ULOGA KVALITETE VISOKOG OBRAZOVANJA U POVEĆANJU KONKURENTNOSTI

Orleančić, Lara

Undergraduate thesis / Završni rad

2018

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

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:125:305922

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

Polytechnic of Rijeka Digital Repository - DR PolyRi

zir.nsk.hr

Image not found or type unknown

VELEUČILIŠTE U RIJECI

Lara Orleančić

ULOGA KVALITETE VISOKOG OBRAZOVANJA U POVEĆANJU KONKURENTNOSTI

(završni rad)

Rijeka, 2018.

VELEUČILIŠTE U RIJECI
Poslovni odjel
Stručni studij Poduzetništvo

ULOGA KVALITETE VISOKOG OBRAZOVANJA U POVEĆANJU KONKURENTNOSTI

(završni rad)

MENTOR
doc.dr.sc. Sanja Zambelli

STUDENTICA

Lara Orleančić
MBS: 2423033956/13

Rijeka, lipanj 2018.

VELEUČILIŠTE U RIJECI

Poslovni odjel

Rijeka, 15.01. 2018.

ZADATAK
za završni rad

Pristupnici LARI ORLEANČIĆ **MBS:** 2423033956/13

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

Uloga kvalitete visokog obrazovanja u povećanju konkurentnosti

Sadržaj zadatka: Prikazati razvoj normi za upravljanje kvalitetom i objasniti svrhu njihovog uvođenja. Obraditi pojam upravljanja kvalitetom primjenjujući ga u sustavu visokog obrazovanja sa naglaskom na normu ISO 9001:2015. Definirati i opisati konkurentnost nacionalnog gospodarstva, pristupe i mjerenje konkurentnosti te obilježja i jačanje konkurentnosti u zemljama Europske unije. Osvrnuti se na regionalnu konkurentnost Republike Hrvatske te objasniti vazu kvalitete i visokog obrazovanja u povećanju konkurentnosti.

Preporuka: Koristiti literaturu predviđenu programom kolegija Upravljanje kvalitetom i proširenu u skladu s temom završnog rada.

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

Zadano: 15.01. 2018. **Predati do:** 15.07.2018.

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

Pročelnik odjela:
(mr. sc. Marino Golob)

Zadatak primio dana: 15.01. 2018.

Lara Orleančić

Dostavlja se:
- mentoru
- pristupniku

Prilog 5.

I Z J A V A

Izjavljujem da sam završni rad pod naslovom "Uloga kolutele vrstog otpada u povećanju turbulentnosti" izradio samostalno pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentora doc. dr. sc. Sanja Zambelli.

Ime i prezime

Lea Oberan

(potpis studenta)

SAŽETAK

U suvremenom poslovanju svaka država se susreće sa izazovima na tržištu tj. plasiranjem svojih proizvoda u uvjetima globalne konkurentnosti. Cilj jest dostizanje određenog stupnja prepoznatljivosti kako bi se dugoročno osigurala pozicija. Postoje razni oblici kojima se može osigurati pozicija na tržištu, ali ju je teško postići i održati dugoročno. Razvojem tehnologije nužna je prilagodba na modernizaciju u svakom pogledu, ali i u održavanju kvalitete proizvoda. Da bi se postiglo navedeno, potrebno je krenuti od obrazovanja, ako osnovnog početka. Poštujući Pravila sustava upravljanja kvalitetom, obrazovanje u Republici Hrvatskoj se postupno mijenjalo. U fokusu obrazovne industrije nalaze se različiti modeli obrazovnih sustava, a za sustav visokoga obrazovanja moglo bi se reći da je skup međusobno povezanih podsustava koji pomoću određenih elemenata omogućuju proizvodnju najsofisticiranijih obrazovnih proizvoda. Društva u kojima se dugi niz godina razvija sustav obrazovanja, te se održava u skladu sa upravljanjem kvalitete su ujedno i društva koja imaju najveći stupanj konkurentnosti.

Ključne riječi: Sustav upravljanja kvalitetom, norme, ISO 9001, GCI, BCI, indeks konkurentnosti

SADRŽAJ

1. UVOD 1

2. UPRAVLJANJE KVALITETOM 2

2.1. Povijest upravljanja kvalitetom 2

2.2. Razvoj normi za upravljanje kvalitetom 4

2.3. Karakteristike normi 5

2.4. Svrha i ciljevi uvođenja ISO normi 6

2.5. ISO 9001 9

3. KONKURENTNOSTI NACIONALNOG GOSPODARSTVA 11

3.1. Pristupi konkurentnosti 12

3.2. Mjerenje konkurentnosti nacionalnog gospodarstva 13

3.3. Obilježja i jačanje konkurentnosti u zemljama Europske unije 15

4. REGIONALNA KONKURENTNOST HRVATSKE 17

4.1. Regionalni indeks konkurentnosti 18

4.2. Indeks konkurentnosti 21

4.3. Obrazovanje i upravljanje kvalitetom 23

4.4. Procesi u visokom obrazovanju 25

4.5. Sustav visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj 26

4.6. Uloga kvalitete visokog obrazovanja u povećanju konkurentnosti 30

5. ZAKLJUČAK 32

LITRERATURA 34

POPIS SLIKA, TABLICA I GRAFIKONA 36

1. UVOD

Bez stalnog, kontinuiranog i opetovanog usavršavanje poduzeća i njegovih zaposlenika nezamisliv je opstanak bilo kojeg poduzeća u okrutnom poslovnom svijetu. Cilj svakog poduzeća je stvoriti snažnu prednost na tržištu na način da se zadrže postojeći klijenti te pridobiju novi.

Ostvarenje takvog cilja nije nemoguća misija uz mnogo truda, rada, odricanja i ulaganja. Svako ozbiljno poduzeće svjesno je svojih mogućnosti i ulaganja, te da je prepoznavanje ozbiljnosti na tržištu, ulaganje u kvalitetu.

Predmet istraživanja ovog rada jest sustav upravljanja kvalitetom, prepoznavanje konkurentnosti na tržištu s posebnim naglaskom na visoko obrazovanje.

Svrha rada jest prikazati koristi uvođenja sustava upravljanja kvalitetom ISO 9001 u poslovanje, ciljano prikazujući kako sustav funkcionira, te koliki utjecaj ima implementacija sustava na poslovne partnere, regionalno i internacionalno tržište.

Cilj rada je odrediti poveznicu kvalitete u razvoju višeg obrazovanja u Republici Hrvatskoj, te način povećanja razvoj konkurentnosti.

Uz uvod i zaključak, rad je podijeljen na tri poglavlja pri čemu je u prvom poglavlju definirano što je sustav upravljanja kvalitetom, povijest upravljanja kvalitetom, razvoj i karakteristike normi, IS0 9001, te svrhu i ciljeve uvođenja normi. U drugom poglavlju opisuje se konkurentnost nacionalnog gospodarstva, pristupi konkurentnosti, mjerenje konkurentnosti te obilježja i jačanje konkurentnosti u zemljama Europske unije. Treće poglavlje razmatra regionalnu konkurentnost Republike Hrvatske, indeks konkurentnosti, obrazovanje kao alat, sustav visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj te ulogu visokog obrazovanja u povećanju konkurentnosti.

Na kraju izrade i obrade završnog rada, dan je zaključak kao ukupnost spoznaja proizašlih iz obrade teme završnog rada.

2. UPRAVLJANJE KVALITETOM

Kvaliteta se čini kao poznata kategorija koju je teško definirati, te se prihvaća kao smjernica i odrednica tj. cilj svakom procesu usavršavanja rada korištenjem dostupnih izvora, procesom izmjenjivanja raspoloživih izvora s ciljem zadovoljenja interesa kupaca (Mencer, 2010., 15.). Kvaliteta jest univerzalna ideja te se svakodnevno povećava broj poduzeća koja svoje poslovanje prilagođavaju sustavu upravljanja kvalitetom.

Danas se kvaliteta prihvaća kao najracionalniji temeljni postulat poslovanja razvoja proizvodnih, financijskih, uslužnih, obrazovnih i upravnih entiteta. Definicija kvalitete prema normi ISO 9000 jest sustav nadzora svih postupaka stvaranja proizvoda u cilju zadovoljenja očekivanja kupaca čime se pojam kvalitete direktno veže za proces razmjene na tržištu.

2.1. Povijest upravljanja kvalitetom

Pretpostavka ozbiljnog bavljenja kvalitetom jest poznavanje povijesti kvalitete. Svako područje života i rada ima određeno iskustvo i znanje prethodne generacije, stoga je interes za kvalitetom stara koliko je starost čovječanstva (Lazibat, 2009., 7.).

Razvoj kvalitete započeo je još u srednjem vijeku prepoznavanjem dobrog obrtnika i njegovih dobara. Kroz industrijsku revoluciju uloge obrtnika mijenjaju se te oni postaju radnici u tvornicama, a vlasnici radnje postaju kontrolori kvalitete. Uvođenjem menadžerskog pristupa, koji je utemeljio Frederik W. Taylor polazilo se od toga da je cjelokupan rad skup procesa koji se odvijaju kroz repetitivne radnje koje su zahtijevale minimum ljudskog razmišljanja i kreativnosti (Lazibat, 2009., 8.).

Početkom 20. stoljeća proces se definira kao „skup aktivnosti koje uzimaju input, dodaju mu vrijednost, te daju output“ (Lazibat, 2009., 8.). Presudni trenutak razvoja kvalitete bio je u profesijama i znanostima.Sustav mjerenja varijacija u proizvodnoj i statističkoj kontroli procesa koji je razvio Walter Shewhart čuvenim PDCA krugom (plan-do-check-act) kojim se uvodi sustavni pristup unaprjeđivanju radnih procesa.

Slika 1. Shema PDCA kruga



Izvor:Primjena sustava upravljanja kvalitetom, http://www.ziljak.hr/tiskarstvo/tiskarstvo09/Clanci09web/ReparAgicKurecic/ReparAgicKurecic.html**,** 1. 9. 2017.

Za daljnji razvoj i usavršavanje statističke kontrole procesa značajan je W. EdvardsDeming koji je radio u Ministarstvu poljoprivrede SAD-a te je postao predvodnik pokreta kvalitete u Japanu i SAD-a. Uz koaliciju sa JosephomJurmanom primijenili su pravilo da se sustavni problemi mogu rješavati primjenom triju menadžerskoh procesa, a to su planiranje, kontrola i poboljšanje.

70-tih i 80-tih japanska visokokvalitetna konkurencija predstavlja novi pristup upravljanja kvalitetom, a to je upravljanje potpunom kvalitetom pri čemu se proizvođači, osim na inspekciju proizvoda, fokusiraju i na poboljšanje svih organizacijskih procesa kroz ljude koji u njima sudjeluju. Zahvaljujući tome, Japan je uspio proizvesti proizvode visoke kvalitete usmjerene na izvoz, na korist potrošača širom svijeta. Japan je nakon drugog svjetskog rata prihvatio koncept kvalitete koji je na zapadu bio podcjenjivan, te je time ostvario napredak u produktivnosti (Lazibat, 2009., 13.).

U trenutcima hiperkonkurencije, tehnoloških promjena, uvođenja novih tehnologija pri čemu je životni ciklus proizvoda kraći te poduzeća sa pravim proizvodom i kvalitetom osvajaju ciljana tržišta. Obzirom da kupci širom svijeta zahtijevaju kvalitetu, koja je važan čimbenik poslovanja, usvajanjem koncepta kvalitete moguće je osigurati prednost pred konkurencijom.

2.2. Razvoj normi za upravljanje kvalitetom

Ideja o normama kvalitete potekla je pedesetih godina iz SAD-a, gdje su se postavljali visoki zahtjevi glede kvalitete u vojnom području te se već tada se razvijaju prvi pravilnici za osiguranje kvalitete tj. zahtjevi koji su bili strukturirani, poredani i opisani prema osnovnom načelu da se mogu lako primijeniti i postići cilj. S početkom sedamdesetih godina NATO je razvio pravilnik „Allied QualityAssurancePublications“ (Publikacija za kvalitetu - AQAP) koji je bio temelj za razvoj normi za upravljanje kvalitetom. Nakon AQAP-a nastalo je čitav niz priručnika tvorničkih, granskih i nacionalnih koji su na kraju objedinjeni u međunarodnu seriju ISO 9000 (Lazibat, 2009., 158.).

S razvojem međunarodne trgovine i povećanjem obujma, pojavila se potreba za međunarodnim sustavom osiguranja kvalitete, pogotovo jer supojedine grane industrije i države razvijale svoje standarde u svim područjima.

„InternationalOrganization for Standardization“ (Internacionalna organizacija za standardizaciju - u daljnjem radu ISO) je nevladina međunarodna organizacija za standardizaciju osnovana 1946. godine u Bruxellesu koja razvija standarde koji pomažu raznim organizacijama uključivanje na svjetsko tržište, a pokriva standardizaciju u svim područjima osim u elektrici i elektrotehnici za što je nadležan „InternationalElectrotehnicalCommision“ (Internacionalna organizacija za elektrotehniku - IEC). 1987. godine izdane su međunarodne norme ISO 9000, a u nepromijenjenom obliku preuzimaju ih sve zemlje članice ISO, pa i Hrvatska. Norma je izdana zbog standardizacije zahtjeva vezanih uz kvalitetu u međunarodnoj trgovini europskih zemalja, ako i zemalja koje su trgovale s europskim zemljama. Posjedovanje takvog certifikata uvjet je za međunarodnu konkurentnost. Norma je razvijena kako bi omogućila ostvarenje pet ciljeva (Lazibat, 2009., 160.):

a. postavljeni zahtjevi koji imaju za cilj postizanje, održavanje i potragu za kontinuiranim unaprjeđenjem proizvoda,
b. Ispunjenje potreba kupaca na način poboljšanja kvalitete operacija,
c. ispunjenje zahtjeva kvalitete pružanjem povjerenja internom menadžmentu,
d. kvalitetno isporučeni proizvodi i usluge,
e. povjerenje kako su zahtjevi sustava kvalitete ispunjeni.

Važnost uporabe normi ogleda se u tome da su najkorisnije kada su upotrijebljene u

stabilnom i predvidivom okruženju. Sustavi upravljanja kvalitetom isključivo su posljedica sublimacije iskustava najrazvijenijih poduzeća (Mencer, 2010., 21.), te prikupljanje iskustava upravljanja poslovnim procesima ali i klasificiranje prikupljenih iskustava pridonose prilikama ubrzanja poslovnog procesa.

2.3. Karakteristike normi

Norma (standard) je poznata i priznata mjera za određenu kvantitativnu ili kvalitativnu veličinu u okviru određene socijalne zajednice tj. dokument koji je donesen konsenzusom i odobren od priznatoga tijela, daje pravila, upute ili značajke za djelatnosti ili njihove rezultate s ciljem postizanja najboljeg stupnja uređenosti u danome kontekstu. Normizacija je djelatnost uspostavljanja odredaba za opću i opetovanu uporabu koje se odnose na postojeće ili moguće probleme radi postizanja najboljeg stupnja uređenosti , te omogućuje da proizvod zadovolji zahtjeve kupca (Karakteristike normi,http://www.svijet-kvalitete.com/index.php/norme, 1. 9. 2017.).

Norma dolazi u pisanom dokumentu koji može imati nacionalni, regionalni ili međunarodni status, pod kojim se podrazumijeva niz sažetih definicija, tehničkih specifikacija, kriterija, mjera, pravila i karakteristika koji opisuju sve procesne sustave proizvoda.

Značenje normizacije pri plasiranju proizvoda na tržište je veliko jer osim što daje najbolja tehnička i tehnološka rješenja, omogućuje uvođenje specijalizacije u proizvodnju te određuje metode za ispitivanje kvalitete proizvoda, čime se smanjuje ili ukidaju zastarjele metode ispitivanja proizvoda i samog proizvoda, a kupcima omogućuje kupnju kvalitete. Dakle glavni ciljevi normizacije (Karakteristike normi,http://www.svijet-kvalitete.com/index.php/norme, 1. 9. 2017.) su osiguranje prikladnosti nekog proizvoda, procesa ili usluge, ograničavanje raznolikosti izborom optimalnog broja tipova ili veličina, osiguranje spojivosti raznih proizvoda, zaštita zdravlja, sigurnost, zaštita okoliša, kao i uklanjanje zapreka u trgovini. Zbog sve zahtjevnijih uvjeta kupaca na kvalitetu, ulaganjem u kvalitetu proizvoda smanjuju se ekološki i sigurnosni rizici, a povećava se pouzdanost materijala, proizvoda, procesa i sustava čime se pojednostavljuje razvoj, proizvodnja, pružanje usluga i podržavanje što dovodi do bolje liberalizacije tržišta.

Postoji više vrsta normi, a to su (Karakteristike normi,http://www.svijet-kvalitete.com/index.php/norme, 1. 9. 2017.): osnovne norme, norme za usluge, planske, sigurnosne norme, norme za uporabu, produkcijske, norme za isporuku i mjerenje, norme za

kvalitetu materijala, za procedure za ispitivanje i testiranje, za objašnjenje i simbole te terminološke i deklaracijske norme. Norme se sastoje od uvoda, opisa, ključnih riječi, svrha i područja primjene, veze s srodnim normama, osnovnih pojmova, glavnog sadržaja te popisu priloga. Da bi se proizvod normizirao moraju postojati određena načela (Načela normizacije, http://www.hzn.hr/default.aspx?id=66, 1. 9. 2017.):

a. konsenzus – opće slaganje koje se odlikuje odsutnošću čvrstoga protivljenja bitnim sadržajima od strane znatnoga dijela interesnih skupina i procesom u kojem se nastoje uzeti u obzir gledišta svih zainteresiranih strana te uskladiti oprečna stajališta;

b. uključivanje svih zainteresiranih strana – podrazumijeva se na doprinos svih zainteresiranih strana koje imaju pravo na sudjelovanje u izradi normi;

c. javnost rada – podrazumijeva da je norma dostupna od svog početka te u svim fazama izrade

d. stupanj razvoja tehnike koji je utemeljen na znanstvenim, tehničkim i iskustvenim spoznajama, te

e. koherentnost zbirke norma što znači da norme ne mogu biti proturječne tj. donošenjem nove norme, stara norma se povlači iz uporabe.

Da bi se uspostavile, norme moraju biti potrebne, primjenjive, rezultat uključenosti svih strana, dopuštati tehnološku inovaciju i konkurenciju, te biti redovito i planirano oplemenjivane. Internacionalizacijom istih postiže se izbjegavanje protekcionizma, zaštite zemalja u razvoju, stvaranje jedinstvenog svjetskog tržišta, ekološka zaštite, širenje i prihvaćanje najnovijih globalnih tehničkih i tehnoloških znanja te izgradnja jedinstvenog komunikacijskog sustava.

2.4. Svrha i ciljevi uvođenja ISO normi

Učinkovitost sustava upravljanja kvalitetom u početku se očituje u utvrđivanju očekivanja i potreba kupaca, a kasnije transformiranjem utvrđenog u kvalitetu proizvoda / usluga. Za uspješnu provedbu sustava, bitno je da menadžment pruži punu podršku i vodstvo, utvrdi prikladnu politiku kvalitete, te uspostavi mjerljive ciljeve, što znači da je učinkovitost sustava upravljanja kvalitetom najpouzdanija ukoliko su uključeni i menadžment i zaposlenici. Zahtjevi projekta uspostave sustava upravljanja kvalitetom uključuju dobru strukovnu organizaciju unutar poduzeća, utvrđivanje cilja i vremena dovršetka projekta,

osiguranje resursa, utvrđivanje faza i odgovornosti, te kontrolnih točaka i kriterija uspješnosti, ocjenu rezultata na temelju izvještaja uz eventualne popravke, cilj i svrha implementacije sustava ISO norme, zahtjeve klijenata, optimizacije sustava organizacije, stalno poboljšanje svih procesa te kontinuirano poboljšanje u svim segmentima (ISO norme, https://www.posao.hr/clanci/karijera/poduzetnistvo/7-prednosti-sustava-upravljanja-kvalitetom-zasto-uvesti-iso-9001/6823/, 1. 9. 2017.).

Osnovni cilj svakog poduzeća koje se odlučuje za uvođenje i certificiranje ISO sustava jest povećanje kvalitete proizvoda te učinkovitost svojih procesa koji bi za rezultat poslovanja trebali imati (ISO norme, https://www.posao.hr/clanci/karijera/poduzetnistvo/7-prednosti-sustava-upravljanja-kvalitetom-zasto-uvesti-iso-9001/6823/, 1. 9. 2017.):

a. povećanje prihoda – ispitivanjem tržišta ustanovljeno je da poduzeća koja imaju implementiran vlastiti ISO sustav upravljanja kvalitetom imaju poboljšanje financijske rezultate i veću produktivnost u odnosu na poduzeća koja nemaju uveden sustav upravljanja kvalitetom. Rezultat kontrole procesa usmjerena je na dosljednost izvedbe koja za rezultat ima manje otpada, grešaka ili škarta. Proizvod kontroliran uspostavom sustava utječe na smanjenje naknadnih reklamacija na kvalitetu proizvoda, čime se smanjuje ulaganje u otklon istih, ali se i stječe povjerenje kupaca te povećanje poslovanja;

b. pravilno upravljanje rizicima i troškovima projekta što dovodi do povećanja tržnog udjela i ugleda i sposobnosti poduzeća, a prije svega se odnosi na upravljanje operacijama proizvodnog procesa što za rezultat daje interakciju između menadžmenta i zaposlenika te jasno definirane uloge svakog pojedinog sudionika. Sustav komunikacije unutar poduzeća je bolja i učinkovitija čime se podiže motivacija zaposlenika te timsko rješavanje problema;

c. ISO implementacija unaprjeđuje poslovni ugled koji za rezultat imaju otvaranje novih tržišta, te je svako poduzeće sa takvim sustavom priznato u svijetu i mjerilo kvalitete;

d. ISO sustav upravljanja kvalitetom određuje jasne zahtjeve u vezi procesa i nadzora što za rezultat imaju olakšano donošenje odluka i prikupljanje informacija na temelju činjenica;

e. poboljšanje odnosa s dobavljačima – kako bi se povećala najviša kvaliteta inputa za usluge i/ili proizvode potrebno je i procijeniti dobavljače prije nego se krene u proces čime se stvara povjerenje među partnerima u poslovnom odnosu;

f. dokumentiranost svih procesnih aktivnosti propisuje dosljednost u provođenju aktivnosti na jedinstven način čime se smanjuje prostor za pogreške, a olakšava snalaženje i korištenje;

g. ISO implementacija sustava temelj je za izgradnju povjerenja klijenta i zahtjeve kupaca pri čemu sustav jamči da će novi i postojeći proizvodi i usluge zadovoljiti kupce. Kvaliteta postaje mjerljiva i pod nadzorom čime se umanjuje prostor za reklamaciju proizvoda. Postizanje zadovoljstva kupaca veliko je postignuće za poduzeće čime se povećava pozicioniranje na tržištu, odnosno povećanje tržnog udjela.

Slika 2. Procesno zasnovani model sustava kvalitete



Izvor: Svijet kvalitete, https://issuu.com/svijet-kvalitete.com/docs/sustav_upravljanja_kvalitetom_u_okv, 1. 9. 2017.

Kategorije članstva u ISO-u možemo podijeliti na nacionalna tijela koja su najvažnija za donošenje norma u svakoj zemlji članici tj. članovi ISO-a imaju pravo glasa, kategoriju dopisnih članova koja se odnosi na zemlje koje nemaju nacionalna normizacijska tijela te na članove pretplatnike za zemlje koje imaju slabije razvijeno gospodarstvo. Redovite članice

ISO-a informiraju, prezentiraju, surađuju te ispunjavaju sve obveze i zadaće implementacije sustava.

2.5. ISO 9001

ISO norme osiguravaju sigurnost, pouzdanost i dobru kvalitetu proizvoda i usluga. Koristi od primjene ISO norma imaju svi: i poduzeća, i inovatori, i kupci, i potrošači, i državna uprava, i trgovci, i zemlje u razvoju.

Do prve revizije norme ISO 9000 dolazi 1994. godine. Norma ISO 9001:1994 primjenjivala se u poduzećima koja su imala cjelokupni životni ciklus proizvoda od dizajna do servisa. Norma se sastojala od 20 elemenata pri čemu svaki element predstavlja jedno od pravila upravljanja kvalitetom s ciljem implementacije, održavanja i unapređivanja sustava kvalitete u jednom poduzeću. Nepoznavanje ili nerazumijevanje ili nepoštivanje jednog od elemenata u stvarnosti znači nepostojanje učinkovitog sustava upravljanja. 20 elemenata norme ISO 9001:1994 su (Lazibat, 2009., 162-166.): odgovornost uprave, sustav kvalitete, ocjena ugovora, upravljanje idejama, upravljanje dokumentima, nabava, proizvod dobiven od kupca, prepoznavanje i sljedivost proizvoda, upravljanje procesima, pregled i ispitivanje, oprema za pregled, mjerenje i ispitivanje, stanje pregleda i ispitivanja, upravljanje nesukladnim proizvodom, popravne radnje, rukovanje, skladištenje, pakiranje, čuvanje i dostava, zapisi o kvaliteti, unutarnja nezavisna ocjena kvalitete, izobrazba, održavanje/servis i statističke tehnike.

2000. godine dolazi do druge velike revizije norme ISO 9000 zbog neznanja, podcjenjivanja, stjecanja certifikata kao jedinog cilja, krive interpretacije osnovnih modela, preobilja dodatnih normi, smjernica i preporuka, prejake veze s materijalnom proizvodnjom, statičnosti, neobzirnosti na resurse, odsutnosti sustavnog poboljšanja, nepostojanja projektiranog sustava povratnih veza, nedovoljnog obaziranja na kupca, nepovezanosti s srodnim područjima, slabe tehnike i alata mjerenja i analiza te profanacije. U tom smjeru ukidaju se norme ISO 9002:1994 i 9003:1994, te se uspostavlja norma ISO 9001:2000 s osnovnom razlikom u zahtjevima za upravljanje kvalitetom. ISO 9001:2000 zamišljena je kao temelj za izgradnju audita sustava upravljanja kvalitetom, s ciljem potpunog upravljanja kvalitetom.

Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom predstavlja stratešku odluku organizacije pri čemu znatan utjecaj na uvođenje i primjenu sustava utječe okruženje organizacije, ciljevi, proizvodi/usluge koje se nude, uspostavljeni procesi, unutrašnje upravljanje organizacijom te

tržište na kojem poduzeće djeluje. Certificiranje proizvoda je postupak pri kojem neovisna organizacija na temelju provedenog ocjenjivanja sukladnosti utvrđuje da li su zadovoljeni kriteriji sadržani u normativnim dokumentima (Certifikat ISO 9001, http://www.svijet-kvalitete.com/index.php/ne-propustite/2395-certifikat-iso-9001, 1. 9. 2017.).

3. KONKURENTNOSTI NACIONALNOG GOSPODARSTVA

„Mjera sposobnosti zemlje da u slobodnim i ravnopravnim tržišnim uvjetima proizvede robe i usluge koje prolaze test međunarodnog tržišta, uz istodobno zadržavanje i dugoročno povećanje realnog dohotka stanovništva“ (Bezić, 2008., 28-29.) definicija je konkurentnosti prema Organisation for EconomicCooperationandDevelopment (Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj – OECD). Temelj svih viših oblika produktivnosti na međunarodnom tržištu jest konkurentska sposobnost. Na rast konkurentnosti nacionalne ekonomije utječu razine u procesu pristupanja integriranom tržištu te kroz regionalnu trgovinsku liberalizaciju, provođenjem poslovnih aktivnosti prema zajedničkim pravilima te nudeći određenu razinu zaštite od konkurenata iz trećih zemalja (Grgić, M., Bilas, V., 2012., 92.).

Očigledne razlike u konkurentnosti ogledaju se u različitim raspolaganjima materijalnih i kulturnih vrijednosti čime se raspoznaju razlike u proizvodnji i potrošnji na tržištu, a koja utječe na ostvarenje regionalnog rasta. Visoko razvijene regije intenzivno ulažu u visoku razinu organiziranosti i ljudski kapital s naglaskom na obrazovanje i ekologiju dok slabije razvijene regije nisu u mogućnosti utjecati na konkurenciju uz primjenu linearnih uvjeta na strukture koje su različite. Regionalna konkurentnost podrazumijeva utjecaj svih čimbenika zajedno kao što su rast proizvodnje, ekonomskih i socijalnih aspekata pri čemu je obvezatna podrška vlada država i njenih institucija.

Obzirom da je konkurentnost „višedimenzionalna kategorija koja se može promatrati u smislu cjelokupne nacionalne ekonomije, sektora, djelatnosti, ali i samog poduzeća što implicira mogućnost promatranja konkurentnosti na makro, mezzo i mikro razini“ (Škuflić, L., Kovačević , B., Sentigar, K., 2011., 2.), jasno je da je sam pojam konkurentnosti složen pojam. Konkurentnost svake zemlje ovisi o vrijednosti proizvedenih dobara i usluga, cijena koje se mogu postići na tržištu, ali i efikasnost kojom se ti proizvodi mogu proizvesti. Obzirom da na povećanje konkurentnosti utječe korištenje prirodnih resursa, fizičkog i ljudskog kapitala te da nacionalna ekonomija ne može biti konkurentna bez kvalitetnih proizvoda i usluga, podrazumijeva se sinergijsko djelovanje različitih faktora koje determiniraju konkurentnost. Navedeno znači da je nemoguće postići veći stupanj konkurentnosti zemlje na osnovi kvalitete jednog faktora, već je nužno djelovanje većine ili svih faktora pri čemu se definira doprinos jačih faktora, odnosno u kojem smjeru će se razvijati konkurentnost.

3.1. Pristupi konkurentnosti

Sa makroekonomskog aspekta sadržaj regionalne ekonomije određuje razina promatranja jedinica koje su formirane kao regija, pa u okviru nacionalnog prostora to su regije, a u integracijskim uvjetima regije mogu predstavljati zemlje, a u globalnom smislu regije se promatraju kao zemlje koje imaju slične karakteristike. Pristup višedimenzionalnim makroekonomskim pristupima u okviru regije pokazuje nedostatke koji se odnose na klasifikacije i parcijalnu analizu. Regionalni aspekt je makroekonomska razina promatranja ekonomskih i socijalnih sadržaja.

U procesu razvoja nacionalne konkurentnosti navode se četiri faze nacionalne konkurentnosti (Škuflić, L., Kovačević , B., Sentigar, K., 2011., 2.), a to su:

a. faza postojanja faktora proizvodnje – pri čemu uspješne industrije ostvaruju prednosti jedino uz pomoć faktora proizvodnje,
b. investicije – prednost se bazira na spremnosti i sposobnosti države da poduzeća agresivno investiraju u efikasno i moderno postrojenje, opremu i najbolju tehnologiju,
c. inovacije – uspješnost poslovanja u specifičnim industrijama i klasterima,
d. bogatstvo – održavanje svih prethodnih navedenih faza procesa razvoja nacionalne konkurentnosti.

Pri definiranju konkurentnosti na makrorazini analiziraju se četiri značajna aspekta konkurentnosti kao što su (Usporedba metodologija mjerenja konkurentnosti nacionalnog gospodarstva i položaj Hrvatske , www.hrcak.srce.hr, 1. 9. 2017.):

a. mogućnost prodaje na globalnom tržištu (izvoz) – mjeri se kretanje izvoza,
b. mogućnost privlačenja investicija (lokacija) – mjeri se priljev investicija,
c. mogućnost prilagodbe gospodarstva – brzina kojom gospodarstvo odgovara na promjenu tržišnih uvjeta te uočava nove mogućnosti i prilike, te
d. mogućnost stvaranja i povećanja raspoloživog dohotka – mjeri se rastom DBP-a te je najopćenitiji pokazatelj konkurentnosti zemalja koji direktno ovisi o prethodna tri pokazatelja.

Navedeni makroekonomski pokazatelji predstavljaju statističke pokazatelje te su raspoloživi iz standardnih statističkih istraživanja koje provodi svaka zemlja. Pozicija pojedinih zemalja prema određenim aspektima konkurentnosti predmet je analize različitih međunarodnih institucija. Neka se od tih istraživanja u nazivu jasno koriste pojmom

konkurentnosti, primjerice WEF (World Economic Forum – Svjetski ekonomski forum) i GCI indeks (Global Competitiveness Indeks – Svjetski indeks konkurentnosti), a druge se metodologije koriste pojmovima poput ekonomskih sloboda, napretka u tranziciji ili uvjetima poslovanja.

Gledajući s mikro razine poduzeće će biti konkurentno ukoliko je razina njegovih troškova jednaka ili manja od razine konkurenata uz pretpostavku ostvarivanja podjednake razine prihoda odnosno održavajući troškove na razini konkurencije, ali uz realizaciju većih prihoda. Ukratko, s mikro razine, konkurentnost se može definirati kao sadašnja i buduća sposobnost poduzeća da stvore proizvod koji će svojim specifikacijama i cijenom biti u samom vrhu svjetskih konkurenata. Navedeno znači da poduzeće mora imati proizvod vrlo dobre kvalitete na globalnoj razini s cijenom jednakom ili manjom od konkurenata. Definicija koja povezuje mikro i makro aspekt konkurentnosti mogla bi se objasniti kao sposobnost razvijanja, privlačenja ili zadržavanja poduzeća s rastućom profitnom maržom, stabilnim ili rastućim tržišnim udjelom i aktivnostima koje su usmjerene na bolji životni standard građana (Škuflić, L., Štoković, I., 2004.).

3.2. Mjerenje konkurentnosti nacionalnog gospodarstva

Konkurentnost zemalja iskazuje je se kroz dva osnovna indeksa za mjerenje konkurentnosti, a to su (Bezić, 2008., 42):

a. GCI (Global CompetitivenessIndex – Svjetski indeks konkurentnosti) – ocjenjuje kvalitetu makroekonomskog okruženja, razvoj javnih institiucija i tehnoloških dostugnuća i
b. BCI (BusinessCompetitivenessIndex – Indeks poslovne konkurentnosti) – indeks se odnosi na strategiju i proizvodnu praksu poduzeća te na kvalitetu mikoroekonomskog okruženja u kojem poduzeća konkuriraju.

Svake godine, u skladu sa navedenim, WEF (Svjetski ekonomski forum) izdaje Godišnje izvješće.

Slika 3. Indeks globalne konkurentnosti

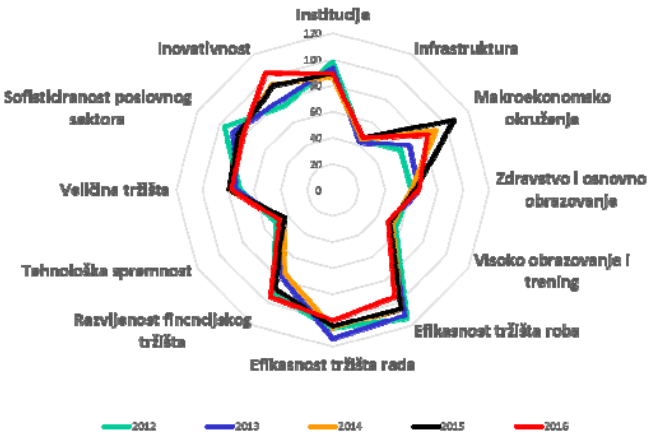


Izvor: Nacionalno vijeće za konkurentnost, http://www.konkurentnost.hr/Default.aspx, 1. 9. 2017.

Iz navedenog vidljivo je da se svjetski indeks konkurentnosti sastoji od 12 stupova, koji su podijeljeni u 3 skupine (Bezić , 2008., 48):

a. osnovni uvjeti – čine osnovu za ekonomije temeljene na osnovnim faktorima: institucijama, infrastrukturi, makroekonomskom okruženju te na zdravstvu i osnovnom obrazovanju,
b. uvjeti za povećanje efikasnosti – čine osnovu za ekonomije temeljene na faktorima efikasnosti: više obrazovanje i trening, efiksnost tržišta roba i tržišta rada, razvoj financijskog tržišta, tehnološka spremnost i veličina tržišta,
c. inovacije i sofisticiranost – čine osnovu za ekonomije temeljene na inovacijskim faktorima: poslovna sofisticiranost i inovativnost.

Grafikon 1. Rang stupnjeva konkurentnosti



Izvor: Nacionalno vijeće za konkurentnost, http://www.konkurentnost.hr/Default.aspx, 1. 9. 2017

Iz grafikona 1. Vidljivo je rangiranje stupova globalne konkurentnosti pri čemu su ocjene od 1-120, gdje 1 prikazuje najbolji ranG, a 120 najlošiji. Ukoliko se gleda najbolje i najlošije rangiranje vidljivo je da infrastruktura i tehnološka spremnost imaju najlošiji rang u periodu od 2012-2016. godine, što znači da nije veliko ulaganje u te dvije skupine. Najbolji rang imaju efikasnosti tržišta roba i efikasnost tržišta rada.

3.3. Obilježja i jačanje konkurentnosti u zemljama Europske unije

Zajedničko tržište, stvoreno Ugovorom iz Rima 1958., trebalo je ukloniti trgovinske prepreke između država članica u cilju povećanja gospodarskog napretka i doprinosa „još većem zajedništvu europskih naroda”., a samim tim i konkurenciju na globalnom tržištu. Razvijanje konkurencije prvenstveno podrazumijeva ekonomsku i socijalnu politiku i koheziju, što uključuje i politiku regionalnog razvoja. Sve politike temelje se na novim znanjima, pa su u zemljama Europske unije potrebne reforme obrazovnih sustava i njihov suvremeni razvoj u svrhu stvaranja osnovice za istraživanja, inovacije te stvaranje i korištenje suvremenih tehnologija. Za poboljšanje konkurentnosti potrebno je unaprijediti razvoj regija koje zaostaju za prosjekom. Potrebno je naglasiti da su u Europi regije preuzele ulogu nositelja aktivnosti nacionalne razine.

Europska strategija za pametan, održiv i uključiv rast EUROPA 2020 definirana je 2010. godine. U cilju jačanja regionalne konkurentnosti na održiv način za regionalnu politiku se izdvajaju najveće količine sredstava iz proračuna Europske Unije za razdoblje 2014. - 2020. Osim navedene strategije, postoje brojni programi koji potiču regionalnu konkurentnost, a neki od njih su (Konkurentnost EU, https://europa.eu/european-union/topics/enterprise_hr, 1. 9. 2017.):

a. Program za konkurentnost poduzetništva i malih i srednjih poduzeća – COSME cilj ovog programa je jačanje konkurentnosti malih i srednjih poduzeća Europske Unije,
b. Okvirni program za konkurentnost i inovacije – CIP,
c. Programi za poduzetništvo i inovacije (EIP) poput programa Enterprise Europe Network,

te strukturni fondovi iz kojih se radi preraspodjela proračunskih sredstava u najsiromašnije regije (Konkurentnost EU, https://europa.eu/european-union/topics/enterprise_hr, 1. 9. 2017.):

a. Europski fond za regionalni razvoj (ERDF - TheEuropeanFund for RegionalDevelopment) - usmjeren na unaprijeđenje regionalnog razvoja u području inovacija, obrazovanja i održivog rasta,
b. Europski socijalni fond (ESF - TheEuropeanSocialFund) - usmjeren na projekte profesionalnog obrazovanja i na potporu zapošljavanju i stvaranju novih poslova,
c. Kohezijski fond (TheCohesionFund) - regionalna razvijenost u području ekološke i prometne infrastrukture i razvoj obnovljivih izvora energije.

Regionalnom politikom za razdoblje od 201.-2020. Obuhvaćeno je 274 regija, a među njima se nalazi i Republika Hrvatska. U tablici 1. prikazane su zemlje sa rezultatima globalne konkurentnosti.

Tablica 1. Rezultati globalne konkurentnosti 2016.-2017.

Zemlja	Rang 2016.	Rang 2015.	Promjena
Češka	31.	31.	0
Poljska	36.	41.	+5
Bugarska	50.	54.	+4
Slovenija	56.	59.	+3
Rumunjska	62.	53.	-9
Slovačka	65.	67.	+2
Makedonija	68.	60.	-8
Mađarska	69.	63.	-6
Hrvatska	74.	77.	+3
Crna Gora	82.	70.	-12
Grčka	86.	81.	-5
Srbija	90.	94.	+4

Izvor: Nacionalno vijeće za konkurentnost, http://www.konkurentnost.hr/Default.aspx, 1. 9. 2017.

Iz navedene tablice vidljivo je da je Republika Hrvatska napravila skok od 3 mjesta na tablici globalne konkurentnosti tj. sa 77. mjesta 2015. godine sukladno rangiranju globalne konkurentnosti, skočila je na 74. mjesto. Također je vidljivo da je Crna gora pala za 12 mjesta, dok najbolji rang globalne konkurentnosti ima Češka koja je 2015. godine, i 2016. godine na istom mjestu, 31.

4. REGIONALNA KONKURENTNOST HRVATSKE

Provedbom istraživanja regionalne konkurentnosti u Hrvatskoj od 2007. godine u trogodišnjim intervalima, Nacionalno vijeće za konkurentnost i Program Ujedinjenih naroda za razvoj (UNDP) omogućili su nositeljima nacionalnih politika i županijama dobru podlogu za oblikovanje razvojnih politika radi ravnomjernijeg razvoja Hrvatske. Ulaskom Hrvatske u Europsku uniju 2013. godine mijenja se perspektiva, ali i metrika praćenja razvojnih procesa u Hrvatskoj koja više nije samo na nacionalnoj nego i na podnacionalnoj razini, a kreće se od pretpostavke da okvir perspektive i metrike više nije samo Hrvatska, već Hrvatska u Europskoj uniji.

Europska unija želi ostvariti harmoniziranu aktivnost među svojim članicama za izlazak iz krize i stvaranje uvjeta za konkurentno gospodarstvo s višom razinom zaposlenosti (tj. rast kroz uključenost svih i kroz djelotvornije ulaganje u obrazovanje, istraživanje i inovacije), ali i održivo konkurentno gospodarstvo.

Hrvatska se suočava sa mnogim izazovima u jačanju konkurentnosti kao jedna o srednje razvijenih zemalja. Europska unija utvrdila je metodološki okvir za praćenje regionalnog indeksa konkurentnosti kojim se prati doprinos indentificirane vizije i razvojnih ciljeva. Tako Hrvatska gradi svoju informacijsku osnovicu i jača analitički kapacitet za upravljanje regionalnim razvojem temeljem utvrđivanja vlastitih snaga i slabosti, uspoređujući se s boljima od sebe, uz kontekstualizaciju tuđe dobre prakse. Razvojem mehanizama osnaživanja svih dijelova zemlje povećat će se osposobljenost za djelotvorno sudjelovanje podnacionalnih razina (regija) u procesima koji trebaju pridonijeti smanjenju znatnih socijalnih i ekonomskih razlika u Hrvatskoj.

Strategija regionalnog razvoja Republike Hrvatske do kraja 2020. dala je okvir za donošenje i provedbu regionalne politike za jačanje konkurentnosti svih dijelova Hrvatske izgradnjom institucionalnog i pravnog kapaciteta regija za vođenje proaktivne razvojne politike gospodarstva na svojem području, uz korištenje dostupnih europskih fondova.

Strategija regionalnog razvoja Republike Hrvatske za razdoblje do kraja 2020. godine ima tri strateška cilja i devet razvojnih prioriteta. Svaki prioritet sastoji se od dvije do pet razvojnih mjera kojima su obuhvaćene mogućnosti rješavanja prepoznatih razvojnih poteškoća te korištenje razvojnih potencijala, uključujući razvojne dionike – ljude, prostor u kojem žive i djeluju te infrastrukturu kojom se koriste za ostvarenje općeg cilja politike regionalnog razvoja. Razvojni ciljevi i prioriteti Strategije regionalnog razvoja Republike Hrvatske dijele se na (Strategija razvoja Republike hrvatske do 2020., https://razvoj.gov.hr/o-

ministarstvu/djelokrug-1939/regionalni-razvoj/razvojne-strategije/strategija-regionalnoga-razvoja-republike-hrvatske-za-razdoblje-do-kraja-2020-godine/3244, 5. 9. 2017.):

a. povećana kvaliteta življenja poticanjem održivog teritorijalnog razvoja
b. povećana konkurentnost regionalnog gospodarstva i zaposlenosti
c. sustavno upravljanje regionalnim razvojem

U provedbi ciljeva Strategije potreban je veliki broj dionika te koordinacija svih razvojnih aktivnosti glavnog nositelja Strategije kao što su kapaciteti za upravljanje procesom i koordinacijom brojnih aktivnosti koje uključuju suradnju s partnerima tijekom pripreme akcijskih planova na godišnjoj razini za trogodišnja razdoblja, zatim praćenje provedbe svih aktivnosti, programa i projekata (APP) putem sustava izvješćivanja, te izravno uključivanje djelatnika Ministarstva regionalnog razvoja i europskih fondova (MRRFEU) u provedbu pojedinih mjera i APP-ova.

4.1. Regionalni indeks konkurentnosti

Razlike u uvjetima poslovanja i življenja značajno su velike u Hrvatskoj, te su osnova vođenja politike konvergencije slabije razvijenih dijelova prema razvijenijim dijelovima zemlje. Navedenim se postiže bolje korištenje resursa, ali i smanjuje isključenost stanovništva u pristupu poslovnih prilika, obrazovanju, zdravstvu i drugim komponentama. Cilj praćenja regionalne konkurentnosti jest praćenje kvalitete faktora, politika i institucija koji utječu na održivu produktivnost u nekoj podnacionalnoj administrativnoj ili upravnoj cjelini te u procjeni kvalitete njihove interakcije.

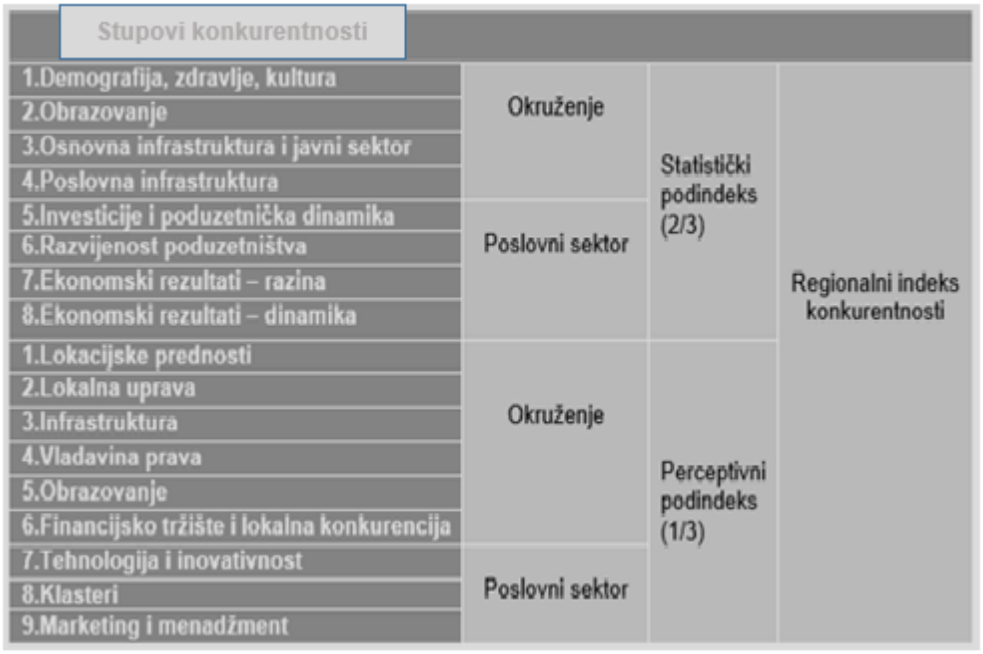
Pokazatelji razvijenosti pojedine županije, općine ili grada odnose se uglavnom na bruto domaći proizvod i nezaposlenost. Uvođenjem indeksa razvijenosti koji sadrži pet pokazatelja (prosječni dohodak percapita, prosječni izvorni prihodi percapita, prosječna stopa nezaposlenosti, kretanje stanovništva i udio obrazovanog stanovništva u stanovništvu u dobi od 16-65 godina), nastoji se bolje opisati razina razvijenosti jedinica lokalne i područne samouprave, a temelji se na kombinaciji statističkog podindeksa. Budući je pri izračunu indeksa potrebno uključiti indikatore kvalitete života, navedeni podaci daju kvalitetnu podlogu za kontinuirano praćenje regionalne konkurentnosti Hrvatske u smislu kvalitete faktora kojim se pokazuje atraktivnost nekog područja za poslovanje i življenje.

Regionalni indeks konkurentnosti temelji se na definiciji konkurentnosti koju koristi Svjetski gospodarski forum: „konkurentnost je skup institucija, politika i faktora koji određuju razinu produktivnosti u nekoj zemlji“ i na definiciji Europske unije prema kojoj je „regionalna konkurentnost sposobnost kreiranja atraktivnog i održivog okruženja za poslovanje i

življenje“ (Regionalni indeks konkurentnosti Hrvatske, www.konkurentnost.hr/lgs.axd?t=16&id=489, 5. 9. 2017.).Informacije o regionalnom indeksu konkurentnosti daju uvid u konkurentski potencijal što omogućava bolje oblikovanje strateških pravaca razvoja i projekata.

Regionalni indeks konkurentnosti sastoji se od „9 stupova konkurentnosti opisanih sa 68 anketnih indikatora, za svaku županiju. Na taj način omogućena je međusobna usporedba administrativnih (NUTS 2) i upravnih (NUTS 3) jedinica na podnacionalnoj razini.“ (Regionalni indeks konkurentnosti Hrvatske, www.konkurentnost.hr/lgs.axd?t=16&id=489, 5. 9. 2017.) Na slici 4. prikazan je model regionalnog indeksa konkurentnosti.

Slika 4. Model regionalnog indeksa konkurentnosti



Izvor: Regionalni indeks konkurentnosti Hrvatske 2013., Nacionalno vijeće za konkurentnost (NVK),www.konkurentnost.hr/lgs.axd?t=16&id=489, 5. 9. 2017.

Pomoću prikazanih stupova dobiva se uvid u stanje konkurentnosti hrvatskih županija, korištenjem indikatora BDP-a, zaposlenosti i nezaposlenosti. Regionalni indeks konkurentnosti podijeljen je na Regionalni indeks konkurentnosti Hrvatske 2013., Nacionalno vijeće za konkurentnost (NVK), www.konkurentnost.hr/lgs.axd?t=16&id=489, 5. 9. 2017.):

a. statističke indikatore (okruženje i poslovni sektor) kao što su demografija, zdravlje, kultura, obrazovanje, osnovna infrastruktura i javni sektor, poslovna

infrastruktura , razvijenost poduzetništva, ekonomski rezultati. Kao ponder se koristi kriterij udjela stanovništva županije u ukupnom stanovništvu Hrvatske

b. perceptivne indikatore (okruženje i poslovni sektor) kao što su lokacijske prednosti, lokalna uprava, fizička infrastruktura, vladavina prava, obrazovanje, financijsko tržište i lokalna konkurencija, tehnologija i inovativnost, klasteri, marketing i menadžment.

Za ocjenu konkurentnosti perceptivnih indikatora koriste se ocjene od 1 do 7, pri čemu ocjena 1 predstavlja najslabiju, a 7 najbolju konkurentnost (što je vrijednost bliže vanjskom krugu mrežnog dijagrama taj je stup kvalitetniji, i obrnuto, što je vrijednost bliža centru kruga taj je stup nekvalitetniji). Prema administrativno - teritorijalnoj podjeli Hrvatska ima 21 županiju (20 + grad Zagreb), 128 gradova (2013. je imala 126) i 429 općina.

Analiza rezultata omogućuje horizontalnu i vertikalnu usporedbu (promjene u vremenu, od 2007. od kada se provodi istraživanje regionalne konkurentnosti) s obzirom na četiri aspekta (Regionalni indeks konkurentnosti Hrvatske, www.konkurentnost.hr/lgs.axd?t=16&id=489, 5. 9. 2017.): razlike u konkurentnosti županija, razlike u vrijednosti podindeksa poslovnog okruženja i poslovnog sektora po županijama, razlike između statističke i perceptivne vrijednosti podindeksa konkurentnosti (poslovnog okruženja i poslovnog sektora) po županijama te razlike između statističke i perceptivne vrijednosti komponenti podindeksa konkurentnosti (poslovnog okruženja i poslovnog sektora) na razini županija. Prikaz analize rezultata regionalnog indeksa konkurentnosti u periodu od 2007.-2013. Na slici 5. Prikazan je regionalni indeks konkurentnosti.

Tablica 2. Regionalni indeks konkurentnosti u periodu od 2007.-2013.

Hrvatska ljestvica konkurentnosti:

Županija	2013.	2010.	2007.
Grad Zagreb	**1**	2	1
Varaždinska	**2**	1	4
Istarska	**3**	3	3
Međimurska	**4**	4	2
Primorsko-goranska	**5**	7	6
Zadarska	**6**	6	9
Zagrebačka	**7**	5	5
Koprivničko-križevačka	**8**	12	7
Splitsko-dalmatinska	**9**	8	8
Dubrovačko-neretvanska	**10**	9	10
Osječko-baranjska	**11**	13	14
Krapinsko-zagorska	**12**	11	15
Karlovačka	**13**	14	12
Šibensko-kninska	**14**	10	13
Bjelovarsko-bilogorska	**15**	15	11
Brodsko-posavska	**16**	16	18
Ličko-senjska	**17**	18	19
Virovitičko-podravska	**18**	17	17
Sisačko-moslavačka	**19**	19	16
Vukovarsko-srijemska	**20**	20	21
Požeško-slavonska	**21**	21	20

Izvor: Zagreb najkonkurentniji, Slavonija na dnu ljestvice https://www.vecernji.hr/biznis/zagreb-varazdinska-i-istarska-zupanija-najatraktivniji-za-poslovanje-i-zivljenje-u-hrvatskoj-948974, 1. 9. 2017.

Iz slike je vidljivo da manje konkurentne županije ne profitiraju od bližih razvijenih županija, što se vidi iz prvoplasiranog Grada Zagreba te 12. plasirane Krapinsko-zagorske županije. Najbolje ocijenjen indeksom konkurentnosti je Grad Zagreb, dok je najgora Požeško-slavonska županija.

4.2. Indeks konkurentnosti

Indeks razvijenosti je kompozitni pokazatelj koji se računa kao ponderirani prosjek više osnovnih društveno-gospodarskih pokazatelja radi mjerenja stupnja razvijenosti jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te se na temelju odstupanja vrijednosti pokazatelja od državnog prosjeka jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave razvrstavaju u skupine razvijenosti.U Hrvatskoj se regionalni indeks konkurentnosti uvodi 2014. godine u skladu sa Zakonom o regionalnom razvoju Republike Hrvatske („Narodne novine“, broj 147/47.).

Osnovni pokazatelji regionalnog indeksa konkurentnosti su prosječni dohodak percapita, prosječni izvorni prihodi percapita, prosječna stopa nezaposlenosti, kretanje

stanovništva te udio obrazovanog stanovništva u dobi od 16-65 godina. Postupak ocjenjivanja i razvrstavnja jedinica područne (regionalne) i lokalne samouprave provodi Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova Europske unije. U potpomognuta područja spadaju teritorijalne jedinice koje imaju vrijednost indeksa razvijenosti manju od 75 %. Kategoriziranje jedinica vrši se na shvaćanju regionalne politike koja je usmjerena na najmanje razvijena područja te potiče njihov razvoj. Sukladno Zakonu o regionalnom razvoju Republike Hrvatske ocjenjivanje se provodi svakih pet godina, a posljednje razvrstavanje i ocjenjivanje jedinica provedeno je 2013. godine.

Način izračuna indeksa razvijenosti obavlja se prema razvrstavanju u slijedeće skupine (Zakon o regionalnom razvoju Republike Hrvatske,„Narodne novine“, broj 147/47.):

„a. Jedinice lokalne samouprave razvrstavaju se u pet skupina:

- u I. skupinu razvrstane su jedinice lokalne samouprave čija je vrijednost indeksa razvijenosti manja od 50% prosjeka RH,
- u II. skupinu razvrstane su jedinice lokalne samouprave čija je vrijednost indeksa razvijenosti između 50% i 75% prosjeka RH,
- u III. skupinu razvrstane su jedinice lokalne samouprave čija je vrijednost indeksa razvijenosti između 75% i 100% prosjeka RH,
- u IV. skupinu razvrstane su jedinice lokalne samouprave čija je vrijednost indeksa razvijenosti između 100% i 125% prosjeka RH,
- u V. skupinu razvrstane su jedinice lokalne samouprave čija je vrijednost indeksa razvijenosti veća od 125% prosjeka RH.

b) Jedinice područne (regionalne) samouprave razvrstavaju se u četiri skupine:

- u I. skupinu razvrstane su jedinice područne (regionalne) samouprave čija je vrijednost indeksa razvijenosti manja od 75% prosjeka RH,
- u II. skupinu razvrstane su jedinice područne (regionalne) samouprave čija je vrijednost indeksa razvijenosti između 75% i 100% prosjeka RH,
- u III. skupinu razvrstane su jedinice područne (regionalne) samouprave čija je vrijednost indeksa razvijenosti između 100% i 125% prosjeka RH,
- u IV. skupinu razvrstane su jedinice područne (regionalne) samouprave čija je vrijednost indeksa razvijenosti veća od 125% prosjeka RH.“

Teritorijalne jedinice koje imaju vrijednost indeksa razvijenosti manji od 75%) imaju pravo na status potpomognutih područja, te se pri izračunu indeksa koriste slijedeći

pokazatelji (Zakon o regionalnom razvoju Republike Hrvatske, „Narodne novine“, broj 147/47.):

1. „stopa nezaposlenosti,
2. dohodak po stanovniku,
3. proračunski prihodi jedinica lokalne odnosno područne (regionalne) samouprave po stanovniku,
4. opće kretanje stanovništva,
5. stopa obrazovanosti.“

Indeks razvijenosti uveden je radi što objektivnijeg mjerenja stupnja razvijenosti svih jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u Republici Hrvatskoj. Ovakav pristup omogućava uključenje i isključenje jedinica iz sustava sukladno promjenama stupnja razvijenosti, te se dobiva analitička podloga za praćenje stupnja razvijenosti te se dobiva kvalitetni okvir za praćenje stupnja razvijenosti na godišnjoj razini.

4.3. Obrazovanje i upravljanje kvalitetom

Zakonodavna regulativa koja regulira upravljanje kvalitetom na svim razinama hrvatskog obrazovanja kontinuirano se unaprjeđuje i usklađuje s europskom pravnom stečevinom, ali to ne garantira trenutno postizanje ciljeva. Postoje brojne poveznice između zakonske regulative i kvalitete gdje pri tom norma ISO 9001 donosi brojne alate koje pokriva područje školovanja, olakšava realizaciju ciljeva i podizanje norme kvalitete u istom.

Na višim razinama sustava (ministarstvo, agencije i slično) sustav je prilično uhodan, ali problem predstavlja primjena na razini školstva, obzirom da se mjere vezane uz unaprjeđenje kvalitete često donose na deklarativnom nivou. Nameće se zaključak da je nužno mijenjati način razmišljanja svih onih koji utječu na kvalitetu pružene usluge od ravnatelja preko profesora pa sve do tehničkog osoblja. U Hrvatskoj je problem u pretjeranoj kompliciranosti i netransparentnosti samog sustava, te se smisao gubi zbog usmjerenosti na administraciju i birokraciju. Primjenom alata iz norme ISO 9001, puno je lakše ispuniti zakonske zahtjeve. Pristupanjem Hrvatske u Europsku uniju, promijenila se i zakonska regulativa koja pokriva područje školstva i upravljanje kvalitetom. Svi postojeći pravilnici usmjereni su na kvalitetu.

Obrazovanje kao pojam ima višestruko značenje. Pod obrazovanjem se podrazumijeva institucija, proces, sadržaj i rezultat organiziranog i/ili slučajnog učenja u funkciji razvoja različitih kognitivnih sposobnosti, kao i stjecanja raznovrsnih znanja, umijeća i navika. Formalno obrazovanje je školovanje tj. najviše organizirani oblik učenja. Formalno obrazovanje je službeno (regularno) strukturirano učenje, organizirano od obrazovne institucije i rezultira priznatim certifikatom, tj. diplomom kojom se priznaje određeni stupanj obrazovanja. Provodi se u sustavu škola, sveučilišta i drugih službenih ustanova koje čine neprekinutu ljestvicu obrazovnih stupnjeva. Obrazovne institucije i razina obrazovanja stanovništva ne utječu samo na stvaranje ljudskoga kapitala nego i na jačanje društveno korisnih i slabljenje disfunkcionalnih oblika društvenoga kapitala. Obrazovanje pruža i popratne netržišne učinke (npr. lakši pristup informacijama, veću brigu o vlastitom zdravlju, aktivnije sudjelovanje u društvenom životu čime se potiče odgovorno demokratsko ponašanje građana). Obrazovanjem bi se trebali poboljšati zapošljavanje i konkurentnost radne snage, a zemlje sa višom razinom ljudskoga kapitala i boljom konkurentnosti radne snage brže se razvijaju i napreduju.

Obrazovanje je nužno za učinkovito stvaranje, rasprostranjivanje i i primjenu znanja te za izgradnju tehničkih i stručno-profesionalnih kapaciteta. Sposobnost društva da proizvodi, odabere, prilagodi, komercijalizira i iskoristi postojeće znanje odlučujuća je u ostvarivanju održivoga i trajnoga gospodarskog rasta i poboljšanja životnog standarda te smanjivanja siromaštva i nejednakosti.

Obrazovne sustave moguće je klasificirati prema različitim kriterijima, a ovisno o odabranom kriteriju razlikuju se: statički i dinamički obrazovni sustavi; konkretni, društveni i apstraktni obrazovni sustavi; deterministički i stohastički obrazovni sustavi; otvoreni i zatvoreni obrazovni sustavi i drugi.

Sustav obrazovanja u Republici Hrvatskoj sastoji se od (Vodič kroz sustav obrazovanja u Republici Hrvatskoj, https://mzo.hr/sites/default/files/links/hrvatski_obrazovni_sustav.pdf, 1. 9. 2017.):

a. Sustav predškolskog odgoja obuhvaća odgoj, naobrazbu i skrb o djeci predškolske dobi, a ostvaruje se programima odgoja, naobrazbe, zdravstvene zaštite i skrbi za djecu od šest mjeseci do polaska u osnovnu školu,
b. Sustav osnovnog obrazovanja traje osam godina. Osnovno obrazovanje besplatno je i obvezno za svu djecu u dobi od 6 do 15 godina, a cilj mu je

osposobljavanje učenika za obavljanje temeljnih životnih aktivnosti te nastavak obrazovanja

c. Sustav srednjeg obrazovanja omogućuje učenicima stjecanje znanja i sposobnosti za rad i nastavak školovanja. Obuhvaća populaciju od 15 do 19 godina života
d. Sustav visokog obrazovanja sastoji se od dva temeljna podsustava, i to: stručnog studija i sveučilišnog studija, a njegova zadaća je stručno visoko obrazovanje, odnosno znanstveno, umjetničko i razvojno istraživanje te ostvarivanje znanstvenih programa od strateškog interesa za Republiku Hrvatsku.

4.4. Procesi u visokom obrazovanju

Najprihvaćenije definicije kvalitete u visokom obrazovanju jesu „fitness for purpose“ (prilagođen potrebama) i „value for money“ (vrijednost za novac) s težnjom unaprjeđenja svih procesa obrazovanja. Važnost kvalitete visokog obrazovanja ogleda se u značaju razvoja gospodarstva svake zemlje s ciljem poticanja usvajanja i unaprjeđenja standarda, kriterija i transparentnosti u radu tj. to je kontinuirani proces koji osigurava ispunjenje dogovorenih standarda. Odgovornost je prema svim sudionicima: i prema studentima koji ulažu dio svog života u obrazovanje, ali i potencijalnim poslodavcima.

U Europi kvaliteta sustava visokog obrazovanja zasniva se na autonomiji svake visokoobrazovne institucije i njezinoj odgovornosti za kvalitetu obrazovanja koje pruža studentima, a započinje kvalitetom studijskog programa i odgovornošću učilišta za tu kvalitetu. Glavna načela za osiguranje kvalitete sustava visokog obrazovanja su: interes studenata i poslodavca, važnost autonomije, potreba za vanjskim osiguranjem kvalitete, kvaliteta akademskih programa, uspješnost i učinkovitost organizacijskih struktura, transparentnost i korištenje vanjske ekspertize te kultura kvalitete.

Politika osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju u Republici Hrvatskoj temelji se na (Propisi, https://www.azvo.hr/hr/o-nama/propisi, 15. 5. 2018.):

„1. Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju (Narodne novine br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15, 13 1/17)

2. Pravilniku o mjerilima i kriterijima za vrednovanje kvalitete i učinkovitosti visokih učilišta i studijskih programa (Narodne novine br. 9/2005)
3. Kriterijima za vrednovanje visokih učilišta u sustavu sveučilišta (Agencija za znanost i visoko obrazovanje)
4. Uputa za sastavljanje Tablica za samoanalizu (Agencija za znanost i visoko obrazovanje)
5. Uputa za sastavljanje Samoanalize visokog učilišta(Agencija za znanost i visoko obrazovanje).“

Republika Hrvatska je potpisom Bolonjske deklaracije preuzela obvezu provoditi Standarde i smjernice za osiguranje kvalitete u visokom obrazovanju kojima je predviđeno da visoka učilišta trebaju provoditi postupke za osiguranje unutarnje kvalitete (učinkovitost nastavnog, znanstvenog i stručnog rada), ali i periodično vanjsko vrednovanje institucija (imenuje ih Nacionalno vijeće). Da bi se sustav kvalitete održao potrebno je uspostaviti organizirano i redovito praćenje koje se postiže periodičnim nadziranjem i vrednovanjem te uvođenjem mjera poboljšanja, pri čemu je ključni element odabir evaluacijskih metodologija.

Prilikom ocjene učinkovitosti nastave i učenja potrebno je procijeniti vrste i prikladnost primijenjenih nastavnih metoda, način na koji se potiče sudjelovanje studenta u nastavi, učinkovitost timske nastave, strategiju razvoja nastavnika radi unaprjeđenja kvalitete nastave te opterećenje studenta. Podaci se mogu dobiti provedbom anketa i analiza kojima se ispituje mišljenje studenata.

Pravi pokazatelji kvalitete mogu biti potražnja za programom, uspjeh studenata, odustajanje studenata i slično, pri čemu je važno za svako visoko učilište izraditi i provoditi strategiju za stalno poboljšanje kvalitete nastavnog procesa.

4.5. Sustav visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj

Neupitan je doprinos visokog obrazovanja gospodarskom i društvenom razvoju. Visoko obrazovanje je temelj na kojem se gradi bolja budućnost. Ulaganjem u obrazovanje, posebice visoko obrazovanje, pridonosi se i rješavanju nezaposlenosti, koja je u Hrvatskoj još uvijek visoka. Prema mišljenju Nacionalnog vijeća za konkurentnost, kao i Nacionalne zaklade za znanost, visoko školstvo i tehnologijski razvoj Republike Hrvatske, u Hrvatskoj je potrebno podići broj visokoobrazovanih na najmanje 30%, jer je sadašnji broj diplomiranih studenata gotovo tri puta manji od broja potrebnog za brži gospodarski rast (Javne politike

visokog obrazovanja, http://www.iro.hr/hr/javne-politike-visokog-obrazovanja/visoko-obrazovanje-i-trziste-rada/, 5. 9. 2017.).

Znanost je opće dobro na kojemu se temelji razvoj društva, a kvalitetna znanost temelji se na kvalitetnom visokom obrazovanju. Stvaranjem i primjenom novih znanja i tehnologija, razvija se gospodarstvo i povećava se društveni potencijal. Stoga razvoj visokoga obrazovanja u Republici Hrvatskoj mora biti usmjeren prema ostvarivanju izvrsnosti te kompatibilnosti i suradnji sa strateškim partnerima u Europi i svijetu jer jedino međunarodno priznat i visokokvalitetan znanstveni rad može biti oslonac razvoja. Uz znanje kao temeljnu odrednicu ljudskog kapitala, presudan faktor razvoja postaje kreativnost i imaginacija, odnosno stvaralačka promjena znanja u nastanku novih ideja, spoznaja i otkrića (Petar i Vrhovski, 2004, 7.).

Sustav visokoga obrazovanja, kojega čine: podsustav stručnoga studija, podsustav preddiplomskoga sveučilišnoga studija, podsustav diplomskoga sveučilišnoga studija, podsustav poslijediplomskoga specijalističkoga studija i podsustav poslijediplomskoga doktorskoga studija, podsustav je složenog, dinamičkog i stohastičkog sustava cjeloživotnog učenja i obrazovanja.

U fokusu obrazovne industrije nalaze se različiti modeli obrazovnih sustava, a za sustav visokoga obrazovanja moglo bi se reći da je skup međusobno povezanih podsustava koji pomoću određenih elemenata omogućuju proizvodnju najsofisticiranijih obrazovnih proizvoda. Takvi nematerijalni obrazovni proizvodi uvijek su utemeljeni na teorijskim ili aplikativnim, univerzalnim ili specijaliziranim, disciplinarnim ili višedisciplinarnim znanjima koja proizvode profesori, stručnjaci i umjetnici, intelektualci različitih područja istraživanja. Proizvedena eksplicitna i implicitna znanja, nisu sama sebi svrhom, već se, integrirana s vještinama i aktivnostima, transformiraju u različite materijalne i nematerijalne proizvode koji su u funkciji zadovoljavanja društvenih potreba, a to zapravo znači da je bez proizvoda visokoga obrazovanja nemoguće zamisliti funkcioniranje i budućnost današnje civilizacije. Značenje i vrijednost rezultata znanstvenoistraživačkog rada određuje se doprinosom tih rezultata razvoju same znanosti, kao i u objektivnim mogućnostima njihove primjene u razvoju gospodarskog i društvenog sustava (Zelenika, 1998., 138.).

Sustav visokoga obrazovanja u Republici Hrvatskoj provodi se kroz dva temeljna podsustava, i to (Zelenika, 1998., 124.):

a. sustav stručnoga studija - stručni studij i specijalistički diplomski stručni studij, traje dvije do tri godine i njegovim se završetkom stječe od 120 do 180 ECTS bodova

b. sustav sveučilišnoga studija - preddiplomski, diplomski i poslijediplomski studij, traje jednu do dvije godine, u kojima se stječe od 60 do 120 ECTS bodova.

Sveučilišni studiji provode se na sveučilištu dok se stručni studiji provode na veleučilištu ili visokoj školi. Iznimno, stručni studiji mogu se izvoditi i na sveučilištu, uz pribavljenu suglasnost Nacionalnog vijeća za visoko obrazovanje.

Sustavi znanstvene djelatnosti i visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj uređeni su Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju (Narodne novine, broj 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15). Studiji se ustrojavaju prema studijskom programu koji donosi visoko učilište, a studijske programe koji se izvode na sveučilištu donosi senat sveučilišta.

Kod utvrđivanja studijskog programa visoko učilište treba osobito brinuti da studij bude na razini najnovijih znanstvenih spoznaja i na njima temeljenih vještina, usklađen s nacionalnim prioritetima i potrebama profesionalnog sektora te usporediv s programima u zemljama Europske unije. Studijski program donosi se u skladu sa statutom i drugim općim aktom sveučilišta, veleučilišta ili visoke škole.

Studiji se izvode prema izvedbenom planu nastave koji donosi visoko učilište. Izvedbeni plan se objavljuje prije početka nastave u odnosnoj akademskoj godini i dostupan je javnosti. Izvedbeni plan nastave obvezno se objavljuje na službenim Internet stranicama visokog učilišta, uključujući sažetke predavanja i drugih oblika nastave kao i tekst samih predavanja te drugih oblika nastave u iznimnim slučajevima nedostupnosti odgovarajuće literature. Izvedbenim planom nastave utvrđuju se nastavnici i suradnici koji će izvoditi nastavu prema studijskom programu, mjesta izvođenja nastave, početak i završetak te satnica izvođenja nastave, oblici nastave (predavanja, seminari, vježbe, konzultacije, provjere znanja i sl.), način polaganja ispita, ispitni rokovi, popis literature za studij i polaganje ispita, mogućnost izvođenja nastave na stranom jeziku te ostale važne činjenice za uredno izvođenje nastave.

Upis studija obavlja se na temelju javnog natječaja koji objavljuje sveučilište,

veleučilište ili visoka škola koji provode studij najmanje šest mjeseci prije početka nastave. Natječaj za upis mora sadržavati: uvjete za upis, broj mjesta za upis, postupak, podatke o ispravama koje se podnose i rokove za prijavu na natječaj i upis. Sveučilište, veleučilište ili visoka škola utvrđuju postupak odabira pristupnika za upis na način koji jamči ravnopravnost svih pristupnika bez obzira na rasu, boju kože, spol, jezik, vjeru, političko ili drugo uvjerenje, nacionalno ili socijalno podrijetlo, imovinu, rođenje, društveni položaj, invalidnost, seksualnu orijentaciju i dob, a također utvrđuju kriterije (uspjeh u prethodnom školovanju, vrsta završenog školovanja, uspjeh na klasifikacijskom ili drugom ispitu, posebna znanja, vještine ili sposobnosti i sl.) na temelju kojih se obavlja klasifikacija i odabir kandidata za upis.

Strani državljani upisuju se na studij pod jednakim uvjetima kao hrvatski državljani ali se, sukladno odluci nadležnoga državnog tijela ili visokog učilišta, od njih može tražiti plaćanje dijela ili pune cijene studija. Stranim državljanima se upis može ograničiti ili uskratiti ako je riječ o studiju koji se odnosi na vojno ili policijsko obrazovanje ili drugi studij od interesa za nacionalnu sigurnost.

Status studenta stječe se upisom na sveučilište, veleučilište ili visoku školu, a dokazuje se odgovarajućom studentskom ispravom, čiji minimalni sadržaj propisuje ministar, a oblik sveučilište, veleučilište ili visoka škola. Studenti mogu biti redoviti ili izvanredni. Redoviti su oni studenti koji studiraju prema programu koji se temelji na punoj nastavnoj satnici (puno radno vrijeme). Trošak redovitog studija (studijskog programa) dijelom ili u cijelosti, sukladno općem aktu sveučilišta, veleučilišta ili visoke škole, subvencionira se iz državnog proračuna. Izvanredni studenti su oni koji obrazovni program pohađaju uz rad ili drugu aktivnost koja traži specifičan program. Troškove takvog studija u cijelosti ili dijelom snosi sam student, sukladno općem aktu sveučilišta, veleučilišta ili visoke škole.

Agencija za znanost i visoko obrazovanje je specijalizirana ustanova koju je uredbom osnovala Vlada Republike Hrvatske radi provođenja stručnih poslova pri vrednovanju znanstvene djelatnosti i visokog obrazovanja te obavljanja poslova vezanih uz priznavanje diploma i kvalifikacija. Budući da je ključna ustanova zadužena za pitanja osiguravanja kvalitete u visokom obrazovanju, njezinu zadaću čine stručni i administrativni poslovi u postupcima vrednovanja znanstvenih organizacija i visokih učilišta i odobravanja studijskih programa na visokim učilištima, savjetovanje i pomoć ustanovama visokog obrazovanja u

području kvalitete, te pružanje informacija o kvaliteti visokog obrazovanja svim partnerima i javnosti.

4.6. Uloga kvalitete visokog obrazovanja u povećanju konkurentnosti

Društva u kojima se dugi niz godina razvija sustav obrazovanja, te se održava u skladu sa upravljanjem kvalitete su ujedno i društva koja imaju najveći stupanj konkurentnosti, kao što su primjerice: Švedska, Finska, Norveška, Švicarska, dok društva koja su tek posljednjih desetljeća počela razvijati sustav obrazovanja, nemaju ni koncepciju o stvaranju konkurentnosti. Općenito vrijedi pravilo da nerazvijeni obrazovni sustavi u određenim uvjetima okruženja mogu stvarati minimalne materijalne i nematerijalne standarde, za razliku od visokorazvijenih obrazovnih sustava koji u određenim uvjetima okruženja stvaraju maksimalne materijalne i nematerijalne standarde. Iz navedenog se može zaključiti da je bez visokorazvijenog obrazovanja nemoguće je stvaranje visokorazvijenih materijalnih i nematerijalnih standarda društva, odnosno da je visoko obrazovanje i kvaliteta istog pretpostavka njegova nastajanja.

Razvojem informacijske tehnologije postaje evidentno kako snaga gospodarstva i njeni razvojni potencijali sve više ovise o kvaliteti ljudi, njihovom obrazovanju i kreativnim potencijalima, ukratko o ljudima s kojima raspolaže, a sve manje o snazi strojeva, opreme i kapitala, iako svi ljudi, neovisno o stupnju obrazovanja, svojim radom i sposobnostima mogu dati doprinos dobrobiti čovječanstva, slijedom tematike rada.

Obrazovani ljudi u znanstvenim strukturama istražuju i objavljuju rezultate istraživanja u okviru prirodnih, tehničkih, društvenih, biomedicinskih i ostalih znanstvenih područja, te rezultatima istraživanja izravno doprinose kreiranju društva blagostanja. Poput njih, istu ulogu imaju obrazovani ljudi u odgojnim i obrazovnim strukturama, odgojem i educiranjem djece, učenika, studenata i odraslih. To, zapravo, znači da obrazovani ljudi u odgojnim i obrazovnim strukturama svojim znanjima, svojim radom, svojim ponašanjem, svojim učincima izravno daju svoj doprinos, u okviru danih okolnosti, stvaranju temeljnih pretpostavki za nastajanje, održivi rast i razvoj konkurentnosti. Također, nemjerljiva je uloga obrazovanih ljudi u zdravstvenim i farmaceutskim strukturama, budući da stupanj razvoja zdravstvene i farmaceutske industrije izravno određuje standard življenja ljudi. Nadalje, obrazovani ljudi u strukturama vlasti, kao i u međunarodnim organizacijama i institucijama, mogu izravno utjecati na oblikovanje društva blagostanja. U okviru poduzetništva,

najvrjedniji potencijal također su visokoobrazovani ljudi kao ključna odrednica razvoja gospodarstva.

Znanja, spoznaje, saznanja, vještine i aktivnosti i kvalitete, kao proizvodi visokoga obrazovanja, odnose se na nemjerljiv broj različitih stari, pojava, odnosa i fenomena u okviru različitih znanstvenih područja. Različite studije, projekti i programi za rješavanje mnogobrojnih teorijskih i praktičnih problema, izravni su pokretači održivog rasta i razvoja društva blagostanja, direktne konkurentnosti na tržištu, što donosi povećanje gospodarskog rasta. To su, također i udžbenici za edukaciju učenika, studenata i odraslih, kao i ostala pisana djela koja elaboriranjem brojnih aktualnih problema pokreću zamašnjak bolje budućnosti.

5. ZAKLJUČAK

Pretpostavka jest da je cilj svakog poduzeća povećanje kvalitete proizvoda, te učinkovitost svojih procesa, kako bi mogli konkurirati na tržištu, bilo nacionalnom, bilo globalnom. Da bi se ostvario pozitivan poslovni rezultat, poduzeće koje želi ostvarenje navedenog prihvaća kvalitetu kao najracionalniji temeljni postulat poslovanja razvoja proizvodnih, financijskih, uslužnih, obrazovnih i upravnih entiteta. Promatrajući povijest razvijanja zanimanja za kvalitetu, pa samim time i razvoj upravljanja kvalitetom, može se uvidjeti da svako razdoblje nosi drugačija poimanja kvalitete i drugačije zahtjeve kupaca koji proizlaze prvenstveno iz gospodarskih i životnih uvjeta. Poslovanje poduzeća uvelike ovisi o sustavu upravljanje kvalitetom. Upravljanje kvalitetom određuje se normama za kvalitetu. Poduzeće koje u svom poslovanju ima instaliranu normu za kvalitetu prepoznatljivo je na svim tržištima. Upravljanje kvalitetom je jedan od važnijih kora u povećanju poslovne učinkovitosti. Radi se o praktičnoj aktivnosti koja je usmjerene na poboljšavanje samih funkcija organizacije, a čijim se djelovanjem smanjuju troškovi, podiže moral zaposlenika i stalno djeluje na poboljšanje kvalitete proizvoda i usluga. Kupac zna da, poduzeće koje ima instaliranu normu za svoje proizvode, je proizvodnju svog proizvoda je „doveo“ do maksimuma u čijim proizvodnim procesima vlada harmonija timskog rada i obrazovanih ljudi.

Obrazovanje je složen fenomen koji podrazumijeva primjenu određene vrste utjecaja i znanja na splet različitih ljudi, procesa i situacija. Svi subjekti uključeni u odgojno-obrazovni proces i škole i fakulteti trebaju pripremati ljude za konkurentnost na tržištu. Da bi se postigli željeni rezultati, nužno je znati organizirati i motivirati svakog pojedinca, razumijevati njegove potrebe te poticati osobni i profesionalni razvoj.

Obrazovanje kao institucija se mijenjalo tijekom povijesti, ali je uvijek zadatak bio realizacija učenja. Cjelovit odgojno-obrazovni sustav stalno se osuvremenjuje kako bi se poboljšala njegova horizontalna i vertikalna prohodnost, te kako bi se građani sve više poticali na cjeloživotno učenje. Cilj je Europske unije od Europe napraviti konkurentno gospodarstvo utemeljeno na znanju, a da bi u tome uspjeli poduzeti su mnogi koraci, od kojih je prihvaćanje standarda i smjernica za osiguranje kvalitete u Europskom visokoobrazovnom sustavu. Standardi i smjernice su razvijeni kako bi se visokim učilištima pomoglo osigurati pružanje što kvalitetnije visokoobrazovne usluge studentima te kao takvima svrha nije diktiranje prakse ili nepromjenjivost već prilagodljivost.

Otkako je u Hrvatskoj uveden Bolonjski proces broj diplomiranih studenata na visokim učilištima je znatno porastao. Da bi se odgovorilo zahtjevima Europske unije koji se postavljaju, fakultetska obrazovanja trebaju biti usmjerena na studenta, ali i na današnji razvoj informacijskih tehnologije. Materijalni uvjeti fakulteta imaju veliko značenje za kvalitetu i studente, ali se financiranje istih svodi na financiranje iz državnog i lokalnog proračuna, a manjim dijelom na donacije, vlastite prihode, vlastite zarade i međunarodne izvore i projekte financirane iz fondova Europske unije.

Sveučilišta u Rijeci razradila su kriterije kvalitete studiranja na području sveučilišnih preddiplomskih i diplomskih studija kao i stručnih studijskih programa i programa cjeloživotnog učenja. Kroz postizanje i ostvarivanje misije i vizije sastavnice Sveučilišta ostvaruju strategiju za osiguravanje i unaprjeđenje kvalitete i standarda svojih programa i kvalifikacija Svako visoko učilište određuje svoju misiju, viziju, ali strategiju i razvojne ciljeve. Kroz razvoj sustava osiguravanja kvalitete neprestano se unapređuju sve djelatnosti, a naročito obrazovanje u cijelosti.

Obrazovani ljudi u svim odgojnim i obrazovnim strukturama svojim znanjima, svojim radom, svojim ponašanjem, svojim učincima izravno daju svoj doprinos, u okviru danih okolnosti, stvaranju temeljnih pretpostavki za nastajanje, održivi rast i razvoj konkurentnosti.

LITRERATURA

Knjige:

1. Bezić, H., Tehnološka politika i konkurentnost, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci, Rijeka, 2008.
2. Grgić, M., Bilas, V., Teorija regionalnih ekonomskih integracija, Sinergija, Zagreb, 2012.
3. Lazibat, T., Upravljanje kvalitetom, Znanstvena knjiga d.o.o., Zagreb, 2009.
4. Mencer I., Upravljanje kvalitetom, Autorizirana predavanja, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci, Rijeka, 2010.
5. Petar, S., Vrhovski, I., Ljudska strana upravljanja ljudima, Mozaik knjiga Zagreb, 2004.
6. Škuflić, L., Kovačević , B., Sentigar, K., Uloga fiskalne politike u jačanju konkurentnosti hrvatskog gospodarstva, Tranzicija, Časopis za ekonomiju i politiku tranzicije, God. XIII, Tuzla - Travnik - Zagreb – Beograd -Bukurešt, 2011.
7. Škuflić, L., Štoković, N. How to MeasureandImproveExternalandInternalCompetitiveness: TheoreticalandEmpiricalAssessment, Review for LawandEconomics, 2004.
8. Zelenika, R., Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela, Taurunum, Beograd, 1998.

Zakonski izvori:

1. Zakon o regionalnom razvoju Republike Hrvatske, Narodne novine, broj 147/47
2. Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, Narodne novine, broj 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15

Ostali izvori:

1. Akcijski plan, 2017. https://razvoj.gov.hr/UserDocsImages/O%20ministarstvu/Regionalni%20razvoj/Otoci%20i%20priobalje/Akcijski%20plan.pdf, 1. 9. 2017.
2. Hrvatski zavod za norme, Načela normizacije, 2017., http://www.hzn.hr/default.aspx?id=66, 1. 9. 2017.
3. Javne politike visokog obrazovanja, http://www.iro.hr/hr/javne-politike-visokog-obrazovanja/visoko-obrazovanje-i-trziste-rada/, 5. 9. 2017.

4. Karakteristike normi, 2015., http://www.svijet-kvalitete.com/index.php/norme, 1. 9. 2017.
5. Konkurentnost EU, 2016., https://europa.eu/european-union/topics/enterprise_hr, 1. 9. 2017.
6. Mjerenje konkurentnosti, 2016., http://www.aik-invest.hr/konkurentnost/mjerenje-konkurentnosti/indeks-globalne-konkurentnosti/, 1. 9. 2017.
7. Prednosti sustava upravljanja kvalitetom, 2015, https://www.posao.hr/clanci/karijera/poduzetnistvo/7-prednosti-sustava-upravljanja-kvalitetom-zasto-uvesti-iso-9001/6823/, 1. 9. 2017.
8. Propisi, https://www.azvo.hr/hr/o-nama/propisi, 15. 5. 2018.
9. Regionalni indeks razvijenosti, 2014., https://razvoj.gov.hr/o-ministarstvu/regionalni-razvoj/indeks-razvijenosti/112, 1. 9. 2017.
10. Regionalni indeks konkurentnosti Hrvatske 2013., www.konkurentnost.hr/lgs.axd?t=16&id=489, 1. 9. 2017.
11. Strategija razvoja Republike Hrvatske do 2020., 2017., https://razvoj.gov.hr/UserDocsImages//O%20ministarstvu/Regionalni%20razvoj/razvojne%20strategije//Strategija%20regionalnog%20razvoja%20Republike%20Hrvatske%20za%20razdoblje%20do%20kraja%202020._HS.pdf, 1. 9. 2017.
12. Usporedba metodologija mjerenja konkurentnosti nacionalnog gospodarstva i položaj Hrvatske, Ekonomski pregled, 59 (11), 603-645, 2008, dostupno na:
13. www.hrcak.srce.hr (1. 9. 2017.)
14. Vodič kroz sustav obrazovanja u Republici Hrvatskoj, 2015., https://mzo.hr/sites/default/files/links/hrvatski_obrazovni_sustav.pdf, 1. 9. 2017.

POPIS SLIKA, TABLICA I GRAFIKONA

RB	OPIS	BROJ STRANICE
POPIS SLIKA		
1.	Shema PDCA kruga	3
2.	Procesno zasnovani model sustava kvalitete	8
3.	Indeks globalne konkurentnosti	14
4.	Model regionalnog indeksa konkurentnosti	20
POPIS TABLICA		
1.	Rezultati globalne konkurentnosti 2016.-2017	16
2.	Regionalni indeks konkurentnosti u periodu od 2007.-2013	22
POPIS GRAFIKONA		
1.	Grafikon 1. Rang stupnjeva konkurentnosti	14