

**PRIMJENA SUSTAVA UPRAVLJANJA POTPUNOM KVALITETOM U
PRIMORSKO-GORANSKOJ ŽUPANIJI (PGŽ)**

**IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS IN
PRIMORSKO- GORANSKA COUNTY**

Ana-Marija Vrtodušić Hrgović, dr.sc.
Ivanka Avelini Holjevac, prof. dr.sc.
Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu
Opatija

Marija Jerončić, dipl. oec.
Merges d.o.o.
Rijeka

REZIME

Kao i u svijetu i u Republici Hrvatskoj prisutan je trend porasta broja međunarodnih standarda kvalitete, iako posljednjih godina nešto slabijim intenzitetom. Cilj je ovog istraživanja izvršiti analizu postojećeg stanja u pogledu primjene sustava kvalitete u gospodarstvu Primorsko-goranske županije (PGŽ). Pored toga izvršit će se usporedba razine certifikiranosti ove županije u odnosu prema drugim županijama u Republici Hrvatskoj, u odnosu na cjelokupno gospodarstvo u Republici Hrvatskoj i u odnosu prema zemljama članicama Europske unije. Provedene analize i dobiveni rezultati trebali bi pomoći u poticanju aktivnosti u pogledu šire i brže primjene sustava upravljanja potpunom kvalitetom u PGŽ, što je ujedno i svrha ovog istraživanja.

Ključne riječi: upravljanje potpunom kvalitetom, gospodarstvo Primorsko-goranske županije, standardi kvalitete

SUMMARY

In the Republic of Croatia, as well as in the world the number of International Quality Standards is continuously increasing, although in the last couple of years with lower intensity. The aim of this research is to analyze prevalent conditions in terms of the implementation of Quality Systems in the economy of Primorsko-goranska county. In addition, the level of certification in Primorsko-goranska county will be compared to the level of other counties, of the whole economy of the Republic of Croatia and of the European Union members. The conducted analyze and results obtained should help in stimulating the activities for more broadly and faster implementation of Total Quality Management Systems in Primorsko-goranska county, which is at the same time the purpose of this research.

Key words: Total Quality Management, economy of Primorsko-goranska county, quality standards

1. UVOD

U današnjim uvjetima poslovanja kvaliteta predstavlja jedan od važnih preduvjeta opstanka, razvoja i konkurentnosti svakog poduzeća. U cilju su njenog postizanja razvijeni i sustavi upravljanja kvalitetom među kojima se ističe i standard ISO 9001:2008 koji definira zahtjeve za njihovu implementaciju. U ovom će se radu ukazati na osnovne zahtjeve ovog standarda i dati prikaz u pogledu njegove primjene u svijetu, Republici Hrvatskoj i pojedinim županijama, kao i udio certificiranih tvrtki u ukupnom broju poslovnih subjekata i to za razdoblje od 2005. do 2009. godine. Poseban će se naglasak staviti na analizu postojećeg stanja u pogledu primjene standarda ISO 9001:2008 u Primorsko-goranskoj županiji, kao i analizu strukture certificiranih tvrtki u ovoj županiji prema kriterijima kao što su veličina poduzeća, pravni oblik i djelatnost. U ovom će se dijelu izvršiti i usporedba u pogledu razine certificiranosti (broja certifikata na 1000 stanovnika) u Primorsko-goranskoj županiji (PGŽ) i to u odnosu na druge županije, cjelokupno gospodarstvo Republike Hrvatske (RH) i zemlje članice Europske unije (EU).

2. MEĐUNARODNI STANDARD ISO 9001:2008

Standard ISO 9001:2008 definira zahtjeve koji su neophodni za uspostavljanje sustava upravljanja kvalitetom, a odnose se na odgovornost uprave, upravljanje resursima, realizaciju proizvoda te mjerenja, analize i poboljšavanja. Njihovom će se učinkovitom primjenom osigurati da poduzeće kontinuirano ispunjava zahtjeve svojih kupaca i tako utječe na povećanje njihovog zadovoljstva. U cilju razvijanja i primjene učinkovitog sustava upravljanja kvalitetom te njegovog poboljšanja standard nudi model koji se temelji na procesnom pristupu. Procesni se model upravljanja kvalitetom temelji na odnosima s kupcima, čiji zahtjevi predstavljaju poticaj za pokretanje procesa i unutar njih poslovnih aktivnosti.[1] Sustav započinje s kupcem, a menadžment (uprava) je taj koji treba osigurati da se zahtjevi kupca utvrde te ispune s ciljem povećanja njihova zadovoljstva. [2]

Na koji način primjena ovog standarda može utjecati na poslovanje, tj. koji se rezultati mogu postići njegovom primjenom govori standard ISO 9004:2000 (Sustavi upravljanja kvalitetom – Upute za poboljšavanje sposobnosti). Tako bi se kroz primjenu načela sustava upravljanja kvalitetom trebale prepoznati i ispuniti potrebe i očekivanja kupaca i drugih zainteresiranih strana te postići konkurentsku prednost i sve to raditi na uspješan i učinkovit način. Pored toga primjena bi sustava kvalitete trebala osigurati postizanje, održavanje i poboljšanje sveukupnih rezultata poslovanja i sposobnosti poduzeća. [3] Ove su prednosti prepoznate i u praksi što potvrđuju i provedena istraživanja u ovom području. Postignute se prednosti dijele na interne i eksterne. Od internih ističu se: poboljšanje kvalitete proizvoda/usluga, smanjenje troškova škarta i prerada, manji broj pogrešaka, manji broj reklamacija, bolja interna organizacija, veća svijest zaposlenika o kvaliteti, bolja dokumentiranost sustava, bolja interna komunikacija, poboljšanje internih procedura, bolji poslovni rezultati. Od eksternih se prednosti ističu povećanje prodaje i udjela na tržištu, održavanje veza s kupcima, pronalaženje novih kupaca, postizanje visoke razine zadovoljstva kupca, porast ugleda poduzeća. Da su ove prednosti prepoznate potvrđuje i porast broja certifikata u svijetu kao i broj zemalja koje prihvataju certifikaciju (tabela 1).

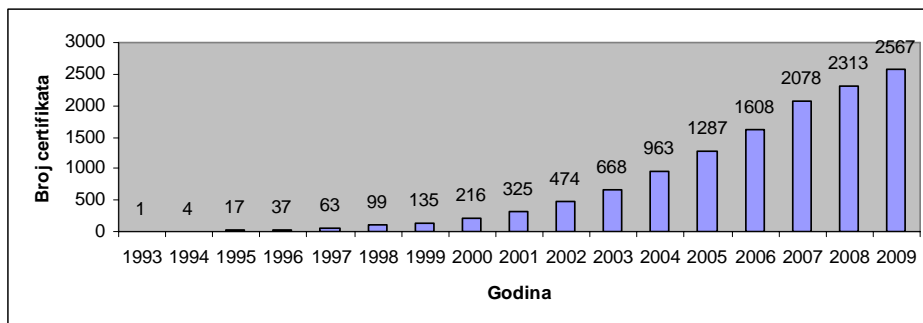
Tabela 1. ISO 9001 certifikati u svijetu

Zemlja	2001.	2002.	2003.	2004.	2005.	2006.	2007.	2008.	2009.
Svijet ukupno	44.388	167.124	497.919	660.132	776.608	897.866	951.486	982.832	1.064.785
Broj zemalja	97	133	149	154	161	170	175	176	178

Izvor: The ISO Survey - 2009., ISO Central Secretariat, Genève, 2009., www.iso.org. (10.02.2011.)

3. PRIMJENA STANDARDA ISO 9001 U PRIMORSKO-GORANSKOJ ŽUPANIJU

Među zemljama koje su prihvatile ISO je i Hrvatska, koja je od 1. siječnja 1993. godine punopravni član ISO-a (Međunarodne organizacije za standardizaciju). I u Hrvatskoj je kao i u svijetu prisutan trend porasta broja certifikata (slika 1).



Slika 1. ISO 9001 certifikati u Republici Hrvatskoj

Izvor: <http://kvaliteta.inet.hr/statistika.htm> (10.02.2011.), HR Survey 2005. i 2009., Hrvatsko društvo za kvalitetu, Zagreb, 2006.-2010., www.kvaliteta.net (10.02.2011.)

Ako se promatra stanje u pogledu primjene standarda ISO 9001 u pojedinim županijama također je prisutna tendencija porasta. Republika Hrvatska je prema Zakonu o područjima županija, gradova i općina u Republici Hrvatskoj ustrojena kroz 20 županija i Grad Zagreb kao posebna i jedinstvena, teritorijalna i upravna jedinica. [4] U nastavku se daje prikaz podataka za razdoblje od 2005. do 2009. godine budući od 2005. godina nadalje postoji publikacija HR Survey koja se izrađuje po uzoru na ISO Survey, i predstavlja hrvatski pregled certifikata sustava upravljanja.

Tabela 2. Broj ISO 9001 certifikata po županijama (2005.-2009.)

Županija	2005.	2006.	2007.	2008.	2009.	G
Zagrebačka	109	149	182	207	229	1,20
Krapinsko-zagorska	25	33	48	62	60	-
Sisačko-moslavačka	23	25	32	41	52	1,23
Karlovačka	28	43	53	63	72	1,27
Varaždinska	47	67	86	102	103	1,22
Koprivničko-križevačka	16	22	25	33	29	-
Bjelovarsko-bilogorska	21	23	31	34	34	-
Primorsko-goranska	126	153	192	204	237	1,17
Ličko-senjska	2	3	4	3	5	1,26
Virovitičko-podravsk	8	9	13	12	16	1,19
Požeško-slavonska	9	13	16	17	19	1,21
Brodsko-posavska	37	42	59	65	70	1,17
Zadarska	29	30	39	48	54	1,17
Osječko-baranjska	43	63	85	93	103	1,24
Šibensko-kninska	27	30	33	35	36	1,07
Vukovarsko-srijemska	16	19	23	23	27	1,14
Splitsko-dalmatinska	90	119	169	215	241	1,28
Istarska	86	102	124	125	147	1,14
Dubrovačko-neretvanska	26	29	43	46	51	1,18
Međimurska	53	59	80	88	87	-
Grad Zagreb	466	575	741	797	895	1,18
UKUPNO RH	1.287	1.608	2.078	2.313	2.567	1,19

Izvor: HR Survey 2005.-2009., Hrvatsko društvo za kvalitetu, Zagreb, 2006.-2010., www.kvaliteta.net (10.02.2011)

Da je porast prisutan potvrđuju prosječne stope rasta kod gotovo svih županija (izuzev nekoliko kod kojih dolazi do pada ili stagnacije u 2009. godini). U PGŽ u promatranom je

razdoblju zabilježena prosječna godišnja stopa rasta od 17% ($G=1,17$). Ako se promatra struktura certificiranih tvrtki po županijama tada se udio koji se odnosi na PGŽ u odnosu na ukupan broj u RH kreće između 9% i 10%. Veći je broj certificiranih tvrtki u svim promatranim godinama zabilježen jedino u Gradu Zagrebu (udio od 35% do 36% u ukupnom broju certifikata). U 2008. godini nešto je veći broj certifikata u odnosu na PGŽ zabilježen u Zagrebačkoj i Splitsko-dalmatinskoj županiji. U 2009. godini uz Grad Zagreb veći broj certifikata zabilježen je samo u Splitsko-dalmatinskoj županiji. Iako je prisutan trend porasta broja certifikata, udio certificiranih tvrtki u ukupnom broju poslovnih subjekata je vrlo mali, što potvrđuju podaci u nastavku.

*Tabela 3. Udio crtificiranih tvrtki u ukupnom broju poslovnih subjekata-% (2005.-2009.)**

Županija	2005.	2006.	2007.	2008.	2009.	G
Zagrebačka	0,53	0,70	0,83	0,91	1,00	1,17
Krapinsko-zagorska	0,35	0,45	0,64	0,80	0,78	-
Sisačko-moslavačka	0,27	0,29	0,36	0,45	0,57	1,21
Karlovačka	0,36	0,54	0,64	0,78	0,89	1,25
Varaždinska	0,47	0,66	0,82	0,95	0,95	-
Koprivničko-križevačka	0,27	0,36	0,4	0,52	0,46	1,14
Bjelovarsko-bilogorska	0,32	0,35	0,45	0,49	0,49	-
Primorsko-goranska	0,44	0,52	0,62	0,62	0,72	1,13
Ličko-senjska	0,07	0,09	0,12	0,09	0,15	1,21
Virovitičko-podravska	0,20	0,23	0,32	0,29	0,38	1,17
Požeško-slavonska	0,24	0,34	0,40	0,42	0,47	1,18
Brodsko-posavska	0,46	0,52	0,70	0,76	0,82	1,16
Zadarska	0,26	0,25	0,31	0,36	0,40	1,11
Osječko-baranjska	0,32	0,45	0,59	0,63	0,69	1,21
Šibensko-kninska	0,36	0,38	0,40	0,40	0,41	1,03
Vukovarsko-srijemska	0,23	0,27	0,31	0,30	0,35	1,11
Splitsko-dalmatinska	0,23	0,30	0,41	0,48	0,54	1,24
Istarska	0,34	0,38	0,44	0,43	0,51	1,11
Dubrovačko-neretvanska	0,33	0,35	0,49	0,46	0,49	1,10
Međimurska	0,76	0,82	1,07	1,15	1,14	-
Grad Zagreb	0,50	0,60	0,74	0,77	0,85	1,14

*udio certificiranih tvrtki u pojedinoj županiji izračunat je prema ukupnom broju poslovnih subjekata (registrirane pravne osobe+subjekti u obrtu i slobodnim zanimanjima) koji je objavljen u priopćenju «Broj i struktura poslovnih subjekata u prosincu 2009» koje je izdao Državni zavod za statistiku

Izvor: HR Survey 2005.-2009., Hrvatsko društvo za kvalitetu, Zagreb, 2006.-2010., www.kvaliteta.net (10.02.2011.)

Kod svih je županija izuzev Međimurske i Zagrebačke taj udio manji od 1% što predstavlja vrlo mali postotak. PGŽ se prema ovim podacima nalazi na 4. mjestu nakon Međimurske i Zagrebačke županije i Grada Zagreba. Ovako mala zastupljenost certificiranih tvrtki u ukupnom broju poslovnih subjekata pokazuje da je svijest o potrebi uspostave sustava kvalitete u hrvatskom gospodarstvu još uvijek na niskoj razini i da prednosti koje ovi sustavi osiguravaju još nisu dovoljno prepoznate.

U nastavku će se izvršiti detaljnija analiza certificiranih tvrtki u PGŽ i to prema kriterijima veličine, pravnog oblika i djelatnosti. Analiza će se izvršiti za 212 certificiranih tvrtki i to dioničkih društava i društava s ograničenom odgovornošću (razlika je do 237 certifikata nastala budući da certifikate imaju i jedinice lokalne samouprave, javne ustanove i obrti koji nisu uključeni u istraživanje, a neka poduzeća imaju dva certifikata).

Prema Zakonu o računovodstvu poduzetnici se razvrstavaju na male, srednje i velike prema sljedećim kriterijima: iznos ukupne aktive, iznos prihoda, prosječan broj radnika tijekom poslovne godine. [5] S aspekta je njihove veličine situacija sljedeća:

Tabela 4. Certificirane tvrtke u PGŽ prema veličini

Veličina tvrtke	Broj	Struktura (%)
Veliki poduzetnici	16	8
Srednji poduzetnici	33	16
Mali poduzetnici	163	77
UKUPNO	212	100

Izvor: Popis ISO 9001 certifikata, www.kvaliteta.net/kvaliteta/9certifikati1.aspx, Registar poslovnih subjekata HGK, www.hgk.hr i HR Survey 2009., Hrvatsko društvo za kvalitetu, Zagreb, 2006.-2010., www.kvaliteta.net (15.02.2011)

Podaci pokazuju da među certificiranim tvrtkama prevladavaju mali poduzetnici sa čak 77% što utječe na njihovu veću konkurentnost.

S aspekta je njihovog pravnog oblika situacija sljedeća: [6]

Tabela 5. Pravni oblik certificiranih tvrtki u PGŽ

Pravni oblik	Broj	Struktura (%)
Dioničko društvo	20	9
Društvo s ograničenom odgovornošću	192	91
UKUPNO	212	100

Izvor: Popis ISO 9001 certifikata, www.kvaliteta.net/kvaliteta/9certifikati1.aspx, Registar poslovnih subjekata HGK, www.hgk.hr i HR Survey 2009., Hrvatsko društvo za kvalitetu, Zagreb, 2006.-2010., www.kvaliteta.net (15.02.2011)

Podaci ukazuju na visoku zastupljenost društva s ograničenom odgovornošću u ukupnom broju certificiranih tvrtki, čak 91% što je i za očekivati s obzirom na visoki udio malih poduzetnika.

U pogledu djelatnosti kojom se bave certificirane su tvrtke strukturirane na sljedeći način: [7]

Tabela 6. Djelatnost certificiranih tvrtki

Djelatnost		Broj certifikata	Struktura (%)
A	Poljošprivreda, šumarstvo i ribarstvo	0	0,0
B	Rudarstvo i vađenje	0	0,0
C	Prerađivačka industrija	64	30,2
D	Opskrba električnom energijom, plinom, parom i klimatizacija	4	1,9
E	Opskrba vodom; uklanjanje otpadnih voda, gospodarenje otpadom	8	3,8
F	Gradevinarstvo	20	9,4
G	Trgovina na veliko i malo; popravak motornih vozila i motora	40	18,9
H	Prijevoz, skladištenje i veze	13	6,1
I	Djelatnost pružanja smještaja te pripreme i usluživanja hrane	5	2,4
J	Informacije i komunikacije	9	4,2
K	Financijske djelatnosti i djelatnosti osiguranja	1	0,5
L	Poslovanje nekretninama	2	0,9
M	Stručne, znanstvene i tehničke djelatnosti	32	15,1
N	Administrativne i pomoćne uslužne djelatnosti	10	4,7
O	Javna uprava i obrana; obavezno socijalno osiguranje	0	0,0
P	Obrazovanje	0	0,0
Q	Djelatnost zdravstvene zaštite i socijalne skrbi	2	0,9
R	Umjetnost, zabava i rekreacija	0	0,0
S	Ostale uslužne djelatnosti	2	0,9
T	Djelatnost kućanstava kao poslodavca; djelatnosti kućanstava koja proizvode različitu robu i pružaju različite usluge za vlastite potrebe	0	0,0
U	Djelatnosti izvanteritorijalnih organizacija i tijela	0	0,0
	UKUPNO	212	100,00

Izvor: Popis ISO 9001 certifikata, www.kvaliteta.net/kvaliteta/9certifikati1.aspx, Registar poslovnih subjekata HGK, www.hgk.hr i HR Survey 2009., Hrvatsko društvo za kvalitetu, Zagreb, 2006.-2010., www.kvaliteta.net (15.02.2011)

Najveći je broj certificiranih u prerađivačkoj djelatnosti (30,2%) i trgovini na veliko i malo i popravak motornih vozila i motora (18,9%) te stručne znanstvene i društvene djelatnosti (15,1%). U ostalim su djelatnostima certificirane tvrtke zastupljene od 0% do 9,4%.

Pored analize strukture certificiranih tvrtki prema prethodno navedenim kriterijima u nastavku će se izvršiti analiza razine certificiranosti u PGŽ i provesti usporedba s razinom certificiranosti drugih županija, cjelokupnim gospodarstvom RH te zemljama članicama EU. «Broj certificiranih organizacija na 1000 stanovnika pokazatelj je certificiranosti, a pokazuje razvijenost kvalitete pojedine zemlje, regije i subregije i prihvaćen je kao jedan od glavnih pokazatelja razvoja kvalitete i poslovne izvrsnosti u svijetu» [8] U nastavku slijedi prikaz razine certificiranosti za cjelokupno gospodarstvo RH te za pojedine Županije i to za razdoblje od 2005. do 2009. godine.

Tabela 7. Broj certifikata na 1000 stanovnika u RH i pojedinim županijama

Županija	2005.	2006.	2007.	2008.	2009.	G
Zagrebačka	0,35	0,50	0,60	0,67	0,74	1,21
Krapinsko-zagorska	0,17	0,23	0,34	0,43	0,42	-
Sisačko-moslavačka	0,12	0,13	0,17	0,22	0,28	1,24
Karlovačka	0,20	0,30	0,40	0,44	0,51	1,26
Varaždinska	0,25	0,36	0,50	0,55	0,56	1,22
Koprivničko-križevačka	0,13	0,18	0,20	0,26	0,23	-
Bjelovarsko-bilogorska	0,16	0,17	0,23	0,25	0,26	1,12
Primorsko-goranska	0,41	0,50	0,63	0,66	0,78	1,17
Ličko-senjska	0,04	0,05	0,07	0,05	0,09	1,24
Virovitičko-podravska	0,08	0,10	0,14	0,13	0,17	1,21
Požeško-slavonska	0,10	0,15	0,19	0,20	0,22	1,22
Brodsko-posavska	0,21	0,24	0,33	0,37	0,40	1,17
Zadarska	0,18	0,18	0,24	0,30	0,33	1,17
Osječko-baranjska	0,13	0,20	0,26	0,28	0,31	1,24
Šibensko-kninska	0,24	0,26	0,30	0,31	0,32	1,07
Vukovarsko-srijemska	0,08	0,09	0,11	0,11	0,13	1,13
Splitsko-dalmatinska	0,19	0,26	0,36	0,46	0,52	1,29
Istarska	0,42	0,50	0,60	0,60	0,71	1,14
Dubrovačko-neretvanska	0,21	0,24	0,35	0,37	0,42	1,19
Međimurska	0,45	0,50	0,67	0,74	0,73	-
Grad Zagreb	0,60	0,74	0,95	1,02	1,15	1,18
UKUPNO RH	0,29	0,36	0,47	0,52	0,58	1,19

HR Survey 2005.-2009., Hrvatsko društvo za kvalitetu, Zagreb, 2006.-2010., www.kvaliteta.net (15.02.2011) i Stanovništvo prema starosti, spolu, aktivnosti i mjestu stanovanja 31. ožujka 2000., po županijama, popis 2001., www.dzs.hr/Hrv/censuses/Census2001/Popis/H01_03_01/H01_03_01RH.html (15.02.2011)

I ovdje je u promatranom razdoblju na nivou RH kao i kod gotovo svih županija prisutan prosječni godišnji porast razine certificiranosti različitog intenziteta u rasponu od 7% do 29%. U svim je promatranim godinama izuzev u 2009. prema ovom pokazatelju od PGŽ-a jedino bolja Međimurska županija, dok PGŽ u 2009. godini ima najvišu razinu certificiranosti u odnosu na druge županije. Viša je razina certificiranosti potvrđena i u odnosu na cjelokupno gospodarstvo RH (tabela 8) i to za 27% do 41% u pojedinim godinama.

Tabela 8. Usporedba razine certificiranosti PGŽ i RH

Opis	2005.	2006.	2007.	2008.	2009.
Primorsko-goranska županija	0,41	0,50	0,63	0,66	0,78
RH	0,29	0,36	0,47	0,52	0,58
Indeks (PGŽ/RH)	141	139	134	127	134

Međutim ako se izvrši usporedba sa zemljama članicama EU tada je slika nešto drugačija. U nastavku je izvršena usporedba za razdoblje od 2005. do 2008. godine (za 2009. podaci nisu raspoloživi po pojedinim zemljama).

Tabela 9. Usporedba razine certificiranosti PGŽ i EU

USPOREDBA PGŽ i EU	2005.	2006.	2007.	2008.
Primorsko-goranska županija	0,41	0,50	0,63	0,66
EU	1,04	0,82	0,83	0,59
Indeks (PGŽ/EU)	39	61	76	112

Iako je u razdoblju od 2005. do 2007. zabilježena niža razina certificiranosti (-61%, -39%) ta se razlika s godinama ipak smanjuje, a u 2008. godini čak i prelazi prosjek EU (+12%) što se ocjenjuje pozitivnim. Kakva je razina certificiranosti postignuta u zemljama članicama EU prikazuje tablica u nastavku.

Tabela 10. Razina certificiranosti u zemljama članicama EU (2008.)

Članice EU	2008.	Indeks (PGŽ/članice EU)	Članice EU	2008.	Indeks (PGŽ/članice EU)
Austrija	0,51	129	Luksemburg	0,51	129
Belgija	0,46	143	Mađarska	1,01	65
Bugarska	0,70	94	Malta	0,86	77
Cipar	0,70	94	Nizozemska	0,83	80
Češka	0,97	68	Njemačka	0,59	112
Danska	0,29	228	Poljska	0,28	236
Estonija	0,51	129	Portugal	0,48	138
Finska	0,37	178	Rumunjska	0,50	132
Francuska	0,37	178	Slovačka	0,64	103
Grčka	0,60	110	Slovenija	0,97	68
Irska	0,51	129	Španjolska	1,52	43
Italija	1,98	33	Švedska	0,58	114
Litva	0,24	275	Ujedinjeno Kraljevstvo	0,67	99
Latvija	0,22	300			

Izvor: The ISO Survey - 2009., ISO Central Secretariat, Genève, 2009., www.iso.org (10.02.2011.) i Eurostat-Population and Social Conditions - Population Data, <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/population/data/maintables> (15.02.2011)

Iz usporedbe razine certificiranosti PGŽ sa zemljama članicama EU proizlazi da je razina certificiranosti u PGŽ bolja nego kod većine zemalja članica EU, ali da još uvijek postoji niža razina certificiranosti u odnosu na pojedine zemlje (ukupno njih 10 od 27). Najveća su odstupanja zabilježena u odnosu na Italiju (-67%) i Španjolsku (-57%), ali i u odnosu na Sloveniju (-32%).

4. ZAKLJUČAK

Primjena standarda ISO 9001 bilježi kontinuirani rast kako u svijetu tako i u Republici Hrvatskoj. Trend je rasta potvrđen i na nivou županija i na nivou Republike Hrvatske, a među vodećim prema broju certificiranih tvrtki u promatranom razdoblju od 2005. do 2009. godine je uz Grad Zagreb, Zagrebačku, Istarsku i Splitko-dalmatinsku i Primorsko-goranska županija. Analizirani podaci pokazuju da se najvećim dijelom sustavi implementiraju u malim tvrtkama i u proizvodnoj i trgovačkoj djelatnosti. Međutim, potrebno je naglasiti da iako je prisutan trend porasta u pogledu broja certificiranih tvrtki, još uvijek je to premalo s obzirom na njihovu zastupljenost u ukupnom broju poslovnih subjekata. To ukazuje na potrebu intenziviranja aktivnosti kojima će se razvijati svijest o važnosti kvalitete i njezinom utjecaju na produktivnost i konkurentnost gospodarstva. PGŽ je među vodećim županijama ne samo po broju certificiranih tvrtki već i po razini certificiranosti iskazane kroz broj certifikata na 1000 stanovnika i to u odnosu na Republiku Hrvatsku i druge županije, a u 2009. godini

bilježi najbolji rezultat među županijama. Usporedba s EU također ukazuje na pozitivne pomake budući da se u periodu od 2005. do 2007. godine ostvaruje niža razina nego ona na nivou EU, dok u 2008. čak i iznad razine certificiranosti u EU. Navedeni podaci potvrđuju da su tvrtke u PGŽ prepoznale važnost i nužnost kvalitete kao jednog od važnih faktora poslovnog uspjeha.

5. REFERENCE

- [1] Skoko, H.: Upravljanje kvalitetom, Sinergija, Zagreb, 2000.
- [2] HRN EN ISO 9000:2002, Sustavi upravljanja kvalitetom – Temeljna načela i rječnik (ISO 9000:2000, EN ISO 9000:2000), Treće izdanje DZNM, Zagreb, 2002.
- [3] ISO 9004:2000, Quality management systems - Guidelines for performance improvements, ISO, Geneva, 2000.
- [4] Zakon o područjima županija, gradova i općina u Republici Hrvatskoj, NN 86/2006.
- [5] Zakon o računovodstvu, NN 109/07.
- [6] Zakon o trgovačkim društvima, NN 11/93.
- [7] Odluka o nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti 2007 – NKD 2007, NN 58/07
- [8] Dumičić, K., Knego, N., Melvan, P.: Okruženje kao mjera kvalitete i poslovne izvrsnosti, Poslovna izvrsnost (Business Excellence), Ekonomski fakultet Zagreb i Hrvatski institut za kvalitetu, Ed. T. Lazibat, ISSN 1846-3355, Vol. 1, No.1, 2007. pp.23-48.