

## UVODNIK

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

Na kraju ove 2014. godine trenutak je za uzeti predah, napraviti analize i planove za sljedeću.



U ovom broju glasila donosimo:

- izvještaj o obilježavanju **12. hrvatskog Dana kvalitete** i dodjeli **povelja HDK**
- najavljujemo **15. HRVATSKU KONFERENCIJU O KVALITETI** i **6. znanstveni skup Hrvatskog društva za kvalitetu** koji će se održati **7. do 9. svibnja 2015.** u Primoštenu
- u rubrici **Vijesti naših članova** – tvrtka **Ericson Nikola Tesla** sada i potvrđeni „**prijatelj klijenata**“
- članak s konferencije **ME4CataLOgue** „**Kolegiji Upravljanje kvalitetom na visokim učilištima**“

Pogledajte još vijesti iz normizacije, akreditacije, mjeriteljstva, izdavaštva 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 početak 2015. poslovne godine.

Olga Štajdohar-Pađen

## Impressum

Glavni urednik: *Olga Štajdohar-Pađen*  
 HRVATSKO DRUŠTVO ZA KVALITETU  
 [www.hdkkvaliteta.hr](http://www.hdkkvaliteta.hr)  
 e-pošta: [info@hdkkvaliteta.hr](mailto:info@hdkkvaliteta.hr)  
 Tel. ++ 385 1 4923 077  
 Fax ++ 385 1 4923 078  
 OIB: 04201124440  
 Matični broj: 1622447  
 Žiro račun: 2360000-1101562248 Zagrebačka banka

## Svečano obilježen 12. hrvatski Dan kvalitete pod motom "Pobjeđuje se kvalitetom" i dodijeljene Povelje HDK za doprinos u promicanju kvalitete

(HGK Zagreb, 11.11.2014.)

**Obilježen 12.  
hrvatski Dan  
kvalitete i**

**dodijeljene  
Povelje HDK  
u 2014.  
godini**

„Već dulji niz godina profesionalno se bavim problematikom kvalitete koja je u zdravstvu važna, među ostalim, za proces odlučivanja i analitiku, što u konačnici rezultira zadovoljnim pacijentima odnosno korisnicima zdravstvenih usluga“, rekao je **Siniša Varga**, ministar zdravlja, na svečanosti održanoj 11. studenoga u HGK u povodu 12. Dana kvalitete koji su se održali pod sloganom „**Pobjeđuje se kvalitetom**“ te 20. Europskog tjedna kvalitete kao i 25. Svjetskog dana kvalitete.

**Varga** je naglasio kako se založio da se u sustavu HZZO-a počnu sveobuhvatno primjenjivati norme kvalitete, a taj pristup nastojat će dodatno afirmirati u sustavu zdravstva koji je veliki i složeni mehanizam. Uz brigu o zdravlju, koju obuhvaća primjerice i zdravstveni turizam, zdravstveni radnici brinu se o sigurnosti hrane te sigurnosti proizvoda opće upotrebe, a u tom je pogledu kvaliteta važna komponenta tih procesa. Načela osiguravanja visoke razine kvalitete treba koristi svakodnevno, i to ne samo u sustavu zdravstva, već svih segmenata života i djelovanja odnosno poslovanja.



Već dugi niz godina Komora surađuje sa svim institucijama koje tvore institucionalnu infrastrukturu za razvoj kvalitete na nacionalnoj razini, pri čemu se zalaže za njezino

unapređenje i unutar pojedinih odnosno konkretnih gospodarskih subjekata, ustvrdila je voditeljica Odjela za kvalitetu HGK **Nevenka Gašparac**. Kvaliteta je učinkovit alat ostvarivanja konkurentnosti na međunarodnom tržištu. **Ismar Avdagić**, pomoćnik ministra gospodarstva, naglasio je kako se briga o potrošaču ne može ostvariti bez sustavnog unapređivanja kvalitete. U tom je pogledu sigurnost iznimno važna te važan segment prepoznatljivog brenda. Ekspanzija hrvatskih proizvoda na svjetskom tržištu nije ostvariva bez visoke kvalitete.



**Obilježen 12.  
hrvatski Dan  
kvalitete i**

**dodijeljene  
Povelje HDK  
u 2014.  
godini**

Unatoč ekonomskoj krizi i raširenoj korupciji, uspjeli smo uspostaviti izuzetno djelotvornu infrastrukturu za kontrolu i afirmaciju kvalitete, što je prepoznato na međunarodnoj razini, rekao je **Božidar Ljubić**, predsjednik Hrvatskog društva za kvalitetu. Mala smo zemlja, ali ekološki očuvana, pa uz pomoć razvijanja kvalitete i produktivnosti možemo ostvariti ekonomski rast koji nam je toliko potreban. Naša je udruga jedna od prvih u zemlji koja se učlanila u krovnu strukovnu udrugu na europskoj razini, poručio je Božidar Ljubić. Ekonomski i društveni prosperitet uključuje definiranje jasne i sveobuhvatne strategije iz koje će proizlaziti kratkoročni i srednjoročni ciljevi neovisno o izbornim političkim ciklusima. To je jedna od ključnih pretpostavki za ostvarivanje ekonomskog prosperiteta naše zemlje koji realiziraju obrazovani i kompetentni ljudi. Jedna mudrost kaže kako će budućnost doći automatski, ali napredak ne. Kvaliteta mora postati filozofija života, što je jedno od jamstava visokog standarda egzistencije svih stanovnika.

Zanimljivo predavanje održao je Eric Janssens, direktor European Organisation for Quality (EOQ) na temu koja je budućnost kvalitete.



Obilježen 12.  
hrvatski Dan  
kvalitete i

dodijeljene  
Povelje HDK  
u 2014.  
godini



**Siniša Varga**, ministar zdravlja, za kraj je podijelio Povelje HDK u 2014. godini i to sljedećim dobitnicima; povelju za poticanje i primjenu kvalitete u hrvatskom gospodarstvu dobili su tvrtka VAGE d.o.o. iz Zagreba (srednje poduzeće), TPK-Zavod d.d. iz Zagreba (malo poduzeće), Grad Pula (ustanova) te Darko Pavlović iz Osijeka (pojedinaac). U kategoriji Povelja za poseban doprinos u edukaciji i promociji kvalitete povelju su dobili Agencija za znanost i visoko obrazovanje (AZVO) iz Zagreba (ustanova), Vedran Mudronja iz Zagreba (pojedinaac) i Zlata Dolaček-Alduk iz Osijeka (pojedinaac).



Dobitnici *Povelje HDK* u 2014. godini su:

U kategoriji *Povelja za poticanje i primjenu kvalitete u hrvatskom gospodarstvu*:

1. **VAGE d.o.o.**, Zagreb – (srednje poduzeće)
2. **TPK-Zavod d.d.**, Zagreb - (malo poduzeće)
3. **Grad Pula**, Pula - (ustanova)
4. **Darko Pavlović**, Osijek - (pojedinaac)

U kategoriji *Povelja za poseban doprinos u edukaciji i promociji kvalitete*:

1. **Agencija za znanost i visoko obrazovanje (AZVO)**, Zagreb - (ustanova)
2. **Vedran Mudronja**, Zagreb – (pojedinaac)
3. **Zlata Dolaček-Alduk**, Osijek - (pojedinaac)

Obilježen 12.  
hrvatski Dan  
kvalitete i

dodijeljene  
Povelje HDK  
u 2014.  
godini



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

***Dobitnici povelja za poticanje i primjenu kvalitete u hrvatskom gospodarstvu – tvrtke:***

2003. g. Ericsson Nikola Tesla  
Ministarstvo za obrt, malo i srednje poduzetništvo
2004. g. INA  
Pliva  
Croatia Airlines
2005. g. Podravka, Koprivnica  
Zračna Luka Zagreb
2006. g. ESCO, Bjelovar

**Obilježen 12.  
hrvatski Dan  
kvalitete i**

**dodijeljene  
Povelje HDK  
u 2014.  
godini**

- 2007. g. Medika, Zagreb  
Chromos boje i lakovi, Zagreb
- 2008. g. NEXE GRUPA d.d Našice  
Čistoća d.o.o. Zadar
- 2009. g. HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA
- 2010. g Trast d.d. Split
- 2011. g. Omni Aspect d.o.o. iz Kutine  
Gradnja d.o.o iz Osijeka  
Kamgrad d.o.o. iz Zagreba  
HT-Hrvatske telekomunikacije-Sektor za infrastrukturne telekom usluge Zagreb
- 2012.g. Saponia, Osijek  
Sital, Zagreb  
Hrvatski zavod za norme
- 2013. g Atlantic Grupa d.d., (velika tvrtka)  
Vivera d.o.o., Glina (srednja tvrtka)  
DOK-ING d.o.o., Zagreb (srednja tvrtka)  
Swing Informatika d.o.o., Split (mala tvrtka)

***Dobitnici povelja - pojedinci***

- 2003.g Dubravka Smojver  
Mladen Rovešnjak  
Ivica Oslić
- 2004. g. Miroslav Matasović  
Želimir Đurašević
- 2005. g.Ivo Bakija  
Gordan Glavaš
- 2006. g.Miroslav Drljača
- 2007. g.Vlasta Čizmić

***Povelja za životno djelo***

- 2006. g. Ivanka Avelini Holjevac
- 2010. g. Josip Čiček
- 2011. g. Jerko Sladoljev
- 2012. g. Nenad Injac
- 2013. g. Antun Benčić i Marko Bešker

***Povelja za poseban doprinos u edukaciji i promociji kvalitete - tvrtke***

- 2006. g. Oskar, centar za razvoj i kvalitetu, Zagreb
- 2008. g. M.E.P. d.o.o. Zagreb
- 2009. g. CSU Centar za strateško upravljanje
- 2010. g. Građevinski fakultet Osijek
- 2011. g. Hrvatsko društvo menadžera kvalitete  
Zavod za materijale Građevinskog fakulteta u Zagrebu
- 2012. g. Udruga Hrvatski laboratoriji CROLAB
- 2013. g **Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku**

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

- 2010. g. mr. sc. Ana Devčić Jeras,  
prof. dr. sc. Velimir Srića
- 2013. g. Jospeh A. De Feo, SAD

Poštovane kolegice i kolege, članovi HDK, dragi prijatelji! Hrvatsko društvo za kvalitetu poziva vas na međunarodni stručni i znanstveni skup



## 15. HRVATSKU KONFERENCIJU O KVALITETI I 6. ZNANSTVENI SKUP HRVATSKOG DRUŠTVA ZA KVALITETU

Sa zadovoljstvom vas pozivamo na naš tradicionalni skup koji će se održati od 7. do 9. svibnja 2015. godine u Primoštenu u hotelu Zora.

Na zadnjoj, 14. hrvatskoj konferenciji o kvaliteti i 5. znanstvenom skupu HDK, koje smo održali u svibnju 2014. godine u Baški na otoku Krku, sudjelovalo je 98 kolegica i kolega, prezentirano je 40 radova u okviru plenarnih predavanja, izlaganja autora i u poster sekciji. Također, osim zanimljivih diskusija u okviru poster sekcije i nakon prezentacija radova, održana je provokativna i dinamična rasprava u vidu okruglog stola.

U radu skupa sudjelovali su, osim kolegica i kolega iz Hrvatske, i naši dragi gosti iz regije i susjednih zemalja koje sa zadovoljstvom očekujemo i ove godine.

Pridružite nam se i ove, 2015. godine na Konferenciji u Primoštenu. Veselimo se ponovnom susretu!

Upravni odbor HDK

15.  
HRVATSKA  
KONFEREN-  
CIJA  
O KVALITETI

i

6.  
ZNANSTVENI  
SKUP  
HRVATSKOG  
DRUŠTVA ZA  
KVALITETU

Pod  
sloganom

KVALITETA  
UPRAVLJA-  
NJA

Primošten, 7.  
– 9. svibnja  
2015.

### CILJ SKUPA

Želimo potaknuti sve zainteresirane za cjeloviti pristup razvoju opće kulture kvalitete u cilju održivog razvoja i konkurentnosti u globalnom okruženju kroz objavljivanje stručnih i znanstvenih radova, aktivno sudjelovanje na sekcijama i okruglim stolovima, te otvoren i stručan dijalog s kolegicama i kolegama.

### TEMATSKA PODRUČJA

Pred nama su usklađena izdanja niza normi sustava upravljanja i brojne zanimljive teme koje ćemo obraditi kroz sljedeća tematska područja:

1. SUSTAVI UPRAVLJANJA UGOSPODARSTVU, JAVNIM SLUŽBAMA, ZDRAVSTVENOM I OBRAZOVNOM SUSTAVU
2. SUSTAVI UPRAVLJANJA I ODRŽIVO UPRAVLJANJE OKOLIŠEM
3. INFRASTRUKTURA KVALITETE I NORME SUSTAVA UPRAVLJANJA NA PREKRETNICI
4. UPRAVLJANJE RIZICIMA I VODSTVO (LEADERSHIP) KLJUČNA SASTAVNICA BUDUĆNOSTI SUSTAVA UPRAVLJANJA

Uz navedena tematska područja pripremamo i direktnu razmjenu iskustava kroz okrugle stolove s aktualnim temama poput:

- Zajedništvo stručnih udruga za razvoj kulture kvalitete
- Koja je sudbina QM u budućim sustavima upravljanja?

### PRIJAVE RADOVA I UPUTE AUTORIMA

Sažetci i radovi šalju se na adresu: [radovi@hdkvaliteta.hr](mailto:radovi@hdkvaliteta.hr) Detaljne upute za pisanje sažetaka, radova i postera potražite na web stranici [www.hdkvaliteta.hr](http://www.hdkvaliteta.hr) Službeni jezici: hrvatski i engleski

Dostava sažetaka radova: do 6. veljače 2015. Obavijest o prihvaćanju sažetka rada: do 27. veljače 2015. Dostava radova: do 27. ožujka 2015. Obavijest o prihvaćanju rada: do 10. travnja 2015.



Nakon recenzije i pripreme sažetci će biti objavljeni u Zborniku sažetaka a radovi na CD-u  
**PRISTOJBA ZA SUDJELOVANJE**

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

**PRIJAVA ZA SUDJELOVANJE I REZERVACIJA SMJEŠTAJA**

Prijavnica za sudjelovanje i za rezervaciju smještaja u obliku web forme se nalazi na web stranici [15konferencija.hdkvaliteta.hr](http://15konferencija.hdkvaliteta.hr)

## 15. HRVATSKA KONFERENCIJA O KVALITETI

i

Za sve informacije vezane za sudjelovanje javite se e-porukom na [15konferencija@hdkvaliteta.hr](mailto:15konferencija@hdkvaliteta.hr) ili se obratite gđi Jasmini Bilac na tel. +385 (0)1 5804 958

## 6. ZNANSTVENI SKUP HRVATSKOG DRUŠTVA ZA KVALITETU

Pod  
sloganom

**KVALITETA  
UPRAVLJA-  
NJA**

Primošten, 7.  
– 9. svibnja  
2015.

**MJESTO I VRIJEME ODRŽAVANJA KONFERENCIJE:** Hotel Zora, Primošten; od 7. do 9. svibnja 2015. godine

**DIREKTOR KONFERENCIJE:** Tihomir Babić; **ORGANIZACIJSKI ODBOR:** mr. sc. Mirela Zečević (predsjednica); **ČLANOVI:** mr.sc. Božidar Ljubić, Anita Bešker, Krunoslav Šimunec, Janko Peranić; **PROGRAMSKI ODBOR:** Zlatko Dautović (predsjednik); **ČLANOVI:** mr.sc. Rosana Asić-Pukljak, Olga Štajdohar-Pađen, Ivan Galetić, Janko Peranić, Siniša Prugovečki, Krunoslav Šimunec

**ORGANIZATOR:** Hrvatsko društvo za kvalitetu  
**SUORGANIZATOR:** Hrvatska gospodarska komora

**POKROVITELJI:**  
Ministarstvo gospodarstva RH  
Državni zavod za mjeriteljstvo  
Hrvatska akreditacijska agencija  
Hrvatski zavod za norme  
Hrvatski mjeriteljski institut



Sljedeća  
događanja u  
organizaciji  
HDK

29.01.2015. Članovi za članove – predavanje gđe Sanje Đonlić s temom **Smjernice za razvoj sustava upravljanja kvalitetom u proizvodnim tvrtkama (tehničkih sektora)** (u Zagrebu)

7.-9.05.2015. **15. HRVATSKA KONFERENCIJA O KVALITETI i 6. znanstveni skup HDK** (hotel Zora, Primošten)

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



## CERTIFIKACIJA: ICERTIAS CUSTOMERS' FRIEND - CROATIA 2014

### Ericsson Nikola Tesla - sada i potvrđeni "prijatelj klijenata"

*Zurich, Zagreb, 25. studeni, 2014.* - Kompanija Ericsson Nikola Tesla sa sjedištem u Zagrebu prihvatila je i potpisala deklaraciju "ICERTIAS Customers' Friend" švicarske organizacije ICERTIAS - International Certification Association, i pristupila certifikacijskom programu ICERTIAS Customers' Friend (hrv. Prijatelj Kupaca).



**Vijesti naših  
 članova**

ICERTIAS - Customers' Friend certifikacijski program ima za cilj stimulirati proizvođače i davatelje usluga na što više standarde pružanja vrhunskog ukupnog korisničkog iskustva, kao i na što veću razinu kvalitete kada je riječ o cjelokupnoj korisničkoj postprodajnoj podršci te visokokvalitetnog i prijateljskog odnosa sa klijentima.

Nadalje, želja Customers' Friend programa je povećati transparentnost komunikacije između proizvođača i davatelja usluga te krajnjih konzumenata (potrošača), kao i poticati sve sudionike tržišta na što odgovornije ponašanje prema vlastitim zaposlenicima i prirodnom okolišu.

Tvrtke i organizacije koje se odluče pristupiti ICERTIAS - Customers' Friend certifikacijskom programu obvezuju se nastojati svojim potrošačima, kupcima, odnosno klijentima ponuditi proizvode i usluge prema najvišim kvalitativnim standardima uz najkonkurentniju moguću cijenu posebno obraćajući pozornost na cjelokupno korisničko iskustvo kao i na ukupno korisničku podršku nakon prodaje samog proizvoda odnosno usluge. Javnost i potrošači na tržištu mogu prepoznati tvrtke i organizacije koje su članice ICERTIAS - Customers' Friend certifikacijskog programa time što one u svojoj promociji i/ili korporativnoj komunikaciji ističu

ICERTIAS Declared Certified - Customers' Friend identifikacijski pečat u formi crvenog pentagonalnog dijamanta. Dodatne informacije o ICERTIAS Customers' Friend programu, kao i kompletan tekst ICERTIAS Customers' Friend deklaracije možete naći na web adresi [www.prijateljcupaca.hr](http://www.prijateljcupaca.hr). Dodatne informacije o poduzeću Ericsson Nikola Tesla - nositelju prestižne oznake ICERTIAS Declared Customers' Friend možete pronaći na: [www.customersfriend.org/ERICSSON-HR-789PP8](http://www.customersfriend.org/ERICSSON-HR-789PP8)

## **ABOUT ICERTIAS**

*ICERTIAS - International Certification Association is a private, politically independent organization based in Zurich, Switzerland. ICERTIAS (<http://www.icertias.com>) stimulates innovative ways of market testing and research at a local and at an international level. The organization is primarily focused on the global recognition and promotion of product quality and value. ICERTIAS also encourages international cooperation between current and new testing, research, and certification organizations and promotes collaborative development of testing, research, and certification tools across national borders. Operating from a consumer perspective, ICERTIAS educates local organizations to promote products and services tested to meet its high-quality standards, offer better value, and extend such quality to local and international markets. Internationally, ICERTIAS is now most known for its BestBuy Award ([www.bestbuyaward.org](http://www.bestbuyaward.org)) and QUDAL - QQuality meDAL (<http://www.qudal.com>) research and certification systems.*

**Vijesti naših članova**

---

## **ČLANICAMA UDRUŽENJA ZA ISPITIVANJA I CERTIFICIRANJA**

Poštovani

5. studenoga 2014. godine u 11 sati u Hrvatskoj gospodarskoj komori je održan sastanak predsjednika svih Udruženja u HGK sa Predsjednikom Hrvatske gospodarske komore g. Lukom Burilovićem. Ispred našeg Udruženja za ispitivanja i certificiranja na sastanku je bio Zamjenik predsjednika i dopredsjednik Udruženja gospodin Dragan Sabljčić.

Predsjednik HGK predstavio je dosad učinjene reforme kojima je smanjen broj djelatnika za gotovo 30 posto, napravljene su uštede od nekoliko desetaka milijuna kuna te su smanjeni troškovi poslovanja, počišćena je bilanca, napravljena inventura, HGK ima nalaz državne revizije i porezne uprave te do kraja godine priprema paket novih usluga.

Naglasio je potrebu za dvosmjernom komunikacijom te u tom smislu najavio češće sastanke s predsjednicima Udruženja i Zajednica koji će u budućnosti biti tematski. Istaknuo je stavljanje svih komorskih resursa i potencijala u funkciju stvaranja kvalitetnijeg sustava i servisa gospodarstvenicima. Također je naglasio značaj gospodarske diplomacije u kontekstu koje se priprema nekoliko novih usluga i projekata. Osnovni je cilj Komore da se reformira i da postane bolji i učinkovitiji servis svojim članicama, ali i potreba da se što veći dio sredstava iz članarina izravno vrati u gospodarstvo.

Predsjednik je predložio povećanje broja članova skupštine HGK na način da i predstavnici udruženja i zajednica HGK postanu članovi Skupštine te pozvao predsjednike udruženja da se aktivno uključe u sudjelovanje u kreiranju komorskog servisa kakav je potreban članicama Komore. Istaknuo je da zajedno sa članicama HGK želi pripremati gospodarsku

## Vijesti naših članova

strategiju, strategiju Komore kao produkt iskustva i sinergije HGK i njezinog članstva, a s ciljem gospodarskog oporavka. Takva suradnja može biti podloga kreatorima gospodarskih politika.

Svi predstavnici udruženja su imali mogućnost dati prijedloge i iznijeti svoje mišljenje, što ih je većina i učinila. Zaključili su da je potreban što snažniji utjecaj Komore na kreatore gospodarske politike Vladu RH i Hrvatski sabor. Zatraženo je da HGK odnosno njezini predstavnici sudjeluju u kreiranju zakona i podzakonskih akata a ne ih se "formalno pita za mišljenje tri dana prije izglasavanja zakona." Svi prisutni su pružili potporu neovisnosti institucije te daljnjoj reformi HGK.

Gospodin Sablijić je izrazio mišljenje kako HGK s novim predsjednikom okreće novu stranicu u svome radu, kojom već sada pokazuje da će, za razliku od prošlih vremena, sadržaj biti puno važniji od forme. Pružamo punu podršku takvom opredjeljenju.

S poštovanjem,

POSLOVNI TAJNIK UIC-a

Sanja Mihelić, dipl.oec.

viši stručni suradnik  
 Ured predsjednika Komore  
 Odjel za kvalitetu

+385 (0)1 4561-650

+385 (0)1 4561-614

smihelic@hgk.hr



Hrvatska gospodarska komora  
 Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb  
 www.hgk.hr | hgk@hgk.hr



Poziv na 59.  
 godišnji  
 EOQ  
 kongres  
 Atena  
 11.-  
 12.06.2015.



EOQ's mission is to improve European society through the promotion of Quality in its broadest sense through facilitated networking, qualifying people and transforming organizations.

The organization of EOQ congresses is one of our significant ways to achieve the EOQ's vision to become Europe's leading promoter of Quality. These kind of events are the best place to network with quality professionals within the manufacturing, services, healthcare industries.

The 59th EOQ Quality Congress will be organized in Athens/Greece, June 11-12, 2015, with the valuable support of the EOQ National Representative organization

from Greece, the Hellenic Management Association, having as slogan "Is Quality a Mindset?"

All professionals interested in how quality works outside their own company, about the trends in quality concepts and approaches in different areas of activity, are invited to participate in this unique annual European Quality event!

Participating in the EOQ Congress 2015:

- Will give you the opportunity hearing about case studies about some of the most successful quality implementations from a wide variety of industries.
- Will inspire you with stories of how quality has been successful through the years, informing you on the latest in quality methodologies, and connect you with others passionate about quality
- You will hear success stories on continuous improvement initiatives, ways to decrease waste and improve productivity.
- You will have opportunities to share ideas with colleagues, all over the world, to connect and make business relationships for the future success of your organizations.
- You will network with leaders in quality, and learn about the newest products and services in quality.



**Poziv na 59.  
godišnji  
EOQ  
kongres  
Atena  
11.-  
12.06.2015.**

**Don't miss the opportunity participating in the 59th EOQ Quality Congress 2015!**



George Georgiades  
EOQ President



Dr. Eric Janssens  
EOQ Director General

The EOQ Congress is a yearly event since 1957, where professionals from Europe and all over the world, come together to meet, network and learn from each other. EEDE being the National Representative Organization of EOQ in Greece, has the honour and responsibility of organizing the 59th EOQ Congress.

**The EOQ Congress 2015 will be hosted in Athens, Greece, on 11-12 June 2015, and proceedings will focus on the theme "Is Quality a Philosophy or is it a Mindset?"**

This event serves as an opportunity to draw together leading international speakers and professionals specializing in the field of quality. It provides a unique platform for both researchers and practitioners from around the world to meet and discuss challenges in quality leadership.

At least 300 participants from Greece and abroad are expected to attend .The



Congress will attract a community of top-level executives, managing directors, general managers, experts, executives and advisers in the field of quality management, representatives from international quality associations, who share a passion for exchanging ideas and analysis in the specific field. Apart from the enlightening experience that the keynote speakers themselves will provide, the event will present a rich and diverse list of abstract topics, tailored to a truly international audience of experts and specialists. Through a wide variety of sessions participants will be encouraged to exchange experiences, expertise and good practice, as well as to undertake initiatives which may lead to long-lasting quality projects, partnerships and networks.

The 59th EOQ Congress track topics include:



**Poziv na 59.  
godišnji  
EOQ  
kongres  
Atena  
11.-  
12.06.2015.**

- Personal Certification
- Meet the European Quality Leaders
- Quality Management philosophy: preventative and appraisal quality activities
- Quality control and management
- Quality assessment methods
- Quality systems thinking
- Knowledge management, quality management vs. innovation
- Quality systems applicable to government organizations
- Quality in human resource development areas
- Quality management applicable to educational systems
- Quality assurance in the medical industry
- Quality assurance in healthcare
- Software quality assurance
- Integrating Quality in strategic management
- Total Quality Management: principles and case studies
- Policy Trends with implications for Quality Assurance
- Performance measurement and quality audit
- Method of self-assessment, quality auditing
- Determining Quality policy as part of a company's core values
- Leadership in service delivery
- Benchmarking, local versus global perspectives
- Recent development in models and standards
- Role of standards in quality improvement
- Quality Management-focused research
- Innovations in making Quality matter
- Internationalization and its impact on quality and Quality Assurance
- Key strategies for creating a Culture of Compliance

više informacija na [www.quality2015.eu](http://www.quality2015.eu)



## Pravila za akreditaciju ispitivanja vodoopskrbnih i odvodnih sustava

### Vijesti iz akreditacije

Hrvatska akreditacijska agencija izdala je 12. prosinca 2014. dokument Pravila za akreditaciju ispitivanja vodoopskrbnih i odvodnih sustava HAA-Pr-2-12. U njima su opisana pravila i upute za laboratorije i ocjenitelje u području ispitivanja vodoopskrbnih i odvodnih sustava.

Provjera sukladnosti laboratorijskog sustava upravljanja sa zahtjevima tih pravila biti će predmet ocjenjivanja počevši od 1. siječnja 2015. godine.



16. prosinca 2014.

## HAA potpisnica EA MLA sporazuma za akreditacijsku shemu GHG

HAA je uspješno završila postupak evaluacije od strane Europske organizacije za akreditaciju (EA) za akreditacijsku shemu ISO 14065 i EU Uredba br. 600/2012 za Verifikaciju izvješća o emisijama stakleničkih plinova (GHG).

Vijeće za multilateralne sporazume Europske organizacije za akreditaciju (EA MAC) donijelo je odluku na sjednici održanoj 1. i 2. listopada 2014.g. kojom je HAA postala potpisnicom multilateralnog sporazuma o priznavanju akreditacije (EA MLA) i za tu akreditacijsku shemu.

3. listopada 2014.

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

### Vijesti iz normizacije

## Osnovan tehnički odbor za elektronički račun HZN/TO 573

Prenosimo vijest iz Hrvatskog zavoda za norme o osnivanju **tehničkog odbora za elektronički račun HZN/TO 573**. Na temelju Direktive 2014/55/EU, Europska komisija je izradila nacrt normizacijskog zahtjeva koji predviđa izradu sljedećih normizacijskih dokumenata:

- o europske norme (EN) za semantički model podataka jezgrene (core) sekcije elektroničkog računa
- o tehničke specifikacije (TS) koja identificira ograničen broj sintaksi (formata) e-računa koji su potpuno u skladu s EU normom za semantički model
- o tehničke specifikacije (TS) koja definira sintaksno povezivanje europske norme i definiranih sintaksi, odnosno koja specificira kako europska norma može biti implementirana u definiranim sintaksama, uključujući i mehanizme za automatsku validaciju
- o tehničkog izvještaja (TR) koji definira vodilje za uspostavu interoperabilnosti u razmjeni elektroničkih računa na tehničkoj razini, uzimajući u obzir zahtjeve za osiguranje autentičnosti podrijetla i integriteta sadržaja
- o tehničkog izvještaja (TR) koji definira vodilje za primjenu opcionalnih sektorskih i nacionalnih proširenja (kao što je definirano u Preporuci EU MSF), uključujući i metodologiju primjene u stvarnoj okolini
- o tehničkog izvještaja (TR) o testiranju EU norme u uvjetima stvarne primjene.

HZN/TO 573 Elektronički račun će u sklopu svog rada:

- o pratiti rad CEN/PC 434- aktivno sudjelovati u donošenju normativnih dokumenata u sklopu rada CEN/PC 434
- o prevesti ih, nakon njihove objave, na hrvatski jezik

## Vijesti iz normizacije

- o sudjelovati u njihovoj implementaciji u RH

Osim navedenog, HZN TO 573 će izraditi:

- o tehnički izvještaj (TR) koji definira poslovni rječnik svih sastavnica EU norme i standardni prijevod svih naziva s engleskog na hrvatski jezik
- o tehnički izvještaj (TR) koji definira potrebe za primjenu opcionalnih nacionalnih proširenja.

Više podataka možete saznati na internetskoj stranici [www.hzn.hr](http://www.hzn.hr).

## Priprema se revizija tehničke specifikacije ISO/TS 16949

Na internetskoj stranici IATF - International Automotive Task Force objavljeno je da je IATF osnovao radnu grupu koja će raditi na reviziji ISO/TS 16949. Revizija će se provoditi zbog usklađivanja tehničke specifikacije ISO/TS 16949 sa novim izdanjem norme ISO 9001:2015.

Tehnička specifikacija ISO/TS 16949 je nadgradnja norme ISO 9001. Ona određuje zahtjeve za sustav upravljanja kvalitetom u razvoju i proizvodnji, montaži i servisiranju proizvoda za automobilsku industriju.

Ova međunarodna tehnička specifikacija, primijenjena zajedno s normom ISO 9001, definira zahtjeve za sustave upravljanja kvalitetom za projektiranje i razvoj, proizvodnju te ugradnju i servis proizvoda automobilske industrije. Primjenjiva je na mjestima gdje se provodi proizvodnja, a logistička mjesta mogu se auditirati tijekom audita samog mjesta proizvodnje, ali ne samostalno za certificiranje prema ovoj tehničkoj specifikaciji.

Ova tehnička specifikacija primjenjiva je u cijelom automobilskom opskrbnom lancu.

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

## Vjesti iz mjeriteljstva

### Objavljen NOVI PRAVILNIK o visini i načinu plaćanja naknade za mjeriteljske poslove

15. 10. 2014. objavljen je PRAVILNIK O VISINI I NAČINU PLAĆANJA NAKNADE ZA MJERITELJSKE POSLOVE KOJE OBAVLJA DRŽAVNI ZAVOD ZA MJERITELJSTVO ILI OVLAŠTENO TIJELO – NN 121/14

Danom stupanja na snagu ovoga Pravilnika prestaje važiti Naredba o visini i načinu plaćanja naknada za pokriće troškova tipnog ispitivanja mjerila, ovjeravanja mjerila, provjeru pakovina i ispitivanja osposobljenosti laboratorija (»Narodne novine«, br. 19/03., 23/03. i 70/03).

### Objavljena Uredba o posebnim uvjetima koje moraju ispunjavati ovlaštena tijela za obavljanje poslova ovjeravanja zakonitih mjerila i/ili poslova pripreme zakonitih mjerila za ovjeravanje

Uredba o posebnim uvjetima koje moraju ispunjavati ovlaštena tijela za obavljanje poslova ovjeravanja zakonitih mjerila i/ili poslova pripreme zakonitih mjerila za ovjeravanje (NN br. 90/14 od 25.07.2014.).

U organizaciji Hrvatskog mjeriteljskog instituta, PTB-a, EURAMET-a i WELMEC-a u Zagrebu je 13. i 14. studenog 2014. održana 7. godišnja skupština grupe Focus EURAMET-a i WELMEC-a. U radu skupa sudjelovala su 34 predstavnika iz 18 zemalja. Dan prije skupa održana je i radionica o mogućim temama istraživanja za sljedeći raspis projekata EMPIR

Vjesti iz  
mjeriteljstva



U Kurdejevu je 11. rujna 2014. u organizaciji Češkog mjeriteljskog instituta (CMI) održan 19. sastanak DUNAMET-a kojem su nazočili predstavnici CMI-a, BEV-a, SMU-a, MKEH-a te predstavnici Hrvatskog mjeriteljskog instituta prof. dr. Mladen Franz i dr. Tamara Aleksandrov Fabijanić.

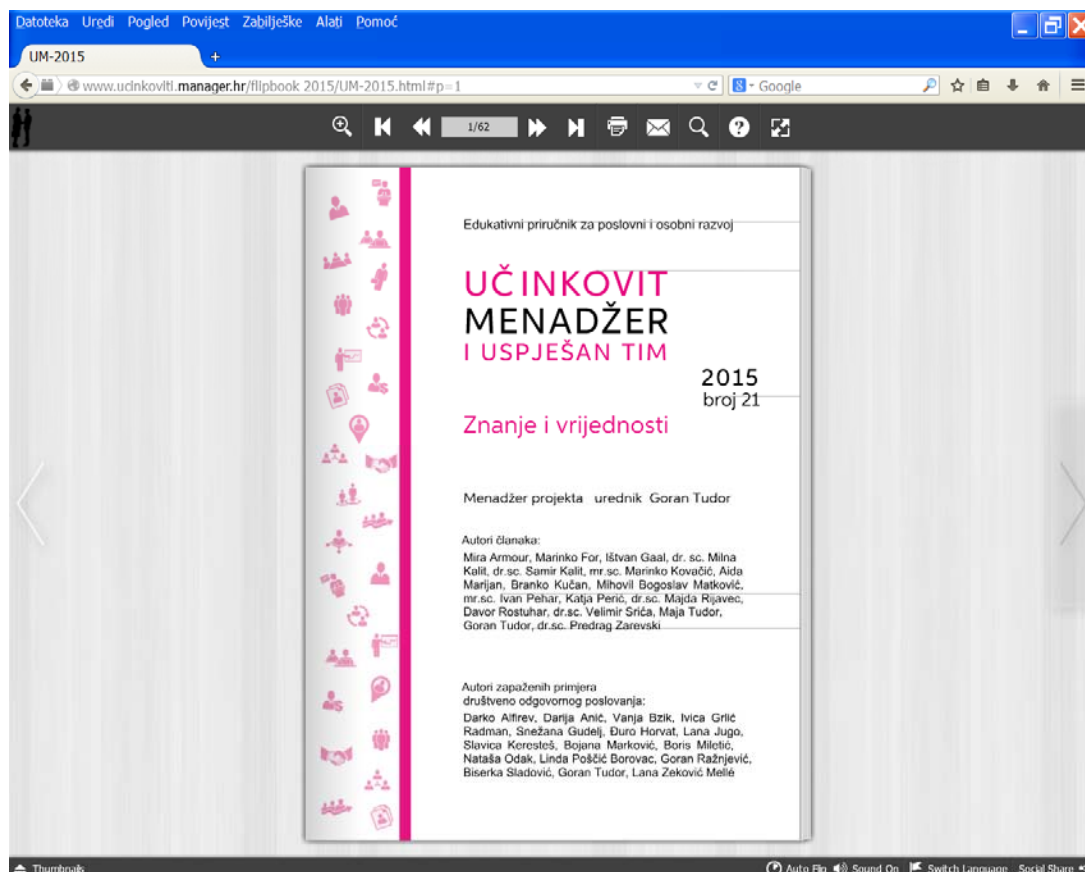




Popularni **stolni poslovni kalendar Učinkoviti menadžer** što ga već više od dvadeset godina izdaje MEP Consult od ove godine možete čitati i na internetu:

Vijesti iz  
izdavaštva

<http://www.ucinkoviti.manager.hr/flipbook%202015/UM-2015.html#p=1>



Najave  
skupova  
raznih

18.-  
20.03.2015.  
Opatija



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

16. MEĐUNARODNI SIMPOZIJ O KVALITETI  
„KVALITETA I KONKURENTNOST“

više informacija na [info@hdmk.hr](mailto:info@hdmk.hr)

7.-  
9.05.2015.  
Primošten



Pozivamo vas na

15. HRVATSKU KONFERENCIJU O KVALITETI i 6. znanstveni skup Hrvatskog društva za kvalitetu, kao međunarodni stručni i znanstveni skup koji će se održati od 7. do 9. svibnja 2015. godine u Primoštenu



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

14.-  
15.05.2015.  
Zagreb



VELEUČILIŠTE VELIKA GORICA  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES VELIKA GORICA

8. ZNANSTVENO-STRUČNA KONFERENCIJA DANI KRIZNOG UPRAVLJANJA

## Katastrofe i krizno upravljanje

14. i 15. svibnja, 2015., ZAGREB, HRVATSKA, Hotel Aristos

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

Njave skupova raznih

2.-  
5.06.2015.  
Beograd

8th International Working Conference "Total Quality Management – Advanced and Intelligent Approaches" (TQM Conference 2015 - Belgrade)

10.-  
13.06.2015.  
Neum



9<sup>th</sup> RESEARCH/EXPERT CONFERENCE WITH INTERNATIONAL PARTICIPATION

## QUALITY 2015

10-13 June 2015, Hotel Stella, Neum, B&H

[www.quality.unze.ba](http://www.quality.unze.ba)

11.-  
12.06.2015.  
Atena



59<sup>th</sup>  
EOQ Congress

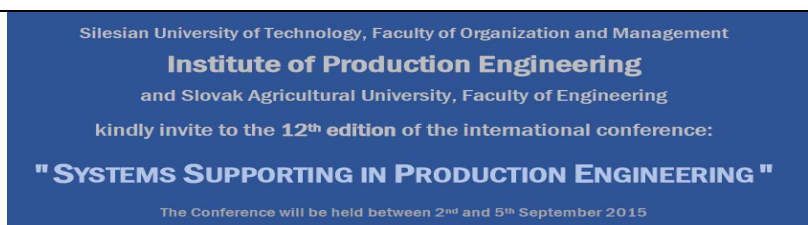
Is Quality a Philosophy or is it a Mindset?

11<sup>th</sup> and 12<sup>th</sup> June 2015  
ATHENS - GREECE

ΕΕΕΕ

[www.quality2015.eu](http://www.quality2015.eu)

2.-  
5.09.2015.  
Suwałki (PL)  
Vilnius (LT)



Silesian University of Technology, Faculty of Organization and Management  
Institute of Production Engineering  
and Slovak Agricultural University, Faculty of Engineering

kindly invite to the 12<sup>th</sup> edition of the international conference:

## " SYSTEMS SUPPORTING IN PRODUCTION ENGINEERING "

The Conference will be held between 2<sup>nd</sup> and 5<sup>th</sup> September 2015



Suwałki (PL)  
Vilnius, Trakai (LT)

<http://dydaktyka.polsl.pl/ROZ5/konfer/english/default.aspx>

Njave  
skupova  
raznih

---

15.-  
18.09.2015.  
Temišvar  
(Rumunjska)



**“The 5<sup>th</sup> International Proficiency Testing  
Conference”**

više informacija na [www.pt-conf.org](http://www.pt-conf.org)

---

14.10.2015.

*SVJETSKI DAN NORMA*

---

9.-  
15.11.2015

**Europski tjedan kvalitete**

moto: Quality – Emotion – Inspiration

---

10.11.2015.

**Hrvatski dan kvalitete**

(Svečani skup i dodjela Povelja HDK u Zagrebu)

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

---

12.-  
13.11.2015.  
Portorož  
(Slovenija)



SLOVENSKO ZDRUŽENJE ZA  
KAKOVOST IN ODLIČNOST

Godišnja konferencija u Portorožu

[www.szko.si](http://www.szko.si)

---



## KOLEGIJI UPRAVLJANJE KVALITETOM NA VISOKIM UČILIŠTIMA

Olga Štajdohar-Pađen<sup>\*1</sup>, Sonja Zlatović<sup>2</sup>, Snježana Marinčić<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Hrvatsko društvo za kvalitetu

<sup>2</sup>Tehničko veleučilište u Zagrebu, Graditeljski odjel

<sup>3</sup>Nastavni zavod za javno zdravstvo Dr. Andrija Štampar

**Članak s  
konferencije  
ME4Cata-  
Logue**

### Sažetak

Prema dostupnim informacijama, u Hrvatskoj se na preko osamdeset visokih učilišta predaje kolegij koji u svom nazivu ima upravljanje kvalitetom. Uvidom u njihove silabuse nailazimo na različit status samog kolegija – obavezni ili izborni predmet te različit broj ECTS. Također, nositelji kolegija svaki na svoj način koncipiraju program rada i preporučuju različitu literaturu.

Kako u Hrvatskoj ima preko 3000 tvrtki koje imaju sustav kvalitete certificiran prema normi ISO 9001, a u svijetu preko milijun, za očekivati je da će dobar dio studenata po završetku studija svoje mjesto naći u tvrtkama koje su već certificirane, ili se pripremaju za certifikaciju, ili su dobavljači nekoj certificiranoj tvrtki. Poslodavci kad zapošljavaju visokoškolski obrazovanu osobu s pravom od nje očekuju dostatna znanja i u tom području, a za te osobe je važno da dođu sa znanjima koja im omogućuju što brže i lakše uklapanje u te sustave.

Koncipirati ovako kompleksnu materiju na način da bude i korisna i zanimljiva studentima, za svakog predavača predstavlja posebni izazov. U radu se analizira postojeća praksa izvođenja nastave i daju neke smjernice kako kolegij upravljanje kvalitetom učiniti privlačnijim studentima.

### Ključne riječi

upravljanje kvalitetom, certificirani sustavi, norma ISO 9001, metode poučavanja

### 1. UVOD

Prema dostupnim informacijama, kolegiji koji u svom nazivu imaju upravljanje kvalitetom predaju se na preko osamdeset visokih učilišta u Hrvatskoj. Za sve one koji se



bave kvalitetom to je ono što bismo nazvali dobrom viješću.

Popularnost normi niza ISO 9001 za sustave upravljanja kvalitetom, ISO 14001 za sustave upravljanja okolišem i ostalih normi za sustave upravljanja (na primjer ISO 27001, OHSAS 18001, ISO 22000) kao i certificiranje tvrtki prema tim normama ne jenjava. U Hrvatskoj trenutno ima preko 3000 tvrtki certificiranih prema normi ISO 9001, a u svijetu preko milijun. Posljedično tomu, dobar dio studenata će se zaposliti u takvim tvrtkama, ili u onima koje se pripremaju za certifikaciju, ili u onima koje su dobavljači certificiranim tvrtkama pa moraju udovoljavati njihovim zahtjevima.

Za sve njih je važno da na svoje prvo radno mjesto dođu sa znanjima koja im omogućuju što brže i lakše uklapanje u te sustave.

Poslodavci pak, kad zapošljavaju visokoškolski obrazovanu osobu s pravom očekuju da ona ima dostatna znanja i u tom području.

Koncipirati ovako kompleksnu materiju na način da bude i korisna i zanimljiva studentima, za svakog predavača predstavlja posebni izazov, ali i odgovornost.

O predavaču ovisi hoće li studenti prihvatiti upravljanje kvalitetom kao način razmišljanja i pristup rješavanju problema, primjenjivati ga najprije u svom osobnom životu, a kasnije i u poslovnom, ili će obaveze iz tog kolegija odraditi samo formalno, tražiti načina da što brže i lakše dođu do ocjene i prijeđu na neke njima zanimljivije teme.

Najgore što se može dogoditi je da studenti ovu materiju dožive kao nezanimljivu, nerazumljivu i birokratsku, zakluče da je beskorisna i neprimjenjiva, zamrze je i izbjegavaju u kasnijem poslovnom životu, jer to je vrlo loša vijest za sve menadžere kvalitete koji će s njima kasnije surađivati.

**Članak s  
konferencije  
ME4Cata-  
Logue**

## **2. SADAŠNJA PRAKSA POUČAVANJA KOLEGIJA UPRAVLJANJE KVALITETOM**

U nedostatku međunarodno usuglašenih i priznatih koncepata kako poučavati ovu materiju, nastavnici kolegija upravljanje kvalitetom su u velikoj mjeri prepušteni sami sebi.

Sustavna analiza silabusa nadilazi opseg ovog članka, a nije niti nužna za ovu svrhu, jer već prvim uvidom u dostupne informacije postaju očigledne su velike razlike.

Kolegiji imaju različit status u smislu obavezni ili izborni predmet, nose različit broj ECTS, no to je manji problem. Sam sadržaj predmeta je različit, različit je redosljed izlaganja gradiva, kao i preporučena literatura.

Neki nositelji kolegija odlučili su se isključivo za stranu literaturu, što je prije desetak godina bilo razumljivo, ali danas više nije potrebno, postoji priličan izbor literature na hrvatskom jeziku.

Najveći problem je koncepcija sadržaja ovog predmeta, redosljed izlaganja pojedinih tema i je li uopće moguće obraditi toliko gradivo u danom vremenu na razumljiv način.

Na primjer, na jednom visokom učilištu predmet Upravljanje kvalitetom nosi svega 3 ECTS, a predviđa sljedeći sadržaj predmeta:

„Pojam kvalitete i kontrole kvalitete. Suvremeni pogledi na kvalitetu. Prikaz funkcije kontrole kvalitete. Politika i ciljevi poboljšanja kvalitete. Osnova upravljanja kvalitetom. Uloga statističkih metoda u sustavima kontrole kvalitete. Suvremena koncepcija kontrole kvalitete TQC. Organizacijske i tehničke pretpostavke funkcije kontrole kvalitete. Sistematizacija metoda u kontroli kvalitete, Sedam osnovnih statističkih metoda (Ishikawa dijagram, Ispitni list, Pareto princip, Kontrolne karte, Dijagram tijeka, Histogram i Dijagram raspršenja) Sedam novih statističkih metoda (Matrični dijagram, Dijagram afiniteta, Stablo dijagram, Dijagram međuodnosa, PDCP – programirane kartice za proces odlučivanja, Metoda strijela dijagrama, Matrična analiza podataka), Trend, Analiza

sposobnosti procesa, Obrada kontrolnih karata pomoću računala, Metode uzorkovanja, Planovi uzorkovanja, terminologija, značajke planova uzorkovanja, provođenje uzorkovanja, vrste planova. Taguchi metoda, FMEA, QFD, Šest sigma.“

Ili sljedeći primjer, predvideni sadržaj predmeta upravljanje kvalitetom na jednom drugom visokom učilištu u Hrvatskoj koji bi trebalo obraditi u 30 sati predavanja i 30 sati vježbi:

„Razvoj funkcija kvalitete. Kvaliteta danas. Trendovi razvoja. Temeljni pojmovi iz područja kvalitete. Kvaliteta – promjenjivi uvjeti poslovanja. Procjenjivanje kvalitete. Analiza troškova kvalitete. Troškovi loše kvalitete. Procjenjivanje stvarnih aktivnosti za kvalitetu. Normizacija. Domaće i svjetske norme. Smjernice. Direktive. Akreditacija. Certifikacija. Međusobno priznavanje certifikata. Razvoj sustava upravljanja kvalitetom. TQC. Temeljne postavke TQC. Uloga sustava upravljanja kvalitetom u modernom poslovanju. Sustavi upravljanja kvalitetom (ISO 9000, QS 9000, AS 9000, TL 9000). Sastavnice sustava upravljanja kvalitetom. Povezanost sustava upravljanja. Sustav upravljanja okolišem (ISO 14000). Sustav upravljanja sigurnošću i zaštitom zdravlja (ISO 18000). Procesni pristup u upravljanju kvalitetom. Politika i ciljevi kvalitete. Poslovnik kvalitete. Dokumentacija sustava. Temeljna načela upravljanja kvalitetom. Uloga i odgovornost uprave. Zadaće, odgovornosti i ovlaštenja u sustavu. Matrica odgovornosti. Upravljanje resursima. Ljudski resursi (upravljanje znanjem), infrastruktura, radna okolina, financijski resursi. Proces stalne izobrazbe. Dobavljači. Poslovna suradnja. Zainteresirane strane. Proces stalnog poboljšavanja. Učinkovitost i efikasnost procesa. Planiranja kvalitete i određivanje mjerljivih ciljeva kvalitete. Metode stalnog poboljšavanja. Preduvjeti za provođenje poboljšavanja. Metode izbora prioriteta. Metode određivanja sposobnosti mjernog sustava. Elementi za ocjenu sposobnosti. Suvremeni zahtjevi na kontrolu kvalitete proizvodnje i proizvoda. Trendovi razvoja sustava upravljanja kvalitetom“.

## Članak s konferencije ME4Cata- LOgue

### 3. KAKO KOLEGIJ UPRAVLJANJE KVALITETOM UČINITI ZANIMLJIVIJIM STUDENTIMA – SADRŽAJ PREDMETA

Studenti tehničkih fakulteta izabrali su te fakultete zato što ih zanima tehnički dio koji se tamo predaje, pa je nužno – bilo u okviru kolegija Upravljanja kvalitetom, bilo u drugim predmetima, obuhvatiti upoznavanje s područjima kao što su organizacija poslovanja tvrtki, upravljanje projektima, poslovni procesi ili organizacija proizvodnje.

Iako neke studije pohađaju i zaposlene osobe, s manjim ili značajnijim radnim iskustvom, treba posebno voditi brigu o redovnim studentima koji su u principu mlade osobe, tek nešto stariji od srednjoškolaca i bez ikakvog radnog iskustva

Kako nekome tko nikada nije radio u nekom poslovnom sustavu objasniti što su to poslovni procesi, što je to upravljanje resursima, upravine ocjene, interni auditi, eksterni auditi, nesukladnosti, korektivne i preventivne radnje, upravljanje nesukladnim proizvodom, poboljšanja, piramida dokumentacije, razliku između dokumenta i zapisa, i zašto bi sve to bilo važno?

Studente bi prvo trebalo upoznati s tipičnom organizacijom jedne proizvodne tvrtke, koji su to procesi koji se u njoj odvijaju i u kojim odjelima se što događa.

Zatim bi im trebalo ukazati na probleme koji se javljaju tijekom odvijanja tih procesa, a to su ponajprije problemi u komunikaciji i prijenosu informacija u pojedinim koracima procesa te na sučeljima pojedinih odjela.

Tek nakon konkretnih primjera nespozazuma, krivih narudžbi, škarta, kašnjenja isporuka, reklamacija kupaca i slično te analize uzroka tih događaja, postaje jasno zašto je sustavni pristup važan, zašto ne ide bez upravljanja dokumentacijom i zašto u normi ISO 9001 postoji naoko banalni zahtjev da svaki dokument mora imati jedinstvenu oznaku,

datum i potpis odgovorne osobe.

S obzirom da studenti većinom nemaju radnog iskustva, potrebno je navoditi primjere koji su im bliski iz osobnog života, na primjer iz farmaceutske industrije vezano uz sigurnost lijekova, jer svi smo mi pacijenti, prehrambene industrije, jer svi smo mi potrošači prehrambenih proizvoda ili iz automobilske industrije, jer svi smo sudionici u prometu.

Bilo bi dobro na nastavu ovog predmeta povremeno dovoditi stručnjake iz prakse, koji su voljni izložiti svoje konkretne primjere i iskustva i tako olakšati razumijevanje te ih pripremiti za ono što ih očekuje kad jednom zakorače u svijet rada.

Ukoliko je ikako moguće, treba organizirati stručne posjete tvrtkama. Ovo nije jednostavno jer mnoge tvrtke nisu spremne trošiti vrijeme na ovakve posjetitelje niti izložiti dio svoje intime, ali je za studente vrlo korisno da u stvarnom svijetu vide kako izgledaju radni prostori, tehnološki procesi, zašto su važni natpisi i oznake i što to znači radne upute prilagoditi razini stručnosti onih koji će ih koristiti.

Zatim bi trebalo obraditi temu infrastrukture kvalitete kakva je uspostavljena u Europi i u Hrvatskoj, položaj i ulogu pojedinih sudionika u njoj – kupaca, prodavača, certifikacijskih i inspekcijskih kuća, laboratorija, akreditacijske agencije, normizacije, mjeriteljstva, državne inspekcije i ostalih tijela državne uprave.

Tek nakon toga ima smisla prolaziti kroz zahtjeve norme ISO 9001 i dati tumačenje svakog tog zahtjeva, odnosno pokazati da je svaki taj zahtjev logičan i ima svoje uporište u praksi.

U ovom kolegiju bi trebali barem djelomično biti obrađeni alati za poboljšavanje kvalitete te spomenute metodologije TQM, šest sigma, 20 ključeva, lean manufacturing, 5S, kaizen i sl.

I opet, alate kao što su SWOT, analiza polja sila, pareto ili dijagram tijeka bi trebalo prikazati na problemima iz osobnog i svakodnevnog života, a zatim na primjerima iz tehničke prakse.

S obzirom na ograničeno vrijeme trajanja kolegija, nije moguće prikazati sve alate i sve metodologije pa bi se trebalo ograničiti na najjednostavnije, a kroz primjenu i koristi od tih alata zainteresirati studente za daljnje samostalno istraživanje i učenje.

U nekoj budućnosti možda će biti moguće studentima koji imaju kolegij upravljanje kvalitetom ponuditi polaganje ispita za stručnjaka za kvalitetu i internog auditora, slično kao što kao što neka visoka učilišta iz područja informatike i računarstva svojim studentima omogućuju polaganje ispita za međunarodno priznate industrijske certifikate kao što su ECDL ili Cisco Certified Network Administrator, na primjer.

#### **4. KAKO KOLEGIJ UPRAVLJANJE KVALITETOM UČINITI ZANIMLJIVIJIM STUDENTIMA – IZVEDBA NASTAVE**

Dobar okvir za izvedbu nastave pružaju radionice Aktivno učenje i kritičko mišljenje, koje upućuju nastavnike na što veće uključivanje studenata u nastavu: unaprijed pripremljeni zadaci, testovi i minitestovi, rasprave, pisanje eseja ili mini eseja kojima se predavanja prekidaju u niz malih predavanja, svako sa svojim fazama uvodnog motiviranja i smještanja teme u poznati prostor, zatim izlaganja novih sadržaja, i primjene tih sadržaja. Studenti su – na primjer na nastavi predmeta Upravljanje kvalitetom na Tehničkom veleučilištu u Zagrebu – često pozvani da iskažu svoja razmišljenja, ponekad pred cijelom dvoranom, u manjim grupama, u parovima, ili pismeno. Novi sadržaji tako se odmah preispituju, nastavnik može odmah provjeriti kako je uspio predstaviti ih pred studentima, te se novi sadržaji odmah počinju primjenjivati i usvajati. “Bodovanje” zadaća, koje vodi prema ocjeni – bilo onih napisanih tijekom nastave, bilo onih pisanih izvan sata – dodatno

**Članak s  
konferencije  
ME4Cata-  
LOgue**

potiče aktivnost studenata, koja je korisna prije svega zbog preispitivanja i usvajanja novih znanja. Pri tome pretpostavlja se da je od ocjene važnije s čime će student krenuti dalje u život i posao. Posebno su uspješne primjene alata kao što je dijagram uzroka i posljedica, gdje – nakon pronalaženja prave teme – studenti doista dožive sve faze pronalaženja uzroka problema koji ih sve zajedno tišti, i postaju spremni primijeniti taj postupak u budućnosti.

Zanimljivo je što se i kod tema kod kojih pažnja studenata može odlutati – traženjem da se raspravi mogućnost primjene u vlastitom životu, u vlastitoj radnoj organizaciji – ili u nekoj drugoj, ako student nije zaposlen – na primjer u sustavu javnog prijevoza ili sličnom – koncentracija studenata može usmjeriti natrag u željenom smjeru i postići razumijevanje, a samom primjenom, odmah i zapamćivanje.

Više o ovim postupcima, s primjenom na neke druge predmete može se naći kod Zlatović et al 2009 (2), s time da su teme upravljanja kvalitetom ustvari temeljno životnije i bliže studentima nego teme struke.

Zanimljivi su komentari studenata tijekom nastave i pri zaključenju predmeta, kad ih se traži da 5S ili slično primjenjuju u vlastitom životu i radu, kao i ostale teme vezane na poboljšanje kvalitete i slično.

## 5. KAKO PREDAVAČIMA OLAKŠATI NJIHOV POSAO

U brizi za studente ne bismo smjeli zaboraviti njihove nastavnike. Oni su ti koji imaju nezahvalni zadatak ovako široku i složenu materiju prenijeti studenitma na razumljiv i zanimljiv način.

Osim već predstavljenih tehnika, autorice ovog članka vjeruju da je potrebna veća suradnja među predavačima kolegija upravljanje kvalitetom u smislu razmjene iskustava i usuglašavanja koncepta izvođenja nastave. Također, potrebne su im povratne informacije iz prakse o tome kako se njihovi studenti snalaze u radnim okolinama i koliko naučeno na ovome kolegiju mogu primijeniti, jednom kad se nađu u takvoj situaciji.

Pored onoga što se već provodi na samim visokim učilištima, to bi bilo moguće postići i drugim postojećim resursima, u okviru ISO foruma koji se održava pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, u okviru aktivnosti koje provodi Hrvatsko društvo za kvalitetu kao i u suradnji s Agencijom za znanost i visoko obrazovanje.

## 6. ZAKLJUČAK

Iako se kolegij Upravljanje kvalitetom ne smatra temeljnim kolegijem niti jedne inženjerske struke, znanja i vještine koje bi na njemu studenti trebali steći većini od njih koristit će u daljnjem životu više od svih integrala i derivacija kojima su se tijekom studija mučili.

Velika je prednost ući u svijet rada s razumijevanjem poslovnih procesa, uloge pojedinih odjela, znanjem o tome kako se upravlja procesima u razvoju, nabavi, proizvodnji, prodaji, kontroli kvalitete, kako se drži pod nadzorom dokumentacija, ispitna oprema, kako se definiraju zahtjevi kupca i prati njegovo zadovoljstvo te oboružan alatima za poboljšavanje tih procesa.

S obzirom na potrebe privrede, posebice brojnih tvrtki koje imaju certificirane sustave upravljanja kvalitetom, okolišem, informacijskom sigurnošću i ostalim, visoka učilišta imaju obavezu ta znaja i pružiti.

## 7. LITERATURA

[1] HRN EN ISO 9001 Susavi upravljanja kvalitetom - Zahtjevi



**Članak s  
konferencije  
ME4Cata-  
LOgue**

- [2] Sonja Zlatović, Božica Marić, Bruno Škacan: Izbjegavanje rizika edukacijom, Hrvatsko geotehničko društvo, 5. savjetovanje, Osijek 2009.
- [3] Olga Štajdohar-Pađen: Plivati s ISO-om i ostati živ – Što je kvaliteta i kako njome upravljati u poslovnom i privatnom životu, 2009



radovi i prezentacije s ove konferencije možete pronaći na:

[http://me4catalogue.sfsb.hr/dogadanja/medunarodna\\_strucna\\_konferencija/medunarodna\\_strucna\\_konferencija\\_03-05\\_12\\_2014.aspx](http://me4catalogue.sfsb.hr/dogadanja/medunarodna_strucna_konferencija/medunarodna_strucna_konferencija_03-05_12_2014.aspx)

## Važna informacija za kolektivne članove HDK

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

## Novi upravni i nadzorni odbori HDK

Na **izbornoj skupštini HDK održanoj 2.12.2014. u Zagrebu** izabrani su novi upravni i nadzorni odbor.

Za **devet članova Upravnog odbora HDK** u četverogodišnjem mandatu (2014.-2018.g.), redosljedom najvećeg broja dobivenih glasova, izabrani su: **Siniša Prugovečki** (44); **Tihomir Babić** (38), **Ivan Galetić** (35), **Božidar Ljubić** (34), **Janko Peranić** (33), **Krunoslav Šimunec** (32), **Anita Zado Bešker** (31), **Mirela Zečević** (30 glasova) i **Zlatko Dautović** (29).

Za **tri člana Nadzornog odbora HDK** u četverogodišnjem mandatu (2014.-2018.g.), redosljedom najvećeg broja dobivenih glasova, izabrani su: **Lidija Sarta** (37), **Ljiljana Lujanac** (31) i **Rosana Asić-Pukljak** (27).

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 četrnaest HRVATSKIH KONFERENCIJA O KVALITETI i pet Znanstvenih skupova HDK u razdoblju 1998. – 2014.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 glasiilo HDK koje se distribuira na oko 3000 e-mail adresa
- sudjelovanje u organizaciji ISO Forumu 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

**POZIV ZA  
UČLANJE-  
NJE**

**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****OBAVIJEST  
O ČLANARI-  
NAMA**

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

Pojedinačna članarina i dalje iznosi 100 kuna, a za studente i umirovljenike 50 kuna.

**Podaci za uplatu:**

Hrvatsko društvo za kvalitetu, Berislavićeva 6, 10000 Zagreb  
IBAN: HR4323600001101562248

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

Za provjeru datuma isteka članstva ili za informaciju o Vašem „*pozivu na broj*“, koji Vam je dodijeljen kod ućlanjenja 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.