

KVALITET U INTEGRACIONIM PROCESIMA

QUALITY IN INTEGRATION PROCESSES

Prof. dr Živko Mitrović¹, mr Nedeljko Živković¹

Sadržaj:

U ovom radu, na globalan način, analizira se kvalitet različitih entiteta u kontekstu integracionih procesa na svetskom tržištu. Za svaki od entiteta: život, država, proizvod, usluga, proces, poslovni sistem, resurs, izvršena je osnovna analiza uticaja njihovog kvaliteta na integracione procese.

Ključne reči: kvalitet života, kvalitet države, kvalitet proizvoda, kvalitet usluga, kvalitet procesa, kvalitet poslovnih sistema, kvalitet resursa, integracioni procesi

Abstract:

Quality of different entities in integration processes of world is analyzed in this work, with global view. Fundamental analysis of quality is performed for each entity: life, state, good, service, process, business system, resource as well as their influences to integration processes.

Key words: quality of life, quality of state, quality of good, quality of service, quality of process, quality of business system, quality of resurs, processes of integration.

1. UVOD

Integracija u evropske i svetske tokove, pored drugih aspekata, može se posmatrati i preko kvaliteta različitih entiteta (život čoveka, država i njene institucije, proizvodi, usluge, procesi, resursi i poslovni sistem). U sagledavanju ove problematike uzeti su u obzir postojeći zahtevi za kvalitetom, kao i mehanizmi njihovog usaglašavanja i provere na različitim nivoima od međunarodnog (ISO, IEC, ITU, IAF, ILAC...), regionalnog (CEN, EA, COPANT, IAAC, PASC, PAC ...) do nacionalnog nivoa (BSI, UKAS, ANSI, RAB, SZS, YUAT ...).

Sa ciljem olakšavanja međunarodne razmene roba i usluga, kao i omogućavanja njihovog slobodnog protoka unutar svetskog tržišta, na međunarodnom nivou prisutan je proces usaglašavanja zahteva za kvalitetom definisanih na nižim nacionalnim i regionalnim nivoima.

U prilog ovome govori dokument GATT (General Agreement on Tariffs and Trade) donet od strane

WTO 4 na međunarodnom i harmonizovani standardi doneti na nivou Evropske unije i članica EFTA 3 na regionalnom nivou.

U kontekstu prethodno navedenih procesa: integracije tržišta i ujednačavanja zahteva za kvalitetom na ovim tržištima, značajno je odrediti mesto i ulogu kvaliteta u njima, i to preko više entiteta (Slika 1.).

Takođe je potrebno dati i osnovne smernice za dostizanje potrebnog nivoa kvaliteta ovih entiteta u cilju efikasnog uključivanja naše zemlje i njenih privrednih subjekata u svetske tokove.

2. KVALITET ŽIVOTA

Definisanje kvaliteta života ljudi, njegovih osobina kvaliteta i njihova klasifikacija predstavlja jedan od najsloženijih zadataka koji će se istraživati u narednom periodu. Kvalitet života i neke njegove osobine zavise od stepena razvoja jednog društva i od nivoa znanja koje ljudi imaju u vezi sa kvalitetom. Na kvalitet života može se uticati preko kvaliteta: proizvoda, usluga, poslovnog sistema, države itd. (Slika 2.)

Na primeru kvaliteta proizvoda i kvaliteta života međusobni uticaj se najbolje može posmatrati preko ekološke osobine kvaliteta proizvoda i nivoa zdravlja ljudi kao jedne od osobina kvaliteta života [2]. Da bi se pristupilo izučavanju kvaliteta života ljudi, u funkciji efikasnog uključivanja naše zemlje u svetske tokove, potrebno je: definisati kvalitet života; identifikovati i definisati osobine kvaliteta života; utvrditi značaj svake od osobina kvaliteta života; definisati kriterijume i načine za merenje ili ocenjivanje osobina kvaliteta života; faktore koji utiču na pojedine osobine kvaliteta života; kriterijume za utvrđivanje značaja faktora koji utiču na osobine kvaliteta života; načine, učestalost, mesta (države ili regione) gde će se utvrđivati promene u osobinama kvaliteta života ljudi; granične i referentne vrednosti nivoa kvaliteta života čijim bi se dostizanjem stvorila osnova za integrisanje u šire zajednice.

¹Fakultet organizacionih nauka, Jove Ilića 154, Beograd

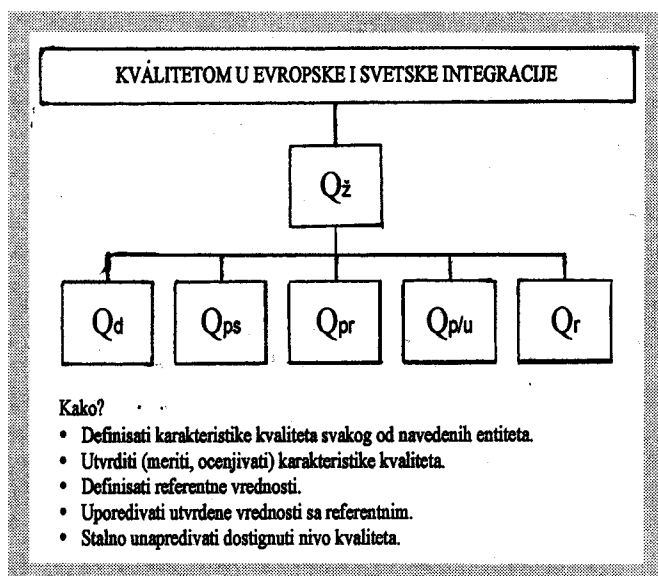
3. KVALITET DRŽAVE I NJENIH INSTITUCIJA

U velikom broju socijoloških i drugih istraživanja potencira se međusobna zavisnost između kvaliteta države, njenih institucija i kvaliteta života ljudi. Država i njene institucije imaju za svoju misiju povećanje nivoa kvaliteta života ljudi u okviru nje. Nivo kvaliteta života ljudi u okviru neke države indirektno ukazuje na nivo kvaliteta države i njenih institucija. Da bi se država integrisala u šire zajednice neophodno je da zajedno sa svojim institucijama i organima ispuni određene zahteve za kvalitetom.

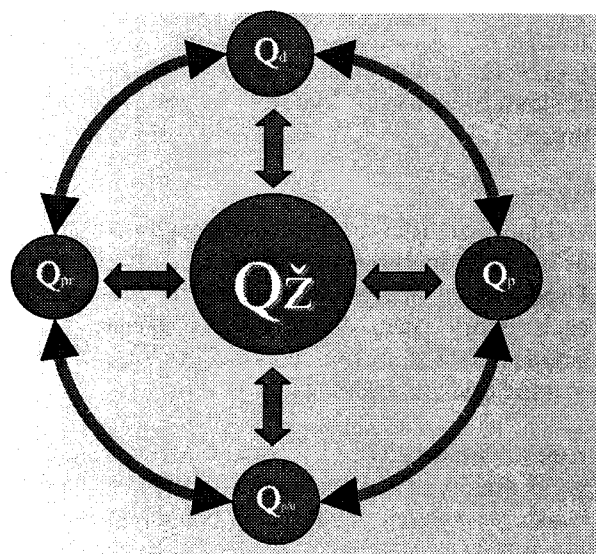
U cilju efikasnog ispunjavanja ovih zahteva potrebno je: definisati kvalitet države, njenih

institucija i organa; identifikovati i definisati osobine kvaliteta države njenih institucija i organa; definisati kriterijume za merenje osobina kvaliteta države, njenih institucija i organa; utvrditi uticaj države, njenih institucija i organa na kvalitet života ljudi; utvrditi uticaj kvaliteta države, njenih institucija i organa na kvalitet poslovnih sistema, proizvoda, usluga itd.

Realizacija prethodno navedenih zadataka, je složen posao, koji podrazumeva angažovanje velikog broja istraživača iz različitih oblasti, ali i zainteresovanosti vlasti da se rešavaju ovi zadaci.



Slika 1. Kvalitet različitih entiteta u integracionim procesima



Slika 2. Veza različitih entiteta preko kvaliteta

4. KVALITET PROIZVODA I USLUGA

Ako se sa aspekta kvaliteta posmatra neki od proizvoda koji se isporučuje na svetsko tržište onda je neophodno uzeti u obzir:

- Zahteve za kvalitetom koji su definisani na tim tržištima,
- Nivo saznanja o kvalitetu proizvoda korisnika i potrošača na ovim tržištima i nivo njihove svesti o potrebi zaštite od lošeg kvaliteta koji može uticati na njihov život i zdravlje.

Između ova dva faktora uvek postoji određeni stepen ravnoteže. Ova ravnoteža se odnosi kako na proizvode sa kojima se izlazi na svetsko tržište tako i na proizvode koje nabavljamo sa tih tržišta.

Za slučaj usluga, pored drugih podela usluga, za potrebe analize u ovom radu polazi se od podele usluga na: usluge za proizvode i usluge za čoveka. Usluge vezane za proizvod moraju imati visok nivo kvaliteta za sve proizvode koji se koriste u dužem vremenskom periodu i za koje je neophodno brinuti o njihovoj osobini mogućnosti za održavanje sa ciljem očuvanja osnovnih osobina kvaliteta proizvoda: funkcionalnost, bezbednost, izgled i ekološke osobine.

Proizvod neće biti prihvaćen na nekom tržištu ako za njega nije obezbeđen servis u okviru koga će se pružati kvalitetne usluge. Usluge vezane za čoveka i utvrđivanje njihovog kvaliteta predstavlja drugi izazov za uključivanje u svetske integracije. Razvoj uslužnog sektora u razvijenim zemljama sveta je dokazani trend 1, gde ove zemlje sve više posvećuju pažnju i daju prioritet znanju kao osnovnom pokretačkom resursu privrede.

Iz tog razloga posebnu pažnju treba posvetiti uslugama obrazovanja i izvoza znanja, ali ne u smislu odliva kadrova, već kroz naše poslove sisteme unutar kojih bi se ovi kadrovi zapošljavali (npr. usluge projektovanja, informatičke usluge i sl.).

Potrebno je istaći da danas evropska zajednica intenzivno radi na reformi obrazovanja sa ciljem da se definiše kvalitet obrazovnih usluga na svim nivoima i definiše kvalitet stečenih znanja, kako bi se stvorila osnova za ujednačavanje kriterijuma i priznavanje diploma unutar ovog tržišta.

Takođe je potrebno uzeti u obzir i usluge za koje posedujemo kvalitetne ljudske ili druge resurse koji se mogu porediti sa svetskim (zdravstvene usluge, građevinske usluge, turizam, tranzitni turizam i sl.).

Da bi se preko kvaliteta proizvoda i usluga ušlo u svetske integracije potrebno je: izvršiti klasifikaciju privrednih grana prema njihovim izvoznim mogućnostima; izvršiti klasifikaciju proizvoda ili usluga unutar ovih privrednih grana u odnosu na njihove mogućnost ispunjenja potreba korisnika (potrošača) na ciljnim tržištima; definisati osobine kvaliteta proizvoda ili usluga kojima bi se ispunile potrebe korisnika ili potrošača na ciljnim tržištima; definisati kriterijume za upoređivanje ovih osobina sa konkurentnim proizvodima ili uslugama na ovim tržištima; definisati kriterijume za merenje nivoa ispunjenja potreba korisnika ili potrošača na ciljnim tržištima.

5. KVALITET POSLOVNIH SISTEMA

Kvalitet poslovnih sistema predstavlja širi kontekst posmatranja prethodno iznete problematike. Poslovni sistemi i njihov kvalitet kao osnova za svetske integracije može se posmatrati sa aspekta:

- poslovnih sistema koji kroz strateška partnerstva izlaze na druga tržišta,
- poslovnih sistema koji kroz integraciju i utapanje u druge poslovne sisteme izlaze na druga tržišta,

Da bi se naši poslovni sistemi uključili u svetske integracije potrebno je: izvršiti klasifikaciju privrednih grana prema njihovim izvoznim mogućnostima; identifikovati i kategorisati poslovne sisteme koji imaju mogućnosti za ulazak u svetske integracije; definisati osobine kvaliteta poslovnih sistema, način njihovog merenja i potreban nivo kvaliteta u cilju njihove uspešne integracije.

6. KVALITET PROCESA

Procesi kao deo poslovnog sistema imaju svoje mesto i ulogu na putu ka svetskim integracijama. Ta uloga se može posmatrati dvojako i to:

- u okviru poslovnog sistema i
- preko uticaja procesa na životnu sredinu (kvalitet vode, kvalitet zemlje i kvalitet vazduha).

Procesi u okviru poslovnog sistema utiču na proces integrisanja kao i sistem u celini i njegovo posebno posmatranje nije u ovom slučaju neophodno.

Međutim, posebno je značajno obezbediti potreban nivoa kvaliteta procesa u delu njegovog uticaja na zdravlje i bezbednost ljudi, jer su zahtevi za kvalitetom u tom pogledu izuzetno rigorozni i utvrđeni zakonskim regulativama.

Ovo nameće za potrebu da se izvrši: identifikacija procesa u poslovnim sistemima; klasifikacija procesa prema uticaju na predmet rada poslovnog sistema; klasifikacija procesa po njihovom uticaju na kvalitet proizvoda ili usluga; identifikacija procesa koji utiču na životnu sredinu prema uticaju na kvalitet vazduha, vode i zemlje; definisanje kvaliteta procesa i karakteristika kvaliteta; utvrđivanje karakteristika kvaliteta procesa; utvrđivanje standarda nivoa njihovog kvaliteta.

7. KVALITET RESURSA

Da bi se analizirao uticaj kvaliteta resursa u kontekstu procesa integracije na svetsko tržište potrebno je izvršiti njihovu klasifikaciju na:

- Ljudske resurse,
- Materijalne resurse.

Uloga ljudskih resursa ovde se neće posebno analizirati, iako je manjim delom njihova uloga apostrofirana u delu kvaliteta usluga. Kvalitet materijalnih resursa može se posmatrati kao:

- nivo kvaliteta materijalnih resursa (viši stepen obrade) iz razvijenih zemalja sveta ka tržištima zemalja u razvoju i
- nivo kvaliteta materijalnih resursa (niži stepen obrade) iz nerazvijenih zemalja sveta ka tržištima razvijenih zemalja.

Da bi se preko kvaliteta materijalnih resursa realizovala integracija u svetske tokove potrebno je: izvršiti podelu materijalnih resursa; utvrditi procentualno učešće materijalnih resursa u uvozu i izvozu; utvrditi na kom stepenu obrade su materijalni resursi u uvozu i izvozu; definisati kvalitet svakog od materijalnih resursa, utvrditi njihov kvalitet; definisati standarde kvaliteta svakog od materijalnih resursa.

8. ZAKLJUČAK

U ovom radu data je globalna analiza kvaliteta nekih entiteta preko kojih je moguće ostvariti ulazak u svetske integracije. Da bi se ostvarili ciljevi integracije potrebno je dostići potrebni nivo kvaliteta života razvijenih zemalja

(Slika 3.) i to preko dostizanja:

Potrebnog nivoa kvaliteta države i njenih institucija kao podrške prethodnom procesu.

■ Potrebnog nivoa kvaliteta proizvoda/usluga, procesa i resursa.

■ Potrebnog nivoa kvaliteta poslovnog sistema i njegovih podsistema.

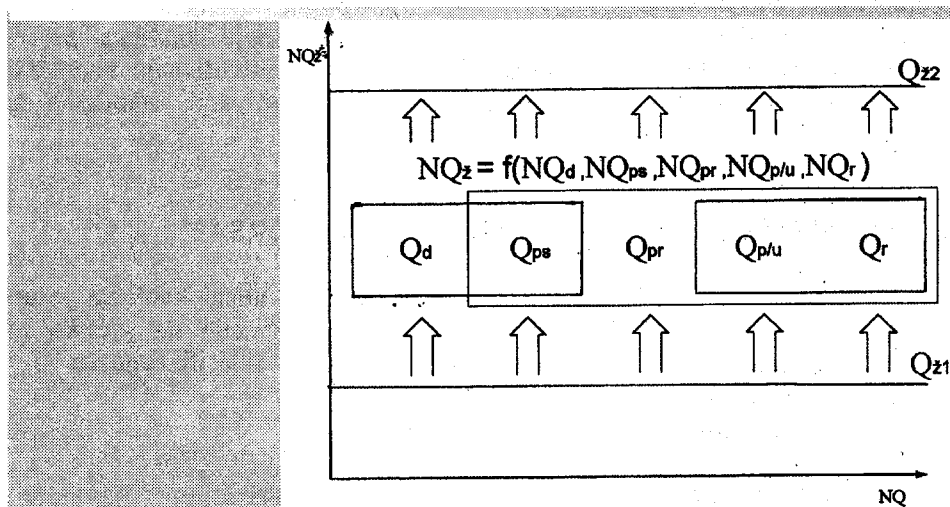
Samo integralnim sagledavanjem uloge kvaliteta svih entiteta pomenutih u ovom radu moguće je ubrzati i ostvariti ciljeve integracije.

Samo integralnim sagledavanjem uloge kvaliteta svih entiteta pomenutih u ovom radu moguće je ubrzati i ostvariti ciljeve integracije.

Svaki od entiteta razrađen je u obimu koji dozvoljava obim celog rada.

Namera autora je da ukaže na potrebu i značaj razmatranja aktuelnog procesa integracije naše zemlje u svetske tokove i sa aspekta kvaliteta. U razradi i analizi kvaliteta svakog od entiteta date su smernice koje je potrebno uzeti u obzir, na relevantnim nivoima odlučivanja u našoj zemlji, kako bi se proces integracije, u delu kvaliteta, učinio bezbolnijim i uspešnijim za sve učesnike.

Operativni nivo razrade za svaki od entiteta trebao bi da bude predmet istraživanja u nekom od narednih projekata koji bi zahtevali obimnije uključivanje i stručnjaka iz drugih oblasti.



Slika 3. Podizanje nivoa kvaliteta života u funkciji kvaliteta drugih entiteta

9. LITERATURA

- [1] Fitzsimmons J., Fitzsimmons M.: *Service Management*, McGraw-Hill, New York, 2001.
- [2] Mitrović Ž.: *Osnove integralnog upravljanja kvalitetom proizvoda*, Institut za istraživanje u poljoprivredi "Srbija", Beograd, 1996.
- [3] The European Council: *Guide to the Implementation of Directives Based on New Approach and Global Approach*, <http://europa.eu.int>
- [4] World Trade Organisation: *The Agreement on Technical Barriers to Trade*, <http://www.wto.org>