

UVODNI DIO

1. Osnov istraživanja

Zbog usložnjavanja tržišnih uslova u kojima preduzeća posluju danas, nameću se odgovarajuće promjene koje zahtjevaju nove pristupe i prilagođavanja za organizacije, kako bi im omogućili efikasno provođenje svih aktivnosti u skladu sa zahtjevima promjena. Pod pritiskom novih kompleksnih uslova na tržištu, koji zahtjevaju da se racionalno angažuju i koriste svi raspoloživi potencijali i izvrši djelotvorno prilagođavanje aktuelnim uslovima u okruženju, preduzeća vrše konstantno modifikovanje svojih poslovnih procesa.

Kada se govori o konkurentnosti preduzeća, stručnjaci se slažu da je bolje posmatrati konkurentnost proizvoda na tržištu nego konkurentnost organizacija koje ih izrađuju, jer organizacije u većini slučajeva imaju širok portfolio proizvoda koji ne postiže jednaku konkurentnost na tržištu. Pitanje konkurentnosti je prilično dugo aktuelno u kontekstu posmatranja uticaja na uspješnost izvoza preduzeća i nacionalnih privreda na druga tržišta. Konkurentska prednost se odnosi na postignuća vezana za izvozne rezultate. Postizanjem odgovarajućeg nivoa kvaliteta i pozicioniranjem na domaćem tržištu preduzeća obezbjeđuju preduslove da u narednoj fazi razvoja izađu na druga tržišta u okruženju. Organizacije istražuju mogućnosti i načine kako da ostvare povoljniju konkurentsku poziciju na tržištu, odnosno postignu maksimalnu efikasnost u svim segmentima svog poslovanja. Jednu od mogućih opcija predstavlja uvođenje i primjena koncepta sistema upravljanja kvalitetom, kao platforma za budući razvoj i efikasnije funkcionisanje preduzeća kao oblika organizovanja.

Kako bi unaprijedili svoje poslovanje u svim segmentima, zadovoljili potrebe i očekivanja svojih kupaca, korisnika, odnosno klijenata, organizacije moraju imati kvalitetan program rada i strategiju za prilagođavanje uslovima tržišta u okruženju. Iz ovih razloga organizacije svoje aktivnosti usmjeravaju na usvajanje standarda, tehnika, metoda i alata za utvrđivanje potreba i očekivanja kupaca, razvoj, pripremu proizvodnje,

nabavku, realizaciju proizvodnje, proces prodaje, isporuke, sve do ocjenjivanja nivoa zadovoljstva kupaca proizvoda i korisnika usluga.

Jedan od osnovnih razloga nastanka i razvoja sistema upravljanja kvalitetom je potreba da se pozitivna iskustva i dobra praksa stečena u oblasti upravljanja poslovnim procesima i organizacionim sistemima, a u svrhu ostvarivanja visokog nivoa efikasnosti i efektivnosti prenese iz razvijenih svjetskih zemalja na ostale zemlje. Premda ne postoji zakonska obaveza da organizacije posjeduju sertifikat o uvedenom sistemu kvaliteta, sve više u praksi, prilikom iniciranja kontakata za uspostavljanje poslovne saradnje i izlazak na svjetsko tržište na kojem važi pravilo konkurentnosti, kao uslov za saradnju pojavljuje se ovaj zahtjev.

Sistem upravljanja kvalitetom danas, kao jedan od faktora koji utiče na unapređenje procesa prodaje ima ključnu ulogu za opstanak, ostvarivanje poslovnog uspjeha, prosperiteta i predstavlja značajnu fazu u razvoju organizacija, a stepen njihove implementacije postaje mjerilo vrijednosti, razvijenosti i konkurentnosti organizacije, a i nacionalne privrede u cjelini. U većini zemalja u svijetu se polazi od pretpostavke da je kvalitet proizvoda i usluga, kao i kvalitet sistema koja ih izrađuju ogledalo jedne privrede, jer oni pokazuju koliko racionalno neko društvo koristi svoje resurse i kako njima upravlja.

Uloga i značaj sistema upravljanja kvalitetom u svim procesima koje organizacija provodi sa naglaskom na proces prodaje i njegovo unapređenje u savremenim uslovima predstavljaju osnovu za istraživanja u ovom radu.

2. Oblast i predmet istraživanja

Kako se iz teme i uvodnog dijela rada može vidjeti, istraživanje koje je provedeno usmjereno je na sljedeće:

- Konkurentnost proizvoda/usluga koje organizacije iz BiH mogu da ponude u uslovima globalizacije tržišta, razvoja sistema upravljanja funkcijama i

- procesima, zaštite i bezbjednosti, napretka nauke, tehnologije i primjene naučnih dostignuća u proizvodnji i prodaji, odnosno distribuciji proizvoda.
- Kvalitet i sistemi upravljanja kao instrument za razvoj i unapređenje poslovanja unutar organizacija, njihov odnos i uloga u funkciji ostvarivanja konkurentnosti proizvoda i preduzeća u svrhu podrške prodajnim i izvoznim aktivnostima.
 - Postojanja raznih vrsta zahtjeva za usaglašenosti karakteristika proizvoda i usluga sa specifikacijama kupaca. Zahtjevi za sertifikatima, atestima, licencama i drugim potrebnim dokazima o usaglašenosti kao prepreka i šansa za domaća preduzeća u ostvarivanju izvoznih aktivnosti.
 - Uloga, značaj i efikasnost sistema upravljanja kvalitetom u unapređenju procesa prodaje proizvoda i orijentacija na potrebe, zahtjeve i očekivanja kupaca. Koliko preduzeća poznaju značaj i principe standarda, koliko ih smatraju neophodnim, korisnim i da li prepoznaju potrebu (šansu) da ako su izvozno opredjeljeni implementiraju zahtjeve standarda u strukturu i poslovne procese?

Istraživanja pokazuju da postoji nesklad između ostvarenih razvojnih i izvoznih rezultata sa realnim potencijalima privrede BiH. Osnova problema sa kojima se susreće domaća privreda ogleda se u nezadovoljavajućoj dinamici izvoznih aktivnosti, koji su posljedica nedovoljne konkurentnosti izvoznih proizvoda, ne samo u zemlje EU, nego i zemlje u bližem okruženju.

Ovi navodi su me motivisali da istraživanje usmjerim na pitanja koja se odnose na konkurentnost domaćih preduzeća na tržištu kao osnovu za prodajne i izvozne aktivnosti, unapređenje efikasnosti i realizacije domaćih preduzeća preko (sistematičnog nadzora svih procesa) rada pod kontrolisanim uslovima, uređenja poslovnih procesa i obezbjeđenja validnih dokaza o usklađenosti sa međunarodnim standardima kvaliteta.

Poseban značaj sistema kvaliteta u novijim verzijama (od 2000. godine pa nadalje) je u usmjeranju-fokusu na kupca, njegove potrebe, zahtjeve i očekivanja, što predstavlja jedno od osam osnovnih načela sistema kvaliteta.

Prema zahtjevima standarda serije ISO 9001 menadžment organizacije ima obavezu da periodično preispituje sistem kvaliteta u preduzeću. Osnovu za ova preispitivanja pronalazi u raznim izvorima, prije svega u žalbama-primjedbama kupaca/korisnika usluga, analizama podataka dobijenih putem ispitivanja nivoa zadovoljstva i anketiranja kupaca, rezultatima internih i eksternih kontrola sistema itd. Ova preispitivanja pokreću razne korektivne ili preventivne akcije, koje djelujući na uzrok problema trebaju da neusaglašenosti unutar sistema eliminišu, ili svedu na prihvatljiv nivo, a sve u cilju unapređenja procesa prodaje, odnosno postizanja zadovoljstva kupaca. Prilikom odvijanja aktivnosti mjerenja i (pre)ispitivanja sistema kvaliteta, kao i njegovog povratnog uticaja na funkcionisanje sistema menadžment preduzeća se oslanja na razne metode i alata razvijene za potrebe unapređenja i poboljšanje sistema kvaliteta poput: QFD metode za poboljšanje, FMEA metode, Ishikawa metode, Taguchi, benchmarking, Business Intelligence, upravljanje rizikom i raznih statističkih metoda.

U robnoj razmjeni na međunarodnom nivou više od polovine roba koja se proizvode razmjenjuje se izvan nacionalnih granica. U takvim uslovima borba za mjesto na svjetskom tržištu predstavlja jedan od osnovnih, strateških ciljeva svake ekonomije. Presudan faktor u toj borbi predstavlja usaglašenost karakteristika proizvoda i usluga sa zahtjevima tržišta. U današnjem poslovnom svijetu postoji uvjerenje da konkurencija samo preko kvaliteta može da bude dobar odgovor za poboljšanje plasmana proizvoda i usluga. Kako se tržišta u svijetu povezuju, otvaraju se privredni sistemi zemalja, što omogućuju izvozno opredjeljenim preduzećima da kroz razvoj izvoznih aktivnosti povećaju svoju efikasnost. Izvoz roba i usluga donosi značajnu korist, ali postavlja i određenje zahtjeve pred preduzeća koje oni često nisu u mogućnosti da ispune.

Rezultati istraživanja koje sam u radu prezentovao pokazuju značaj i uticaj uvođenja standarda kvaliteta na kompletno poslovanje preduzeća i na unapređenje njegov najosjetljivije tačke - PRODAJE proizvoda/usluga.

3. Ciljevi i zadaci istraživanja

Osnovni ciljevi koji su definisani u okviru istraživanja odnose se na identifikovanje skupa internih i eksternih faktora koji imaju značajan uticaj na konkurentnost proizvoda, proces prodaje i koncipiranje metodologije za analizu uticaja koji ima uvođenje i implementacija sistema kvaliteta na ovaj proces. Stečena saznanja trebala bi da omoguće efikasniju i efektivniju kontrolu i upravljanje procesom prodaje, odnosno njegovo unapređenje i pokažu na koji način domaća preduzeća mogu da pronađu put do boljih poslovnih rezultata i novih tržišta. Istraživanje treba da pruži odgovor kolika je realna pomoć i korist od uvođenja sistema kvaliteta i objektivne pokazatelje u cilju unapređenja prodaje i izlaska domaćih preduzeća izvan okvira BiH. Posebni ciljevi se odnose na identifikaciju zakonskih obaveza, pravila, procedura i standarda iz domena bezbjednosti proizvoda koje su na snazi u ravijenim zemljama, usklađivanje sa ovim propisima sa stanovišta njihovog uticaja na ostvarivanje konkurentnosti, izvozne aktivnosti i potencijalne probleme koji mogu da se jave u praksi.

Tema rada je veoma aktuelna sa aspekta usklađivanja poslovanja sa međunarodnim normama, zaštite kupaca, potrošača, odnosno klijenata i unapređenja poslovanja preduzeća koja po dolasku multinacionalnih kompanija i povećanja konkurentnosti na domaćem tržištu uviđaju da njihov opstanak, i dalji razvoj zavisi od niza faktora, između kojih sam izdvojio potrebu jačanja i unapređenja funkcije prodaje i izlaska na druga tržišta.

Identifikovanje problema, prepreka i definisanje načina za njihovo rješavanje preko naučno priznatih i primjenjivih metoda i postupaka omogućava primjenu jednog savremenog koncepta za unapređenje realizacije.

4. Polazna hipoteza istraživanja

Po utvđivanju predmeta i ciljeva istraživanja definisana je polazna hipoteza koju treba da istraži i potvrdi rad koji je koncipiran u nastavku, a koja glasi:

„Usvajanje, uvođenje i implementacija međunarodnih standarda kvaliteta doprinosi povećanju konkurentnosti domaćih preduzeća, omogućava im da ispune neophodne preduslove za pristup svjetskom tržištu i značajno utiče na unapređenje prodaje njihovih proizvoda/usluga.“

Činjenica je da sve više domaćih preduzeća prepoznaje mogućnosti i prilike koje se otvaraju plasmanom proizvoda i usluga na globalno tržište i da se suočavaju sa nizom prepreka, tehničkih zahtjeva, normi i (pred)uslova za realizaciju izvoza. Obzirom da su u traganju za putem koji vodi do cilja, u iznalaženja zahtjeva i normi koje trebaju ispuniti, načina na koje to izvesti i gdje to verifikovati uglavnom prepušteni sami sebi, konkurentnost bh preduzeća, proizvoda i usluga, a samim tim i izvozne aktivnosti nisu realizovane u zadovoljavajućoj mjeri.

Unapređenje prodaje kroz procedure i metodologiju za pripremu, provjeru, preispitivanje i dokazivanje sistema kvaliteta zahtjeva unapređenje u pogledu obima, preciznosti, provodljivosti i jednostavnosti primjene. Iz tog razloga potrebna je jedinstvenost i sistematičnost u primjeni metodologije, prije svega u određivanju prioriteta, planiranju, praćenju, kontroli aktivnosti i usklađenosti sa strateškim interesima i ciljevima preuzeća.

5. Metodologija istraživanja

Za vrijeme istraživanja unutar definisanih oblasti korištene su poznate standardne naučnoistraživačke i kombinovane metode: analize i sinteze teorijskih osnova i praktičnih iskustava, metoda apstrakcije i konkretizacije, induktivna i deduktivna metoda, istorijska metoda, statistička metoda, kvalitativna metoda, kao i komparativna analiza podataka i građe vezane za materiju koja se istražuje. Pored navednih metoda korišteni su podaci do kojih sam došao posmatranjem, procjenom i na osnovu ličnih iskustava kroz projekte uvođenja, implementacije, preispitivanja i revizije sistema kvaliteta u domaćim organizacijama. Ovi podaci su prikupljeni, te sređeni, sistematizovani i analizirani „na stolu“. Metode koje su navedene odnose se na teorijske i empirijske kriterije istraživanja i prilagođene su problematici i uslovima istraživanja.

Prilikom istraživanja korišteni su primarni i sekundarni izvori podataka, a riječ je o stručnoj i naučnoj literaturi: stručne i naučne knjige i publikacije, naučni radovi, novinski članci i komentari, članci u časopisima i internet izdanja. Takođe, oslanjao sam se na studije, projekte, godišnje izvještaje, analize i sličnu istraživačku građu iz koje sam crpio odgovarajuće podatke koji se odnose na definisanu problematiku.

Primjena osnovnih naučnoistraživačkih metoda pri proučavanju uticaja koji ima uvođenje i implementacija sistema kvaliteta u poslovne sisteme treba da obezbjedi tačnost rezultata, njihovu praktičnu vrijednost i upotrebljivost. Sistem upravljanja kvalitetom bazira se na kreiranju odgovarajućeg modela koji preko analize zahtjeva normi oblikuje sistem unutar svakog pojedinačnog projekta.