

## UVODNIK

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

Konferencija koju već dugo najavljujemo je pred nama. Još uvijek se stignete prijaviti i sudjelovati u njoj.

U ovom broju glasila:



- pozivamo vas na **14. HRVATSKU KONFERENCIJU O KVALITETI i 5. znanstveni skup HDK** koji će se održati **15. do 17. svibnja 2014 .** u **Baški** na otoku Krku
- izvješćujemo o aktivnostima iz programa HDK Članovi za članove
- prenosimo vijest o certifikaciji Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje prema normi ISO 9001:2008
- prenosimo vijest o akreditaciji laboratorija Hrvatskog zavoda za transfuzijsku medicinu, našeg kolektivnog člana
- donosimo vam zadnji dio jednog Juranovog članka *Kako biti konzultant*

Pogledajte još vijesti iz normizacije, akreditacije, mjeriteljstva, izdavaštva, zanimljive web stranice i najave nekih drugih skupova i događanja.

I ovaj put vas podsjećamo na pogodnosti koje donosi članstvo u *Hrvatskom društvu za kvalitetu* (nova pogodnost je 10 % popusta na Lean Six Sigma Back i Green Belt programe koje nudi tvrtka Qualitas) 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).

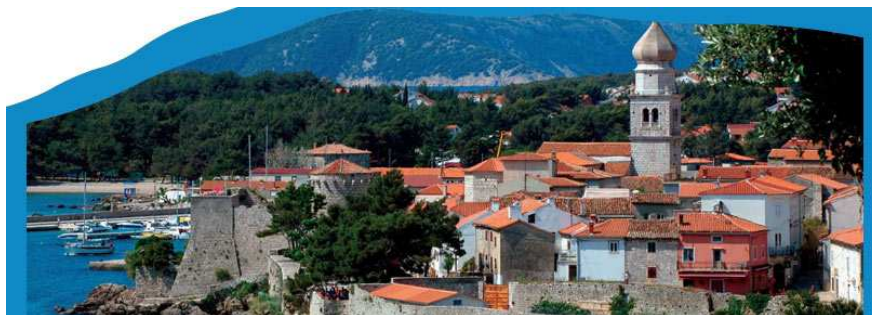
Pratite nas i dalje na [www.hdkkvaliteta.hr](http://www.hdkkvaliteta.hr), a do sljedećeg broja ovog Glasila, uspješan nastavak ove poslovne godine. Ne zaboravite upravljati kvalitetom i u svom privatnom životu.

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

**POZIV NA  
14.  
HRVATSKU  
KONFERENCIJU O  
KVALITETI**



Poštovani članovi HDK, kolege i suradnici, dosadašnji sudionici HRVATSKIH  
KONFERENCIJA O KVALITETI,

**5. znanstveni  
skup  
Hrvatskog  
društva za  
kvalitetu**

Zadovoljstvo nam je što vas možemo pozvati na **14. HRVATSKU KONFERENCIJU O KVALITETI** i **5. znanstveni skup Hrvatskog društva za kvalitetu**, međunarodni stručni i znanstveni skup koji će se održati **od 15. do 17. svibnja 2013. godine** u Hotelu Corinthia u **Baški na otoku Krku**.

Vjerujemo da ćete među ponuđenim temama pronaći one zanimljive za vas, vaše organizacije, vaš djelokrug rada i interesa.

**15-  
17.05.2014.  
Baška (otok  
Krk)**

Srdačan pozdrav,

Upravni odbor HDK/Organizacijski odbor/Programski Odbor

## **TEMATSKA PODRUČJA**

Sukladno problemima, kako globalnim tako i našim – lokalnim i specifičnim, teme su usmjerene na najbitnije segmente života pojedinca i društva u cjelini:

- 1. KVALITETA ZA USPJEŠNO DRUŠTVO** *Društvena odgovornost - Integrirani sustavi upravljanja - Kvalitetna i učinkovita javna uprava - Iskustva u korištenju EU fondova za kvalitetniji život građana - Kvaliteta u sustavu obrazovanja i kvalitetno obrazovanje - Kvaliteta u zdravstvu - Kvaliteta u turizmu - Infrastruktura za kvalitetu u Hrvatskoj i svijetu - Uloga medija u promicanju kvalitete*
- 2. RAZVOJ GOSPODARSTVA** *Razvoj novih proizvoda i procesa - Komunikacija unutar i izvan organizacije - Energetska učinkovitost - Zaštita okoliša - Održivi razvoj, upravljanje rizicima - Razvoj ljudskih potencijala, motivacija - Sigurnost i kvaliteta proizvoda i usluga na tržištu*

Sudionici: 2.000 kn

Sudionici – članovi HDK: 1.800 kn

Autori (prvi autor): 1.000 kn

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

Sudionici: 1.200 kn

Sudionici – članovi HDK: 1.080 kn

Autori (prvi autor na prihvaćenom radu): 600 kn

Pristojba je oslobođena plaćanja PDV-a

**Pristojba uključuje:** zbirku sažetaka, zbirku radova na CD-u, tiskane materijale  
**Slobodan pristup** radnom dijelu Konferencije imaju umirovljenici – članovi HDK i studenti.

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

*Predavanje i raspravljaonica na temu:*

## ISO 9001:2015 pred vratima – što bi moglo biti novo u novoj ISO 9001 normi?

*održani su 23. travnja 2014. u zgradi Hrvatskog inženjerskog saveza, Berislavićeva 6, u Zagrebu*

Predavanje je pripremio naš član g. **Dragutin Vuković**, bilo je namijenjeno samo članovima HDK, bez ikakve pristojbe.

**HDK**  
**Članovi za**  
**članove**



Vezano uz sadržaj predavanja, autor se ogradio:

*„Ova prezentacija predstavlja autorovo viđenje mogućih promjena u sadržaju i formi norme, tj. izgleda budućeg izdanja norme ISO 9001:2005 i utjecaja koje bi te promjene mogle imati na sustave upravljanja kvalitetom, temeljeno na raspoloživim informacijama o procesu revizije norme koji je još u tijeku.*

***Nema jamstva da će ovdje predstavljene promjene zaista biti u tom obliku usvojene u konačnoj verziji norme, niti da konačna verzija neće uključiti promjene koje ovdje nisu spomenute.***

*Namjera ove prezentacije je potaknuti na razmišljanje i raspravu o mogućim promjenama i utjecajima koje bi one mogle imati na naše sadašnje sustave upravljanja kvalitetom, kako bismo spremniji dočekali planirano objavljivanje norme u rujnu 2015. godine.“*



Okupilo se preko trideset članova HDK koji su sa zanimanjem poslušali predavanje, a uslijedila je rasprava, šira od teme samog predavanja. Za sve one članove HDK koji nisu mogli nazočiti ovom predavanju izravnim mailom smo, uz dopuštenje autora, poslali prezentaciju te nekoliko fotografija sa skupa.

Prezentaciju možete pronaći i na [www.hdkvaliteta.hr](http://www.hdkvaliteta.hr)

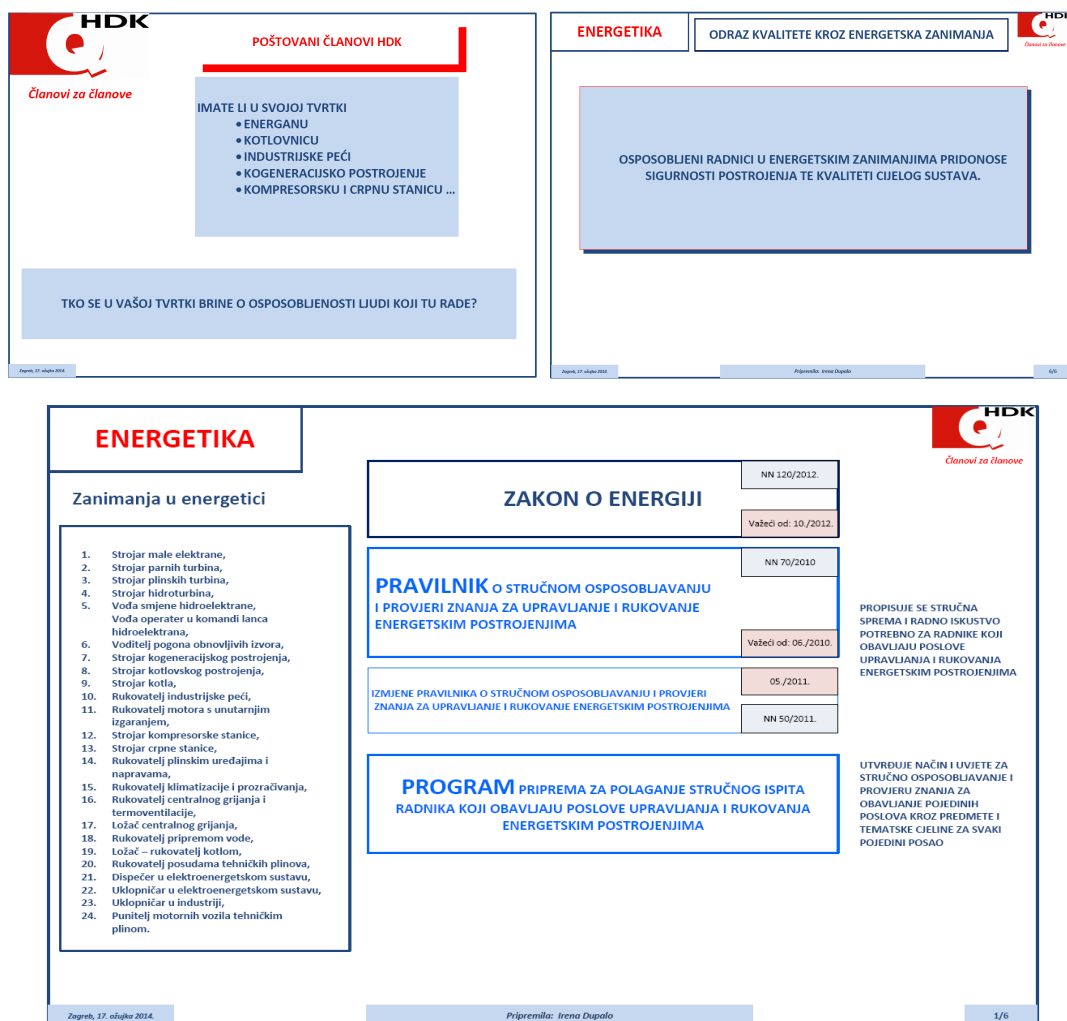
Još jednom zahvaljujemo predavaču i svima koji su sudjelovali.

Gđa **Irena Dupalo**, član HDK, pripremila je informativni materijal vezano uz zakonsku obavezu školovanja i polaganja stručnog ispita onih koji rade u energetske zanimanjima, kao na primjer:

- Rukovatelj industrijske peći
- Strojari kompresorske stanice
- Ložači centralnog grijanja
- Rukovatelj pripremom vode
- Rukovatelj posudama tehničkih plinova
- ....

Zakonodavac je predvidio kazne za one pravne i fizičke osobe koje na određenim poslovima zapošljavaju radnike koji nemaju položen stručni ispit. Imate li u svojoj tvrtki energan, kotlovnice, industrijske peći, kompresorsku i crpnu stanicu itd, provjerite tko vodi brigu o osposobljenosti ljudi koji tamo rade.

**HDK**  
Članovi za članove



The image shows a series of presentation slides from HDK. The slides cover topics such as 'POŠTOVANI ČLANOVI HDK', 'ENERGETIKA', 'ZAKON O ENERGIJI', and 'PRAVILNIK O STRUČNOM OSPOSOBLJAVANJU I PROVIJERU ZNANJA ZA UPRAVLJANJE I RUKOVANJE ENERGETSKIM POSTROJENJIMA'. It lists various energy-related professions and provides a list of 24 specific roles. The slides also mention the 'PROGRAM PRIPREMA ZA POLAGANJE STRUČNOG ISPITA RADNIKA KOJI OBAVLJAJU POSLOVE UPRAVLJANJA I RUKOVANJA ENERGETSKIM POSTROJENJIMA'.

Materijal je e-mailom poslan svim članovima, a interes za **interno predavanje na tu temu je iskazala Petrokemija Kutina, kolektivni član HDK.**



Najava  
sljedećeg  
EOQ  
kongresa

11-  
12.06.2014.  
Gothenburg,  
Švedska



Welcome to EOQ Conference 2014 - "Managing Challenges in Quality Leadership" covering

- **Developing adaptability** - how do we develop organisational competence that combines adaptability with the ability to perceive new needs, and how do we create robust processes that remain flexible and open to change?"
- **Developing customer collaboration** - How do organisations that are skilled at both interpreting and balancing the future needs and anticipations of stakeholders operate, and how do organisations that build local partnerships with the customer work?"
- **Developing accountability for quality** - "How can interest in- and understanding of the impact of quality work on the results of the organisation achieve a greater breakthrough among owners? How can management and quality assurance better understand and support one another in developing the organisation?"
- **Developing leadership for improvement** - How can a more motivational leadership be developed so that internal rate of improvement increases, while producing the desired results at the same time? How do we create an improvement culture where employees, managers and customers are participatory across professional and organisational lines?

više informacija na [www.quality2014.eu](http://www.quality2014.eu)

## AKREDITACIJA LABORATORIJA HRVATSKOG ZAVODA ZA TRANSFUZIJSKU MEDICINU PREMA HRN EN ISO 15189 i HRN EN ISO/IEC 17025

Hrvatski zavod za transfuzijsku medicinu od 2001. godine posjeduje certifikat ISO 9001 kao potvrdu učinkovitog i djelotvornog sustava upravljanja kvalitetom u svim područjima organizacije. Obzirom da je Hrvatski zavod za transfuzijsku medicinu odgovoran za ispitivanje uzoraka donora tkiva i organa kao i uzoraka bolesnika koji boluju od krvlju prenosivih bolesti, kao nadogradnju već postojećeg sustava upravljanja kvalitetom, 5 medicinskih laboratorija koji su u sklopu Laboratorijske dijagnostike i kliničke transfuzije - Odjel za molekularnu dijagnostiku, Odjel za dijagnostiku krvlju prenosivih bolesti, Odjel za trombotičnu i leukocitnu dijagnostiku i hemostazu, Odjel za eritrocitnu dijagnostiku i Odjel za mikrobiologiju – odlučili su se za akreditaciju prema HRN EN ISO 15189 normi, a Odjel za mikrobiologiju i prema HRN EN ISO/IEC 17025.

Vijesti naših  
članova

Inicijalni sastanak za akreditaciju je održan u svibnju 2010., a upit HAA za dobivanje akreditacije je poslan u veljači 2012. Prijava za akreditaciju je poslana u veljači 2013. prilikom koje je prihvaćena naša dokumentacija. Ocjenjivanje od grupe ocjenitelja HAA provedeno je u studenom 2013.

HAA je nakon provedenog akreditacijskog audita donijela pozitivnu odluku o akreditaciji, te je Hrvatskom zavodu za transfuzijsku medicinu u ožujku 2014. godine izdana Potvrda o akreditaciji na razdoblje od 5 godina.

## Vijesti naših članova



Potvrdu o akreditaciji smo dobili za prijavljena područja prema normi HRN EN ISO 15189: za **Serološku i molekularnu dijagnostiku krvlju prenosivih bolesti, Eritrocitnu dijagnostiku i hemostaza i Mikrobiološko ispitivanje sterilnosti uzoraka tkiva**, i prema normi HRN EN ISO/IEC 17025: za **Ispitivanje sterilnosti farmaceutskih proizvoda za parenteralnu primjenu**.

## Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje dodijeljen certifikat ISO 9001

### HZZO-u dodijeljen certifikat ISO 9001

Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje certificiran je 19. prosinca 2013. godine po normi ISO 9001- sustav upravljanja kvalitetom. Ravnatelju HZZO-a prim. Siniši Vargi, dr.med.dent. svečano je predan certifikat 22. siječnja 2014. godine. Certifikat je uručio Ranko Režek, direktor certifikacijske kuće DNV GL.



**HZZO-u  
dodijeljen  
certifikat  
ISO 9001**

Gospodin Režek čestitao je ravnatelju i HZZO-u na dobivenom certifikatu, te naglasio važnost uspostave sustava upravljanja kvalitetom po ovoj normi. Certifikatom je potvrđena učinkovita implementacija sustava upravljanja kvalitetom u HZZO-u, sukladno zahtjevima ove međunarodne norme. Također, postignut je vrlo važan strateški cilj čime je još jednom potvrđena usmjerenost HZZO-a na zadovoljstvo svojih osiguranika.

Certifikat ISO 9001 prepoznatljiv je znak kod organizacija koje u svom poslovanju posebnu pozornost posvećuju kvaliteti svojih proizvoda i usluga. Naime, norma sadržava međunarodno primjenjive zahtjeve za kvalitetu proizvoda, usluga i razvoja, te pruža smjernice za poboljšanje učinkovitosti organizacije i njeno upravljanje na sustavan način, što je preduvjet za osiguranje stalnog napretka.

## **Certifikacijska kuća Bureau Veritas organizirala je 11.4.2014. u Ljubljani seminar vezano uz buduće izdanje norme ISO 9001:2015**

**Održano  
predavanje  
o budućoj  
normi  
ISO  
9001:2015**

Predavač je bio **Dr.Nigel Croft**, predsjednik tehničkog pododbora koji pri ISO-u priprema ovu normu. Prisutno je bilo oko 100 ljudi, najviše iz Slovenije, ali i Hrvatske, Srbije, Francuske, Velike Britanije, Italije, Mađarske, Češke, Poljske, Finske.

Dr.Nigel Croft je u zanimljivom predavanju u prvom dijelu predstavio najnovije trendove na području sustava vođenja, harmonizaciju ISO i drugih standarda kvalitete i rukovođenja te ISO »Annex SL« kojim je određena osnovna struktura svih budućih ISO standarda za vođenje.

U drugom dijelu je detaljno predstavio ciljeve i očekivanja koje nova verzija ISO 9001 donosi, do sada obavljen rad ISO TC 176, te sadržaj ISO DIS, koji je trebao biti prema planu objavljen u travnju 2014, ali kasni za najmanje mjesec dana. U nastavku prikazao je sljedeće faze razvoja ove norme do rujna 2015, kada će konačno biti izdana. Prema g.Croftu, glavne novosti u standardu su prije svega manje administrativno birokratskih zahtjeva, a ujedno veća orijentiranost prema poslovnoj uspješnosti organizacija.





**Održano  
predavanje  
o budućoj  
normi  
ISO  
9001:2015**



Zahvaljujući dogovoru između tvrtke *Bureau Veritas* i HDK, **članovi HDK su imali 25% popusta na kotizaciju**. Seminaru je nazočila gđa Anica Hriberski-Leskovar iz Vetropaka, kolektivnog člana HDK.

## Ažurirani popis akreditiranih umjernih laboratorija

**29. travnja 2014.**

### Vijesti iz akreditacije

Objavljujemo ažurirani popis akreditiranih umjernih laboratorija iz zemalja u regiji, koji sadrži sve promjene do kojih je došlo u odnosu na siječanj 2014., kada je objavljeno prethodno izdanje tablice.

Navedeni popis izrađen je u okviru regionalnog IPA 2011 projekta pod nazivom: Quality Infrastructure in the Western Balkans and Turkey te sadrži podatke o akreditiranim umjernih laboratorijima iz Bosne i Hercegovine, Crne Gore, Hrvatske, Makedonije i Srbije. Navedeni popis objavljuju sva akreditacijska tijela navedenih zemalja na svojim mrežnim stranicama s ciljem razmjene informacija i poticanja suradnje u ovom području. Popis akreditiranih umjernih laboratorija sadrži kontakt podatke te područje akreditacije navedenih laboratorija.

HAA je jedna od korisnica navedenog projekta uz druga akreditacijska, normizacijska i mjeriteljska tijela iz Albanije, Bosne i Hercegovine, Crne Gore, Hrvatske, Kosova, Makedonije, Srbije i Turske.

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



## Hrvatska jezična verzija europskoga tehničkoga izvještaja HRI CEN/TR 15569:2010 Čvrsta biogoriva – Upute za sustav osiguranja kvalitete prijevod je engleske verzije europskoga tehničkoga izvještaja CEN/TR 15569:2009

Izvorni tekst tehničkoga izvještaja pripremio je tehnički odbor CEN/TC 335, Solid biofuels, čije je tajništvo u SIS-u.

### Vijesti iz normizacije

Osiguranje kvalitete definirano je kao dio upravljanja kvalitetom usmjereno na osiguravanje povjerenja da će zahtjevi za kvalitetu biti ispunjeni. Da bi se to ostvarilo, procesi u lancu opskrbe trebaju biti pod kontrolom. Učinkovita kontrola može se postići ako svaki operator u lancu opskrbe primjenjuje osiguranje kvalitete. Dobro oblikovan sustav osiguranja kvalitete za čvrsta biogoriva može pridonijeti transparentnijem i učinkovitijem tržištu biogoriva. Na temelju zahtjeva korisnika te poznatih prednosti i nedostataka sirovine i procesa, operatori mogu dokazati da su poduzete mjere za osiguranje željene kvalitete. Time se stvara povjerenje u proizvode. U ovome tehničkom izvještaju naziv „proizvod“ odnosi se na čvrsto biogorivo. Smjernice i upute dane u ovome tehničkom izvještaju nisu zahtjevi nego preporuke. Preporučuje se da tvrtka izradi svoj posebni priručnik koji odražava sustav osiguranja kvalitete.

Ove su upute izrađene radi informacija o osiguranju kvalitete čvrstih biogoriva i daju metodologiju koja će pomoći operatorima u industriji čvrstih biogoriva da oblikuju prikladan sustav osiguranja kvalitete u skladu sa svojim potrebama. Služe kao prateći dokument za primjenu dokumenta CEN/TS 15234. Primjenjive su za sve operatore koji se bave čvrstim biogorivima koja potječu iz sljedećih izvora:

- proizvodi poljoprivrede i šumarstva
- biljni otpad iz poljoprivrede i šumarstva
- biljni otpad iz prehrambene industrije
- drveni otpad, osim drvnog otpada koji može sadržavati halogenizirane organske spojeve ili teške metale zbog obrade sredstvima za konzerviranje drva ili premazima za drvo, koji uključuje osobito drveni otpad koji nastaje pri gradnji i rušenju građevina
- vlaknasti biljni otpad iz mehaničke prerade drvne celuloze i proizvodnje papira iz drvne celuloze, ako se suspaljuje na mjestu proizvodnje, a proizvedena se toplina upotrebljava
- otpadno pluto.

Hrvatski tekst tehničkoga izvještaja HRI CEN/TR 15569:2010 pripremio je tehnički odbor HZN/TO 238, Čvrsta biogoriva, Hrvatskoga zavoda za norme. Hrvatski tehnički izvještaj objavljen je na hrvatskome jeziku i može se kupiti po cijeni od 355,00 kn, a za članove Hrvatskog zavoda za norme cijena je 284,00 kn.

Više podataka o HRI CEN/TR 15569:2010 možete saznati na web stranici [www.hzn.hr](http://www.hzn.hr)

## Objavljeni mini vodiči za male i srednje poduzetnike

### Vijesti iz normizacije

U sklopu II. faze projekta „BIZimpact“ - *Poboljšavanje informiranosti hrvatske poslovne zajednice*, Ministarstvo poduzetništva i obrta predstavilo je četiri mini vodiča za male i srednje poduzetnike. Mini vodiči su predstavljeni na Nacionalnoj konferenciji projekta 28. veljače 2014. u Europskom domu (Cesarčeva 4, Zagreb).

Mini vodiči predstavljeni na konferenciji donose novosti iz područja sigurnosti hrane, normi za industrijske proizvode, zaštite intelektualnog vlasništva i zaštite tržišnog natjecanja i državnih potpora. U izradi mini vodiča sudjelovali su predstavnici sljedećih institucija:

Ministarstvo poljoprivrede i Hrvatski zavod za norme – *Sigurnost hrane*

Ministarstvo gospodarstva i Hrvatski zavod za norme – *Norme za industrijske proizvode*

Državni zavod za intelektualno vlasništvo – *Prava intelektualnog vlasništva*

Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja – *Zaštita tržišnog natjecanja i državne potpore.*

## Vijesti iz normizacije



U ime Hrvatskog zavoda za norme mini vodiče *Sigurnost hrane* i *Norme za industrijske proizvode* na konferenciji su predstavile Tea Havranek i Ana Marija Boljanović koje su uz Mirka Vukovića i Danijelu Novotu Krajnović sudjelovale u izradi mini vodiča.



Tea Havranek i Ana Marija Boljanović

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

U nedostatku drugih vijesti iz mjeriteljstva, podsjetit ćemo se što sve spada u zakonom uređeno područje

## Zakonita mjerila

Mjeriteljski se nadzor obvezno obavlja nad slijedećim mjerilima:

**1. mjerilima koja se upotrebljavaju u trgovačkim poslovima kod kojih se cijena robe odnosno učinjene usluge određuje na temelju mjerenja i služe za određivanje**

- duljine, ploštine i obujma
- toplinske i električne energije
- obujma protekle tekućine i plina
- mase
- gustoće (alkoholmetri, saharimetri, areometri opće namjene, denzitometri i piknometri)
- vlažnosti (vlagomjeri zrna žitarica i sjemenki uljarica)

**2. mjerilima koja se upotrebljavaju u zdravstvu, veterinarstvu i ispitivanju lijekova, i to:**

- visine
- mase
- krvnog tlaka
- ionizirajućega zračenja u radioterapiji
- dioptrije
- temperature ljudi i životinja
- obujma (medicinske injekcijske štrcaljke, odmerno laboratorijsko posuđe: birete, pipete i drugo)
- gustoće (urinometri)

**3. mjerilima koja se upotrebljavaju u zaštiti okoliša, zaštiti na radu i zaštiti od nesreća, i to:**

- ionizirajućega zračenja u okolišu
- za ispitivanje električnih instalacija
- širine i nadvisivanja kolosijeka
- tlaka
- temperature
- mase
- za mjerenje udjela etilnog alkohola u izdahu ispitnika

**4. mjerilima koja se upotrebljavaju u prometu:**

- za nadzor ograničenja brzine u cestovnom prometu
- za mjerenje duljine puta kočenja
- za određivanje cijene prijevoza (taksometri i tahometri u vozilima za iznajmljivanje)
- za nadzor ispušnih plinova
- za provjeru tlaka u gumama motornih vozila
- za provjeru najvećeg dopuštenog osovinskog opterećenja vozila
- za određivanje kočne sile po obodu kotača kod vozila na motorni pogon i priključnih vozila
- za ispitivanje ispravnosti tahografa
- za mjerenje udjela etilnog alkohola u izdahu vozača

### Vjesti iz mjeriteljstva



**5. mjerilima koja su uključena u sustav tarifiranja:**

- mjerila vremena u uređajima za periodično registriranje vršne električne snage

**6. mjerilima koja se upotrebljavaju u pripremi službenih izvješća koja donose državni organi i od njih ovlaštene pravne osobe, a za koja su sukladno članku 22. Zakona o mjeriteljskoj djelatnosti propisani mjeriteljski zahtjevi, osim onih mjerila čija se ispravnost provjerava prije upotrebe etalonima s valjanom potvrdom o umjeravanju, odnosno referencijskim tvarima s valjanom potvrdom o ispravnosti**

**7. kontrolnim uređajima koji se upotrebljavaju kao etaloni za ispitivanje i ovjeravanje mjerila:**

- duljine, ploštine i obujma
- toplinske i električne energije
- obujma protekle tekućine i plina
- za ispitivanje kontrolnih uređaja za tahografe.

Mjeriteljski nadzor nad mjerilima se odnosi kako i na mjerne sustave tako i na pomoćne uređaje za očitavanje i zapisivanje cijene koji su pridruženi mjernim uređajima.

Mjeriteljski se nadzor provodi nad svim mjerilima koja se upotrebljavaju za mjerenje različitih fizikalnih veličina, pretvorbu različitih fizikalnih veličina, ili pretvorbu omjera (strujni i naponski mjerni transformatori, mjerila temperature, mjerila tlaka, mjerila gustoće i sl.), da bi se izmjerila neka veličina.

Mjeriteljski nadzor nad mjerilima provodi se ili za svako pojedinačno mjerilo posebno ili za mjerni sustav kao cjelinu.

*preneseno s [www.dzm.hr](http://www.dzm.hr)*

---

**7.-  
9.05.2014.  
Opatija**



CENTAR  
ZA PLIN  
HRVATSKE d.o.o.



HRVATSKA  
STRUČNA  
UDRUGA ZA  
PLIN

Vas pozivaju na

**29. MEĐUNARODNI ZNANSTVENO-STRUČNI  
SUSRET STRUČNJAKA ZA PLIN**

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

---

**Najave  
skupova  
raznih**

**15.-  
17.05.2014.  
Baška,  
otok Krk**



**Pozivamo vas na**

**14. HRVATSKU KONFERENCIJU O KVALITETI i 5. znanstveni skup Hrvatskog društva za kvalitetu, kao međunarodni stručni i znanstveni skup koji će se održati od 15. do 17. svibnja 2013. godine u Hotelu Corinthia u Baški na otoku Krku.**

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



19.-  
20.05.2014.  
Grand hotel  
Adriatic  
Opatija

Povodom obilježavanja Svjetskog dana mjeriteljstva (20.5.2014.) i  
Svjetskog dana akreditacije (9.6.2014.) održava se:

## 9. MEĐUNARODNA KONFERENCIJA O MJERITELJSTVU I AKREDITACIJI

Zakonsko mjeriteljstvo i akreditacija  
Trgovanje emisijama stakleničkih  
plinova u EU - godinu dana kasnije

19. i 20. svibnja 2014.  
Opatija, Grand hotel Adriatic

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

Najave  
skupova  
raznih

22.-  
23.05.2014.  
Hotel Aristos  
Zagreb

 **VELEUČILIŠTE VELIKA GORICA**  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES VELIKA GORICA

  
Dani kriznog upravljanja  
Crisis Management Days

7. međunarodna znanstvena i stručna konferencija  
**Dani kriznog upravljanja**

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

20.05.2014.

*SVJETSKI DAN MJERITELJSTVA*

22.05.2014.  
Hotel  
Antunović  
Zagrebu



<http://www.logiko-edukacija.com/logistika/3-dan-moderne-logistike/>

2.-  
04.06.2014.  
Opatija

  
HRVATSKO DRUŠTVO ODRŽAVATELJA  
CROATIAN MAINTENANCE SOCIETY

**20. MEĐUNARODNO SAVJETOVANJE HDO-a**

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

9.06.2014.

## World Accreditation Day

9 June 2014

*SVETSKI  
DAN  
AKREDITA-  
CIJE*



Accreditation: Delivering confidence in the provision of energy



9.-  
11.06.2014.  
Vodice



Peto savjetovanje  
Iskustva laboratorija u primjeni HRN EN  
ISO/IEC 17025

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

Najave  
skupova  
raznih

11.-  
13.06.2014.  
Zenica  
(BiH)

## TREĆA KONFERENCIJA ODRŽAVANJE 2014

Sve informacije u vezi Skupa možete dobiti na:  
telefone : +387 32 449-143, 449-145,  
fax:+387 32 246-612  
E-mail: [sjasarevic@mf.unze.ba](mailto:sjasarevic@mf.unze.ba)

11.-  
12.06.2014.  
Gothenburg,  
(Švedska)



[www.quality2014.eu](http://www.quality2014.eu)

15.-  
16.09.2014.  
Guimaraes  
(Portugal)



1st International Conference on  
Quality Engineering and Management

"A better world with Quality"

University of Minho, Guimarães, Portugal  
September 15-16, 2014

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



---

14.10.2014.

*SVJETSKI DAN NORMA*

---

15.-  
18.10.2014.  
Šibenik



Konferencija **KOMPETENTNOST LABORATORIJA**

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

---

18.-  
20.10.2014.  
Tel Aviv  
(Izrael)

The 20th International  
Conference of the Israel  
Society for Quality

Tel Aviv, Israel  
November 18-20  
2014

*First Announcement and Call for Papers*

<http://www.isas.co.il/quality2014/index.php>

---

**Najave  
skupova  
raznih**

9.-  
15.11.2014

**Europski tjedan kvalitete**

moto: **Winning through Quality**

---

13.-  
14.11.2014.  
Portorož  
(Slovenija)



**SLOVENSKO ZDRUŽENJE ZA  
KAKOVOST IN ODLIČNOST**

Godišnja konferencija u Portorožu

---

10.-  
12.12.2014.  
Hotel "Kraljevi  
čardaci"  
Kopaonik  
(Srbija)

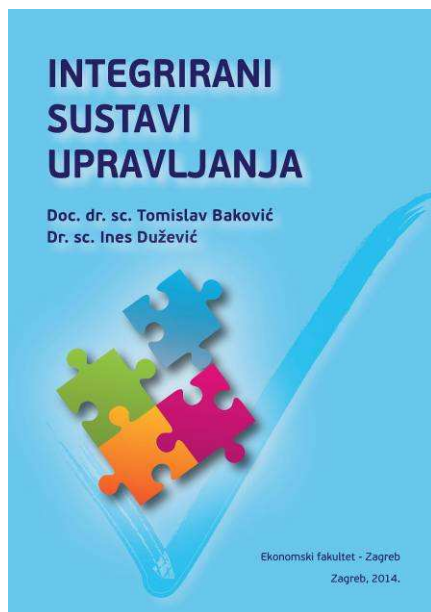


**XVI NACIONALNI i II MEĐUNARODNI NAUČNO STRUČNI  
SKUP -SISTEM KVALITETA USLOV ZA USPEŠNO  
POSLOVANJE I KONKURENTNOST**

[www.aqss.rs](http://www.aqss.rs)

---

## Vijesti iz izdavaštva



Kada je riječ o normama te procesima normizacije i integracije normi koji su središnja tema ovoga udžbenika može se utvrditi kako malo koji pojam posjeduje veću društvenu ili ekonomsku važnost od pojma normizacije.

Uobičajeni način života svakoga pojedinca, poslovanja svake organizacije ili funkcioniranja bilo koje društvene zajednice, omogućen je ili barem uvelike olakšan, upravo zahvaljujući normizaciji. Važnost normi uočena je već u najstarijim civilizacijama o čemu svjedoče brojni povijesni zapisi, a protekom vremena naša ovisnost o normama postaje sve veća.

Ovaj udžbenik usredotočen je na sustave upravljanja i njihovu normizaciju upravo zato što broj normi na tome području u posljednjih nekoliko godina ekspanzivno raste.

Porastom broja normi za sustave upravljanja javlja se pitanje njihove integracije u jedinstveni sustav upravljanja. Nadalje, brojni su unutarnji motivi koji potiču organizaciju na integraciju sustava upravljanja, uključujući postizanje troškovne efikasnosti, unaprijeđenje produktivnosti, ispunjavanje zahtjeva korisnika i tržišnu prepoznatljivost. Jedan od motiva za pisanje udžbenika je činjenica kako primjena brojnih integriranih sustava upravljanja, a posljedično i njihova integracija, može uvelike unaprijediti konkurentnost hrvatskih poduzeća

U knjizi su obuhvaćene sve najvažnije problemske skupine iz područja normiranih sustava upravljanja i njihove integracije. Pri tome su uvaženi najnoviji trendovi na području normizacije i integracije sustava upravljanja kao i relevantna inozemna literatura.

Udžbenik je podijeljen na sedam poglavlja. U prvome poglavlju udžbenika definira se pojam sustava upravljanja te se analizira odnos između sustava kvalitete i strateškog upravljanja organizacijom. Drugo poglavlje udžbenika posvećeno je normizaciji. Definirani su osnovni pojmovi i ključna tijela odgovorna za donošenje normi te je prikazan razvoj normi za sustave upravljanja. Slijedi poglavlje u kojemu se detaljno opisuje sustav upravljanja kvalitetom kao temelj za izgradnju integriranih sustava upravljanja. Detaljno se obrađuju zahtjevi norme ISO 9001:2008. Četvrto poglavlje uključuje pregled normiranog sustava upravljanja zaštitom okoliša i analize problematike održivog razvoja. U petome poglavlju udžbenika daje se prikaz ostalih najznačajnijih i najčešće primjenjivanih normiranih sustava upravljanja. Posebna pozornost posvećena je tematici upravljanja poslovnim rizicima jer se sve novije revizije normiranih sustava upravljanja oslanjaju na upravljanje rizicima. Audit sustava upravljanja je obrađen u šestome poglavlju udžbenika, a pristupi integraciji sustava upravljanja se analiziraju u posljednjem poglavlju.

Ovaj udžbenik primarno je namijenjen dvjema skupinama korisnika. Prvu predstavljaju studenti ekonomskih fakulteta zainteresirani za područje integracije sustava upravljanja koje predstavlja dio nešto šire menadžerske rasprave o učinkovitom upravljanju organizacijom. Pored pedagoške, knjiga ima i svoju stručnu vrijednost, jer može predstavljati putokaz brojnim menadžerima kvalitete kao i osobama zaduženima za izgradnju i funkcioniranje ostalih sustava upravljanja obrađenih u knjizi. Dodatnu dimenziju stručnoj vrijednosti ove knjige, pored aktualnosti teme, daje činjenica kako je literatura o integraciji sustava upravljanja jako oskudna, prije svega na nacionalnoj, ali i međunarodnoj razini.

Autori su Tomislav Baković i Ines Dužević.

## Pribavljanje bespovratnih sredstava iz EU fondova

**Između 2014 i 2020 Hrvatska će, iz fondova Europske Unije, dobiti preko 10 milijardi eura bespovratnih sredstava!**

Hrvatska ima na raspolaganju velika sredstva za razvoj koja, nažalost, premalo koristimo. Mnogi, a možda ni Vi, nemate dovoljno vremena za traženje informacija o mogućnosti korištenja bespovratnih sredstava. Znete li koja mjera, koji projekt bi Vama omogućio pristup sredstvima? Pitate li se kako pripremiti prijavnu dokumentaciju za određeni natječaj ili kako se uopće prihvatiti i odakle početi sa prijavom takvog projekta? Da bi našli odgovarajući put do bespovratnih sredstava EU, mi smo uz pomoć brojnih stručnjaka i savjetnika pripremili priručnik i CD.

### Vijesti iz izdavaštva



#### Priručnik i CD Vam:

- daje pregled svih aktualnih natječaja za bespovratna sredstva i popis ustanova koje ih raspisuju
- pruža brz i jednostavan odabir pravog natječaja za Vašu djelatnost
- pomaže pri pripremi prijave projekta na odgovarajući natječaj kao i vođenje projekta
- donosi primjere uspješnih projekata iz prakse
- uz povoljnu cijenu daje odmah upotrebljivu vrijednost

**Renata Šeperić Petak**, dipl. europeolog, rođena je 1965. godine u Zagrebu, gdje je i provela većinu života. Završila je Europske studije (BA HONS) na University of North London (Metropolitan University u Londonu), a znanje je usavršila na Lomonosov Moscow State University u Moskvi. Uz navedeno obrazovanje, dodatno se usavršavala na ekonomskim i političkim područjima, kao što su FDI (strana ulaganja), IA (Impact Assessment) i RIA (Regulatory Impact Assessment) u Parizu, Seulu, Tokiju, New Yorku i Brugeeu. Od 2000. godine nadalje, radila je kao pomoćnica ministra gospodarstva u sektoru za strana ulaganja i slobodne zone. Tijekom godina, iskustvo je dodatno stekla kroz rad u USAID –u, (United States Agency for International Development), a kao savjetnica za javne politike i regionalni razvoj na projektu "Poduzetna Hrvatska". Razvojem malog i srednjeg poduzetništva bavila se kao direktorica ureda OECD-a za Hrvatsku i BiH. Vlasnica je konzultantske tvrtke Logička matrica d.o.o., koja se bavi programima i fondovima EU, ruralnim i regionalnim razvojem, te strateškim planiranjem. Surađuje s lokalnim samoupravama, poduzetnicima, stranim i domaćim konzultantskim tvrtkama, međunarodnim organizacijama, kao što su Svjetska banka i UNDP, te nevladinim organizacijama u RH i inozemstvu. Autorica je raznih studija, strateških i razvojnih dokumenata.

**Božo Prelević**, diplomirani pravnik, rođen je u Zagrebu 1964. godine. Posjeduje bogato stručno iskustvo iz gospodarstva i državne uprave. Diplomirao je na Pravnom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu. Bio je član pregovaračkog tima za pristupanje RH Europskoj uniji u području financijskih usluga. Sudionik niza domaćih i europskih konferencija o europskom pravu. Kao predavač je osposobljavan na Europskom institutu za javnu administraciju (Maastricht). Predavač je s bogatim iskustvom predavanja iz područja europskog prava, radnog prava, trgovačkog prava, ovršnog prava, obveznog prava, prava tržišnog natjecanja, sprječavanja pranja novca za gospodarstvenike. Autor je brojnih stručnih članaka iz navedenih i drugih pravnih područja, objavljenih u domaćim stručnim časopisima (Informator, Pravo i porezi, Računovodstvo i porezi u praksi, Poslovni savjetnik, Direktor). Autor je stručnih knjiga i priručnika iz područja radnog prava (Zakon o radu, Radni odnosi), obveznog prava (Primjeri najčešćih ugovora u poslovnoj praksi), trgovačkog prava, ovršnog prava (Ovršni zakon), građanskog prava (Parnični postupak), zaštite potrošača i drugih pravnih područja.

<http://fpm.hr/proizvodi/prirucnici/118.html>



## Obilježavanje Europskog dana prava pacijenata

*Agencija za kvalitetu i akreditaciju u zdravstvu i socijalnoj skrbi kroz sudjelovanje u međunarodnim i nacionalnim projektima za osnaživanje pacijenata promiče svijest, podiže razinu znanja i podržava inicijative u svezi prava pacijenata*

Ove se godine Europski dan prava pacijenata obilježava 17. travnja. Agencija je aktivno uključena u promicanje svijesti o pravima pacijenata među građanima Republike Hrvatske, ali i posjetiteljima koji u sklopu međunarodnih propisa imaju pravo na korištenje zdravstvenih usluga u našoj zemlji.

Prava pacijenata prepoznata su i sastavni su dio standarda kvalitete objavljenih u **Pravilniku o standardima kvalitete zdravstvene zaštite i načinu njihove primjene**, u kojem se od ukupno devet skupina standarda kvalitete definira i standard **Prava i iskustva pacijenata, zadovoljstvo osoblja**.

Zanimljive  
web  
stranice

**Pravilnik o akreditacijskim standardima za bolničke zdravstvene ustanove** iz 2011. godine također uključuje Prava pacijenata, kao jedan od akreditacijskih standarda. Revidirana verzija hrvatskih akreditacijskih standarda za bolničke zdravstvene ustanove, koju je Agencija 2014. godine predala na odobrenje nadležnim tijelima, ponovno uključuje i standard o pravima pacijenata, sa osam definiranih zahtjeva koji odražavaju suvremeni međunarodni pristup ovom važnom području, ali i nacionalnu legislativu koja prepoznaje uključivanje pacijenata u zdravstvenu skrb.

Vrijeme u kojem je pacijent imao ulogu pasivnog promatrača svojeg vlastitog liječenja pripada prošlosti, a današnji pacijent ima pravo i dužnost aktivno sudjelovati u svojem liječenju, ali i u preventivnim aktivnostima očuvanja zdravlja. To se ogleda i podrazumijeva i u suvremenim odnosima na međunarodnom tržištu zdravstvenih osiguranja, koja nagrađuju aktivan pristup očuvanju zdravlja.

Da bi pacijent mogao biti ravnopravnim sudionikom u procesu odlučivanja, neophodna je kvalitetna komunikacija prilagođena pacijentu – ne samo od strane zdravstvenog osoblja, nego i ostalih dionika iz područja zdravstvene i socijalne skrbi. Komunikacija je također uključena u zahtjeve revidiranih akreditacijskih standarda čija se primjena očekuje u dogledno vrijeme.

Agencija kroz sudjelovanje u međunarodnim i nacionalnim projektima za osnaživanje pacijenata podržava inicijative u svezi prava pacijenata, omogućavajući svim sudionicima u skrbi za pacijenta dostup potrebne informacije, koje su temelj za promišljeno djelovanje.

preneseno s [www.aaz.hr](http://www.aaz.hr)

---

### **FQCE – Fondacija za kulturu kvaliteta i izvrsnost, Beograd**

Vijesti  
drugih  
organizacija  
za kvalitetu

Obraćamo Vam se u ime *Fondacije za kulturu kvaliteta i izvrsnost (FQCE)*, Beograd, partnerske organizacije koja upravlja *Nagradom za poslovnu izvrsnost „Oskar kvaliteta“*, sa željom da Vas podstaknemo da uzmete učešće na ovogodišnjem takmičenju za Nagradu.

Nagrada *„Oskar kvaliteta“* dodeljuje se svake godine u mesecu novembru, na Svetski dan kvaliteta. Pokrovitelj takmičenja za ovo prestižno priznanje je *Ministarstvo privrede Republike Srbije*, kao resorno ministarstvo za infrastrukturu kvaliteta, čiji je *ministar i predsednik Žirija* za dodelu Nagrade.

---

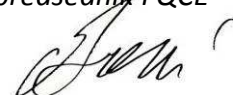
Privredna komora Srbije je suorganizator takmičenja i domaćin *Centralne manifestacije* na kojoj će biti uručene godišnje nagrade za poslovnu izvrsnost za 2014. godinu.

Nagrada *Oskar kvaliteta* se dodeljuje 20. put za redom, a od prošle godine uvedena je nova kategorija Nagrade: „**Oskar kvaliteta**“ za organizacije izvan teritorije Republike Srbije.

Bićemo počastvovani ukoliko odlučite da Vaša organizacija učestvuje na takmičenju za Nagradu za poslovnu izvrsnost „Oskar kvaliteta 2014“.

S poštovanjem.

Vladimir Trajković, predsednik FQCE



više informacija na [www.fqce.org.rs](http://www.fqce.org.rs)

Vijesti  
drugih  
organizacija  
za kvalitetu



---

**HRVATSKO DRUŠTVO MENADŽERA KVALITETE**

10 000 ZAGREB, Radoslava Cimermana 36 a

Tel.: +385 1 6556 233; Fax.: +385 1 6594 849

## Zaključci 15. međunarodnog simpozija o kvaliteti

15. međunarodni simpozij o kvaliteti u organizaciji Hrvatskog društva menadžera kvalitete (HDMK) održan je od 19. do 21. ožujka 2014. godine u Zagrebu. Suorganizatori simpozija su renomirana svjetska sveučilišta. Visoki pokrovitelj simpozija bio je Predsjednik Republike Hrvatske. Na simpoziju je sudjelovalo oko 200 sudionika iz Hrvatske i inozemstva. Zbornik radova koji prati simpozij sadrži 44 znanstvena i stručna rada autora iz 12 zemalja: Bosne i Hercegovine, Češke, Finske, Irana, Makedonije, Poljske, Rusije, SAD, Slovačke, Slovenije, Srbije i Hrvatske. Nakon prezentiranih radova i održane rasprave, Upravni odbor HDMK formulirao je slijedeće zaključke simpozija:

1. Za simpozij su, nakon međunarodne recenzije, prihvaćena 44 znanstvena i stručna rada autora iz 12 zemalja, s tri kontinenta, što je odraz kvalitete simpozija i jačanja međunarodne suradnje i ugleda HDMK.
2. Simpozij je organiziran zajedno s tri suorganizatora, glasovita svjetska sveučilišta: 1) Czestochowa University of Technology, Faculty of Management, Institute of Production Engineering Czestochowa, Poland i The Managers of Quality and Production Association Czestochowa, Poland; 2) Herten State Pedagogical University, Faculty of Management, St. Petersburg, Rusija i 3) Novosibirsk State Technical University, Novosibirsk, Rusija.

**Vijesti  
drugih  
organizacija  
za kvalitetu**

3. Najviše radova odnosi se na tematske cjeline *Kvaliteta u obrazovanju i sportu, Kvaliteta i konkurentnost, Kvalitetom protiv recesije, Kvaliteta u proizvodnji i građevinarstvu*, iz čega se zaključuje da su: konkurentnost gospodarstva, praktična primjena načela upravljanja kvalitetom i obrazovanje, područja koja ispunjenje zahtjeva za kvalitetom vide kao mogućnost za poboljšanje. Već nekoliko godina za redom tematska cjelina *Kvaliteta u obrazovanju* ima najveći broj znanstvenih i stručnih radova. To se tumači činjenicom da je reforma u sektoru obrazovanja, osobito kroz implementaciju Bolonjskog procesa, duboko prisutna u području visokog obrazovanja. Nadalje, dobar dio članstva HDMK su sveučilišni nastavnici, kojima je ova problematika osobito značajna, kao predmet znanstvenog istraživanja, ali i svakodnevno praktično djelovanje. Tematska cjelina *Kvaliteta u proizvodnji i građevinarstvu* dominantno sadrži radove koji obrađuju tematiku energetske učinkovitosti.
4. Kvaliteta shvaćena kao ispunjenje zahtjeva norme ISO 9001 nije prodrla u sferu politike i medije.
5. Ispunjenje zahtjeva norme ISO 9001 sve više je prisutno u javnoj upravi (općine, gradovi, županije, ministarstva, ostale državne institucije) koje se u sve većoj mjeri, mada ne dovoljno, afirmiraju kao servis građana, kroz poboljšanje kvalitete usluga za građane i gospodarstvo te povećanje produktivnosti i konkurentnost gospodarstva.
6. Pored krize sustava vrednota, moralne krize i ekonomske krize, za Hrvatsku je karakteristična i kriza upravljanja na svim razinama, što predstavlja značajan nedostatak u provedbi strukturnih društvenih reformi i poboljšanju konkurentnosti gospodarstva. Međutim, neki primjeri iz prakse pokazuju da Hrvatska pati od kompleksa „manje vrijednosti“. To se dokazuje primjerima da pojedini tzv. „strani investitori“ ili „strateški partneri“, nisu niti investitori niti su strateški partneri koji donose „know how“, već su samo organizatori. Činjenica da u gospodarstvu Hrvatske nedostaje novca za investicije te da investicijska klima nije osobito naklonjena investitorima, navodi često na pogrešan zaključak o krizi menadžmenta i „nesposobnosti“ da vlastitim ljudskim potencijalima rješavamo složene društveno ekonomske probleme.
7. Menadžeri profesionalci kao i menadžeri kvalitete inicijatori su ozbiljnih i održivih pozitivnih promjena u svojim organizacijama. Moderni menadžment zahtijeva ovladavanje kompetencijama za cjelovitim sustavom promišljanja, što kao pretpostavku podrazumijeva razvoj osobnih sposobnosti i timskog rada. Te promjene dešavaju se brže i snažnije nego što ih može slijediti i koncept cijeloživotnog obrazovanja. To zahtijeva visoku razinu selekcije i usmjerenosti ka stvarnim potrebama korisnika i organizacija. Danas treba razvijati „lidere usmjerene budućnosti.“ Radi bolje budućnosti, optimizacija i inovacija trebaju postati dio svakodnevne prakse.
8. Ugled organizacije i jačanje njezinog identiteta prepoznato je kao polazište kvalitete organizacije. To ima pozitivan utjecaj na konkurentnost i tržišnu poziciju organizacije.
9. Norma ISO 26000:2010 (E) s posebnim naglaskom na održivi razvoj, uz integraciju ciljeva kvalitete života, zdravlja i prosperiteta sa socijalnom pravdom i održavanjem spremnosti zemlje da podržava život u svoj njegovoj raznolikosti, može doprinijeti povećanju kvalitete življenja u Republici Hrvatskoj, koja je grubo narušena zbivanjima tijekom devedesetih godina 20. st.
10. U okviru simpozija održan je sastanak Inicijative zemalja srednje i jugoistočne Europe,

na kojem su sudjelovali predstavnici osam zemalja: Bosne i Hercegovine, Crne Gore, Češke, Makedonije, Poljske, Rusije, Srbije i Hrvatske. Zaključeno je da u svim zemljama organizacije koje se bave kvalitetom i sustavima upravljanja, imaju slične probleme u svojim aktivnostima i organizaciji međunarodnih znanstvenih i stručnih skupova. Zaključeno je da će se izraditi Memorandum o razumijevanju koji će potpisati svi sudionici kao polazište za suradnju na području organizacije znanstvenih i stručnih skupova, objavljivanju znanstvenih i stručnih radova, znanstvenog istraživanja i projekata, nastave i dr. Formirat će se organizacijski odmor koji će predložiti srednjoročni plan suradnje.

U okviru simpozija promovirana je 31. i 32. Hrvatska generacija EOQ Quality Systems Managera.

Okvir za donošenje ovih zaključaka predstavljen je sudionicima 15. međunarodnog simpozija o kvaliteti u Zagrebu, prilikom zatvaranja simpozija 21.3.2014. godine, a zaključke je usvojio Upravni odbor Hrvatskog društva menadžera kvalitete na 9. sjednici održanoj 10.4.2014. godine u Zagrebu.

## Vijesti drugih organizacija za kvalitetu

Zagreb; 10.4.2014.

Za Upravni odbor HDMK

Dr. sc. Miroslav Drljača  
Predsjednik





**Tako dakle,  
htjeli biste  
biti  
konzultant!  
(J.M.Juran)**



## **Tako dakle, htjeli biste biti konzultant! (III. dio)**

*Potaknut upitima mnogih menadžera kvalitete s kojima se u svome radu susretao i koji su ga uporno pitali kako je to biti konzultant te kako bi se oni mogli prihvatiti tog posla, J.M. Juran je napisao zanimljiv članak. Bilo je to davne 1973. godine, ali njegovi su savjeti primijenjivi i danas. U prethodna dva dijela razmatrali smo razloge zašto se netko odlučuje postati konzultantom, koja su vjerovanja i koji problemi vezani uz to zanimanje. Slijede sasvim konkretni savijeti, kako početi!*

### Kako početi?

Ima već dovoljno autopsija pokojnih konzultantskih pothvata da bi se znalo koji su glavni uzroci smrtnosti. Evo nekih stvari koje onaj koji želi postati konzultant može učiniti kako bi smanjio rizike te smrtnosti:

1. **Donesite odluku** da ćete prijeći u konzultante pet do deset godina prije nego se bacite u to. To uvodno vrijeme je potrebno za različite aktivnosti, navedene niže. Nadalje, konzultantov život obično počinje oko 40-te, jer je potrebno nekoliko godina da bi se prikupilo realistično iskustvo i perspektiva koji mogu pružiti autoritativno savjetovanje drugih.
2. **Poduzmite korake** za uspostavljanje kontakata, stvaranje javnog imidža koji vam može pomoći kod prodaje vaših usluga. Ti koraci uključuju:
  - **Profesionalne društvene aktivnosti.** Možete postati aktivni u profesionalnim udrugama, prisustvovati sastancima, učiti iz progama rada, obavljati zadatke odbora. Te aktivnosti imaju edukativnu vrijednost same po sebi. Također su jedan od potvrđenih putova za postizanje javne primjećenosti i priznanja kroz vođenje sastanaka, obnašanja dužnosti i sl.
  - **Obrazovne aktivnosti.** Možete postati aktivni u tečajevima lokalnog učilišta ili neke profesionalne udruge. Osobito je poželjno postati predavač u samom predmetu u kojem planirate postati konzultant. Da bi se držala predavanja, potrebno je strukturiranje materije na uredan način, promišljanje kroz nejasne teme, pripremanje vizualnih pomagala i drugih učila. Jedan od rezultata je da ustinu ovladate predmetom. Izazovi od strane polaznika pružaju realistično uzorkovanje praktičnih problema i proširuju vaša znanja. Ti isti polaznici mogu postati vaši saveznici u tvrtkama u kojim rade. A ta savezništva dobivaju na važnosti, već kako ti vaši učenici napreduju.
  - **Pisanje.** Ljudsko poštovanje za tiskanu riječ je duboko ukorjenjeno još u djetinjstvu.

Ukoliko ste sposobni postići da imate neka korisna iskustva i ideje tiskane, napravili ste veliki korak naprijed. Dijelom ste se izložili važnoj disciplini. Prije nego što možete napisati morate prvo promisliti. Dijelom ste se uključili u naviku dijeljenja iskustava i pogleda kroz pisanu riječ. Navika koju je dobro nastaviti kroz cijeli svoj profesionalni život. Rečeno više komercijalnim riječnikom, počeli ste se reklamirati. U profesionalnom svijetu, riječ reklama je prljava, ali objavljivanje članaka i knjiga je univerzalno dokazano kao oblik reklame. Juran za sebe kaže, kako je pisao članke i knjige u priličnoj mjeri i može svjedočiti o utjecaju na potencijalnog klijenta kada mu ostavi primjerak svoje knjige „Quality Control Handbook“ s prijedlogom da je pogleda i detaljnije vidi njegove *stavove*.

- **Posjete drugim firmama.** Još dok ste zaposleni s punim radnim vremenom možete pokušati ishoditi posjete drugim tvrtkama, da biste naučili iz prve ruke kako se živi u drugim okruženjima. Nikakva količina literature ili verbalnih opisa ne može prenjeti sliku o tome kako su kompanije upravljane tako jasno kao posjeta terenu i direktan razgovor s ljudima koji se iz prve ruke suočavaju s problemima tih drugih kultura. Te posjete su uvid u to što ćete vidjeti kao konzultant i proširiti će vaše razumijevenje koje su to praznine koje konzultant može ispuniti.

**Tako dakle,  
htjeli biste  
biti  
konzultant!  
(J.M.Juran)**

3. **Razjasnite svoju liniju proizvoda,** odnosno, što ćete to prodavati. Kako razvijate kontakte s firmama, otkrijte koji su njihovi problemi, do koje mjere su samodostatni u nošenju s tim problemima, i gdje su rupe u toj samodostatnosti. Taj proces razjašnjavanja pomaže vam razumijeti općenito koje su potrebe za konzultantskim uslugama, i odmaknuti se od vaše sklonosti svojoj uskoj specijalnosti. Možete otkriti da postoje mogućnosti koje još nitko nije otkrio i koje omogućuju stvaranje stvarno nove usluge.
4. **Razgovarajte s ljudima koji su probali.** Ti razgovori trebaju biti s ljudima koji su ostali u tom poslu i onima koji nisu. Nikakva količina logičkog razmišljanja ne može dokučiti koji su to glavni problemi s kojima ćete se susretati kao konzultant. Čovjek koji se je stvarno susreo s tim problemima može vam reći puno toga, kao npr. da su ljeto i prosinac mrtva sezona, da vam se može desiti da morate pisati pet ponuda da biste dobili jedan posao. Činjenicu da mnogi konzultantski pothvati umiru u prvoj godini treba uzeti vrlo ozbiljno u obzir.
5. **Osigurajte si stvarno konzultantsko iskustvo.** Biti konzultant u svojoj firmi je odlično iskustvo u mnogim problemima konzaltinga što se tiče ljudskih odnosa. Ukoliko je moguće, organizirajte izvan radnog vremena neke konzaltinge s drugim firmama kako biste stekli iskustvo u prodaji vaših usluga, u strukturi cijena i u nošenju s različitom kulturom. Vrijednost prethodnog konzultantskog iskustva je tako velika da se neki ljudi, kao dio dugoročnog plana, zaposle na nekoliko godina u nekoj konzultantskoj kući.
6. **Shvatite strukturu cijena.** Smjernica je cijena koju bi za vaše usluge naplatila neka konzultantska kuća, da ste njezin zaposlenik. Oni bi svome klijentu naplatili tri puta ono

što plaćaju vama. Istu formulu treba primijeniti (*po Juranovom mišljenju*) i kad vi formirate svoju strukturu cijena. Iz toga ćete morati platiti mnoge svoje troškove, uključujući i troškove prodaje.

7. **Razvijte svoje upravljačke vještine.** Kao konzultant, na svakom koraku ćete raditi s menadžerima i upravljanjem. Menadžeri su oni koji će vas procjenjivati, angažirati, slušati vas, izazivati, okončati vašu uslugu. Da bi prodali njima, radili s njima, morate razumijeti puno o tome kako se upravlja organizacijama. Da biste učili o upravljanju, morate iskoristiti mnoge raspoložive oblike samorazvoja u upravljanju – čitajte o njemu, idite na tečajeve, prihvatite priliku da učite o drugim funkcijama u kompaniji, prisustvujte sastancima izvan firme.
8. **Razmotrite mišljenje vaše obitelji.** Suočite se otvoreno s problemima s kojima će se oni suočavati – vaše večeri kad nećete biti kod kuće, kratki vikendi, financijski rizici, dodatni obiteljski tereti. Mnogi ljudi počnu konzultantski posao koristeći svoju kuću kao sjedište. Soba je raskršćena da bi služila kao ured, supruga obavlja i dužnost sekretarice. Konzultantski posao napada privatnost, udobnosti i navike obitelji.
9. **Akumulirajte kapital** potreban za prve sušne godine. Ukoliko niste u situaciji pružati usluge prije dogovorene s klijentima (a to se može učiniti), biti će potrebni mjeseci da se sagradi klijentela. Za to vrijeme je nužno moći pokrivati tekuće troškove iz rezervi. Ukoliko to ne možete, konzultantski pothvat bi mogao završiti prije nego mu je pružena puna prilika da sazrije.

**Tako dakle,  
htjeli biste  
biti  
konzultant!  
(J.M.Juran)**

*Juran završava ovaj članak analizom nematerijalnih koristi od toga što je izabrao samostalni put u odnosu na ostajanje u nekoj hijerarhiji i uporno penjanje njezinim prečkama.*

Kaže kako tragične posljedice mogu uslijediti iz ustrajanja na putu za koji je netko slabo prikladan. Svi od nas konačno dosegneмо dob kada zreli ljudi raspravljaju s nama o značaju njihovih karijera, postignuća i svrhu toga svega. U tim razgovorima otkrivamo da u našem kompleksnom industrijskom društvu, mnogi ljudi, možda većina ljudi, se približi svojim zalazećim godinama s izgrizajućim uvjerenjem da su potrošili previše energije u potrazi za vrijednostima koje se pokažu iluzornima. Osobito postignuti materijalni ciljevi, mogu posprno nestajati, dok druge, nepostignute vrijednosti, dobivaju na važnosti i probijaju se u prvi plan. U previše slučajeva, te nepostignute vrijednosti pokvare ono što bi trebale biti godine berbe, tako da taj čovjek dosegne zrelost, a da se nije složio sa životom – potrošio je životni vijek na ono što se pokaže kao kriva cesta.

Ono što je uistinu važno, kaže *Juran*, je izbor putova, a ne izbor firme ili profesije. Izbor između hijerarhije i samostalnog profesionalca je ono što je vitalno. Važnost tog izbora ne leži u materijalnim razlikama koje izgledaju tako očigledne mlađem čovjeku. Stvarna važnost postaje jasna kasnije u životu i pokazalo se da leži u onim izvanvremenskim vrijednostima tako duboko ukorjenjenim u nagone ljudskog roda.

*(Prevela i obradila Olga Štajdohar-Pađen)*

Treba li nekoga poput **J.M. Juran** posebno predstavljati? O guruima kvalitete već smo pisali u ovoj rubrici. Zato evo, tek kratki podsjetnik.

Rođen je 1904. u mjestu Braila u današnjoj Rumunjskoj. Biježeći od siromaštva, njegova obitelj je 1912. godine preselila u Ameriku i smjestila se u Minneapolisu. Siromaštvo se nastavilo. On i ostala djeca iz obitelji radili su sve poslove do kojih se moglo doći. Sam Juran, bistar, oštra jezika i analitična uma, uspio je ipak nastaviti školovanje na University of Minnesota, prvi iz svoje obitelji.

Godine 1924. nakon završenog studija elektrotehnike, zapošljava se u Western Electric, i to, pogađate, upravo u odjelu kontrole. Kompanija je u to vrijeme imala 40.000 zaposlenih, njih više od 5.000 u kontroli. Priča o kvaliteti počinje. Prvi svoj rad na temu kvalitete objavio je 1928. godine. Radilo se materijalima za izobrazbu "Statističke metode primjenjene na probleme u proizvodnji". A to je kasnije postala osnova za dobro poznati AT&T-ov "Priručnik za statističku kontrolu kvalitete", koji se i danas tiska.

Teško bi bilo ukratko, a u potpunosti opisati njegov daljnji razvojni put. Ograničimo se na tri ključna događaja.

**Tako dakle,  
htjeli biste  
biti  
konzultant!  
(J.M.Juran)**

U vrijeme velike krize, kompanija Western Electric je, kao i mnoge druge, prošla kroz ono što moderno zovemo "downsizing" i "rightsizing". A to je u konkretnom slučaju značilo da je 33.000 ljudi od ukupno 40.000 ostalo bez posla. Iako Juran nije dobio otkaz, njegov odgovor na smanjeni broj radnih sati je bio – završiti studij prava na Loyola University. Ipak, najvažnija lekcija iz ovog perioda je bila, nema sigurnosti zaposlenja, svatko se mora pobrinuti sam za sebe.

I tako godine 1945, nakon više od 20 godina u Western Electricu odlazi u samostalne vode, kao konzultant, predavač, pisac. Knjigu "Quality Control Handbook" (Priručnik kontrole kvalitete) izdaje 1951. godine, a ona je učvrstila njegovu reputaciju autoriteta na području kvalitete i izvan granica Sjedinjenih država.

Poziv u Japan od strane Japanske udruge znanstvenika i inženjera došao je 1954. Predavanja o upravljanju za kvalitetu ("management for quality") održao je ubrzo nakon jednog drugog Amerikanca, W. Edwards Deminga i njegovih predavanja o statističkim metodama kvalitete. Ono što je uslijedilo nazvano je japanskim čudom.

Iako sam Juran umanjuje značaj tih svojih predavanja, Japanci ne. Gotovo trideset godina nakon Juranove prve posjete Japanu, car Hirohito ga je odlikovao najvećim priznanjem koje može biti dodijeljeno jednom ne-japancu – "Order of the Sacred Treasure". I to za doprinos "razvoju kontrole kvalitete u Japanu i olakšavanju američko-japanskog prijateljstva"

Do kraja života, a umro je 2008. godine u Sjedinjenim Američkim Državama, Juran je aktivno pisao i objavljivao. Njegova pažnja je, prema njegovim rječima bila usmjerena na novu misiju – vratiti dug koji osjeća prema zemlji koja mu je pružila toliko mogućnosti i takav izvanredan uspjeh: "Moj zadatak, doprinositi blagostanju mojih bližnjih, je velik nedovršeni posao".



## Dobra vijest za kolektivne članove HDK

Od siječnja ove godine svi kolektivni članovi Hrvatskog društva za kvalitetu imaju

**10% popusta**

na akreditirana umjeravanja svih vrsta mjerila i instrumenata u laboratoriju Metroteka. Laboratorij Metroteka je akreditiran prema normi HRN EN ISO/IEC 17025 u područjima duljine, relativne vlažnosti, temperature, gustoće, obujma, pH i tlaka.

Detaljno područje akreditacije i ostalo o Metroteci možete pogledati na [www.metroteka.com](http://www.metroteka.com)

metruteka

**Metroteka d.o.o.**

Škorpikova 3a/1, HR-10000 Zagreb  
tel + 385 1 5619 630 fax + 385 1 6520 288  
email [laboratorij@metroteka.com](mailto:laboratorij@metroteka.com)

**Jeste li  
znali?**

## Dobra vijest 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

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 trinaest HRVATSKIH KONFERENCIJA O KVALITETI i četiri Znanstvena skupa HDK u razdoblju 1998. – 2013.g.;
- organizirano obilježavanje Europskog tjedna kvalitete 1995. – 2013.g.
- organizirano obilježavanje hrvatskog Dana kvalitete 2003.-2013.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@hdkvaliteta.hr](mailto:info@hdkvaliteta.hr)
- internetske stranice na adresi [www.hdkvaliteta.hr](http://www.hdkvaliteta.hr)
- elektroničko glasilo HDK koje se distribuira na oko 3000 e-mail adresa
- sudjelovanje u organizaciji ISO Foruma pri HGK

## 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
- **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 preko HDK sudjelovati u radu tehničkih odbora Hrvatskog zavoda na norme. Naime, HDK je dugogodišnji član Hrvatskog zavoda za norme (HZN) i redovito plaća za to propisanu članarinu. Slijedom tog članstva, **članovi HDK mogu preko HDK postati članovima tehničkih odbora Hrvatskoga zavoda za norme bez ikakve naknade.** Potrebno je popuniti prijavu za članstvo u željenom tehničkom odboru pri HZN, ovjeriti je kod tajnice Hrvatskog društva za kvalitetu (HDK, Berislavićeva 6, 10000 Zagreb) i poslati je u Hrvatski zavod za norme. Popis tehničkih odbora Hrvatskoga zavoda za norme nalazi na stranicama [www.hzn.hr](http://www.hzn.hr)

### • **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 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.
- 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
- Popust od 10% na umjeravanje u akreditiranom laboratoriju Metroteka, Zagreb ([www.metroteka.com](http://www.metroteka.com))

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

## Članovi pojedinci

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

## OBAVIJEST O ČLANARI- NAMA

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: HR4323600001101562248

Prilikom plaćanja, u rubrici „Opis plaćanja“ obavezno navedite: ime i prezime, god. član. 2014. Jedinствeni „Poziv na broj“: 500-14.

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 tel. 01 4923 077, mob. 099 504 65 99

Uredovno vrijeme je od 9 do 14 sati.