

Višnja Sušić

ISSN 0350-350X

GOMABN 40, 4, 264-267

Izlaganje sa znanstvenog skupa/Conference paper

UDK 658.56(048.83) : 06.053 (4 Budapest) "2000"

KVALITETA U NOVOM TISUĆLJEĆU

Sažetak

U prošlom desetljeću tri su glavna razvojna pravca utrla put budućnosti kvalitete: globalno tržište, nove tehnologije i novi poslovni modeli. Dimenzije kvalitete u predstojećim vremenima bit će postizanje: za kupca visoke vrijednosti proizvoda i usluga; uspješne primjene tehnologije; djelotvornosti ljudskih resursa; sposobnosti produktivnog djelovanja zajedno s dobavljačima i ostalim poslovnim partnerima; integracije ekonomske kvalitete u financijske i računovodstvene sustave; uspješne kvalitete kroz vođenje i upravljanje.

O tome kao i o mogućim putevima razvoja upravljanja kvalitetom izlagali su i raspravljali stručnjaci iz gospodarski najrazvijenih kao i tranzicijskih zemalja na 44. europskom kongresu za kvalitetu održanom u lipnju 2000. u Budimpešti. Ovdje iznosimo pregled izlaganja i događanja na tom skupu, s naglaskom na promjene i moguća unapređenja u upravljanju kvalitetom u skoroj budućnosti.

QUALITY IN THE NEW MILLENIUM

Abstract

In the past decade, the following three main developmental paths have paved the way to future quality: Global market, new technologies, and new business models. Quality dimensions in times to come shall consist in the achievement of the following: High value products and services for the customer; successful technology application, human resources efficiency;

possibilities of a more productive performance together with suppliers and other business partners; integration of quality cost effectiveness into financial and accountancy systems, successful quality through control and management.

This, along with the possible paths of quality management development, has been the topic of discussions led among the experts from both economically the best developed, as well as transition, countries, at the 44th European Congress for Quality held in June, 2000 in Budapest. We provide the overview of presentations and events at the gathering, putting the stress on changes and possible advancements in quality management in the near future.

Tri su glavna razvojna pravca prošlog stoljeća utrla put kvaliteti u budućnosti:

- globalno tržište,
- nove tehnologije i
- novi poslovni modeli.

Time je došlo je i do promjena u upravljanju, a njih i dalje potiču:

- konkurencija na svim stranama svijeta,
- promijenjeni radni uvjeti kroz komunikacijske tehnologije,
- međunarodno umrežavanje, smanjeni broj radnika u proizvodnim djelatnostima, povećani broj radnika u novim poslovima,
- promjene u javnom sektoru kroz privatizaciju, novo javno upravljanje i upravljanje kvalitetom
- te razvoj EU.

Očekuje se da će se u novom tisućljeću upravljanje kvalitetom unaprijediti primjenom norme ISO 9001:2000 (ISO 9004) i EFQM modela poslovne izvrsnosti. Umjesto dosadašnja tri, nova norma predviđa samo jedan model za certificiranje - ISO 9001. No najznačajnija je novost što je norma procesno orijentirana. Kroz procese se upravlja odgovarajućim resursima i aktivnostima. Svi se procesi u organizaciji prate do krajnjeg kupca. On je u središtu pažnje – ne samo zadovoljenje njegovih trenutačnih zahtjeva, već i buduće potrebe i očekivanja te se zadovoljstvo kupca mora redovito mjeriti.

Nova verzija norme utvrđuje samo jedan model za certificiranje – ISO 9001, a ISO 9004 mu je konzistentan par. Može se reći da je ISO 9001 model “dovoljno dobro”, a ISO 9004 model “sve bolje i bolje” jer daje smjernice za unapređivanje. Nova norma nadalje olakšava integraciju sustava upravljanja zaštitom okoliša po normi ISO 14001. Naglasak je na stalnom

poboljšanju i za to se traže dokazi. To je iskorak prema poslovnoj izvrsnosti jer se traži postavljanje odgovornosti posloводства, mjerljivih ciljeva poslovanja, daje veći značaj resursima, osobito ljudskim, traže se mjerenja sustava, proizvoda i procesa, analize uz korištenje statističkih tehnika, te poboljšanja. Poboljšanja su moguća kontinuiranim malim koracima ili radikalnim promjenama (breakthrough). U svijetu je poznato više breakthrough metodologija: sistematičan prodor pomoću redizajna, reinženjering ili benchmarkinga procesa, i brzi prodor, radom timova za brzo rješavanje problema (FAST) ili timova visokog utjecaja (HIT).

Model poslovne izvrsnosti Europske fondacije za upravljanje kvalitetom (EFQM) doživio je u 1999. godini, za dodjelu Europske nagrade za kvalitetu također izmjene i poboljšanja. Izvrsni rezultati s obzirom na poslovnu uspješnost, kupce, zaposlene i zajednicu, postižu se vođenjem koje upravlja politikom i strategijom, zaposlenima, partnerima i resursima te procesima. Temeljni koncept se bazira na uključivanju svih zainteresiranih strana, partnerstvu i upravljanju znanjem. Izvrsnost ovisi o uravnoteženju i zadovoljenu potrebe svih zainteresiranih strana. Djelotvorna organizacija razvija obostrano korisne odnose s partnerima, temeljene na povjerenju, razmjeni znanja i udruživanju. Uspješnost organizacije je najveća kada je prisutno neprekidno učenje i upravljanje znanjem. Za ocjenjivanje kriterija i podkriterija poslovne izvrsnosti po ovom modelu koristi se RADAR logika (Results, Approach, Deployment, Assessment, Review) koja polazi od ciljanih rezultata, preko pristupa, njegove raširenosti, ocjene, do poboljšanja. Novi je EFQM model kompatibilan s ISO 9001. Svakako treba naglasiti da to nije samo model upravljanja kvalitetom već model cjelokupnog upravljanja poslovanjem, a stopostotno udovoljenje zahtjevima ISO 9001 zadovoljava zahtjeve modela poslovne izvrsnosti tek 17%.

Treba izgrađivati integrirane sustave koji objedinjuju zahtjeve norma za parcijalne sustave za područje upravljanja kvalitetom (ISO 9001), upravljanje zaštitom okoliša (ISO 14001), zaštitom zdravlja i sigurnosti (OHSAS 18001). Integriraju se da bi se utvrdili zajednički ciljevi, izbjegao konflikt u sadržaju, dupliciranje aktivnosti, upotreba različitih pojmova i povećala efikasnost sustava, odnosno poslovanja. Da bi se osiguralo praćenje, mjerenje, analize i utvrđivanje trendova te provođenje unapređenja, potrebna je sve šira primjena statističkih tehnika. Kvaliteta se ne ostvaruje samo na razini organizacije, o njoj ovisi i uspjeh nacija te dobrobit društva pa ima sve više nacionalnih projekata kvalitete, od nacionalnih nagrada za kvalitetu, mjerenja troškova

kvalitete, do izračunavanja indeksa zadovoljstva kupaca. Sustavi upravljanja kvalitetom šire se na uslužne djelatnosti i javne sektore.

O svemu rečenom opširno se i stručno govorilo na 44. Europskom kongresu za kvalitetu održanom u Budimpešti od 12-16. lipnja 2000. pod sloganom "Poslovna izvrsnost u novom tisućljeću – kvaliteta za društvo". Skupu je prisustvovalo preko 800 sudionika iz 53 države sa 6 kontinenata, a osim Europljana osobit su interes svojom brojnom prisutnošću pokazali Amerikanci, Kinezi i Koreanci. Kvaliteti kongresa svakako je pridonijelo i aktivno sudjelovanje međunarodnih stručnjaka kao što su: prof. dr. Y. Kondo, prof. dr. N. Kano, prof. dr. H. Kume, dr. A. V. Feigenbaum, dr. B. Godfray, dr. J. Harrington, prof. dr. W. Mesing, prof. dr. Seghezzi i drugi. Program kongresa obuhvatio je 6 plenarnih i 128 izlaganja u 26 paralelnih sekcija.

Teme koje su najviše zaokupile stručnjake bile su: integrirani sustavi upravljanja, procesno orijentirano upravljanje, modeli poslovne izvrsnosti, zadovoljstvo kupca i odanost, zadovoljstvo zaposlenika, upravljanje i vođenje, odnos proizvođač – dobavljač, troškovi kvalitete, unapređenja procesa poslovanja. Dok se praćenje troškova kvalitete u našim tvrtkama stidljivo upotrebljava kao alat za praćenje učinkovitosti sustava kvalitete i poboljšanja, u svijetu se troškovi kvalitete prate ne samo u tvrtkama koje rade na poslovnoj izvrsnosti, a tih je sve više, već i na nacionalnim razinama. Na ovom su kongresu izloženi rezultati dvaju projekata mjerenja i smanjenja nacionalnih troškova kvalitete (Kanada, Izrael).

U svakom slučaju, tvrtke koje žele uhvatiti korak s trendovima kvalitete u Europi i svijetu, a to je nužnost za opstanak na tržištu, ne mogu to napraviti dojučerašnjim procesima upravljanja. Pritom treba imati na umu, da je kvaliteta posao svih, pa svakako i posao menadžmenta. Zaposlenici djeluju unutar procesa, a rukovodstvo mora raditi na procesima.

ključne riječi:

658.56 upravljanje kvalitetom
(048.83) evaluativni prikaz
06.053(4) Europski kongres
(4. Budimpešta) Europa

key words:

quality management
evaluative demonstration
European congress
Budapest

Autor / Author: Višnja Sušić, INA, d.d. MAZIVA ZAGREB

Primljeno / Received: 07.8.2001.