvalitetom u poslovnom, a naravno, i u privatnom životu (ne zaboravite napraviti i svoj osobni "management review"! ), ugodne blagdane i sasvim nerecesijsku 2011. godinu.

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)  
 Tel. ++ 385 1 4923 077  
 Fax ++ 385 1 4923 078  
 OIB: 04201124440  
 Matični broj: 1622447  
 Žiro račun: 2360000-1101562248 Zagrebačka banka

**Najava  
11. HRVATSKE  
KONFERENCIJE  
O KVALITETI i 2.  
znanstvenog  
skupa HDK**

PRVA OBAVIJEST I POZIV NA SUDJELOVANJE

**HRVATSKO DRUŠTVO ZA KVALITETU**

vas poziva na

**11. HRVATSKU KONFERENCIJU O KVALITETI  
i  
2. ZNANSTVENI SKUP HRVATSKOG DRUŠTVA ZA  
KVALITETU**

**- međunarodni stručni i znanstveni skup -**

pod motom

**„Inovativna primjena kvalitete“**

**VODICE**

**12. - 14. svibnja 2011.**

Nakon uspješno organizirane jubilarne 10. HRVATSKE KONFERENCIJE O KVALITETI i 1. znanstvenog skupa Hrvatskog društva za kvalitetu, zadovoljstvo nam je pozvati vas da sudjelujete zajedno s nama u radu 11. HRVATSKE KONFERENCIJE O KVALITETI i 2. znanstvenog skupa Hrvatskog društva za kvalitetu.

Skori ulazak Republike Hrvatske u Europsku uniju, stalne promjene u okruženju, globalizacija, otvorena i konkurentna tržišta, sve veći i glasniji zahtjevi zainteresiranih strana, traže inovativne, djelotvorne i brze prilagodbe u poslovanju svih sudionika na tržištu. Promjene su jednako dotaknule gospodarstvo i sve sudionike u razmjeni dobara, ali i sva druga područja društvenog života: javnu upravu, školstvo, zdravstvo i područja općeg dobra. Inovacije i oplemenjena inovativna rješenja potvrđena kod korisnika usluge i proizvoda, preduvjet su promjena i opstanka.

**Upravni odbor HDK**

**TEMATSKA PODRUČJA:**

**1. Budućnost kvalitete**

Sustav kvalitete i stručnjaci za kvalitetu (menadžeri i auditori kvalitete) kao katalizatori pozitivnih promjena, te poveznica poslovnog planiranja i profita; primjena kvalitete u praksi u postizanju profitabilnog rasta, izvrsnosti i lojalnosti/zadržavanja kupaca.

**2. Norme sustava upravljanja**

Praksa u poboljšanju i primjeni sustava upravljanja kvalitetom u organizaciji ili instituciji. Zastupljenost alata kvalitete u praksi; primjena zahtjeva ISO 9000; integrirani sustavi; samoprocjena; TQM.

**3. Kvaliteta i održivi razvoj**

Praksa i primjena sustava upravljanja okolišem; eko procesi u organizaciji (proizvodnja, marketing, nabava i logistika); društvena odgovornost kao dio upravljanja kvalitetom; primjena zahtjeva ISO 26000 u praksi.

**4. Primjena sustava kvalitete i sigurnosti u proizvodnji i distribuciji  
prehrambenih proizvoda i pića**

Praksa i iskustva u primjeni ISO 22000 i HACCP-a u industriji i ugostiteljstvu; partnerstvo vlade, proizvođača i kupaca vezano uz sigurnost hrane; efikasnija, a ne veća inspekcija; edukacija kupaca.

#### **5. Kvaliteta u zdravstvu**

Praksa i primjena sustava upravljanja kvalitetom u zdravstvenim institucijama; integracija kvalitete i GMP u farmaceutici.

#### **6. Kvaliteta u gospodarstvu**

Sustavi upravljanja kvalitetom kao alat za efikasnu organizaciju poslovnih procesa, mjerenje i analizu rezultata i upravljanje promjenama.

#### **7. Upravljanje rizicima i kvaliteta**

Praksa u primjeni metoda procjene rizika; smanjivanje rizika korištenjem alata kvalitete; uloga kvalitete u sigurnosti dobavnih lanaca (norme serije ISO 28000); informacijska sigurnost u praksi i primjena norme serije ISO 27000.

#### **8. Infrastruktura kvalitete u globalnom tržištu**

Praksa certificiranja, akreditacije, normizacije i mjeriteljstva; praksa dokazivanja sukladnosti, nadzora tržišta i primjena zakonskih zahtjeva; rad umjernih, ispitnih i analitičkih laboratorija (*ISO 10012:2003*, *ISO/IEC 17025*); uloga međunarodnih i nacionalnih strukovnih organizacija i udruga vezanih za kvalitetu; važnost nacionalne nagrade za kvalitetu.

#### **9. Uloga sustava kvalitete u javnoj upravi**

Praksa i primjena sustava kvalitete u javnoj upravi; poboljšavanje javnih usluga i zadovoljstvo korisnika;

#### **10. Uloga sustava kvalitete u obrazovanju**

Praksa i primjena sustava kvalitete u obrazovnim ustanovama; primjena Zakona o osiguravanju kvalitete u znanosti i visokom obrazovanju; primjena Standarda i smjernica za osiguravanje kvalitete u Europskom prostoru visokog obrazovanja (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area, ESG); primjena norma i smjernica.

#### **11. Upravljanje znanjem i ljudskim potencijalima u gospodarstvu**

Primjena upravljanja znanjem za povećanje učinka; motiviranje zaposlenika za neprekidno poboljšavanje; uvođenje promjena bez stresa; učinkovito korištenje vremena; upravljanje interesnim skupinama; upravljanje intelektualnim vlasništvom.

**Najava  
11. HRVATSKE  
KONFERENCIJE  
O KVALITETI i 2.  
znanstvenog  
skupa HDK**

#### **CILJ I SVRHA KONFERENCIJE**

Cilj konferencije je da, zajedno sa stručnjacima i znanstvenicima iz relevantnih područja, na novi način sagledamo probleme i izazove s kojima se svakodnevno suočavamo, i pokušamo pronaći najbolja rješenja za održivost i stabilnost svojih organizacija i institucija.

Za uspješno prihvaćanje izazova, koje pred organizacije i institucije postavljaju stalne društvene ekonomske i okolišne promjene, čini se da najjednostavnije - osnovno upravljanje kvalitetom te stalno poboljšanje - nisu više dovoljni. Uspješnost zahtijeva nove ideje, drukčiji način razmišljanja i pronalaženje novih, inovativnih načina primjene provjerenih alata kvalitete

#### **MJESTO I VRIJEME ODRŽAVANJA KONFERENCIJE:**

*Hotel Punta\*\*\*\**, Vodice, od 12. do 14. svibnja 2011. godine.

#### **REZERVACIJA SMJEŠTAJA**

Sudionici mogu rezervirati smještaj

popunjavanjem obrasca *Hotela Punta\*\*\*\** na web stranici HDK: [www.hdkvaliteta.hr](http://www.hdkvaliteta.hr)

#### **ČLANOVI ORGANIZACIJSKOG ODBORA:**

Tihomir Babić (predsjednik)

Rosana Asić Pukljak, Dragutin Belošević, Dunja Čehajić Labaš, Božidar Ljubić, Nenad Nikolić, Siniša Prugovečki

## PROGRAMSKI ODBOR:

Katarina Gaži Pavelić (predsjednica)  
[katarina@hdkvaliteta.hr](mailto:katarina@hdkvaliteta.hr)  
GSM: 099 66 51 296

## ČLANOVI STRUČNOG ODBORA:

Mr. sc. Azra Branković  
Prof. dr. sc. Dragana Grubišić  
Mr. sc. Tea Havranek  
Dragan Horvat  
Vanja Jelenić  
Dr. sc. Ivica Oslić  
Olga Štajdohar Pađen  
Prof. dr. sc. Velimir Srića

## ČLANOVI ZNANSTVENOG ODBORA:

Dr. sc. Mila Božič  
Prof. dr. sc. Vesna Dušak  
Prof. dr. sc. Tonći Lazibat  
Dr. sc. Dina Lončarić  
Prof. dr. sc. Vedran Mudronja  
Prof. dr. sc. Nenad Vulić  
Prof. dr. sc. Siniša Srećec  
Dr. sc. Jadran Šundrica

## HRVATSKO DRUŠTVO ZA KVALITETU

Berislavićeva 6  
10000 Zagreb, Hrvatska  
[info@hdkvaliteta.hr](mailto:info@hdkvaliteta.hr) [www.hdkvaliteta.hr](http://www.hdkvaliteta.hr)  
Tel. ++385 1 4923 077 Fax.++385 1 4923 078

## PRIJAVE RADOVA I UPUTE AUTORIMA:

**Najava  
11. HRVATSKE  
KONFERENCIJE  
O KVALITETI i 2.  
znanstvenog  
skupa HDK**

### Rokovi:

- Dostava sažetaka na hrvatskom i engleskom jeziku **do 6. veljače 2011.**
- Obavijest o prihvaćanju rada **do 21. veljače 2011.**
- 

Dostava radova **do 1. travnja 2011.**

Sažetci i radovi šalju se na adresu:

[radovi@hdkvaliteta.hr](mailto:radovi@hdkvaliteta.hr)

Osoba za kontakt:

Katarina Gaži Pavelić  
[katarina@hdkvalitetahr](mailto:katarina@hdkvalitetahr)  
GSM 099 6651 296

Detaljne **upute** za pisanje sažetaka, radova, prezentacija i postera nalaze se na web-stranici:

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

Službeni jezici: hrvatski i engleski.

## PRISTOJBA ZA SUDJELOVANJE:

- Sudionici: 2.000 kn
- Sudionici – članovi HDK: 1.800 kn
- Predavači (prvi autor na prihvaćenom radu/prezentaciji/posteru): 1.000 kn

Pristojba za jednodnevno sudjelovanje:

- Sudionici: 1.200 kn
- Sudionici – članovi HDK: 1.050 kn

Pristojba je oslobođena plaćanja PDV-a.

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

Umirovljenici članovi HDK i studenti imaju besplatan ulaz na predavanja, prezentacije i radionice konferencije.

## O održanom 54.EOQ kongresu u Izmiru, Turska



54. kongres EOQ (Europske organizacije za kvalitetu) održan je pod motom *a heritage for the future* „Quality“ održan je 26. do 27.10.2010 u Izmiru u Turskoj. Više informacija potražite na [www.tse.org.tr/eqq2010](http://www.tse.org.tr/eqq2010)

Prije kongresa održana je generalna skupština EOQ na kojoj je sudjelovao i predstavnik HDK.

U radu kongresa je sudjelovala Olga Štajdohar-Pađen prezentirajući temu *Quality Infrastructure of Global Market and the Role of Accredited Laboratories*. Iz Hrvatske je na ovom kongresu rad imao još i prof. dr. sc. Tonči Lazibat pod naslovom *Total Quality Environmental Management*.

### Evo i članka koji je objavljen u časopisu *Slavonski poduzetnik* ([www.poduzetnik-sl.hr](http://www.poduzetnik-sl.hr)):

„54. godišnji kongres Europske organizacije za kvalitetu (*European Organization for Quality*) održan 25. do 27. listopada 2010. u Izmiru u Turskoj pod motom

#### “Kvaliteta – nasljeđe za budućnost”

*Europska organizacija za kvalitetu (EOQ)* je neprofitna organizacija čije članice su nacionalne udruge iz pojedinih zemalja Europe koje se bave pitanjima kvalitete. Osnovana je još 1956. godine, a trenutno broji oko četrdeset organizacija kao nacionalnih predstavnika, pridruženih članova i partnera. *Hrvatsko društvo za kvalitetu* je član u svojstvu nacionalnog predstavnika od 1993. godine, i to kao prva organizacija iz Hrvatske koja je postala članom neke europske organizacije.

Podsjetimo se, 53. godišnji kongres EOQ održan je prošle godine upravo u Hrvatskoj, u Cavtatu, u organizaciji *Hrvatskog društva za kvalitetu* i suorganizaciji *Hrvatske gospodarske komore*, a ovaj časopis je pisao o tom događaju.

Nakon početnog oduševljenja kad mi je od strane organizatora ovog 54. kongresa prihvaćeno izlaganje s temom *Infrastruktura kvalitete u globalnom tržištu i uloga akreditiranih laboratorija*, trebalo je nekako organizirati odlazak tamo, i vremenski i naravno financijski. No, kako kažu, gdje ima volje ima i načina. Je li vrijedilo je truda?

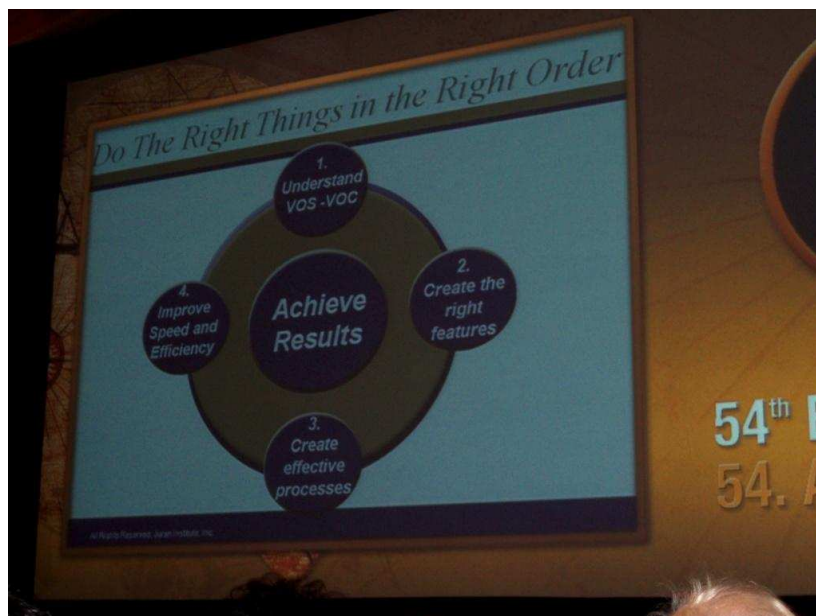
Turska je za naše pojmove ogromna zemlja. Ima preko sedamdeset milijuna stanovnika, što je šesnaest puta više od Hrvatske. Po površini je četrnaest puta veća. Sukladno tomu, grad Izmir, koji je treći po veličini u Turskoj, ima preko četiri milijuna stanovnika, dakle skoro cijela Hrvatska bi se mogla smjestiti samo u tom dijelu Turske. Izmir je moderan grad, prepun zelenila, hotela, restorana, banaka, trgovina, predstavništava, turistički je orijentiran, a ujedno je nakon Istanbula i najveća luka. Smješten na obali Egejskog mora ima blagu klimu i lako pomislite kako biste tamo mogli živjeti.

Što reći o samom kongresu? Organizacijski dobro izveden, u izuzetno ugodnom prostoru modernog i luksuznog hotela u središtu grada koji pripada lancu *Swissotel*. Sudjelovalo je preko šesto ljudi iz doslovce cijelog svijeta. Osim plenarnih predavanja, radilo se u četiri paralelne sekcije, i prije i poslije podne tijekom čitava dva dana, a prikazano je ukupno sedamdesetosam radova. Govorilo se o integraciji sustava upravljanja, auditiranju, inovacijama, kvaliteti u obrazovanju, u javnoj upravi, turizmu, zdravstvu, o procjenama rizika, društvenoj odgovornosti, kvaliteti softvera i kvaliteti života općenito.

Od tolikog broja prezentiranih radova nije jednostavno nešto izdvojiti. Za ovu priliku nešto više samo o predavanju *Joseph-a De Feo-a*, direktora *Juran Institute* iz

Sjedinjenih Američkih Država. On je tipični Amerikanac i njegovo je izlaganje tipično američko – odmah je uključio slušatelje, postavlja puno pitanja i sam odgovara dizanjem ruke, kreće se po pozornici umjesto da samo stoji za govornicom, završava točno na vrijeme, a ostavlja nam nekoliko jednostavnih poruka koje lako možemo zapamtiti. I zatim potrošiti cijeli život primjenjujući ih.

Na primjer, pogledajte sliku 1. Nije dovoljno samo činiti prave stvari, treba ih činiti i pravim redoslijedom. Najprije saznajte što to vaši kupci žele, to jest, slušajte VOC – Voice of Customer, a u današnje vrijeme sve više, što je to što društvena zajednica želi, VOS – Voice of Society.



**O održanom  
54.EOQ kongresu  
u Izmiru, Turska**

**Slika 1: Činite prave stvari pravim redoslijedom (autor Joseph De Feo)**

Nakon toga osmislite odgovarajuća svojstva svog proizvoda ili usluge kojima ćete udovoljiti tim njihovim željama. Osmislite zatim djelotvorne procese kojima se ostvaruju ti proizvodi i usluge i naposljetku, poboljšavajte brzinu i učinkovitost toga što radite. Jednostavno, zar ne?



**Slika 2: Pet jednostavnih najboljih načina (autor Joseph De Feo)**

Činite tako cijeli život i nikad vam više neće biti dosadno. A u brizi za svog kupca držite se pet jednostavnih strategija, prema slici 2:

- Dajte im nešto besplatno – prodat ćete više
- Ukinite čekanja i čekaonice – kupac ne voli čekati, otići će nekome drugome (ako može)
- Na telefon neka se javljaju živi ljudi, a ne snimljeni glasovi. Na telefon odgovarajte brzo, nakon najviše tri zvonjave
- Dajte 100% garanciju za svoj proizvod i držite se toga
- Pratite i promatrajte svoje kupce – od njih ćete najviše naučiti.

I to je to. I opet, jednostavno zar ne? A zašto nam onda tako teško pada?

I za kraj, znam što ste me htjeli pitati – ne, nisam vidjela Onura ni Šeherezadu. Ali sam zato vidjela mnogo marljivih ljudi, prodavača, čistača, nosača, kuhara i konobara, ljubazni, brzi, strpljivi i uporni. Možda i to ima veze sa zapažanjima gospodina De Feo-a: „U SAD je važnije izgledati dobro nego biti dobar, primjećujemo da se „treći” svijet kreće brže od „prvog” svijeta, nije li se „prvi” svijet malo ulijenio?”

E, već samo zbog ovoga je vrijedilo doći!”

**O održanom  
54.EOQ kongresu  
u Izmiru, Turska**



**Glavni trg u Izmiru sa Saat Kulesi (prepoznajete li taj naziv kao Sat kula?)**



**Raskoš bazara u Izmiru**

## Najava 55. EOQ kongresa u Budimpešti

Sljedeći, 55. kongres EOQ bit će u Budimpešti 21.-23.06.2011.



Više informacija na [www.eoq.hu/2011/](http://www.eoq.hu/2011/)

Europska organizacija za kvalitetu EOQ, čiji je HDK član, ima obnovljene web stranice. Pogledajte na [www.eoq.org](http://www.eoq.org)

## 19. konferencija Slovenske udruge za kvalitetu i izvrsnost

**U hotelu Bernardin u Portorožu je 11. i 12.11.2010. održana konferencija Slovenske udruge za kvalitetu i izvrsnost.**

Svake godine tijekom Europskog tjedna kvalitete Slovenska udruga za kvalitetu i izvrsnost (SZKO) organizira dvodnevno stručno okupljanje pod nazivom Konferencija kvalitete. Ove godine je to bilo pod motom Kvaliteta – čimbenik uspjeha.

Ovogodišnja konferencija je brojnim sudionicima ponudila zanimljiv i stručan program. Odvijala se dijelom u obliku plenarnog zasjedanja, dijelom u četiri sekcije, to jest gospodarstvo, javna uprava, školstvo i zdravstvo.

Konferencija je započela pozdravnim govorom predsjednika SZKO Jožka Čuka koji je pozdravio sve prisutne i zaželio im uspješan rad te predstavio konferenciju i samu udrugu. Također je pozdravio velik broj referata koji su bili kvalitetni i raznoliki.

Odmah na početku konferencije na rasporedu je bila vrlo aktualna i zanimljiva tema o računalnoj tehnologiji u zdravstvu i njezinoj upotrebi u praksi iz češkog zdravstvenog sustava. Nakon kraćeg odmora slijedilo je predavanje iz prve ruke o izazovima i praksi u Sveučilišnoj bolnici iz danskog mjesta Odense, a pred ručak su podijeljeni QSM certifikati.

S radom je nastavljeno temama kao što je razvoj potencijala zaposlenih te uvjeti za razvoj kvalitete u slovenskom visokom školstvu. Nakon toga konferencija je nastavljena kroz brojne sekcije.





U sekciji A, koja je bila namijenjena gospodarstvu, govorilo se o različitim oblicima turizma, u sekciji B o javnoj upravi, u sekciji C o školstvu, a tijekom sekcije D je održan okrugli stol s temom Zdravlje.

Konferencija je također bila prilika za zabavu, na kraju prvog dana je upriličeno druženje uz hranu, piće i glazbu, što je bila prilika za uspostavljanje novih poznanstava.

## 19. konferencija Slovenske udruge za kvalitetu i izvrnsost



Drugi dan konferencije su također bile na rasporedu vrlo zanimljive teme. Tim iz Lekarne Ljubljana je predstavio sustav ocjenjivanja radne uspješnosti i nagrađivanja u njihovoj tvrtki, Mojca Gradišnik Hrustel je svojim referatom govorila o značaju timskog rada za krajnji uspjeh. U sekciji školstva je Branko Škafar predstavio studentski poduzetnički i inovacijsko-istraživački sentar, u sekciji Zdravstvo su sudionici konferencije slušali o postignućima u bolnicama u Ptuj, Murskoj Soboti i Novom mestu.

Na kraju konferencije su svi okupili na zajedničkoj kavi, gdje su razmijenili mišljenja i iskustva, zaključeno je da je konferencija bila vrhunski provedena, što je organizatore posebno veselilo. Rekli su da vjeruju kako će prikupljeno znanje uspješno primjeniti u svojim radnim procesima te da će sljedeće godine također doći na konferenciju.

## 19. konferencija Slovske udruge za kvalitetu i izvrsnost



Preuzeto s <http://www.livade.net/clanki/clanek/article/605/6/index.html?cHash=625c078057840747dd25451c06bfe193> Prilagođeni članak autora Damijana Žnideršiča, fotografije Aleks Barilar, lektoriranje slovenskog teksta Tanja Povhe

## Vijesti iz akreditacije

### Akreditacija ponuđača međulaboratorijskih usporedbenih ispitivanja

Hrvatska akreditacijska agencija namjerava proširiti područje svog rada razvijanjem nove akreditacijske sheme za akreditiranje PT organizatora prema normi HRN EN ISO/IEC 17043. Pozivaju se svi koji su zainteresirani za uspostavljanje nove akreditacijske sheme kao PT organizatori da iskažu svoj interes za sudjelovanjem u uspostavi navedene sheme HAA pisanim putem.

### Dodijeljena jubilarna 200-ta akreditacija

20. listopada 2010. godine HAA je dodijelila 200. jubilarnu akreditaciju i to ispitnom laboratoriju za ispitivanje sigurnosnih ventila, armatura, posude pod tlakom i cjevovoda prema normi HRN EN ISO/IEC 17025. U područja građevinarstva HAA je akreditirala još 33 ispitna laboratorija te 9 certifikacijskih tijela za certifikaciju proizvoda.

Razvoj akreditacijskog sustava u Republici Hrvatskoj započeo je 1996. godine u okviru Državnog zavoda za normizaciju i mjeriteljstvo, a prve hrvatske ovlasnice / potvrde o akreditaciji ispitnim laboratorijima dodijeljene su 1998. godine.

2000. godine dodijeljene su prve hrvatske ovlasnice/potvrde o akreditaciji certifikacijskim tijelima za upravljanje kvalitetom i certifikacijskim tijelima za osoblje, a 2003. godine dodijeljena je prva hrvatska ovlasnica/potvrda o akreditaciji za inspeksijsko tijelo. Te godine donesen je Zakon o akreditaciji, a 2004. godine Uredba Vlade RH o osnivanju HAA, temeljem koje je HAA 1.srpnja 2005. godine započela s radom kao neovisno nacionalno akreditacijsko tijelo.

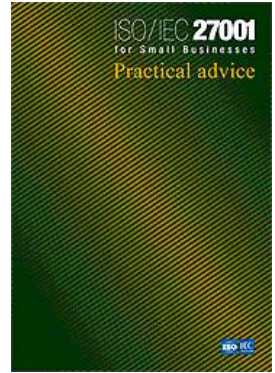
HAA je od osnivanja u kratkom roku postigla punopravno članstvo u Europskoj organizaciji za akreditaciju (EA) i Međunarodnoj organizaciji za akreditaciju laboratorija (ILAC) te je potpisala Multilateralni sporazum o priznavanju jednakosti akreditacije s EA (EA MLA) kao i Sporazum o uzajamnom priznavanju akreditacije s ILAC-om (ILAC MRA) 29. travnja 2010. godine. Time je HAA postigla najveće međunarodno priznanje koje jedno nacionalno akreditacijsko tijelo može postići, a tijela koja su akreditirana od HAA dobila su priliku za ravnopravan položaj na međunarodnom tržištu roba i usluga.

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

## Vijesti iz normizacije

### ISO 27001 za male poduzetnike

Nedavno je objavljen priručnik ISO 27001 *Small Businesses – Practical Advice* (ISO 27001 za male poduzetnike – praktični savjeti). Priručnik pruža praktične savjete malim i srednjim poduzetnicima o načinima ostvarivanja koristi od implementacije sustava upravljanja informacijskom sigurnošću (ISMS). Sustav upravljanja informacijskom sigurnošću temelji se na jednoj od najprodavanijih međunarodnih norma ISO/IEC 27001, koja daje upute za uspostavljanje, implementaciju i održavanje učinkovitog ISMS-a. Više od tisuću organizacija u više od sto zemalja primjenjuje ovaj sustav. U priručniku je opisan praktičan i jasan korak-po-korak pristup implementaciji ISMS-a, a namjera mu je pomoći malim i srednjim poduzetnicima u uspješnom natjecanju na globalnome tržištu.



Publikaciju zajednički objavljuju ISO i Međunarodno elektrotehničko povjerenstvo (International Electrotechnical Commission, IEC).

Priručnik je tiskan na papiru formata A5 sa spiralnim uvezom, a objavljen je na engleskome i francuskome jeziku. Zainteresirani kupci u Hrvatskoj mogu priručnik naručiti u HZN-u. Cijena je priručnika 50 CHF.

### Doprinos Hrvatskog zavoda za norme radu europske normizacije u području hrane



CEN/BT Working Group 212 – Halal Food održala je svoj prvi sastanak u Austrijskome institutu za normizaciju (Austrian Standards Institute - ASI) 25. listopada 2010. godine. Sastanku je prisustvovao predstavnik Hrvatskog zavoda za norme, član tehničkog pododbora HZN/TO 34/PO 17, *Poljoprivredni i prehrambeni proizvodi*;

Sustavi upravljanja za sigurnost hrane, gospodin Aldin Dugonjić zaposlenik Centra za certificiranje halal kvalitete.

Sastanku su prisustvovali i stručnjaci za halal hranu iz Austrije, Nizozemske, Švedske, Turske, Švicarske, Francuske, Belgije i Bosne i Hercegovine.

Zadatak je radne skupine razvoj europske norme o zahtjevima za halal hranu u cijelome lancu hrane, uključujući i sljedivost.

Sljedeći sastanak radne skupine bit će u Turskom institutu za normizaciju (Turkish Standards Institute – TSE) krajem veljače 2011. godine.

Na fotografiji Aldin Dugonjić treći slijeva u drugom redu. Podsjećamo, g. Dugonjić je bio sudionik 10. hrvatske konferencije o kvaliteti u organizaciji HDK u svibnju 2010. upravo s ovom temom.

## **A sada nešto jako važno – stav ISO organizacije vezano uz certificiranje organizacija prema normi ISO 26000 Društvena odgovornost.**

*Nismo prevodili cijeli tekst (možda u sljedećem broju), snaći ćete se i sami, ali zaključak je kristalno jasan – **nema certifikacije.***

Evo i cijele objave za javnost koju je ISO dao :

### **“It's crystal clear. No certification to ISO 26000 guidance standard on social responsibility**

ISO, developer of the newly published ISO 26000 standard giving guidance on social responsibility, and the International Accreditation Forum (IAF) have issued a joint statement reinforcing the point that ISO 26000 is not able to be and may not be used for certification. Further, the two organizations indicate that they will take action against claims of certification to the standard.

ISO, developer of the newly published ISO 26000 standard giving guidance on social responsibility, is reinforcing the point that ISO 26000 is not able to be and may not be used for certification. ISO indicates that it will take action against claims of certification to the standard.

ISO's portfolio of 18 500 standards include a number of management system standards such as the well-known ISO 9001 for quality management, which has been specifically developed and can be used for certification. This means that a certification body audits an organization's management system and issues a certificate that it conforms to the requirements of the standard

However, ISO 26000 is not a management system standard and specifically does not contain requirements against which an organization or its management system could be audited and certified. ISO 26000 provides guidance on what social responsibility is and how organizations can operate in a socially responsible manner.

Further, the scope of ISO 26000 makes it very clear that it is not to be used for certification, stating: “This international standard is not a management system standard. It is not intended or appropriate for certification purposes or regulatory or contractual use. Any offer to certify, or claims to be certified to ISO 26000 would be a misrepresentation of the intent and purpose and a misuse of this international standard. As this international standard does not contain requirements, any such certification would not be a demonstration of conformity with this international standard.”

ISO reinforces the above position by declaring:

- ISO 26000 has the purpose of globally enhancing social responsibility, sustainability and ethical behaviour in all kinds of organizations
- There will be no accredited certification to ISO 26000 as this is contrary to the intent and spirit of the standard
- Any claims of certification to ISO 26000 are misleading and are not a demonstration of conformity to ISO 26000
- ISO members will report any organizations providing certification to ISO 26000 to the ISO Central Secretariat
- ISO shall communicate this to its members who will be requested to communicate within their own countries to regulators, stakeholders and industry.

ISO develops standards but does not carry out auditing and certification to its standards, nor accreditation of the certification bodies that operate independently of ISO. ISO does not control the activities of either accreditation bodies or certification bodies and the ISO logo does not appear on certificates of conformity to ISO standards. However, ISO develops standards to encourage good practice worldwide in conformity assessment activities, including certification.

## Vijesti iz normizacije

The International Accreditation Forum (IAF) has members who “accredit” (approve) certification bodies as competent to carry out their certifications. A recent meeting of the IAF passed the following resolution:

*The General Assembly, acting on the recommendation of the Technical Committee, resolved that there will not be any accredited certification to ISO 26000 (publication date 1 November 2010).*

*ISO 26000 explicitly states that it is not intended or appropriate for certification, and any certification would be a misuse of the standard.*

*Therefore, Certification Bodies are strongly urged not to promote or provide certification to ISO 26000 and Accreditation Bodies and Certification Bodies are requested to report any misuse or need for certification, to the ISO Central Secretariat.“*

## Najave skupova raznih

**U organizaciji Heraklee: „17. veljače 2011., u hotelu Antunović (dvorana Beethoven) održava se 7. Mystery shopping dan pod pokroviteljstvom Ureda predsjednika Republike Hrvatske.** I ove godine možete očekivati:

- **Brzu registraciju**
- **Networking**
- **Value for money** (plaćanje NAKON eventa ONOLIKO KOLIKO ŽELITE tj. točno koliko smatrate da Vam dobivene informacije vrijede (za informaciju kotizacija 2009. iznosila je 399 kn + PDV)
- **Stručnjake iz najpoznatijih hrvatskih poduzeća:** Erste Banka, Euroherc, Hotel Regent Esplanade, Hotel Antunović

Kroz program će Vas provesti jedan od naših najvećih stručnjaka za prodaju, **gospodin Tomislav Bekec.** Više informacija na [www.heraklea.hr](http://www.heraklea.hr)

**CICERON, tvrtka za komunikacije** vas poziva da si rezervirate datum 14.04.2011. za drugu Međunarodnu konferenciju o retorici i kulturi komuniciranja **Moć uvjeravanja.** Više informacija na [www.ciceron.hr](http://www.ciceron.hr)

## Vijesti iz izdavaštva

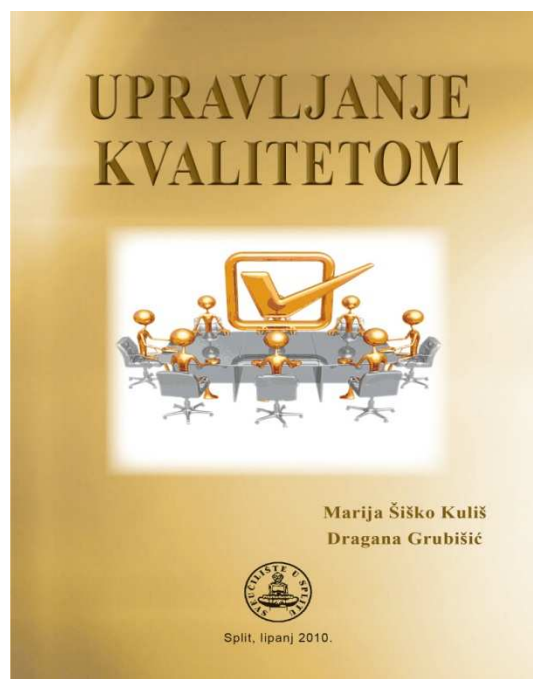
### SAŽETAK KNJIGE

#### UPRAVLJANJE KVALITETOM

autorica Marije Šiško Kuliš i Dragane Grubišić

Knjiga Upravljanje kvalitetom sastoji se od sadržaja, pet poglavlja, literature, internet adresa, pojmovnika i indeksa autora. Tekst je obogaćen s 26 tablica, 60 slika i nizom sličica. Literatura obuhvaća 88 bibliografskih jedinica i 123 internetske adrese. Ukupan obujam teksta knjige je 253 stranice.

Ova knjiga sistematično i sveobuhvatno analizira temeljna načela, najvažnije modele, kao i najčešće primjenjivane metode, tehnike i alate za upravljanje



## Vijesti iz izdavaštva

kvalitetom. Posebno jednostavno prikazuje nagrade za kvalitetu te doprinose gurua kvalitete. Napisana je modernim stilom te razumljivim jezikom, a uključivanje primjera iz prakse daje joj dodatnu zanimljivost.

Knjiga Upravljanje kvalitetom sadržava pet poglavlja. To su: Temeljne odrednice kvalitete (od 3. do 47. stranice); Gurui kvalitete (od 51. do 72. stranice); Načela upravljanja kvalitetom (od 75. do 103. stranice); Modeli upravljanja kvalitetom (od 107. do 176. stranice) i Metode, tehnike i alati upravljanja kvalitetom (od 179. do 233. stranice).

U prvom dijelu knjige, koji nosi naziv „Temeljne odrednice kvalitete“, obradili su se povijest kvalitete i pojam kvalitete, navele temeljne skupine pokazatelja kvalitete, analizirala kvaliteta kao relativna kategorija te prezentirale vrste kontrole kvalitete, načini osiguranja kvalitete, kao i najpoznatije nagrade za kvalitetu. U završnoj točki prvog poglavlja prezentiran je i hrvatski pogled na kvalitetu.

U drugom dijelu knjige, koji nosi naziv „Gurui kvalitete“, predstavljeno je devet najvažnijih autora i njihovi ključni doprinosi u području kvalitete. Ti autori, koji se nazivaju "guruima kvalitete", su: Deming, Juran, Feigenbaum, Ishikawa, Taguchi, Shingo, Crosby, Peters i Møller.

U trećem dijelu knjige, koji nosi naziv „Načela upravljanja kvalitetom“ detaljno je, nakon uvodnog teorijskog pristupa, obrađeno osam temeljnih načela upravljanja kvalitetom.

U četvrtom dijelu knjige, koji nosi naziv „Modeli upravljanja kvalitetom“, analizirana su tri ključna modela: TQM, ŠEST SIGMA i ISO 9000 te u manjem obujmu i Kaizen, 5S, Vitka proizvodnja i metodologija dvadeset ključeva.

U petom dijelu knjige, koji nosi naziv „Metode, tehnike i alati upravljanja kvalitetom“, sistematično su navedene najvažnije metode, tehnike i alati za upravljanje kvalitetom.

Razlozi pisanja ove knjige mogu se opisati kroz sljedeće tri rečenice:

1. Tematika je vrlo aktualna i stalno izazovna, jer globalizacija i recesija nameću kvalitetu kao imperativ poslovanja u svim gospodarskim djelatnostima.
2. Potreba za obrazovanjem kadrova svih razina, kako o ulozi kvalitete na poslovanje tako i njezinoj implementaciji, veća je nego ikada.
3. Mada je sve veći broj knjiga iz ovog područja na našem tržištu, javila se potreba da se znanstveno - stručna obilježja kvalitete prikažu jednostavno. To se pokušalo mnoštvom primjera iz prakse kao i slikovnim prikazima vezanim za područje upravljanja kvalitetom.

Izdavač knjige Upravljanje kvalitetom je Ekonomski fakultet u Splitu. Knjiga se može naručiti od izdavača, slanjem narudžbenice ili kontaktiranjem Diane Mijačika, stručne savjetnice, na telefon 021 430 616, mob. 091 4430 616 ili e-mail: mijacika@efst.hr

Cijena je 200 kn

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

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

Pristupnice se mogu dobiti kod poslovne tajnice HDK Jadranke Pavlinić Tomlinson, telefon +385 1 4923 077, mob 099 504 65 99 (uredovno vrijeme 09-14 sati) ili zatražiti e-porukom na adresu [reg@hdkkvaliteta.hr](mailto:reg@hdkkvaliteta.hr)  
Pristupnica za učlanjenje može se naći i popuniti i na web-stranici:  
<http://www.hdkkvaliteta.hr/clanovi>

Upravni odbor HDK

**OBAVIJEST O  
ČLANARINAMA****Kolektivni članovi**

Voditeljima „grupe kvalitete“ kolektivnih članova kojima je dospijeće podmirjenja članarine nakon 1. rujna, ovih dana šaljemo dopise i račune za nastavak članstva.

Molimo sve voditelje da provjere točnost podataka objavljenih u *Popisu kolektivnih članova* na našoj web-stranici te da ažuriraju eventualne promjene slanjem poruke na e-adresu: [reg@hdkvaliteta.hr](mailto:reg@hdkvaliteta.hr). Za promijenjenog člana u grupi, podaci koje trebamo su: ime, prezime, datum rođenja i e-adresa.

**Članovi pojedinci**

Članove pojedince, kojima istječe članstvo u zadnja dva mjeseca ove godine, podsjećamo da za obnovu članstva trebaju platiti godišnju članarinu. Pojedinačna članarina i dalje je 100 kuna, a za studente i umirovljenike 50 kuna.

**Podaci za uplatu:**

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

*Prilikom plaćanja, u rubrici „Opis plaćanja“ obavezno navedite: ime i prezime, god. član. 2010.*

*Jedinstveni „Poziv na broj“ – 380-10.*

Za provjeru datuma isteka članarine ili za informaciju o Vašem „pozivu na broj“ koji Vam je dodijeljen kod učlanjenja za obnovu članarine, možete se obratiti poslovnoj tajnici Društva Jadranki Pavlinić Tomlinson na tel. 01 4923 077, mob. 099 504 65 99 u uredovno vrijeme – 9 do 14 sati. ili porukom na e-adresu [reg@hdkvaliteta.hr](mailto:reg@hdkvaliteta.hr)