

# Upravljanje kvalitetom na primjeru Instituta Plavi svijet d.o.o.

---

**Desnica, Sindy**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2019**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **The Polytechnic of Rijeka / Veleučilište u Rijeci**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:125:905379>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-12-26**



*Repository / Repozitorij:*

[Polytechnic of Rijeka Digital Repository - DR PolyRi](#)



# **VELEUČILIŠTE U RIJECI**

Sindy Desnica

## **UPRAVLJANJE KVALITETOM NA PRIMJERU INSTITUTA PLAVI SVIJET D.O.O.**

(završni rad)

Rijeka, 2019.



# **VELEUČILIŠTE U RIJECI**

Poslovni odjel

Stručni studij Poduzetništvo

## **UPRAVLJANJE KVALITETOM NA PRIMJERU INSTITUTA PLAVI SVIJET D.O.O.**

(završni rad)

**MENTOR**

doc. dr. sc. Sanja Zambelli

**STUDENT**

Sindy Desnica

MBS: 2423000031/15

Rijeka, srpanj, 2019.

VELEUČILIŠTE U RIJECI

Poslovni odjel

Rijeka, 01.02. 2019.

**ZADATAK  
za završni rad**

Pristupnici SINDY DESNICA MBS: 2423000031/15

Studentici stručnog studija Poduzetništvo izdaje se zadatak za završni rad – tema završnog rada pod nazivom:

**Upravljanje kvalitetom na primjeru Instituta Plavi svijet d.o.o.**

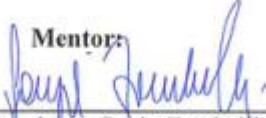
**Sadržaj zadatka:** Definirati pojmove kvalitete i značaj kontrole kvalitete. Objasniti pojam normi i normizacije, orijentirajući se na norme ISO 9001, ISO 14001 i ISO 26000. Na praktičnom primjeru Instituta Plavi svijet d.o.o. prikazati uspješnost primjene normi i način postizanja kvalitete, što im daje prepoznatljivost na globalnoj razini. Posebno se osvrnuti na program zaštite okoliša i društvene odgovornosti.

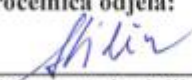
**Preporuka:** Koristiti literaturu predviđenu programom kolegija Upravljanje kvalitetom i proširenu u skladu s temom završnog rada. Pored teorijskih spoznaja, koristiti iskustvene spoznaje djelatnika Instituta Plavog svijeta d.o.o.

Rad obraditi sukladno odredbama Pravilnika o završnom radu Veleučilišta u Rijeci.


Zadano: 01.02. 2019.

Predati do: 15. 07. 2019.

Mentor:  
  
(doc. dr. sc. Sanja Zambelli)

Pročelnica odjela:  
  
(mr. sc. Anita Stilin)

Zadatak primio dana: 01.02. 2019.

  
Sindy Desnica

Dostavlja se:

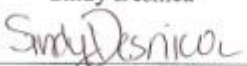
- Mentoru

- pristupniku

# IZJAVA

Izjavljujem da sam završni rad pod naslovom Upravljanje kvalitetom na primjeru Instituta Plavi svijet d.o.o. izradila samostalno pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentora doc. dr. sc. Sanja Zambelli.

Sindy Desnica

  
\_\_\_\_\_  
(potpis studenta)

## Sažetak

Kvaliteta je posljednjih 10, možda i više godina postala središnja preokupacija institucija, kompanija, javnih poduzeća te neprofitnih organizacija u Europi, pa i cijelom svijetu. U svakodnevnom svijetu najveću također i presudnu ulogu odigrala su načela norme ISO 9001 što uključuje usmjernost na kupca, procesni pristup, vođenje, uključenost ljudi, odlučivanje na temelju činjenica te upravljanje odnosima. Uz normu ISO 9001, postoje norme koje su veću pozornost usmjerile te su opredijeljene u jednu ulogu. Norma ISO 14001:2015 svoju je ulogu posvetila zahtjevima za sustav održavanja okoliša, te uvelike pomaže nekim organizacijama da povećaju svoju uspješnost u upravljanju okolišem na način da učinkovito koristi resurse, izbjegavanjem i smanjenjem nastajanja otpada gdje dolazi do većeg povjerenja, zainteresiranosti te povećanja konkurentnosti. Norma je namijenjena organizacijama ili institucijama koje nastoje svojom odgovornošću upravljati na sustavan način. Zatim norma ISO 26000 odnosno smjernice o društvenoj odgovornosti odnosi se na zahtjeve i upute o osnovnim načelima društvene odgovornosti, prepoznavanju iste, suradnji s dionicima, ključnim temama, pitanjima koja se odnose na društvenu odgovornost i načinu integracije društveno odgovornoga ponašanja u organizaciji.

Spomenute norme primjenjive su na registriranom društvu čiji je osnivač Institut Plavi svijet d.o.o. koji pruža profesionalno savjetovanje organizacijama i tvrtkama o pitanjima zaštite okoliša i vrsta, razvoj stručnih analiza utjecaja na okoliš, promatranje morskih sisavaca i još mnogo drugih vještina i kvalifikacija.

Ključne riječi: Kvaliteta, zaštita, društvena odgovornost, norma, ISO 14001, ISO 26000,  
Institut Plavi svijet

## Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Pojmovno određenje kvalitete.....	2
2.1. Kvaliteta kroz povijest.....	3
2.2. Kontrola kvalitete .....	5
2.2.1. Unutarnja kontrola kvalitete .....	5
2.2.2. Vanjska kontrola kvalitete .....	7
2.3. Alati za upravljanje kvalitetom.....	8
3. Pojmovno određenje norme i normizacije .....	10
3.1. Vrste normi .....	12
3.1.1. ISO ( <i>International Organization for Standardization</i> ).....	13
3.1.2. ISO 9001 .....	14
3.1.3. ISO 14001:2015 .....	16
3.1.4. ISO 26000 .....	18
4. Institut Plavi svijet d.o.o .....	20
4.1. Vrijednosti Plavog svijeta.....	23
4.2. Povijest Plavog svijeta.....	23
4.3. Vizija, misija i ciljevi Instituta Plavi svijet d.o.o.....	25
4.4. Partneri, suradnici, mreže i godišnja izvješća i natječaji.....	26
4.5. Resursi Plavog svijeta.....	29
4.6. Znanost i edukacija.....	30
5. Kvaliteta u održavanju okoliša i društvenoj odgovornosti .....	34
5.1. Plavi svijet i ISO 14001 .....	35
5.2. Plavi svijet i ISO 26000.....	35
6. Zaključak.....	38
LITERATURA.....	39
POPIS SLIKA .....	41



## 1. Uvod

Uloga kvalitete danas je mnogo veća nego u prošlosti. Upravljanje kvalitetom, sustavi kvalitete, totalna kvaliteta, alati za mjerenje kvalitete, standardi ili norme kvalitete i mnogi drugi pristupi i metode pomažu u nastojanju tvrtke da posluje uspješno u svim aspektima i segmentima. Norme pomažu organizacijama svih vrsta i veličina da primjenjuju i provode efektivne sustave upravljanja kvalitetom. Normizacija predstavlja ujednačavanje operacija čiji završni proizvod treba zadovoljiti određene kvalitete, odnosno norme. Propisivanjem određenog standarda, odnosno norme, osiguravaju se mogućnosti usporedbe po bilo kojoj osnovi, odnosno objektivnost.

Tijekom godina pojedine grane industrije i države razvijaju svoje standarde u svim područjima te se javlja potreba za stvaranjem međunarodnih normi. Pojavom niza normi ISO 9000 1987. godine označeno je novo razdoblje u povijesti teorije i praksi kvalitete. Od te godine kvaliteta je tretirana u svim granama proizvodnje, života i rada kao provorazredna gospodarska organizacija. Mogu se nazvati serijama normi koje su koncipirane da ne daju rješenja, već daju zahtjeve i smjernice kojima se treba rukovoditi da bi se osigurao sustav kvalitete.

Svrha i cilj ova rada je prikazati značaj ISO 9000 te kako su se konstantno unapređivale prateći sveukupni razvoj tržišta te iako njihova primjena u organizacijama nije obvezna, u poslovnom svijetu nije moguće opstati bez njih na tržištu. Bez obzira na poštivanje i ispunjavanje zahtjeva normi, ISO je postao sinonim kvalitete. Završni rad bit će podijeljen u više poglavlja, s početkom na pojmovno određenje same kvalitete, upravljanje istom, kontrolu kvalitete te alate za upravljanje njom. Drugo poglavlje bit će osvrnuto na definiranje norme i normizaciju. Potom slijedi poglavlje koje opisuje primjer koji je bio inspiracija za ovaj rad a to je Institut Plavi svijet d.o.o., čime se bavi Plavi svijet, njegove vrijednosti, povijest, vizija/misija/ciljevi, njegovi partneri, resursi, znanost i edukacija samog Instituta te njegova organizacijska struktura. Posljednje poglavlje odnosi se na kvalitetu u održavanju okoliša te društvenoj odgovornosti kvalitete, uz naredna dva potpoglavlja u kojima povezujemo te norme s Institutom Plavi svijet d.o.o.

## 2. Pojmovno određenje kvalitete

Kvaliteta. Riječ kvaliteta potječe od latinske riječi *qualitas* (kakvoća, kakvost, osobina, svojstvo, uvjetovanost (Marević, 2000.)). U svakodnevnoj komunikaciji koristi se veoma često, pa se može reći da njena jasna definicija ne postoji. "Mislimo da znamo što znači, da je prepoznamo kad je vidim, i što je najvažnije, očekujemo kvalitetu – čak i zahtjevamo – u svakom proizvodu i usluzi što nudimo." (Kekelj, 2007.) Prema Schroeder-u (1999.) u ekonomskom smislu, danas se pod kvalitetom podrazumijeva proizvodnja bez greške, stalno poboljšanje i usredotočenost na zadovoljstvo kupca.

U svim područjima života i rada u svakoj je disciplini korišteno znanje i iskustvo iz prethodnih generacija zato ni kvaliteta nije iznimka. Kvaliteta je prema ekonomskom smislu postoji od samog početka ljudske gospodarske aktivnosti, davno još primitivne zajednice pa sve do danas. Kvaliteta u kratkoj definiciji "nešto dobro" veoma je star pojam. Uvijek je, postojala neka vrsta specifikacije (kasnije norma, standard) s pomoću koje je, u ime vlasnika (poglavice, faraona, kralja, poduzetnika i dr.), neki inspektor kontrolirao, odobravao ili odbacivao ponuđeni proizvod ili uslugu (Holjevac, 1998., 79.). Tijekom povijesti pa sve i do danas stalno su se razvijali sustavi potvrđivanja kvalitete, i to ne samo kvalitete proizvoda i dobara već i kvalitete proizvođača i dobavljača.

Kvaliteta se može definirati i ovisno s kojeg aspekta je promatramo, pa tako može biti (Omazić, Bakljas, 2005, 113-114.):

- kvaliteta sa stajališta proizvoda, a određena je količinom i kvalitetom materijala korištenih u izradi,
- kvaliteta sa stajališta usluge ovisi o zadovoljstvu korisnika usluge i mjeri cjelokupni dojam kod korištenja usluge,
- kvaliteta sa stajališta potrošača određena je zadovoljstvom potreba i očekivanja potrošača, tj. mjeri se koliko je kvaliteta ispunila očekivanja potrošača,
- kvaliteta sa stajališta proizvodnje znači da proizvodnja mora udovoljiti određenim zahtjevima tržišta, određenim zakonskim zahtjevima, a pri tome raditi na snižavanju

troškova i poboljšanju proizvoda. Ovaj aspekt kvalitete je prilično zahtjevan jer je teško držati određeni nivo kvalitete, a pri tome sniziti troškove

- kvaliteta sa stajališta vrijednosti znači da treba naći optimalan odnos cijene i troškova. Cijena treba biti takva da donese profit organizaciji, a da je istovremeno prihvatljiva na tržištu i da su kupci zadovoljni kada izračunaju omjer cijene i kvalitete,
- transcendentni pogled na kvalitetu određen je vrijednošću proizvoda ili usluge prema krajnjem potrošaču (npr. ako se troškovi proizvodnje luksuznog proizvoda povise to je opravdano jer su takvi proizvodi namijenjeni određenom segmentu kupaca koji nisu cjenovno osjetljivi).

Kad se govori o kvaliteti, u gospodarstvu, može se govoriti o kvaliteti neke radnje ili procesa, o kvaliteti proizvoda, o kvaliteti neke organizacije, sustava ili osobe, kao i o kvaliteti neke njihove kombinacije. Iz okvira ove definicije potrebno je dalje posebno definirati kvalitetu proizvoda (kao outputa proizvodnog sustava) i kvalitetu procesa kao elementarnog dijela bilo kojeg sustava, uključujući u to cjelovitu organizaciju.

Cilj je svakog, tržišno orijentiranog, poduzeća ostvarivanje dobiti. Kako bi ostvarilo dobit, poduzeće mora prodati svoj proizvod (robu ili uslugu) na tržištu i pritom ostvariti prihod koji je veći od troškova proizvodnje i prodaje proizvoda. Globalizacija tržišta omogućuje poduzećima da prodaju svoj proizvod na svjetskom tržištu, ali s druge strane prijete im i konkurencija. Kako bi opstala, poduzeća moraju imati kvalitetan proizvod i to kvalitetan proizvod s gledišta kupca. Iako se kvaliteta može promatrati s gledišta proizvođača, potrošača, tržišta i društva, u definiranju kvalitete dominiraju gledišta proizvođača i potrošača.

## **2.1. Kvaliteta kroz povijest**

Interes za kvalitetu javljao se istodobno s pojavom *homo sapiensa* te je imala i tada veliku važnost ali njeno sustavno izučavanje započelo je nakon velike industrijske revolucije i pojave masovne proizvodnje. Kvaliteta proizvoda i usluga oducijek zauzimaju središnje mjesto, no uvođenje masovne proizvodnje sve je jača bila svijest o značaju provjeravanja kvalitete (Lazibat., 2009.). Razvoj kvalitete započinje još u srednjem vijeku s obrtničkim cehovima.

Završetkom prve faze feudalizma u desetom stoljeću, dolazi do oporavka gospodarskih aktivnosti zahvaljujući napretku u zemljoradnji, počinju se stvarati značajni tržišni viškovi, razvija se trgovina. Gradovi postaju mjesta razmjene, trgovačka čvorišta i središta obrtničke proizvodnje. Porastom potražnje rastao je i broj proizvođača, obrtnika, naravno onih poštenih, ali i onih nepoštenih. Obrtnici su se počeli organizirati u udruge obrtnika određenih obrta zvane cehove. Cehovi su bili odgovorni za razvijanje strogih pravila za kvalitetu proizvoda i usluga. U cilju zaštite potrošača, da bi se razlikovalo dobre od loših proizvoda odbori za inspekciju nametali su pravila za obilježavanje proizvoda bez mane posebnim znakom ili simbolom. Vrlo brzo obrtnici su počeli na svoje proizvode stavljati i svoj znak. Na temelju tog znaka moglo se utvrditi tko je proizvođač. U početku je vlastiti znak imao negativnu konotaciju, jer je prvenstveno služio da se po znaku utvrdi tko je stavio neispravan proizvod u promet, no ubrzo se stav promijenio pa je vlastiti znak poprimio pozitivnu reputaciju i postao zaštitni znak obrtnika. Srednjovjekovna europska cehovska pravila određivala su kvalitetu stvarajući sustav vrijednosti iz kojeg proizlaze i načela društvenog ugleda u razdoblju između 13. i 18. stoljeća postavivši temelj gospodarske sigurnosti i napretka cijelog društva (Bilić, 2016., 3.).

Godina 1910. smatra se važnom godinom u razvoju organizirane kontrole u industrijskoj proizvodnji, jer te je godine, kako je naprijed navedeno, prvi put došlo do odvajanja kontrole kvalitete proizvoda od proizvodnje i stvaranje nove samostalne funkcijske jedinice. Na čelu te nove organizacijske jedinice pojavljuje se nova vrsta menadžera, glavni kontrolor. Početak 20. stoljeća obilježio je uključivanje „processa“ i procesnog upravljanja u postupke vezane za kvalitetu.

Razvoj suvremenog upravljanja kvalitetom u pedesetim godinama prošlog stoljeća obilježili su W. E. Deming i J. M. Juran. Obojica su zagovarala primjenu statističke metode u kontroli kvalitete. No najveći njihov doprinos bio je što su u svojim radovima isticali odgovornost uprave poduzeća u planiranju, upravljanju i poboljšanju kvalitete. Njihove ideje tada nisu bile široko prihvaćene u SAD-u, što se smatra jednom od najvećih pogrešaka upravljačkih struktura u gospodarskoj povijesti (Bilić, 2016., 9.).

Sudjelovanje u NATO - u (Sjevernoatlantski savez) koristilo je brojnim europskim državama u razvoju i primjeni zajedničkih normi kvalitete, u početku za vojne proizvode, ali kasnije i za brojne komercijalne proizvode. Najistaknutiji rezultat takve suradnje je niz normi za upravljanje kvalitetom ISO 9000 čije je prvo izdanje objavljeno 1987. godine (Bilić, 2016., 55.) pod naslovom „Sustavi kvalitete – model za osiguranje kvalitete u dizajnu, razvoju,

proizvodnji, instalaciji i servisiranju proizvoda“. Ovi su dokumenti uzrokovali duboke promjene u načinu poslovanja profesije o kvaliteti. Može se konstatirati da se kao kolijevka razvoja struke i znanosti o kvaliteti može uzeti upravo Japan, koji je nakon Drugog svjetskog rata, objeručke prihvatio koncept kvalitete koji se na zapadu u to vrijeme potpuno neosnovano podcjenjivao. Japan je postigao napredak kombinirajući kvalitetu s produktivnošću, dok je SAD žrtvovao kvalitetu za produktivnost.

## **2.2. Kontrola kvalitete**

Kontrola kvalitete jedan je od triju procesa trilogije kvalitete (Juran, 1999.). Kroz povijest se obavljala na razne načine. Riječ "kontrola" odnosi se na proces koji se primjenjuje zbog zadovoljavanja normi. Sastoji se od promatranja stvarnog ispunjavanja funkcije, usporedbe ispunjavanja te funkcije s nekom normom pa onda djelovanje, ako se promatrano ispunjavanje funkcije razlikuje od norme (Lazibat, 2009.,53.). Kontrola kvalitete je dio sustava upravljanja kvalitetom usmjeren na ispunjavanje osnovnih zahtjeva vezanih za kvalitetu. To je najniži, početni stupanj kvalitete prema kojem se neki proizvod ili proces kontrolira radi usporedbe s utvrđenim specifikacijama. Kod kontrole kvalitete mjerenje kvalitete je središnja aktivnost koja osigurava povratnu vezu i upozorava na probleme. Sredinom dvadesetog stoljeća kontrola kvalitete postaje znanstvena disciplina. (Bilić, 2016., 31.).

Tradicionalno se kontrola kvalitete dijeli na unutarnju i vanjsku kontrolu kvalitete.

### **2.2.1. Unutarnja kontrola kvalitete**

Cjelokupan razvoj unutarnje kontrole kvalitete može se, gledajući povijesno, podijeliti na šest velikih faza (Lazibat 2009., 61.). Unutarnju kontrolu kvalitete i sve eventualne popravne radnje izvodi sam proizvođač. Zapostavljanje unutarnje kontrole kvalitete vrlo vjerojatno će dovesti do „gubitka kvalitete“ proizvoda. Povijesno gledajući, postoje sljedeće etape u razvoju unutarnje kontrole kvalitete(Bilić, 1999., 32.):

- razdoblje do prve industrijske revolucije. Unutarnju kontrolu kvalitete provodi izravno i stalno vlasnik proizvodnje u svim fazama nastanka proizvoda,

- razdoblje od prve industrijske revolucije do 1914. godine. Razvojem industrijskih poduzeća kvaliteta proizvoda prelazi u nadležnost specijaliziranog radnika - kontrolora. Međutim, često se događalo da kontrolori nisu imali odgovarajuću izobrazbu. Pored toga, bolji i sposobniji radnici bili promaknuti na druge poslove dok bi oni manje sposobni bili odabrani za kontrolore kvalitete,
- razdoblje od 1914. do 1940. godine. U poduzećima se osnivaju samostalne skupine za obavljanje poslova kontrole kvalitete,
- razdoblje od 1940. do 1955. godine. Odjel kontrole kvalitete nastavlja se penjati po hijerarhiji te počinje obuhvaćati i aktivnosti koje nisu vezane samo za izravnu proizvodnju, primjerice na statističku obradu podataka,
- razdoblje od 1955. do 1987. godine. Unutarnja kontrola kvalitete penje se po hijerarhiji organizacije do razine druge linije uprave i širi se na razine odjela (nabava, prodaja i dr.),
- razdoblje od 1987. do 2000. godine. Pojavom niza norma ISO 9000, unutarnja kontrola kvalitete prerasta u integralni sustav za osiguranje kvalitete. Voditelj odjela za kvalitetu postaje menadžer kvalitete i savjetnik predsjednika uprave organizacije u svim pitanjima relevantnim za sustav kvalitete,
- kontrola kvalitete nakon 2000. godine. Druga revizija niza norma ISO 9000 temeljila se na trima osnovnim načelima: upravljanju kvalitetom (u smislu stalnog poboljšavanja), upravljanju procesima organizacije i integriranju osnovnih logističkih sustava vezanih uz kvalitetu u bilo kojoj organizaciji

U samoj proizvodnji unutarnja kontrola kvalitete provodi se (Bilić, 2016., 32.):

- ⇒ kao ulazna kontrola kvalitete,
- ⇒ kao kontrola kvalitete tijekom proizvodnog procesa te
- ⇒ kao završna kontrola kvalitete

Zadatak je unutarnje kontrole kvalitete prepoznati i ukloniti pogreške prije proizvodnog procesa i tijekom njega, ali i ukloniti proizvode s pogreškama prije njihove uporabe. Kontrola kvalitete zahtijeva djelotvoran sustav izvještavanja, a provodi se s ciljem poboljšavanja onih faza u proizvodnji koje utječu na kvalitetu.

### **2.2.2. Vanjska kontrola kvalitete**

Vanjska kontrola kvalitete proizvoda i usluga po svemu sudeći stara je koliko i ljudski rod. Do danas su sačuvani zapisi Mletačke Republike koji se odnose na staklare s malog otoka Murano. Iako su privilegije im bile veoma visoke, kazna za otkrivanje „industrijskih tajna“ i nekvalitetu proizvoda bila je samo jedna – plaćalo se vlastitom glavom. O strogosti vanjske kontrole govori i solidnost egipatskih piramida, rimskih hramova, Kineskog zida itd. Nekvaliteta u bilo kojem smislu ne znači samo potencijalni izvor materijalnih gubitaka već i izravno ugrožavanje života ljudi (zagađivanje atmosfere, uništenje ozonskog zaštitnog sloja, "poigravanje" s genetikom, nekvaliteta u transportu, zdravstvu, školstvu, itd. (Lazibat, 2009.,67.).

Početak međusobne razmjene proizvoda predstavlja početak primjene vanjske kontrole kvalitete. Suvremenu vanjsku kontrolu kvalitete obavlja cjelokupno vanjsko okruženje proizvođača: korisnici (kupci), konkurenti, tržište i društvo (država). Neki su od tih nadzora kvalitete institucionalizirani dok su drugi manje javni, ali ništa manje strogi. Opstanak i daljnji razvoj proizvođača na određenom tržištu u određenom vremenu izravan su pokazatelj ocjene kvalitete njegovih proizvoda od svih provedenih vanjskih nadzora kvalitete.

Postoje izravna ili aktivna i neizravna ili pasivna vanjska kontrola kvalitete. Izravna vanjska kontrola kvalitete podrazumijeva nametnute propise i zakone kojima društvo (država) određuje minimalno potrebnu kvalitetu i istodobno stvara zaštitu od nekvalitete.

Neizravna vanjska kontrola kvalitete ogleđa se kroz rast ili pad konkurentnosti, odnosno rastom ili padom prodaje na tržištu. Onaj tko ne poštuje zakon vrijednosti i ne stvara kvalitetu koja se od njega zahtijeva i/ili očekuje, bit će kažnjen. Eventualni trenutačni monopol i državne barijere (carina, posebne povlastice itd.) predstavljaju samo privremenu i ograničenu zaštitu vlastitih proizvoda. Neizravna vanjska kontrola kvalitete puno je opasnija od izravne. Rezultati izravne vanjske kontrole kvalitete vidljivi su praktički odmah i iz njih proizlaze konkretna rješenja, bez obzira na to kako teška ona bila. Rezultati pasivne vanjske kontrole kvalitete vidljivi su s vremenskim odmakom. Kada se problemi konačno jasno uoče, pronalaženje rješenja zahtijeva golem trud, ulaganja i vrijeme s vrlo upitnim krajnjim rezultatima. I što je još

gore, pasivna kontrola kvalitete može do temelja srušiti teško stečeni ugled poduzeća tako da je povratak na početne pozicije na tržištu višestruko teži nego kad se kreće od početka.

### **2.3. Alati za upravljanje kvalitetom**

Ostvarivanje osnovnih ciljeva svih sustava za upravljanje kvalitetom, a to su zadovoljan kupac i konstantno unaprjeđivanje proizvoda i usluga, predstavlja nimalo lagan zadatak. Kako bi se navedeni ciljevi ostvarili na što lakši način došlo je do razvoja alata i metoda za upravljanje kvalitetom. Usporedo s evoluiranjem koncepcije kvalitete mijenjali su se i alati i metode kojima se ona nastojala postići, kao i njihova namjena. Alati i metode praktične su tehnike, vještine, sredstva ili mehanizmi koje je moguće primijeniti za rješavanje specifičnih problema. Između ostalog koriste se za poticanje pozitivnih promjena i poboljšanja.

Kako bi primjena metoda i alata unutar nekog poduzeća bila što uspješnija potrebno je ispuniti određene preduvjete, kao što su (Lazibat, 2009., 301.):

- potpuna predanost i potpora menadžmenta,
- učinkovita i dobro tempirana edukacija,
- istinska potreba za korištenjem nekog alata ili metode,
- definirani ciljevi upotrebe te
- okolina spremna za suradnju.

U procesu stalnog poboljšanja stručni timovi, pojedinci ili menadžment koriste prikladne tehnike i alate koji im pomažu u sagledavanju utjecajnih čimbenika, donošenju optimalnih odluka, pronalaženju prioriteta, prognoziranju itd. Alati za upravljanje kvalitetom mogu se koristiti na razne načine i s različitim ciljevima, korištenje pravog alata za pravu namjenu ključni je problem prilikom njihove upotrebe, ne samo zbog osiguranja postizanja pravih rezultata, već i zbog bitnog utjecaja na skraćivanje vremena potrebnog za donošenje pravilnih poslovnih odluka.

Svatko tko planira strategiju, rješava problem, razvija plan projekta, traži ideje od drugih ljudi ili jednostavno pokušava bolje razumjeti kupca može koristiti alate za upravljanje kvalitetom kako bi što lakše došao do pravih rezultata.



Budući da broj alata za upravljanje kvalitetom raste iz dana u dan, postaje izrazito važno snaći se u tom velikom broju i odabrati onaj alat koji će u konkretnoj situaciji dati najviše koristi. Kako bi što više skratili potragu za „pravim“ alatom mogu se koristiti tri sljedeća pitanja (Lazibat, 2009., 303-304.):

- Za što će se koristiti odabrani alat?
- Gdje se mi nalazimo u procesu unaprjeđenja kvalitete?
- Trebamo li proširiti ili fokusirati naš način razmišljanja?

Na slici 1 prikazana je sistematizacija alata prema njihovoj osnovnoj namjeni te alati.

*Slika 1: Matrica alata za upravljanje kvalitetom*

Alati prema namjeni	Alat
Alati za stvaranje ideja – koristimo ih u slučaju kad želimo pronaći nove ideje ili mnoštvo ideja posložiti na pregledan način.	1. Dijagram srodnosti 2. Brainstorming 3. Uzročni dijagram
Alati za analizu procesa – kada želimo razumjeti rad procesa ili bilo kojeg dijela.	1. Dijagram tijeka 2. Matrični dijagram 3. Uzročni dijagram
Alati za analizu uzroka – kada želimo utvrditi uzroke problema.	1. Dijagram riblja kost 2. Matrični dijagram 3. Pereto dijagram 4. Dijagram raspršenja 5. Stratifikacija 6. Stablo dijagram
Alati za planiranje – kada želimo isplanirati što učiniti.	1. Dijagram oblika strijele 2. Dijagram tijeka 3. Matrični dijagram 4. Uzročni dijagram 5. PDCA krug 6. Stablo dijagram
Alati za ocjenu – kada želimo suziti grupu izbora na najvažniji, ili želimo provjeriti koliko smo uspješno obavili neku aktivnost.	1. Matrični dijagram
Alati za prikupljanje i ocjenu podataka – kada želimo prikupiti podatke, ili analizirati već prikupljene	1. Ispitni list 2. Kontrolne karte 3. Histogram 4. Pereto dijagram 5. Dijagram raspršenje 6. Stratifikacija

Izvor: Lazibat, 2009., 304-305. (30.05.2019.)

Budući da su se tradicionalni alati rabili prije svega za rješavanje kvantitativnih problema, razvijen je i drugi skup, također od sedam alata pod nazivom „novi alati za upravljanje kvalitetom“. Kod njih je naglasak stavljen na rješavanje kvalitativnih problema,

poput nastojanja da se udovolji zahtjevima kupaca. Novi ili menadžerski alati za upravljanje kvalitetom obuhvaćaju (Lazibat, 2009., 303.):

1. Dijagram srodnosti,
2. Dijagram međuovisnosti,
3. Stratifikacija,
4. Matrični dijagram,
5. Dijagram oblika strijele,
6. Programirane karte za proces odlučivanja te
7. Sustavni dijagram.

### **3. Pojmovno određenje norme i normizacije**

Drugi naziv za normizaciju i norme jest standardizacija i standardi. Riječ standardizacija i standard potječu od engleske riječi „standardization“, a znači normiranje, svođenje na podjednaku veličinu, jačinu, podjednak sustav, priznavanje kao norme (ili propisa). U nacionalnim se i u međunarodnim okvirima nastoji prijeći na proizvodnju standardne robe, odnosno one robe koja odgovara unaprijed postavljenim zahtjevima u pogledu svih bitnih karakteristika, sustava, težine, vanjskog izgleda, mehaničkih svojstava, dimenzija i kvalitetnih svojstava uopće.

Drugim riječima, normizacija je djelatnost uspostavljanja odredbi za opću i višekratnu uporabu koje se odnose na postojeće ili moguće probleme radi postizanja najboljeg stupnja uređenosti u danome kontekstu (Trbojević, 2014.). Danas, standardizacija nadilazi specifikacije proizvoda te uključuje globalna pitanja kao što su zdravstvo, okoliš i sigurnost.

Standardi čine osnovu uspjeha organizacija koje ih koriste te omogućuju bolji način življenja za sve.

Normizacija se temelji na konsenzusu zainteresiranih strana. U slučajevima u kojima tehnički odbori Hrvatskog zavoda za norme (HZN-a) ne mogu postići konsenzus o kojemu pitanju, može se pokrenuti postupak ispitivanja je li raspravu moguće riješiti ili se projekt može ponovo definirati kako bi se rasprave izbjegle. Ako nije moguće postići konsenzus ni nakon provedbe postupka ispitivanja, tehnički odbori HZN-a donose odluke glasovanjem (Hrvatski zavod za norme).

Dogovor o tekstu prijedloga norme mora se postići prije njegova upućivanja na javnu raspravu kao nacrt norme. Normizacija je u istoj mjeri i društvena i ekonomska aktivnost i mora se bazirati na uzajamnoj suradnji svih zainteresiranih učesnika. Uvođenje normi mora biti zasnovano na općem sporazumu i svijesti o neophodnosti primjene normi, koji su osnova za uključivanje proizvodnih sustava u međunarodnu razmjenu (Trbojević, 2014.).

Norma je poznata i priznata kao mjera za određenu kvantitativnu ili kvalitativnu veličinu unutar određene socijalne zajednice. Ako je prihvaćena običajno, društveno ili zakonski, norma postaje pravilo, uzorak ili propis (Lazibat, 2005., 78.). Ovisno o njenom prihvaćanju norma može biti regulirana zakonom na nacionalnoj ili svjetskoj razini.

Norma je sveprisutna u ljudskom društvu: u svakom društvu i u svakom trenutku. Počevši od načina ponašanja, odnosa prema drugim članovima zajednice pa sve po djelovanja na ostalu živu i neživu okolinu – sve je podređeno strogo određenim urođenim ili naučenim pravilima. Trenutačna odsutnost normi smjesta ukazuje na stihiju, raspad određenog sustava ili zajednice. Najčešće se pod normom ili standardom (u robnoj proizvodnji) razumijeva niz precizno i sažeto danih definicija, tehničkih specifikacija, kriterija, mjera, pravila i karakteristika koje opisuju materijale, proizvode, procese i sustave.

Ciljevi normizacije proizlaze iz same definicije normizacije, a mogu se sažeti kao doprinos općem napretku, odnosno (Lazibat, Baković, 2012., 113.):

- osiguranje prikladnosti, procesa ili usluge,
- povećanje razine sigurnosti proizvoda, procesa ili usluga, čuvanje zdravlja, života ljudi i životinja te zaštite okoliša,
- poboljšanje proizvodne učinkovitosti i gospodarsko ponašanje te
- uklanjanje tehničkih zapreka u međunarodnoj trgovini.

### **3.1. Vrste normi**

Razlikuje se osam vrsta normi od kojih svaka ima strogo definirani cilj i namjenu (Hrvatski zavod za norme):

1. Osnovna norma - norma kojom se obuhvaća široko područje ili koja sadrži opće odredbe za koje posebno područje. Osnovna norma može se upotrebljavati kao norma za izravnu primjenu ili kao osnova za druge norme.
2. Terminološka norma - norma koja utvrđuje termine koji se moraju koristiti da ne bi došlo do nesporazuma.
3. Norma za ispitivanje - norma koja se odnosi na metode ispitivanja, katkad dopunjena drugim odredbama koje se odnose na ispitivanja, kao što su uzorkovanje, uporaba statističkih metoda ili redoslijed ispitivanja.
4. Norma za proizvod - norma koja utvrđuje zahtjeve koje mora zadovoljiti koji proizvod ili skupina proizvoda da bi se osigurala njegova/njihova prikladnost. Norma za proizvod može, osim zahtjeva za postizanje prikladnosti, izravno ili upućivanjem na druge norme sadržavati odredbe o nazivlju, uzorkovanju, ispitivanju, pakiranju i označivanju te katkad zahtjeve za procese. Norma za proizvod može biti potpuna ili nepotpuna, ovisno o tome utvrđuje li sve potrebne zahtjeve ili samo neke. U tom smislu, mogu se razlikovati norme kao što su dimenzijske norme, norme o građivima i tehničke norme za isporuku.
5. Norma za proces - norma koja utvrđuje zahtjeve što ih mora ispuniti koji proces kako bi se osigurala njegova prikladnost.
6. Norma za usluge - norma koja utvrđuje zahtjeve što ih mora ispuniti koja usluga kako bi se osigurala njezina prikladnost.
7. Norma za sučelje - norma koja utvrđuje zahtjeve koji se odnose na spojivost proizvoda ili sustava u njihovim spojnim točkama,
8. Norma o potrebnim podacima - norma koja sadrži popis značajki za koje treba navesti vrijednosti ili druge podatke radi pobližeg opisa kojega proizvoda, procesa ili usluge. Neke norme daju podatke koje trebaju navesti dobavljači, a druge daju podatke koje trebaju navesti kupci.

Hijerarhija normi obuhvaća sljedeće razine (Hrvatski zavod za norme):

1. Interne norme koje za svoje potrebe koriste pojedina poduzeća. Ona vrijede, nastaju i primjenjuju se samo u poduzećima koja su ih donijela.
2. Nacionalne norme koje su u nadležnosti pojedine države i vrijede samo na njenom području. Svaka nacionalna norma označena je kraticom koja označava zemlju u čijoj se nadležnosti norma nalazi.
3. Regionalne norme donose se na razini regije, odnosno država koje su međusobno povezane u političkoj i gospodarskoj suradnji.
4. Međunarodne ili internacionalne norme koje je donijelo međunarodno normirano tijelo i učinilo dostupno javnosti.

Svaka niža norma u hijerarhiji mora poštovati višu razinu, a izuzetci su dopušteni samo onda kada su kriteriji niže razine oštriji od kriterija normi koje se nalaze iznad njih.

### **3.1.1. ISO (*International Organization for Standardization*)**

Međunarodna organizacija za normizaciju (ISO) najveća je organizacijana svijetu koja se bavi razvojem i objavljivanjem međunarodnih standarda. Čini je mreža nacionalnih instituta za normizaciju iz ukupno 176 zemalja. ISO je nevladina organizacija i kao takva nema zakonske ovlasti da nametne primjenu svojih normi. Zbog tog je razloga primjena svih ISO normi dobrovoljna. Međutim, mnoge su ISO norme iz područja zdravlja, sigurnosti i okoliša u nekim zemljama prihvaćene kao dio zakonodavnog okvira.

Cilj organizacije je promicanje razvoja normizacije i srodnih djelatnosti u svijetu kako bi se olakšala međunarodna razmjena dobara i usluga te razvila suradnja u intelektualnom, znanstvenom, tehnološkom i gospodarskom području. U tu svrhu ISO između ostalog može (Lazibat, Baković, 2012., 124.):

- poduzeti radnje za olakšavanje usklađivanja normi i srodnih djelatnosti na svjetskom planu,

- izraditi i objaviti međunarodne norme te poduzeti radnje za njihovu primjenu na svjetskom planu,
- ustrojiti razmjenu obavijesti koje se odnose na rad njezinih članica i njezinih tehničkih odbora te
- surađivati s drugim međunarodnim organizacijama koje se bave srodnim pitanjima, te posebno na njihov zahtjev izvoditi istraživanja povezana s drugim organizacijskih projektima.

U svom portfelju, ISO ima više od 17.000 međunarodnih standarda i drugih normativnih dokumenata. Područje rada ISO organizacije proteže se od normizacije unutar područja tradicionalnih aktivnosti kao što su poljoprivreda i graditeljstvo, preko inženjerstva, proizvodnje i distribucije do transporta, medicine i informacijsko-komunikacijske tehnologije.

### **3.1.2. ISO 9001**

Svaka organizacija ili njezin segment može se promatrati kao sustav. Suvremeni sustavi su izuzetno složeni, a funkcioniraju pod često nepoznatim i teško predvidivim okolnostima, što je rezultat djelovanja utjecajnih faktora. Sustav se definira kao skup elemenata i njihovih veza koji funkcioniraju zajedno kako bi ostvarili cilj (Kondić, Čikić, 2011.).

Da bi se moglo upravljati bilo kojim sustavom, nužno je imati: upravljački dio, dio kojim se upravlja i povratnu vezu koja osigurava sinkroniziranost upravljačkog i upravljano dijela, i tu dolazi priča o ISO 9001.

Norma ISO 9001 temelji se na načelima upravljanja kvalitetom opisanim u ISO 9000. Ovu je hrvatsku normu izdao Hrvatski zavod za norme. Ova je norma prijevod europske norme EN ISO 9001, *Quality management systems – Requirements* (*International Organization for Standardization*).

Kada bi se pitalo zašto ISO 9001:2015 odgovor je veoma jednostavan za ovu normu; Svaka organizacija može o sebi misliti da je dobra, ali ako za to ima i certifikat od nepristrane i akreditirane organizacije onda je to vjerodostojna potvrda. Zbog toga se posjedovanje

certifikata traži u natjecajima, a i očekuje se od svake organizacije koja drži do sebe da ga ima. Uspostavlja se utvrđivanjem procesa potrebitih za sustav upravljanja kvalitetom, treba odrediti njihov slijed i međusobno djelovanje, kriterije i metode za upravljanje tim procesima, osigurati dostupnost potrebnih resursa i informacija nužnih za potporu pri provođenju i nadziranju tih procesa, nadzirati, mjeriti i analizirati te procese i provoditi postupke nužne za ostvarivanje planiranih rezultata i trajno njihovo poboljšavanje.

U svakodnevnom poslovanju oslanja se na načela norme ISO 9001, a to su usmjerenost na kupca, vođenje, uključenost ljudi, procesni pristup, odlučivanje na temelju činjenica te upravljanje odnosima.

Na slici 2 prikazan je logo ISO:

*Slika 2: Internacional Organization for Standardization*



International  
Organization for  
Standardization

Izvor: <https://www.iso.org/home.html> (30.05.2019.)

### 3.1.3. ISO 14001:2015

Zašto ISO 14001? Racionalno trošenje prirodnih resursa i sprječavanje onečišćenja okoliša je danas top tema i svaka organizacija treba u tome sudjelovati. Certifikat je pitanje statusa organizacije i potvrda svim zainteresiranim stranama da organizacija vodi brigu o okolišu i da poštuje sve primjenjive zakonske zahtjeve. Za uspostavu ISO 14001 kao broj jedan treba identificirati aspekte okoliša i odrediti značajne, a zatim se provode aktivnosti u svrhu smanjenja njihovog utjecaja na okoliš i zadovoljavanja ostalih zahtjeva norme. Za one koji već imaju uspostavljeni sustav upravljanja kvalitetom proširenje na sustav upravljanja okolišem veoma je jednostavan jer su zahtjevi kompatibilni.

U hrvatskoj se normi HRN EN ISO 14001:2015 utvrđuju zahtjevi za sustav upravljanja okolišem, što pomaže organizacijama da povećaju svoju uspješnost u upravljanju okolišem kroz učinkovito korištenje resursima te izbjegavanje i smanjivanje nastajanja otpada, a čime se povećava konkurentnost organizacije i povjerenje zainteresiranih strana. Ova je norma namijenjena organizacijama koje nastoje upravljati svojim odgovornostima koje se odnose na okoliš na sustavan način (Hrvatski zavod za norme).

Predviđeni rezultati sustava upravljanja okolišem uključuju:

- povećanje uspješnosti upravljanja okolišem
- ispunjenje obveza usklađenosti
- ostvarenje ciljeva povezanih s okolišem.

Moguće ju je primijeniti na svaku organizaciju bez obzira na njezinu veličinu, vrstu i narav te se primjenjuje na aspekte njezinih aktivnosti, proizvoda i usluga koji su povezani s okolišem, a za koje organizacija odredi da može njima upravljati ili na njih utjecati s gledišta životnog ciklusa. Također, ova norma ne utvrđuje konkretne kriterije uspješnosti upravljanja okolišem.

Kao i za ostale norme za sustave upravljanja, pristup na kojem se temelji sustav upravljanja okolišem je koncept “planirati – provesti – provjeriti – djelovati“ (Plan-Do-Check-Act – PDCA) (Svijet kvalitete):

- Planirati: Organizacija mora ocijeniti i upravljati promjenama u svom sustavu i procesima kako bi osigurala trajnu sukladnost sa zahtjevima kao npr: aspektima koji se tiču okoliša, obaveza koji se tiču usklađivanja, planiranja aktivnosti, ciljeva okoliša.



Mora uzeti u obzir kako se mjere za postizanje ciljeva zaštite okoliša mogu integrirati u njene poslovne procese.

- Provesti: Organizacija mora uspostaviti, primjenjivati, nadzirati i održavati procese kako bi ispunila zahtjeve sustava upravljanja okolišem. Zahtjevi vezani za: planiranje i kontrolu procesa te pripravnost u slučaju nužde.

Organizacija mora održavati dokumentirane informacije u mjeri potrebnoj da se osigura povjerenje da se procesi odvijaju u planiranim okvirima.

- Provjeriti: Provjerava različite postupke pregleda i provjera. Obuhvaćeni su zahtjevi koji se tiču: nadziranja, mjerenja, analize i vrednovanja podataka, unutrašnjeg audita, preispitivanja upravljanja od strane uprave.

Rezultati ovih provjera imaju za cilj održavanje sustava i procesa unutar ciljanih vrijednosti kako bi se zaštita okoliša trajno održavala i poboljšavala.

- Djelovati: Organizacija mora utvrditi prilike za poboljšavanje i primijeniti nužne radnje kako bi postigla odgovarajuće rezultate sustava upravljanja okolišem. Zahtjevi koji se odnose na poboljšanje obuhvaćaju: nesukladnosti i popravne radnje i trajno poboljšavanje.

Glavni cilj procesa popravnih radnji jest eliminirati uzroke problema na način da se izbjegne njihovo ponavljanje.

ISO 14001 uvodi se u mikro, mala, srednje velika ili velika poduzeća, u obrte, uslužne ili proizvodne djelatnosti, jedinice lokalne uprave i samouprave, norma je primjenjiva je na sve vrste organizacija. Organizacija koja želi dokazati sukladnost s ovom međunarodnom normom može to učiniti na sljedeće načine:

- određivanjem vlastite sukladnosti i davanjem vlastite izjave o sukladnosti, ili
- traženjem potvrde o svojoj sukladnosti od strana koje imaju interes u organizaciji, npr. od kupaca, ili
- traženjem potvrde svoje vlastite izjave o sukladnosti od strane koja je izvan organizacije, ili

- traženjem certifikacije/registracije svoga sustava upravljanja okolišem od neke vanjske organizacije.

### **3.1.4. ISO 26000**

Norma HRN ISO 26000:2010 Smjernice o društvenoj odgovornosti daje upute o osnovnim načelima društvene odgovornosti, prepoznavanju društvene odgovornosti i suradnji s dionicima, ključnim temama i pitanjima koji se odnose na društvenu odgovornost i načinima integracije društveno odgovornoga ponašanja u organizaciju (Hrvatski zavod za norme)

Norma definira društvenu odgovornost kao odgovornost organizacije za utjecaj vlastitih odluka i aktivnosti na društvo i okoliš, kroz transparentno i etično ponašanje:

- Doprinosi održivom razvoju, uključujući zdravlje i dobrobit društva i pojedinca,
- Vodi računa o očekivanjima zainteresiranih strana,
- U skladu je sa primjenjivim zakonima i međunarodnim normama ponašanja,
- Integrirana je u organizaciju i njenu praksu.

Norma vrijedi za sve vrste organizacija, male i velike, državne, komercijale i nevladine. Godine 2014. objavljena je na hrvatskom jeziku.

Prednosti ISO 26000:

- Uvođenjem ISO 26000 mogu se optimizirati unutarnji procese i osigurati integracija sustava upravljanja sa socijalnom odgovornosti i održivosti,
- Poboljšavanje odnosa s partnerima, vladom, medijima, dobavljačima, kupcima i zajednicom u kojoj se djeluje,
- Bolja reputacija (uz ISO 26000- društvena odgovornost) poboljšava moral djelatnika i mogućnost privlačenja i zadržavanja djelatnika. Ulagачi, sponzori i financijske ustanove zainteresiranije su uložiti u organizaciju koja ima ugled kao etična organizacija.

Norma HRN ISO 26000 pomoći će svim organizacijama bez obzira na njihovu veličinu ili smještaj da djeluju društveno odgovorno tako što im daje smjernice o sljedećem:

- pojmovima, nazivima i definicijama povezanim s društvenom odgovornošću
- pozadini, trendovima i obilježjima društvene odgovornosti

- načelima i praksama koji se odnose na društvenu odgovornost
- ključnim temama i pitanjima društvene odgovornosti
- integraciji, provedbi i promicanju društveno odgovornoga ponašanja u svim segmentima organizacije i, putem politika i praksa, unutar sfere njezina utjecaja
- utvrđivanju dionika i suradnji s njima
- obavješćivanju o preuzetim obvezama, rezultatima i drugim podacima koji se odnose na društvenu odgovornost.

Norma HRN ISO 26000 daje usklađene, na svjetskoj razini relevantne smjernice za sve vrste organizacija privatnoga i javnoga sektora utemeljene na međunarodnome konsenzusu među stručnjacima koji predstavljaju glavne interesne skupine te tako potiče primjenu najbolje prakse u društvenoj odgovornosti širom svijeta.

Iako neće svi dijelovi te međunarodne norme biti od jednake koristi svim vrstama organizacija, sve su ključne teme bitne za svaku organizaciju. Svaka ključna tema obuhvaća više pitanja i dužnost je svake pojedine organizacije da vlastitim promišljanjem i razgovorom sa svojim dionicima utvrdi koja su pitanja za nju bitna te se njima treba baviti.

Sadržava dobrovoljne smjernice, a ne zahtjeve, pa stoga nije namijenjena za certifikaciju poput norma HRN EN ISO 9001:2009 i HRN EN ISO 14001:2009. Umjesto toga pomaže tvrtkama i organizacijama da utvrde što sve uključuje društvenu odgovornost te da načela djelovanja prevedu u učinkovite aktivnosti i primjere najbolje prakse na globalnoj razini (Svijet kvalitete).

Norma ISO 26000 namijenjena je kao pomoć organizacijama u doprinosu održivom razvoju. Cilj joj je da ih potakne da iziđu iz okvira puke sukladnosti sa zakonima, prepoznavajući da je sukladnost sa zakonima temeljna dužnost svake organizacije i bitan dio njezine društvene odgovornosti. Cilj joj je da promiče zajedničko shvaćanje u području društvene odgovornosti i da bude dopuna drugim dokumentima i inicijativama za društvenu odgovornost, a ne da ih zamijeni.

Jedan je od tri dokumenta koje je Europska komisija preporučila europskim poduzećima kao smjernicu za ispunjavanje načela društveno odgovornog poslovanja.

#### 4. Institut Plavi svijet d.o.o

Plavi svijet Institut za istraživanje i zaštitu mora (skraćeno Institut Plavi svijet) djeluje na očuvanju morskog okoliša provođenjem tri glavna programa – programa znanstvenog istraživanja, obrazovnog programa i programa zaštite. Sjedište se nalazi na otoku Lošinju s istraživačkim postajama na otocima Murteru i Visu gdje surađuje s lokalnim zajednicama, ali i nacionalnim, regionalnim i međunarodnim ustanovama i organizacijama kako bi zajednički unaprijedili održivo upravljanje morskim okolišem i zaštitu morskog okoliša na području čitavog Sredozemlja.

Institut Plavi svijet osnivač je registriranog društva s ograničenom odgovornošću. Zadaća tvrtke je omogućiti stvaranje neophodnih prihoda za tekući znanstveni rad Instituta Plavi svijet i mogućnosti pružanja dodatnih usluga javnosti, koje ne može pružiti kao neprofitna organizacija. Svaka dobit koju ostvari Plavi svijet d.o.o. posvećena je potpori aktivnostima Instituta Plavi svijet. Usluge koje pruža Plavi svijet d.o.o. uključuju profesionalno savjetovanje organizacijama i tvrtkama o pitanjima zaštite okoliša i vrsta, razvoju stručnih analiza za studije utjecaja na okoliš, razvoju mjera za ublažavanje mogućih degradacija okoliša, neovisnog monitoringa i sličnih aktivnosti. Većina Institutnog tima ima međunarodno priznate certifikate promatrača morskih sisavaca, kao i druge vještine i kvalifikacije. Tvrtka također organizira izlete za promatranje dupina.

Na slici 3 prikazan je logo Instituta Plavi svijet d.o.o.

*Slika 3: Insitut Plavi svijet*

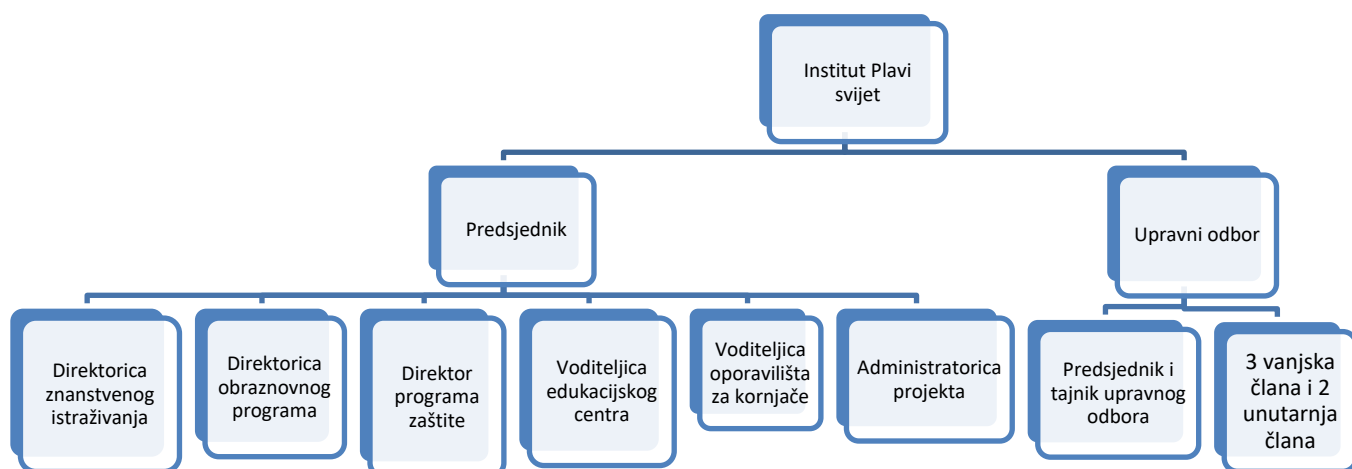


Izvor: <https://www.plavi-svijet.org/> (10.06.2019.)

Rad tvrtke jasno je definiran temeljnim aktima Plavog svijeta d.o.o. Podaci o registraciji i financijski izvještaji dostupni su putem registara i baza podataka javnih službi (Trgovački sudski registar, Porezna uprava i dr.). Prema zakonu o hrvatskim trgovačkim društvima (NN 111/93 i njegovim izmjenama) tijekom osnivanja uplaćeno je 20.000 kn temeljnog kapitala. Odbor povjerenika Instituta Plavi svijet postavlja politiku tvrtke i imenuje menadžere tvrtke. Plavi svijet d.o.o. trenutačno ima četiri zaposlenika s punim radnim vremenom (skiperi i administrator). Ovisno o aktivnostima, Plavi svijet d.o.o. angažira dodatne konzultante i honorarne zaposlenike. Plavi svijet d.o.o. u potpunosti je u vlasništvu Instituta Plavi svijet. Kao rezultat toga, u pitanjima profesionalizma i očuvanja okoliša te održivosti, tvrtka strogo prati stavove i mišljenja koje postavlja Odbor povjerenika Instituta Plavi svijet

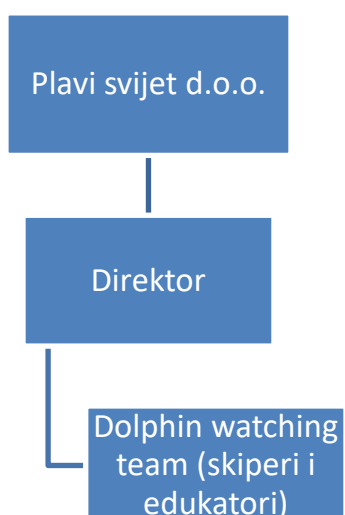
Struktura je relativno trajno obilježje organizacije. Organizacijska struktura predodređuje specifičan način njenog funkcioniranja, te je prema tome struktura organizacije, u mjeri u kojoj se svjesno oblikuje, i temeljni mehanizam upravljanja djelovanjem organizacija. Što se tiče organizacijske strukture kao poduzeća Plavog svijeta, struktura je shematski prikazana iz prve ruke odnosno samog Instituta kao izvora.

## Organizacijska struktura Plavog svijeta



Izvor: Interni dokumenti tvrtke (29.05.2019.)

## Plavi svijet d.o.o. (u vlasništvu Instituta Plavi svijet)



Izvor: Interni dokumenti tvrtke (29.05.2019.)

## **4.1. Vrijednosti Plavog svijeta**

O vrijednostima Plavog svijeta sam uvod o Institutu dosta prikazuje. Predmet znanstvenog istraživanja su veliki morski kralježnjaci (kitovi, morske kornjače i hrskavične ribe) te se spoznaje iz rezultata istraživanja prevode u obrazovne sadržaje i koriste u projektima zaštite vrsta i staništa. Pružanje znanosti i edukacije nije strana stvar za Plavi svijet, od Lošinjskog edukacijski centra o moru, Dana dupina, Oporavilište za morske kornjače pa sve do Muzeja znanosti o moru u najmanju ruku daju sve od sebe da privuku ljude u educiranju te priliku za istraživanje i shvaćanje zaštite okoliša, životinja te društvene odgovornosti. Jedna od velikih vrijednosti je zaštita.

Osnovne vrijednosti Plavog svijeta:

- Profesionalizam i integritet
- Inkluzivnost i odgovornost
- Predanost i usredotočenost

Zaštita podrazumijeva primjenu znanstvenih saznanja u očuvanju okoliša od njegova gubitka, narušavanja ili zanemarivanja. U Institutu Plavi svijet vjeruje se da znanstveni rad sam po sebi ne ispunjava njihove obveze prema okolišu. Učinkovita zaštita podrazumijeva da se prouče ljudske aktivnosti koje utječu na okoliš te pokušaj smanjenja potencijalne štete koja je rezultat tog djelovanja.

Zaštita ne podrazumijeva zabranu već zahtjeva da se zaštita vrsta i staništa uravnoteži s održivim razvojem. Održivo korištenje ili održivi razvoj temelji se na tri stupa društva: ekologiji, ekonomiji i sociologiji. Samo interdisciplinarnim pristupom koji uzima u obzir sva tri aspekta može se postići dugoročno očuvanje Jadranskog mora.

## **4.2. Povijest Plavog svijeta**

Institut Plavi svijet osnovan je s namjerom da se provode znanstvena istraživanja, promiče ekološka svijest i unaprijede projekti očuvanja i zaštite prirode na području cresko-lošinjskog arhipelaga, Hrvatske i čitavog Jadrana. Izravni cilj osnivanja Instituta bio je preuzimanje i nastavak znanstveno - istraživačkih i obrazovnih aktivnosti u sklopu Jadranskog projekta dupin kojeg je još 1987. godine pokrenula talijanska nevladina organizacija Tethys Research Institute.

Kada je 1998. godine Tethys izrazio namjeru da obustavi projekt, istraživači su s nekolicinom lokalnih stanovnika odlučili nastaviti s projektnim aktivnostima svjesni značaja i vrijednosti koju istraživana rezidentna populacija dupina može donijeti budućem razvoju otoka.

Nakon toga je 1999. godine skupina od deset osnivača, pretežno lokalnih stanovnika, suradnika i prijatelja Jadranskog projekta dupin utemeljila Institut Plavi svijet, registriran kao nevladina udruga 28. ožujka 2000. Međutim, proces razvoja iz inicijalnog "projekta" do punopravne i priznate organizacije nije bio bezbolan. Nakon razilaženja s institutom Tethys, ostavljeni samo sa znanjem i podacima tim se morao izboriti da osigura osnovna sredstva i opremu za nastavak projektnih aktivnosti. Budući da kako kažu "sreća prati hrabre", uspjeli su prenijeti svoju strast jednoj od najvećih banaka u Hrvatskoj, Zagrebačkoj banci. Strast i entuzijizam bili su ključ početka uspješne suradnje, budući da je to bilo jedino što su tada mogli predstaviti. Bez ikakvih prijašnjih dostignuća, kao zalog imali su samo osobni i profesionalni integritet ljudi koji su se odlučili posvetiti uspjehu organizacije. Banka je odlučila da njihove ideje i ciljeve vrijedi podržati. Donacija Zagrebačke banke osigurala je novoosnovanom Institutu Plavi svijet sredstva za kupovinu novog istraživačkog broda i potrebne opreme. Tada je to bila najveća donacija koju je banka ikada dala.

Osim korporativnog sektora, Institut je dobio i vitalnu potporu Grada Maloga Lošinja koji i dalje kontinuirano podržava njihov rad. "Uvijek smo s veseljem prihvaćali sve izazove!" (Institut Plavi svijet)

Angažirali su se oko predavanja, kampanja, suradnje s medijima – od televizijskih intervjuja do radijskih emisija, od Hrvatske do Japana i SAD-a. "Zabavljali smo i Bradley Coopera, samo što tada nažalost nismo znali da će postati planetarna zvijezda da napravimo više fotografija, kao i "poznate" lokalne ličnosti." (Plavi svijet) Nakon toga sljedeći veliki uspjeh bio je otvaranje Lošinjskog edukacijskog centra o moru i stalno zapošljavanje.

U godinama nakon toga uslijedilo je proglašenje prvog rezervata za dupine na čitavom Sredozemlju i otvaranje druge istraživačke baze na otoku Visu, zahvaljujući velikoj potpori tvrtke Porsche Hrvatska koja je donirala novi istraživački brod, opremu i dva nova VW vozila. Tako je krenuo streloviti uspon organizacije. Slijedilo je otvaranje treće istraživačke baze na otoku Murteru, istraživačke aktivnosti na čitavom Jadranu, međunarodna priznanja i preko 10 projekata financiranih sredstvima iz EU fondova.



No, iako je ovo povijest Instituta i dalje su ustrajni, posvećeni i nadasve motivirani za prihvaćanje novih ideja, novih znanja za daljni rast i unaprjeđivanje svog rada.

### **4.3. Vizija, misija i ciljevi Instituta Plavi svijet d.o.o**

Institut Plavi svijet je neprofitna organizacija posvećena istraživanju morskog okoliša i morskih organizama, edukaciji javnosti i zaštiti mora, koja je okrenuta zajednici, a rad se temelji na znanstvenim saznanjima. Kako bi proširili znanstvena saznanja potrebna za učinkovitu zaštitu mora, unaprijedili javnu pismenost o problemima u okolišu, unaprijedili konkretne aktivnosti zaštite i općenito podizali svijest javnosti i uključivanje u zaštitu morskih ekosustava i resursa veliku ulogu igra njihov položaj, a nalaze se na jedinstvenom položaju budući da je to jedina takva organizacija koja djeluje na području Jadranskog mora.

Vizija im je kako kažu bogato, zdravo Jadransko more kojim se upravlja na održivi način i koje je integralni dio Sredozemnog mora, a dugoročno podupire pripadajuće morske ekosustave i vrste te podržava živote ljudi u lokalnim zajednicama i u budućim naraštajima.

Predanost osiguravanju budućnosti za Jadransko more te rad na poboljšavanju zaštite morskog okoliša i unapređenju zakona i mjera upravljanja kojima će se osigurati dugoročna održivost morskih ekosistema i vrsta njihova je misija. Motiviranje, informiranje i inspiriranje lokalne zajednice u njihovoj potrazi za dobrobiti, kako danas tako i u budućnosti.

Ciljeve koje žele provesti su strateški a to su:

- Iskoristiti istraživanje i profesionalno znanje kako bi pomogli u razvoju i implementaciji mjera upravljanja morskim okolišem u Jadranskom moru i u regiji,
- Postići i održavati povoljno stanje zaštite velikih morskih kralježnjaka –ciljanih vrsta za njihovo istraživanje – i postići dobro stanje okoliša u Jadranskom moru,
- Osnažiti lokalnu zajednicu kako bi postala učinkoviti čimbenik promjena pružajući resurse, podršku i znanje,
- Kultivirati sljedeću generaciju zaštitara prirode razvojem i pružanjem raznolikih edukativnih programa koji povećavaju pismenost o problemima zaštite morskog okoliša i potiču na aktivnost,
- Kontinuirano širiti i poboljšavati interdisciplinarni regionalni centar izvrsnosti – Centar znanosti o moru u Lošinj, u

- Održavati prilagodljive organizacijske kapacitete koji omogućuju prikladan odgovor na nove zahtjeve i prilike.

Provođenje ciljeva na način:

- Uz pomoć ekipe znanstvenika i lokalnih stanovnika koji su dugoročno predani razvoju istraživačkih projekata i aktivnosti zaštite mora,
- Provedbom više kontinuiranih, dobro-osmišljenih projekata kojima se štite ugrožene, karizmatične vrste kojima je potrebna zaštita,
- Primjenom suradničkog pristupa kojim se unaprjeđuje određivanje i pravedno upravljanje zaštićenim područjima u moru i drugim oblicima prostornog planiranja usmjerenog na upravljanje morskog okoliša,
- Razvojem Lošinjskog edukacijskog centra o moru kao središnje točke za unapređenje pismenosti o problemima zaštite mora uz jadransku obalu, kao i pridruženih postrojenja koje ćemo koristiti za edukaciju i učenje na svim razinama, od vrtića do poslijediplomske razine,
- Razvojem organizacije kroz učenje, vrednovanje i provjere kako bi osigurali mogućnost za ispunjavanje poduzetnih ambicija.

#### **4.4. Partneri, suradnici, mreže i godišnja izvješća i natječaji**

Što se tiče samog Instituta izdvajaju se:

- Članstva i mreže
- Suradnici – institucije i sveučilišta
- Nevladine organizacije
- Poslovni partneri
- Sponzori
- Organizacije za podršku i financiranje

## Članstva i mreže

ACCOBAMS - Sporazum o zaštiti kitova u Crnom moru, Sredozemnom moru i susjednom atlanskom području

AdriaPAN - Mreža zaštićenih područja mora u Jadranu

Cetacean Alliance

ECSITE – Europska mreža znanstvenih centara i muzeja

LAG Kvarner

MarCons COST Action

Mare Nostrum – Mreža udruga za zaštitu mora i obale na području Sredozemlja

MedPAN - Mreža zaštićenih područja mora u Sredozemlju

## Suradnici – institucije i sveučilišta

ISPRA – Institut za istraživanje i zaštitu okoliša, Italija

HAOP - Hrvatska agencija za okoliš i prirodu

Miramare – zaštićeno područje mora, Italija

CoNISMa - Nacionalni međusveučilišni konzorcij za znanosti o moru, Italija

Sveučilište Oregon State, Odsjek za ribarstvo i bioraznolikost, SAD

University College London, Velika Britanija

Sveučilište u Padovi

Sveučilište Primorska, Odsjek za bioraznolikost, Koper, Slovenija

Sveučilište Queensland, Possingham Lab, St Lucia, Australija

Sveučilište St Andrews, Velika Britanija

Sveučilište u Zagrebu, Biološki odsjek

Sveučilište Bangor, Velika Britanija

Pravni fakultet Sveučilišta Harvard, Cambridge, Massachusetts, SAD

Hrvatski prirodoslovni muzej, Zagreb

Sveučilište Crne Gore – Institut za biologiju mora, Kotor

Institut za turizam, Zagreb

Institut za oceanografiju i ribarstvo, Split

Međunarodna komisija za kitolov

Nacionalno vijeće za istraživanja, Italija

## **Nevladine organizacije**

NATURA – Društvo za zaštitu prirode Hrvatske

PacMARA – Udruga za analizu i istraživanje Tihog oceana, Victoria, Canada

PELAGOS – Institut za istraživanje kitova, Atena, Grčka

Sunce – Udruga za prirodu, okoliš i održivi razvoj, Split

Tethys – Istraživački institut, Milano, Italija

Alnilam – Udruga za istraživanje i zaštitu, Madrid, Španjolska

Argonauta – Udruga za zaštitu prirode i okoliša i promicanje održivog razvoja, Murter

Udruga BIOM, Zagreb

Fondazione Cetacea Onlus, Riccione, Italija

Centar za zdravo odrastanje Idem i ja, Lošinj

Morigenos – Slovensko društvo za morske sisavce, Piran, Slovenija

Morski obrazovni centar (MOC), Pula

MARETERRA ONLUS, Environmental research and conservation, Sardinia, Italija

## **Poslovni partneri**

Gardline Environmental, Velika Britanija

Harpha Sea, Slovenija

IRES Ekologija

Capital Communications, Budimpešta, Mađarska

ASL AGENCY d.o.o., Veli Lošinj

## **Sponzori**

Volkswagen Hrvatskai Porsche Hrvatska

## Organizacije za podršku i financiranje

Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske

Priroda – Javna ustanova za upravljanje zaštićenim dijelovima prirode u Primorsko-goranskoj županiji

RAC/SPA – Centar regionalnih aktivnosti za posebno zaštićena područja, Tunis

Rufford fondacija

Park prirode Telaščica

Turistička zajednica Kvarnera

Turistička zajednica Grada Maloga Lošinja

UNDP – Program Ujedinjenih naroda za razvoj u Hrvatskoj

UNEP – Program Ujedinjenih naroda za okoliš, Nairobi, Kenija

Europska unija

Fond za zaštitu okoliša i energetske učinkovitost

Nacionalni park Kornati

Ministarstvo zaštite okoliša i energetike RH

Ministarstvo znanosti i obrazovanja RH

Ministarstvo turizma RH

Grad Mali Lošinj

Grad Komiža

Institut Plavi svijet je korisnik institucionalne podrške Nacionalne zaklade za razvoj civilnoga društva za stabilizaciju i/ili razvoj udruge.

### 4.5. Resursi Plavog svijeta

Popis resursa uključuje akademske, edukativne, informativne te multimedijske publikacije i materijale. U Institutu Plavi svijet vjeruje se da edukacija i aktivnost u zajednici

predstavljaju osnove djelovanja prema ostvarenju cilja – jačanju svijesti javnosti. Upravo je poznavanje problematike zaštite morskog okoliša temelj za ostvarenje pozitivnih rezultata na dobrobit društva i okoliša.

*Slika 4: Resursi Plavog svijeta*



Izvor: <https://www.plavi-svijet.org/> (10.06.2019.)

Za zainteresirane korisnike, ljude koje zanima s kojim resursima raspolaže Plavi svijet informacije su uvijek dostupne putem stranice gdje se može vidjeti i istražiti mnoštvo edukativno-informativnog materijala. Uz kontakt broj i e-mail gdje se može saznati sve informacije koje su potrebne korisnicima na internetu Plavi svijet pružapogled na njihove znanstvene publikacije, edukativne materijale, video materijale, informacije o načelima održivosti morskog okoliša, kalendar događanja vezanih uz morsku tematiku u Jadranu i svijetu te informacije o edukacijskom centru na Lošinju.

#### **4.6. Znanost i edukacija**

Obrazovne aktivnosti Instituta Plavi svijet započele su 1987. godine, a razvijene su u suradnji s lokalnom neprofitnom organizacijom „Zeleno u plavom“. Predsjednica ove udruge, gđa. Nena Nosalj-Peršić je u kolovozu 1993. godine organizirala prvi Dan dupina u Velom Lošinju. To je bio početak duge i kontinuirane tradicije održavanja Dana dupina u Velom

Lošinj. Od osnutka Instituta 1999. godine, nastavio se razvoj tri programa u sklopu Jadranskog projekta dupin – istraživanje, edukacija i zaštita. U razdoblju od 2000. do 2003. godine, članovi Instituta Plavi svijet proširili su postojeći edukacijski program kako bi održavali mnogobrojna predavanja i učestalo posjećivali škole, vrtiće, dječje kampove i hotele. Osim toga, tradicionalni Dan dupina, koji se održava prvu subotu u kolovozu, širenjem programa koji uključuje predavanja, radionice, igre, projekcije, izložbe, sportska natjecanja i koncerte s vremenom je postajao sve veća i različitija manifestacija.

*Slika 5: Dan dupina*



Izvor: <https://www.plavi-svijet.org/> (10.06.2019.)

Glavni događaj 11.-og Dana dupina, održanog 02. kolovoza 2003. godine, bio je otvaranje Lošinjskog edukacijskog centra o moru kao prve institucije takve namjene uz hrvatsku obalu Jadrana. Edukacijske aktivnosti Instituta Plavi svijet od tada se redovito održavaju u centru koji je otvoren cijelu godinu. Glavni projekt „Edukacijski programi za škole“ započeo je 2004. godine, a danas je certificiran od strane Ministarstva znanosti i obrazovanja. Tijekom cijelog ovog perioda, Ministarstvo znanosti i obrazovanja podupiralo je naše edukacijske projekte namijenjene učenicima hrvatskih škola kako bi mnogobrojna predavanja i radionice mogle biti održane bez naknade za veliki broj djece.

*Slika 6: Lošinjski edukacijski centar o moru*



Izvor: <https://www.plavi-svijet.org/> (10.06.2019.)

Institut Plavi svijet je 19. srpnja 2013. otvorio Oporavilište za morske kornjače u Malom Lošinju, a inauguraciji je prisustvovao tadašnji predsjednik Republike Hrvatske, dr. Ivo Josipović. Oporavilište je izgrađeno u sklopu projekta „Mreža za očuvanje kitova i morskih kornjača u Jadranskom moru (NETCET)“ koji je sufinanciran sredstvima Europske Unije u okviru Instrumenta pretpristupne pomoći (IPA) programa Jadranska prekogranična suradnja. Centar je dio mreže oporavilišta za morske kornjače u Jadranskom moru.

Broj ljudi koji posjećuju centre povećava se iz godine u godinu što je najbolja potvrda da Institut svojim aktivnostima ispunjava potrebe javnosti, a ujedno je i najbolji izvor podrške i priznanja za njihov rad.



*Slika 7: Oporavilište za morske kornjače*



Izvor: <https://www.plavi-svijet.org/> (10.06.2019.)

Muzej znanosti o moru je interdisciplinarni projekt koji spaja znanost, kulturu i edukaciju kako bi promovirao uključivanje zajednice u primjenu načela održivog razvoja u zaštiti prirodne i kulturne baštine. Projekt zblizava znanstveno istraživanje, edukativne aktivnosti, kulturno iskustvo, turizam, učenje i primjenu znanja u svakodnevnom životu. Poboljšat će kvalitetu života stanovnika, promovirati znanstvenu inovaciju i podržati ekonomski razvoj otoka, pogotovo u turizmu.

*Slika 8: Muzej znanosti o moru*



Izvor: <https://www.plavi-svijet.org/> (10.06.2019.)

## **5. Kvaliteta u održavanju okoliša i društvenoj odgovornosti**

Sustav održavanja i zaštite okoliša predstavlja veliku važnost. Može se interpretirati kao skup odgovarajućih aktivnosti i mjera kojima je cilj spriječiti onečišćenje i zagađenje okoliša ili u najmanju ruku smanjivanje ili otklanjanje već nastalih šteta te nastojanje povrata okoliša u stanje prije nastanka štete. Ta sveukupnost mjera odnosi se u prvome redu na vodu, tlo i zrak za ljudske potrebe ili interese, prije svega gospodarske i zdravstvene.

Koncept kvalitete u društvenoj odgovornosti može se gledat kao princip koji integrira brigu o društvenim pitanjima i zaštiti okoliša, olakšava društveni i gospodarski razvoj maksimizirajući pozitivan utjecaj na društvo te istodobno pokušava svesti negativne učinke na minimum. Društvena odgovornost postala je prioritetna tema. Organizacija treba biti odgovorna za svoj utjecaj na društvo i okoliš. Važno je da organizacije budu odgovorne za rezultate svojih odluka i aktivnosti, uključujući značajne posljedice i spriječe negativne utjecaje svojih odluka i aktivnosti na društvo i okoliš. Organizacijsko ponašanje bi trebalo biti temeljeno na etici poštenju, pravednosti i integritetu. To implicira brigu za ljude, životinje i okoliš i opredjeljenje za djelovanje u skladu s interesom ljudi.

## **5.1. Plavi svijet i ISO 14001**

Naglasak na zaštitu okoliša u Institutu Plavi svijet prilično je veliki zato se u sustavu upravljanja kvalitetom norma 14001 može u potpunosti primjeniti te je primjer savršenih pravila kada je u pitanju ovaj Institut. Već navedene tri glavne točke kojima Plavi svijet odgovara normi 14001; program znanstvenog istraživanja, obrazovnog programa i programa zaštite su ikona Instituta uz još mnogo organizacija koje priređuju za ljude, životinje, okoliš te odgovornost. Ciljeve koje žele provesti i nastoje zadovoljiti baziraju se na zaštitu okoliša odnosno na ISO 14001. Povećanje uspješnosti upravljanja okolišem kaže ISO 14001, što se može stopostotno poistovjetiti s organizacijom ljudi Plavog svijeta koji kažu da je cilj postići i održavati povoljno stanje zaštite životinja, postići dobro stanje okoliša u Jadranskom moru te pružanje edukativnih programa koji o problemima zaštite da bi potakli što više ljudi na aktivnost gdje se opet Plavi svijet i 14001 nalaze; ISO 14001 'Ispunjenje obveza usklađenosti'. Te zadnja stavka od tri najbitnije, norme 14001 je ostvarenje ciljeva povezanih s okolišem, gdje se može reći da je taj cilj u potpunosti povezan sa svim ciljevima Instituta.

## **5.2. Plavi svijet i ISO 26000**

Što se tiče same norme ISO 26000 i Plavog svijeta jednako kao ISO 14001 uklopiti ih skupa nije nimalo teško. Same vrijednosti Instituta puno govore; integritet, inkluzivnost, profesionalizam, odgovornost, predanost i usredotočenost. To su samo osnovne vrijednosti Plavog svijeta, ili drugim riječima brinu: o doprinosu održivom razvoju, uključivanju zdravlja, dobrobiti društva i pojedinca, obzirnosti o očekivanjima zainteresiranih strana, integriranosti u organizaciju i njenu praksu te da je sve u skladu s primjenjivim zakonima i normama ponašanja, a to su sve osnovne stavke norme ISO 26000. Ona sadržava dobrovoljne smjernice a ne zahtjeve. Iz istog razloga nije namijenjena za certifikaciju. Pomaže poduzećima kako utvrditi što sve uključuje društvenu odgovornost te da sve uključene stvari provedu u aktivnosti. Na istoj toj razini Institut Plavi svijet ciljeve želi provesti uz pomoć ekipe znanstvenika i lokalnih stanovnika, provedbom dobro osmišljenih projekata koje neće ugroziti vrste kojima je potrebna zaštita te razvojem organizacije kroz učenje, vrednovanje i provjere kako bi se osigurala najbolja mogućnost za ispunjavanje ideja i inovacija kroz suradnički pristup. To se naziva društvena odgovornost, tome teži ova norma ISO 26000 i tome je teži od davnih vremena pa sve do danas Plavi svijet.

*Slika 9: Edukacijski centar na Lošinju*



Izvor: <https://www.plavi-svijet.org/> (15.06.2019.)

*Slika 10: Dječiji vrtić Cvrčak posjetio Plavi svijet*



Izvor: <https://www.plavi-svijet.org/> (15.06.2019.)

*Slika 11: Predsjednica u posjet Plavom svijetu*



*Posjet Plavom svijetu. Predsjednica Kolinda Grabar-Kitarović usvojila dupina Duju*



Izvor: <https://www.plavi-svijet.org/> (15.06.2019.)

## 6. Zaključak

Svijest da su norme danas veoma ključan dio svakodnevnog života javi se tek kada njihovo ne postojanje stvori poteškoće. Norme doprinose unapređenju sigurnosti, zdravlja, kvalitete okoliša i poboljšanju životnog standarda. Potiču očekivanja korisnika da će kupljeni proizvod biti siguran, pouzdan i prikladan za uporabu. Norma je “pravilo postupanja” i zajednički temelj za mjerenje napretka, prihvatljivosti i postignuća. Veliki dio tehnološkog napretka i mnoga znanstvena postignuća ugrađena su u rezultate normizacije. Normizacija je podrška gospodarstvu i tehnička podrška suvremenom zakonodavstvu, olakšava međunarodnu trgovinu i u službi je zaštite potrošača. Uvođenje normi ISO 9001, ISO 14001 i ISO 26000 u Institut Plavi svijet d.o.o. povećava sigurnost okoliša, omogućava veću zaštitu svojim pravilima, kako bi se probudila čovjekova svijest o važnosti zaštite okoliša.. ISO 26000 omogućava kvalitetnije odnose u poslovanju, mogućnost privlačenja i zadržavanja djelatnika. Namjenjena je kao pomoć organizacijama u doprinosu za održiv razvoj. Zaštita okoliša razvijena je još od 20. stoljeća, kada je porast gospodarskih djelatnosti i prometa, povećavanje svjetskog stanovništva, i opterećenje okoliša otpadom, počelo ugrožavati gospodarski razvoj i osnovu postojanja suvremene civilizacije. Prve mjere zaštite okoliša potaknula je zabrinutost zbog posljedica nuklearnih pokusa u atmosferi, te proizvodnja električne energije u nuklearnim elektranama. Društvena odgovornost je koncept prema kojem poduzeća integriraju brigu za okoliš i društvo. Također, turizam je danas sve raširenija globalna pojava i jedan od bitnih čimbenika gospodarstva većine zemalja svijeta.

Primjer takvog uspješnog djelovanja je baš Institut Plavi svijet koji svojim upornim radom, strašću prema iskorištavanju istraživanja za morski okoliš i životinje, edukativnim programima, osnaživanjem lokalne zajednice za pomoć s resursima, znanjem i podrškom teži od davnih vremena pa sve do danas da i dalje kultivira sljedeće generacije. Inspiracija je ljudima da teže što boljem sutra za upravljanje, zaštitu okoliša i pojmu društvene odgovornosti koja doprinosi veoma u svakoj organizaciji.

# LITERATURA

## Knjige

1. Bilić, B., Kvaliteta: planiranje, analiza i upravljanje, Fakultet elektrotehnike, strojarstva i brodogradnje, Split, 2016.
2. Holjevac, I. A., Kontroling: upravljanje poslovnim rezultatom, Sveučilište u Rijeci: Hotelijerski fakultet Opatija, Opatija, 1998.
3. Juran, J. M., Gryna, F. M., Planiranje i analiza kvalitete, Mate, Zagreb, 1999.
4. Kondić, Ž., Čikić, A., Upravljanje kvalitetom u mehatronici, Visoka tehnička škola, Bjelovar, 2011.
5. Lazibat, T., Sustavi upravljanja kvalitetom u visokom obrazovanju, Sinergija, Zagreb, 2005.
6. Lazibat, T., Baković, T., Poznavanje robe i upravljanje kvalitetom, Ekonomski fakultet, Zagreb, 2012.
7. Lazibat, T., Upravljanje kvalitetom, Znanstvena knjiga, Zagreb, 2009.
8. Marević, J., Latinsko-hrvatski enciklopedijski rječnik, Sv. 2: M –Z, Marka, Velika Gorica, 2000.
9. Omazić, M. A., Bakljas, S., Projektni menadžment, Sinergija, Zagreb, 2005.
10. Schroeder, R. G., Upravljanje proizvodnjom: odlučivanje u funkciji proizvodnje, Mate, Zagreb, 1999.
11. Trbojević, N., Normizacija i razvoj proizvodnih sustava, Veleučilište u Karlovcu, Karlovac, 2014.

## Članci

<https://hrcak.srce.hr/163818>

## Internetski izvori

1. JANAF, Upravljanje kvalitetom, URL: <https://janaf.hr/o-nama/upravljanje-kvalitetom> (25.05.2019.)
2. Hrvatski zavod za norme, URL: <https://www.hzn.hr/default.aspx?id=54> (25.05.2019.)
3. Institut Plavi svijet, URL: <https://www.plavi-svijet.org/o-nama/plavi-svijet-d-o-o/> (03.05.2019.)
4. Svijet kvalitete, URL: <https://www.svijet-kvalitete.com/index.php> (16.05.2019.)
5. Enciklopedija; Zaštita okoliša, URL: <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=66938> (02.06.2019.)
6. Društvena odgovornost poduzeća, URL: [http://www.efos.unios.hr/poslovna-etika-2/wp-content/uploads/sites/352/2017/03/PE\\_drustveno-odgovorno-poslovanje\\_050417.pdf](http://www.efos.unios.hr/poslovna-etika-2/wp-content/uploads/sites/352/2017/03/PE_drustveno-odgovorno-poslovanje_050417.pdf) (15.06.2019.)



## POPIS SLIKA

<i>Slika 1: Matrica alata za upravljanje kvalitetom .....</i>	<i>9</i>
<i>Slika 2: Internacional Organization for Standardization .....</i>	<i>15</i>
<i>Slika 3: Insitut Plavi svijet .....</i>	<i>20</i>
<i>Slika 4: Resursi Plavog svijeta.....</i>	<i>30</i>
<i>Slika 5: Dan dupina.....</i>	<i>31</i>
<i>Slika 6: Lošinjski edukacijski centar o moru.....</i>	<i>32</i>
<i>Slika 7: Oporavilište za morske kornjače .....</i>	<i>33</i>
<i>Slika 8: Muzej znanosti o moru.....</i>	<i>34</i>
<i>Slika 9: Edukacijski centar na Lošinju .....</i>	<i>36</i>
<i>Slika 10: Dječiji vrtić Cvrčak posjetio Plavi svijet .....</i>	<i>36</i>
<i>Slika 11: Predsjednica u posjet Plavom svijetu.....</i>	<i>37</i>