

Anita Zado Bešker, prof.
Oskar Edukos, Ustanova za certificiranje osoblja
EOQ Nacionalni predstavnik za Hrvatsku i EOQ CC Agent za Hrvatsku

Obrazovanje i certificiranje prema shemama Europske organizacije za kvalitetu i njihova transparentnost u praksi

Sažetak

Europska organizacija za kvalitetu (EOQ) razvila je sustav certificiranja kompetencija i školovanja u različitim područjima profesionalnog razvoja, od upravljanja kvalitetom i okolišem do sigurnosti informacija i menadžmenta. EOQ certifikati temelje se na jasno definiranim specifikacijama kompetencija (CoS) i certifikacijskim shemama (CS), usklađenim s međunarodnim standardima, uključujući ISO 17024.

Ovaj rad analizira transparentnost zahtjeva za obrazovnim programom, kriterija za provođenje ispita i izdavanje valjanih certifikata, njihovu primjenu u praksi te ulogu nacionalnih predstavništava i certifikacijskih agenata. Posebna se pozornost posvećuje dostupnosti rezultata i nadzoru nad radom agenata, kao i utjecaju EOQ sustava na profesionalni razvoj i prepoznatljivost kompetencija u Europi.

Ključne riječi: Europska organizacija za kvalitetu (EOQ), Certifikacija kompetencija, Specifikacije kompetencija (CoS), Certifikacijske sheme (CS), Transparentnost obrazovnih programa, Profesionalni razvoj

Uvod u EOQ

Europska organizacija za kvalitetu (EOQ – European Organization for Quality) osnovana je 1956. godine s ciljem unapređenja standarda kvalitete i profesionalnih kompetencija diljem Europe. Misija EOQ-a je promicanje kulture kvalitete i priznavanje stručnih kompetencija kroz standardizirane sheme školovanja i certificiranja.

EOQ sustav certificiranja temelji se na međunarodno priznatim certifikacijskim standardima i pruža okvir za usklađivanje znanja i vještina na europskoj razini. Od siječnja 2017. godine EOQ je priznat od strane Europske akreditacije (EA) za svoj program certificiranja stručnjaka za kvalitetu, čime je potvrđena usklađenost programa s europskim zahtjevima i visokom razinom vjerodostojnosti.

Mreža nacionalnih predstavništava i certifikacijskih agenata

EOQ djeluje putem mreže nacionalnih predstavništava i ovlaštenih certifikacijskih agenata (CC Agents) koji provode procese certificiranja u skladu s EOQ standardima. Nacionalna predstavništva koordiniraju aktivnosti u svojoj zemlji, dok su certifikacijski agenti odgovorni za provođenje ispita, evaluaciju kandidata i održavanje evidencije o valjanosti certifikata.

Članovi EOQ-a su najčešće neprofitne organizacije s vodećom ulogom u području kvalitete u svojoj zemlji. Svaka država ima jednog nacionalnog predstavnika koji sudjeluje u radu Opće skupštine EOQ-a i ima pravo glasa pri donošenju odluka.

Tablica 1

EOQ Nacionalni Predstavnici / EOQ National Representatives

Zemlja	Organizacija	Website
Austria	Quality Austria Certification GmbH	qualityaustria.com
Croatia	Oskar Edukos	oskaredukos.hr
Cyprus	Cyprus Association for Quality	quality.org.cy
Czech Republic	Czech Society for Quality	csq.cz/en
Estonia	Estonia Association for Quality	eaq.ee/en
Finland	Finnish Quality Association	excellencefinland.fi/en
France	Association France Qualité Performance	qualiteperformance.org
Germany	German Association for Quality	dgq.de
Kazakhstan	Kazakhstan Organization for Quality and Innovation Management	standard.kz/en
Norway	Quality and Risk Norway	qrn.no
Portugal	Portuguese Association for Quality	apq.pt
Romania	Romanian Association for Quality	quality.ro
Slovakia	Slovak Society for Quality	ssk.sk
Slovenia	Slovenian Association for Quality and Excellence	szko.si
Spain	Spanish Association for Quality	aec.es
Sweden	Swedish Association for Quality	sfk.se
The Netherlands	The Network for Quality Management	nnk.nl
Türkiye	Turkish Standards Institution	tse.org.tr
United Kingdom	The Chartered Quality Institute	quality.org

Česta pitanja o Europskoj organizaciji za kvalitetu

Zašto postati član EOQ? Koje su prednosti članstva? Kako postati član EOQ? Koja su prava i obveze članova?

Članstvo u EOQ-u znači sudjelovanje u stvaranju i razvoju europske kulture kvalitete. Članovi dobivaju pristup najboljim praksama, međunarodnim partnerstvima i projektima koji oblikuju standarde kvalitete u Europi. EOQ povezuje stručnjake, industriju i tijela za standardizaciju poput ISO-a, EA-a i IAF-a.

Prednosti članstva uključuju:

- razmjenu znanja i iskustava s vodećim organizacijama za kvalitetu,
- pristup aktualnim trendovima i standardizaciji,
- mogućnost razvoja i implementacije nacionalnih programa certificiranja priznatih u Europi,
- ekskluzivnost na nacionalnom tržištu kroz status EOQ Competence Centra (EOQ CC).

Sustav školovanja i certificiranja doprinosi usklađivanju kompetencija stručnjaka diljem Europe i jača povjerenje u profesionalne standarde. Izazovi uključuju veću prepoznatljivost EOQ programa, digitalizaciju postupaka i širenje mreže partnera u području kvalitete i održivog razvoja.

EOQ specifikacije kompetencija (CoS)

EOQ razvija standarde i specifikacije kompetencija (CoS – Specifications of Competence) za profesionalce u različitim područjima. Specifikacije definiraju što organizacije koje pružaju edukaciju moraju osigurati kako bi polaznici stekli potrebne kompetencije.

Ključni elementi:

- **Osobne kompetencije i način razmišljanja** – profesionalno ponašanje i razmišljanje,
- **Znanja i vještine** – tehnička i stručna znanja specifična za poslovni profil.

Razina ovladavanja znanjima i vještinama podijeljena je u četiri kategorije:

- **A** – prepoznavati,
- **B** – razumjeti,
- **C** – primijeniti,
- **D** – analizirati i vrednovati rezultate.

Prednosti CoS: jasno definirani preduvjeti za školovanja (školska sprema, radno iskustvo, trajanje programa, metode rada), transparentnost i usporedivost kompetencija na europskoj razini.

Zainteresirane strane mogu unaprijed pristupiti popisu programa i normativnim dokumentima putem web stranice EOQ-a, uključujući CoS i CS dokumente.

Tablica 2

Izabrane profesije školovanja sukladno shemi školovanja od strane EOQ

EOQ Professions / EOQ profesije	EOQ CoS / CS or HS reference	Validity in years / Valjanost certifikata
Quality Management Representative	EOQ CoS/CS 9000	3
Quality Manager	EOQ CoS/CS 9000	3
Quality Auditor	EOQ CoS/CS 9000	3
Quality Lead Auditor	EOQ CoS/CS 9000	3
Quality Engineering Professional	EOQ CoS/CS Quality Engineering Professional	3
Quality Management Representative in Healthcare	EOQ CoS/CS Quality Management Personnel in Healthcare	3
Quality Manager in Healthcare	EOQ CoS/CS Quality Management Personnel in Healthcare	3
Environmental Management Representative	EOQ CoS/CS 14000	3
Environmental Manager	EOQ CoS/CS 14000	3
Environmental Auditor	EOQ CoS/CS 14000	3
Environmental Lead Auditor	EOQ CoS/CS 14000	3
Occupational Health and Safety Management Representative	EOQ CoS/CS 45000	3
Occupational Health and Safety Manager	EOQ CoS/CS 45000	3
Occupational Health and Safety Auditor	EOQ CoS/CS 45000	3
Occupational Health and Safety Lead Auditor	EOQ CoS/CS 45000	3
Food Safety Manager	EOQ CoS/CS 22000	3
Food Safety Auditor	EOQ CoS/CS 22000	3
Information Security Management System Manager	EOQ CoS/CS 27000	3
Information Security Management System Auditor	EOQ CoS/CS 27000	3

EOQ Professions / EOQ profesije	EOQ CoS / CS or HS reference	Validity in years / Valjanost certifikata
Risk Manager	EOQ CoS/CS 31000	3
Social Responsibility Manager	EOQ CoS/CS 26000	3
Process Manager	PRU 023	3

Primjer analize: EOQ CoS 9000

EOQ CoS 9000 definira standardiziranu osnovu za kvalifikaciju, edukaciju i certificiranje stručnjaka za kvalitetu u Europi. Dokument uključuje tehnička znanja, osobne i međuljudske kompetencije, što omogućuje organizacijama da kroz stručno osoblje postignu višu razinu učinkovitosti i povjerenja tržišta.

Glavne kategorije kompetencija :

- **Predstavnik uprave za kvalitetu (QMR)** – savjetnik uprave, poznavanje normi, procesni pristup, upravljanje rizicima i ljudima.
- **Menadžer kvalitete (QM)** – strateški lider, koordinira implementaciju sustava upravljanja kvalitetom, audite i edukaciju.
- **Auditor kvalitete (QA)** – provodi audite, ocjenjuje sustave upravljanja.
- **Vodeći auditor kvalitete (QLA)** – strateški lider timova auditora, savjetuje uprave organizacija.

Najatraktivnija profesija je **EOQ Quality Manager**, s intenzivnim programom od 160 nastavnih sati i minimalno četiri godine radnog iskustva, uključujući dvije godine u području upravljanja kvalitetom.

Tablica 3

Znanja i vještine EOQ Quality Manger

Područje	Znanje / Kompetencija	Razina
Uspostavljanje i održavanje sustava upravljanja kvalitetom	Osnove organizacijskog upravljanja i vođenja, struktura organizacije, proces donošenja odluka	B
	Osnovni elementi sustava upravljanja kvalitetom	B
	Primjena PDCA principa	C
	ISO 9000: ciljevi, područje primjene, terminologija, načela kvalitete	B
	ISO 9001: ciljevi, primjena, tumačenje zahtjeva, implementacija	C
	Poznavanje drugih normi (ISO 9004, ISO 10000, ISO 14001, ISO 45001, ISO 31000) i integracija elemenata	A
	Implementacija zajedničkih elemenata raznih normi u procese organizacije	C
Zakonski i normativni zahtjevi	Identifikacija i tumačenje relevantnih zakona, normi, propisa	B
	Procjena ugovornih sporazuma s kupcima i dobavljačima	C
	Integracija zahtjeva normi u procese	C
Rizici i prilike	Metode prepoznavanja i procjene rizika i prilika	B
Upravljanje procesima	Uspostava, primjena, održavanje i poboljšanje procesa	C
	Identifikacija zahtjeva kupaca i zainteresiranih strana	C
	Modeliranje i prikaz tijekova procesa	C
	Upravljanje međuodnosima procesa	C
	Određivanje rizika i prilika za procese te implementacija mjera	C
Upravljanje i vođenje grupa	Tehnike vođenja, grupno-dinamički procesi	B
	Vođenje rasprava vezanih uz kvalitetu	C
Prezentacija i izvještavanje	Prezentacija rezultata ciljnim grupama	C
Motiviranje i kontakt sa zaposlenicima	Teorije motivacije (Maslow, Herzberg, itd.)	C
	Generiranje prihvaćanja sustava i promjena	C
Podrška donositeljima odluka	Savjetovanje, komunikacija i izvještavanje	B
	Analiza poslovnog utjecaja odluka i utjecaja na zaposlenike	B
	Izrada izvještaja prikladnih ciljnoj grupi	C
Kontakt s vanjskim stranama	Obrada povratnih informacija od dobavljača, kupaca, certifikacijskih tijela	C
	Predstavljanje interesa organizacije u pitanjima kvalitete	C
Prepoznavanje zahtjeva kupca	Metode prepoznavanja i razumijevanja zahtjeva kupaca	B
Primjena QM metoda	Odabir metoda za prikupljanje informacija (check-liste, praćenje i mjerenje)	B
	Kreativne metode (brainstorming, analiza polja sila)	B
	Analiza informacija (dijagrami, histogram, Pareto dijagram)	B
	Analiza problema (FMEA, 8D, Ishikawa dijagram)	B
	Trajno poboljšavanje (Kaizen, Poka Yoke, 5S)	B
Upravljanje QM projektima	Primjena metoda upravljanja projektima (implementacija i održavanje sustava, poboljšanja, planiranje audita)	C

Kriteriji za certifikaciju osoblja (EOQ CS)

EOQ CS dokumenti definiraju sve zahtjeve za certifikaciju osoblja. Svaka profesija ima svoj CS dokument (npr. EOQ CS 9000 za kvalitetu, EOQ CS 31000 za rizik).

Glavna područja CS dokumenata:

- opseg, poslovi i definicije,
- zahtjevi za certifikacijska tijela,
- kriteriji i preuvjeti za početnu certifikaciju,
- program osposobljavanja i postupak certifikacije,
- ispitni zahtjevi, kriteriji za valjanost certifikata, recertifikaciju, suspenziju i povlačenje,
- odgovornosti prema javnosti, profesiji, klijentima, zaposlenicima i kolegama.

Transparentnost i primjena u praksi

EOQ osigurava transparentnost kroz:

- dostupan registar CC agenata i certificiranih stručnjaka,
- redovite obvezne audite certifikacijskih agenata,
- praćenje recertifikacija i organizaciju Refresher seminara (12 sati unutar tri godine).

Primjena u praksi pokazuje izazove u kontinuitetu znanja unutar organizacija, posebice kod promjena menadžmenta ili odlaska stručnjaka, što utječe na učinkovitost sustava kvalitete, okoliša, zdravlja i sigurnosti.

EOQ CC Agenti

Zemlja	Organizacija	Website
Austria	Quality Austria-Training, Certification and Evaluation GmbH	www.qualityaustria.com
Croatia	Oskar Edukos	www.oskaredukos.hr
Czech Republic	Czech Society for Quality	www.csq.cz
Germany	Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.	www.dgq.de
Israel	Israeli Institute for Quality, Innovation and Excellence	www.iqie.org
Kazakhstan	Kazakh Organization for Quality and Innovation Management	www.standard.kz/en
Norway	Norwegian Certification	www.norsksertifisering.no
Romania	Romanian Association for Quality	www.quality.ro/
Slovenia	Slovenian Association for Quality and Excellence	www.szko.si
Spain	Spanish Association for Quality	www.aec.es
The Netherlands	The Network for Quality Management from the Netherlands	www.nnk.nl
Turkiye	Turkish Standards Institution	www.tse.org.tr

Zaključak

EOQ razvija sveobuhvatan i transparentan sustav školovanja i certificiranja kompetencija, koji omogućuje prepoznatljivost i usporedivost stručnih kvalifikacija na europskoj razini. Sustav CoS i CS dokumenata jasno definira kompetencije, kriterije i postupke certificiranja, osiguravajući valjanost i međunarodno priznanje certifikata.

Uloga nacionalnih predstavništava i EOQ CC agenata ključna je za implementaciju i nadzor sustava, uključujući praćenje recertifikacija i transparentnost izdavanja certifikata. Sustav EOQ-a doprinosi profesionalnom razvoju, etičnosti i kulturi kvalitete u Europi, unatoč izazovima u kontinuitetu znanja i prepoznatljivosti certifikata na tržištu.

Literatura:

- European Organization for Quality (EOQ) . *Specifications of Competence (CoS) and Certification Schemes (CS)*. Brussels: EOQ.
- EOQ National Representative for Croatia – Oskar Edukos. . *EOQ Certification and Training Programs Overview*. Zagreb: Oskar Edukos.
- ISO/IEC 17024:2012. *Conformity assessment – General requirements for bodies operating certification of persons*. Geneva: International Organization for Standardization.
- ISO 9001:2015. *Quality management systems – Requirements*. Geneva: International Organization for Standardization.
- European Accreditation (EA). (2017). *Recognition of EOQ Certification Programs*. Brussels: EA.
- International Accreditation Forum (IAF). (2022). *Global Guidelines for Personnel Certification*.

Izvori:

<https://eoq.org/products-and-services/certifications-and-recognitions/>

<https://eoq.org/products-and-services/normative-documents/>

<https://eoq.org/about-eoq/members/>

<https://eoq.org/about-eoq/vision-ambition-and-mission-values/>