

❧ DVANAESTI NAUČNO STRUČNI SKUP ❧

***SISTEM KVALITETA
USLOV ZA USPEŠNO
POSLOVANJE I
KONKURENTNOST***

ZBORNİK RADOVA

Vrnjačka Banja, 25. – 26.11.2010.godine

**ASOCIJACIJA ZA KVALITET I
STADARDIZACIJU SRBIJE**

**ORGANIZUJE
DVANAESTI NAUČNO STRUČNI SKUP**

**“SISTEM KVALITETA USLOV ZA USPEŠNO
POSLOVANJE I KONKURENTNOST”**

ZBORNİK RADOVA

Vrnjačka Banja, 25. – 26.11.2010 godine

PROGRAMSKI ODBOR

Prof. dr Zoran Punoševac - predsjednik

Prof. dr Slavko Arsovski

Prof. dr Milan J. Perović

Prof. dr Zora Arsovski

Prof. dr Ratko Uzunović

Prof. dr Radomir Bojković

Prof. dr Milan Krstić

mr Spomenka Gligorijević

Prof. dr Miodrag Bulatović

Prof. dr Zdravko Krivokapić

Prof. dr Miloš Jelić

Nebojša Atanacković - Predsjednik UPS

Zoran Seizović - Predsjednik Opštine Vrnjačka Banja

Vladimir Trajković - direktor Poslovne politike

Vera Božić Trefalt - direktor Uprave za bezbednost i zdravlje na radu

ORGANIZACIONI ODBOR

Prof. dr Zoran Punoševac - predsjednik

Prof. dr Slavko Arsovski

Prof. dr Radomir Bojković

Prof. dr Milan Krstić

Nenad Petronijević

Ana Jelenković - organizacioni sekretar

Miloš Punoševac

Vesić Ivan

Zlata Stanković

ZBORNIK RADOVA

Izdavači :

Asocijacija za kvalitet i standardizaciju Srbije

Za izdavače :

Prof. dr Zoran Punoševac
Prof. dr Slavko Arsovski

Tiraž :

150 primeraka

Zbornik uredili :

Prof. dr Zoran Punoševac
Ivan Vesić
Nenad Petronijević

PREDGOVOR

“Oni koji neznaju, neka uče, a koji znaju, neka nalaze zadovoljstva u tome da se podsećaju.”

Asocijacija za kvalitet i standardizaciju Srbije, uz pomoć svih suorganizatora i poklonika kvaliteta, ove godine organizuju dvanaesti naučno stručni skup na temu: “Sistem kvaliteta uslov za uspešno poslovanje i konkurentnost”.

Ovim skupom Asocijacija za kvalitet i standardizaciju Srbije nastavlja tradiciju da seje seme kvaliteta i time unapređuje poslove radnih organizacija.

Održavanje ovog skupa smatramo posebno važnim, jer kao zajednica nalazimo se u tranziciji gde treba da definišemo naše ciljeve, koji ne treba da se zasnivaju na metodama prošlosti, jer uspeh u prošlosti ne implicira uspeh u budućnosti, tj. ne možemo gledati budućnost kao prošlost, jer će budućnost biti drugačija.

Tematske oblasti koje se odnose pre svega na menadžment znanjem, menadžment bezbednošću hrane, menadžment zdravljem i bezbednoću na radu, unapređenje infrastrukture kvaliteta u regionu, QMS u turizmu, QMS u lokalnoj samoupravi, put do poslovne izvrsnosti, razvoj integrisanih menadžment sistema, direktive Evropske Unije i niz drugih koje će biti prezentirane na ovom skupu, nadamo se da će dati svoj puni doprinos unapređenju sistema kvaliteta.

U ime Asocijacije za kvalitet i standardizaciju Srbije, programskog i organizacionog odbora, i u svoje lično ime izražavam zahvalnost autorima i koautorima radova, suorganizatorima, učesnicima i gostima, izlagačima proizvoda, i svim ostalima koji su svojim angažovanjem i prisustvom omogućili da ovaj skup, kao i do sada bude reprezentovan i uspešan.”

Svima koji su i malo doprineli da realizujemo našu viziju

VELIKO HVALA

Predsednik organizacionog odbora

Prof. dr Zoran Punoševac

SADRŽAJ

☛ KVALITET MENADŽMENTA

Prof. dr Slavko Arsovski str. 9

☛ ANALIZA PERFORMANSI SISTEMA ZA UPRAVLJANJE BEZBEDNOŠĆU HRANE: STANJE (iskustva iz prakse) I MOGUĆNOSTI

Radomir Radovanović, Ilija Đekić, Igor Tomašević, Andreja Rajković str. 23

☛ DRUŠTVENO ODGOVORNO POSLOVANJE KAO PREDPOSTAVKA EVROINTEGEACIJA

Vera Božić Trefalt, dipl pravnik str. 35

☛ ULOGA BENČMARKINGA U POSTIZANJU POSLOVNE IZVRSNOSTI

Miloš Jelić str. 43

☛ ENERGETSKA EFIKASNOST U ISO STANDARDIMA I NACIONALNOJ LEGISLATIVI

Doc. dr J. Jovanović, Doc. dr A. Vujović, prof. dr Z. Krivokapić, prof. dr M. Bulatović str. 52

☛ PRAKTIČNA ISKUSTVA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH I METODE UNAPREĐENJA

Prof. dr Zoran Punoševac str. 59

☛ PRIMJENA PROGRAMA HESTIA RISK ZA OHSAS

Dejan Adelsberger, Zdenko Adelsberger str. 66

☛ EKOLOŠKI ASPEKT ODRŽIVOG RAZVOJA PREDUZEĆA U CENTRALNOJ SRBIJI

Aleksandra Kokić Arsić, Jovan Milivojević str. 72

☛ UVODJENJE KONTROLE I SISTEMA KVALITETA U PREDUZEĆIMA KOJA SE BAVE PROIZVODNJOM KAMENOG AGREGATA ZA POTREBE GRADJEVINARSTVA U SKLADU SA ZAHTEVIMA DIREKTIVE CPD89/106/EEC

Branko Ivočić, Ivana Delić - Nikolić, mr Lidija Kurešević str. 78

☛ UNAPREDJENJE IMS-a U PROIZVODNJI I DISTRIBUCIJI TOPLOTNE ENERGIJE

Biljana Stepanović, Slavko Arsovski str. 84

☛ MOGUĆNOSTI I POTREBE AKREDITACIJE TELA KOJA VRŠE SERTIFIKACIJU OSOBA

Bunčić Dragana, inž. za menadžment kvalitetom - specijalista str. 97

☛ PRIMENA SWOT ANALIZE U RECEPTIVNOM TURIZMU

D. Rajković, N. Tonić, I. Milićević, D. Atanasijadiš str. 105

☛ ZNAČAJ ISPITIVANJA HEMIJSKIH ŠTETNOSTI PRILIKOM PROCENE RIZIKA NA RADNOM MESTU I U RADNOJ OKOLINI

Danijela Janković, Maja Veljković, Zoran Milojević str. 112

☛ HACCP U PROIZVODNJI AMBALAŽNOG PROIZVODA

Dimitrijević Aleksandar, Dimitrijević Milka str. 128

☛ ULOGA ORGANIZACIJE U SPROVODJENJU SISTEMA KVALITETA

Doc. dr Srđan Nikezić, dr Miloš Petronijević str. 134

☛ KLJUČNE STAVKE U UPRAVLJANJU KVALITETOM PO HALAL STANDARDU

Doc. dr Šemsudin Plojović, Enis Ujkanović str. 140

☛ UNAPREDJENJE KVALITETA MENADŽMENT PROCESA UVODJENJEM IKT INOVACIJA

dr Ana Skorup, dr Milan Krstić, dr Radomir Bojković, Srđan Skorup str. 147

☞ RAZVOJ TURIZMA SRBIJE U SVETLU NAJNOVIJIH TRENDOVA NA GLOBALNOM TURISTIČKOM TRŽIŠTU	
<i>dr Dragan Momirović, Dr Zorana Milosavljević.....</i>	<i>str. 154</i>
☞ STANDARDIZACIJA I MALA I SREDNJA PREDUZEĆA	
<i>dr Milan Krstić, mr Ivan Krstić.....</i>	<i>str. 171</i>
☞ ODRŽAVANJE I POBOLJŠAVANJE SISTEMA KVALITETA POSLE CERTIFIKOVANJA	
<i>dr Milutin Živković, dipl.ing.maš.</i>	<i>str. 179</i>
☞ KVALITET U ZDRAVSTVENOM TURIZMU	
<i>Dr Nenad Injac, dipl.ing.</i>	<i>str. 185</i>
☞ FAKTORI UTICAJA PROIZVODNIH SISTEMA ZA ZAŠTITU ŽIVOTNE SREDINE I KVALITET PROIZVODA	
<i>dr Srećko Čurčić, v. prof., mr Sandra Milunović, asistent.....</i>	<i>str. 189</i>
☞ UTJECAJ UPRAVLJANJA INTELEKTUALNIM KAPITALOM NA KONKURENTNOST ORGANIZACIJA UPRAVLJANIH KVALITETOM	
<i>dr. sc. Krešimir Buntak; mr.sc. Zdenko Adelsberger.....</i>	<i>str. 195</i>
☞ PROCESNI PRISTUP PROJEKTOVANJU GRADJEVINSKIH ORGANIZACIJA	
<i>Mr Dušan Djurović</i>	<i>str. 201</i>
☞ FAKTOR SNAGE KAO KVANTITATIVNI POKAZATELJ KVALITETA ELEKTRIČNE ENERGIJE U ELEKTROVUČNOM SISTEMU "ŽELEZNICE SRBIJE"	
<i>Gavrilović S. Branislav, Bundalo Zoran.</i>	<i>str.208</i>
☞ KREATIVNOST MENADŽERA KAO FAKTOR UNAPREDJENJA KVALITETA POSLOVNOG SISTEMA	
<i>Dr Goran Arizanović, Dr Milan Krstić, Dr Radomir Bojković</i>	<i>str. 216</i>
☞ PREDNOSTI USPOSTAVE QMS-a U MALIM I SREDNJIM PREDUZEĆIMA PRIMJERI IZ PRAKSE	
<i>Jamila Jaganjac, mr.sc, Mensura Sušić.....</i>	<i>str. 222</i>
☞ INKSPULACIJA I SMANJENJE HAZARDA	
<i>Jelena Milanović, spec. Bratislav Mikarić, mr Spomenka Gligorijević.</i>	<i>str. 229</i>
☞ BENEFITI OD IMPLEMENTACIJE STANDARDA	
<i>Jelena Žugić, Marko Šaranović</i>	<i>str. 236</i>
☞ STATIČKI ELEKTRICITET U SREDINAMA UGROŽENIM EKSPLOZIVNIM SMESAMA	
<i>Ljubomir Dimitrov, Igor Tačkov,Božidar Raković</i>	<i>str. 242</i>
☞ ODRŽIVI RAZVOJ, KVALITET I KONKURENTNOST	
<i>Milosav Đorđević, Srdan Nikezić.....</i>	<i>str. 252</i>
☞ BEZBEDNOST I ZDRAVLJE I NA RADU – VAŽAN ELEMENT U OBZEBEĐENJU KONTINUITETA POSLOVANJA	
<i>M.Šukalo, S. Radojević, M. Jelić, Lj. Kovačević</i>	<i>str. 259</i>
☞ KVALITET KAO PARDIGMA KONKURENTNOSTI	
<i>Maksimović Taljai Ljubinka, Taljai Damir,Domonkoš Tibor.....</i>	<i>str. 266</i>
☞ MENADŽMENT RIZIKOM KAO OSNOVA KVALITETA PROJEKTA	
<i>Miloš Arsić, Nenad Komazec, Goran Glišić.....</i>	<i>str. 271</i>
☞ MENADŽMENT ZNANJEM U DINAMIČNOM OKRUŽENJU	
<i>Miloš Petronijević, Srdan Nikezić.....</i>	<i>str. 278</i>
☞ RESTRUKTURIZACIJA I CERTIFIKACIJA	
<i>Mr Danilo Radoman.....</i>	<i>str. 285</i>
☞ EKOTURIZAM U FUNKCIJI ODRŽIVOG RAZVOJA	
<i>Mr Katarina Kanjevac Milovanović, Jovan Milivojević, Sonja Grubor.....</i>	<i>str. 293</i>
☞ ORGANIZACIJA OPERATIVNE PRIPREME PROIZVODNJE KAO NOSIOCA UPRAVLJANJA PROCESOM PROIZVODNJE	
<i>Mr Predrag Gužina.....</i>	<i>str. 299</i>

IMPLEMENTACIJA CAD/CAM TEHNOLOGIJE U PROCESU PROIZVODNJE DALEKOVODNIH STUBOVA	
Mr Predrag Guzina.....	str. 305
PRIMJER REPREZENTATIVNIH INFORMACIONIH SISTEMA U INOSTRANOJ SAVREMENOJ PRAKSI	
Mr Predrag Guzina.....	str. 314
TEORIJA RIZIKA I PREZENTACIJA REZULTATA RADA	
Mr. sc Zdenko Adelsberger, Dejan Adelsberger.....	str. 317
AMBALAŽNI OTPAD – ASPEKT PRIMENE ZAKONSKIH PROPISA I STANDARDA SERIJE ISO 14001	
Nebojša Smiljković, Vanja Čuljić.....	str. 322
NOVA METODA ZA ISPITIVANJE MEHANIČKO-FIZIČKIH OSOBINA POLIURETANSKIH PANELA KOJA VERODOSTOJNIJE PRESTAVLJA EKSPLOATACIONE USLOVE	
Petar Nikšić, Dragan Vujović.....	str. 328
EVALUACIJA STEČENIH ZNANJA I VEŠTINA U PROCESU OBRAZOVANJA DIZAJNERA	
Ana Aksentijević Jelić.....	str. 334
UTICAJ ORGANIZACIJSKOG PONAŠANJA NA IMIDŽ FIRME	
Prof. dr Zoran Punoševac.....	str. 342
METODE I TEHNIKE POBOLJŠANJA KVALITETA U POŠTANSKOM PREDUZEĆU	
Rade Milićević, Snežana Pešić-Đokić, Ivana Milićević.....	str. 345
UREDBA P6-TA(2009) 0320 O IZMENAMA I POJAŠNJENJIMA DIREKTIVE CPD/89/106/EEC	
Radomir Vasić, Miloš Vasić.....	str. 353
RIZICI U VELIKIM SISTEMIMA I ISO 31000-2009- AUDIT PRAKTIKUM	
Slobodan Radisavljević, Milan Radisavljević.....	str. 359
KVALITET U PROIZVODNJI ROBE I USLUGA	
Srdan Nikezić, Milosav Đorđević.....	str. 367
STANDARDIZACIJA PROCENE RIZIKA U ZAŠTITI LICA, IMOVINE I POSLOVANJA	
Nenad Komazec, dr Miloš Arsić, Goran Glišić.....	str. 374
KVALITATIVNA METODOLOGIJA PROCENE RIZIKA I ISO 31000	
Mr sc Zdenko Adelsberger, dr sc Krešimir Buntak, Dejan Adelsberger.....	str. 382
POREĐENJE RAZLIČITIH KVANTITATIVNIH TEHNIKA PRI KLASIFIKACIJI ZALIHA	
Mr Harun Bronja.....	str. 388
KVALITET POKRETNIH STVARI ZA SISTEM ODBRANE	
Sci Tomislav Đorđević.....	str. 397
TRADICIONALNI I SAVREMENI PRISTUP ANALIZI TROŠKOVA KVALITETA	
Mr Sandra Milunović, dr Aleksandar Marić, prof.dr Ljuboraga Đorđević.....	str. 405
ICT KLASITER KAO FAKTOR POVEĆANJA PROIZVODA I USLUGA	
Vladimir Kleut, Siniša Randić.....	str. 413
ANALIZA MODELA SISTEMA KVALITETA RAZVIJENIH U SERIJI STANDARDA ISO 9000	
Mr Milan Ivanović.....	str. 422
MENADŽMENT I ZNANJE U FUNKCIJI EKONOMSKOG I EKOLOŠKOG ODRŽIVOG RAZVOJA	
Dr Zorana Milosavljević, dr Dragan Momirović, mr Olgica Nestorović.....	str. 428
MODEL UPRAVLJANJA U ODREĐIVANJU OPTIMALNOG PROGRAMA PROIZVODNJE U KONCEPTU LANCA SNABDEVANJA	
Mr Harun Bronja.....	str. 434
DEFINISANJE KVALITETA SA ASPEKTA EVALUACIJE VREDNOSTI RAZVOJA PRIVREDE	
Doc.dr Srdan Nikezić, doc.dr Mirjana Knežević.....	str. 443
ORGANIZACIJA STUDIJA NA DALJINU U VŠSS ZA POSLOVNO INDUSTRIJSKI MENADŽMENT-KRUŠEVAC	
Dr Bojan Milosavljević.....	str. 449



UTJECAJ UPRAVLJANJA INTELEKTUALNIM KAPITALOM NA KONKURENTNOST ORGANIZACIJA UPRAVLJANIH KVALITETOM

dr. sc. Krešimir Buntak; mr.sc. Zdenko Adelsberger⁴⁶

Rezime

Intelektualni kapital je postao ključni čimbenik konkurentske prednosti organizacije. Strukturiran i podijeljen na četiri područja: ljudski kapital, strukturni kapital, relacijski kapital i intelektualno vlasništvo, intelektualni kapital postaje posebno interesantan s aspekta kvalitetnog upravljanja organizacijom uzimajući u obzir zahtjeve sustavnosti i upravljanja cjelinom. U normi ISO 9001 prepoznat je značaj upravljanja resursima, osobito ljudskim kapitalom, kroz točku 6 norme, no ključnu ulogu imaju i u upravljanju procesnom strukturom organizacije budući se niti jedan poslovni proces ne može opisati i njime upravljati bez definiranih mehanizama tj. resursa.

Ključne riječi: intelektualni kapital, ljudski kapital, sustavi upravljanja kvalitetom, organizacija, konkurentnost, upravljanje

1. UVOD

Intelektualni kapital je postao ključni čimbenik konkurentske prednosti organizacije. Strukturiran i podijeljen na četiri područja: ljudski kapital, strukturni kapital, relacijski kapital i intelektualno vlasništvo[1], intelektualni kapital postaje posebno interesantan s aspekta kvalitetnog upravljanja organizacijom uzimajući u obzir zahtjeve sustavnosti i upravljanja cjelinom. U normi ISO 9001 prepoznat je značaj upravljanja resursima, osobito ljudskim kapitalom, kroz točku 6 norme, no ključnu ulogu imaju i u upravljanju procesnom strukturom organizacije budući se niti jedan poslovni proces ne može opisati i njime upravljati bez definiranih mehanizama, odnosno resursa. Cilj rada je uspostaviti vezu između organizacijeupravljanje kvalitetom, zahtjevima za upravljanjem intelektualnim kapitalom i njihovom utjecaju na konkurentnost.

2. INTELEKTUALNI KAPITAL I KONKURENTNOST

Koncept intelektualnog kapitala pojavio se početkom devedesetih godina dvadesetog stoljeća kad je tržišna vrijednost poduzeća počela višestruko nadilaziti njegovuknjigovodstvenu vrijednost ukupne materijalne i financijske imovine. Premda su se nekaistraživanja provodila i prije,

⁴⁶dr.sc. Krešimir Buntak, Državni zavod za mjeriteljstvo Republike Hrvatske, Zagreb, ured.ravnatelja@dzm.hr
mr.sc. Zdenko Adelsberger, Bluefield d.o.o., Zagreb

revoluciju na području proučavanja intelektualnog kapitala izazvao je Thomas A. Stewart (eng.), i danas jedan od vodećih istraživača na tom području, udarivši temelje novom konceptu.

Stewart definira intelektualni kapital kao:

„Znanje, vještine i sposobnosti zaposlenih; od istraživačkog tima pa sve do manualnih radnika koji su razvili tisuću različitih načina za poboljšanje efikasnosti poduzeća. Intelektualni kapital je kolaboracija; zajedničko učenje poduzeća i njegovih klijenata, kojastvara čvrstu sponu između njih i koja osigurava njihovu dugoročno uspješnu poslovnu suradnju.“

Istraživači na području obranjivih konkurentnih prednosti poduzeća došli su do zaključka daje ono što neko poduzeće zna, način na koji to svoje znanje koristi i brzina kojom može usvojiti nova znanja jedino što poduzeću danas daje trajno obranjivu konkurentnu prednost. Međutim, iako se i većina menadžera suvremenih, znanjem – intenzivnih, poduzeća slaže ključnom ulogom znanja kao izvora konkurentne prednosti, mali broj ih zna kako na efikasan način pronaći to znanje unutar svojih poduzeća te kako ga upotrijebiti i upravljati njime u funkciji stvaranja nove vrijednosti tj. kako to znanje pretvoriti u svoj intelektualni kapital. Pritom je ključno shvatiti da dokle god nismo stvorili višak vrijednosti, odnosno kapitalizirali intelektualni kapital, do tada je on samo potencijal koji, zbog neadekvatnog upravljanja njime, generira trošak. Izraz "intelektualni" označava da je izvor tog kapitala intelekt tj. znanje u različitim oblicima, a susrećemo se s njegova dva pojavna oblika:

Materijalnim → u obliku planova, nacрта, patenata, licenci, baza podataka, priručnika, poslovnika, korporacijskih standarda, kompjutorskih programa, itd. (Explicit Knowledge (eng.)).

Nematerijalnim → koji je u glavama zaposlenih (znanje, vizije, sposobnost djelovanja, rješavanja problema, vodstvo, kultura, iskustvo, ...), a u literaturi se naziva skriveno znanje (Tacit Knowledge (eng.)).

Osim znanja zaposlenih (ljudski kapital) teorija intelektualnog kapitala temeljena je i na strukturalnom i kapitalu klijenata (Bontis; Edvinsson i Malone; Roos; Stewart)[2], a kao četvrti temeljni aspekt čini intelektualno vlasništvo koje je zbog svog sve većeg značaja izašlo iz strukturnog kapitala (Buntak)[1]. Ključno je za intelektualni kapital da on ima ulogu potencijala stvaranja viška vrijednosti u organizaciji koji će se ostvariti upravo onoliko koliko će se uspješno i upravljati intelektualnim kapitalom.

3. STRUKTURA INTELEKTUALNOG KAPITALA

Danas najpoznatiju podjelu intelektualnog kapitala razvio je Leif Edvinsson koji promatra intelektualni kapital kao zbroj ljudskog, strukturnog i potrošačkog kapitala, interakcija kojih stvara vrijednost za poduzeće. Prema njoj tri osnovna elementa intelektualnog kapitala jesu: a) Ljudski kapital – predstavlja različita znanja, vještine, sposobnosti i iskustvo zaposlenih kojima se oni koriste u poslovnom procesu.

b) Strukturni kapital – nastaje transformacijom ljudskog kapitala, a obuhvaća različite neopipljive elemente, kao što su organizacijska struktura, rutine, poslovni procesi, običaji, baze podataka, sustavi, i intelektualno vlasništvo, kao što su patent i licence.

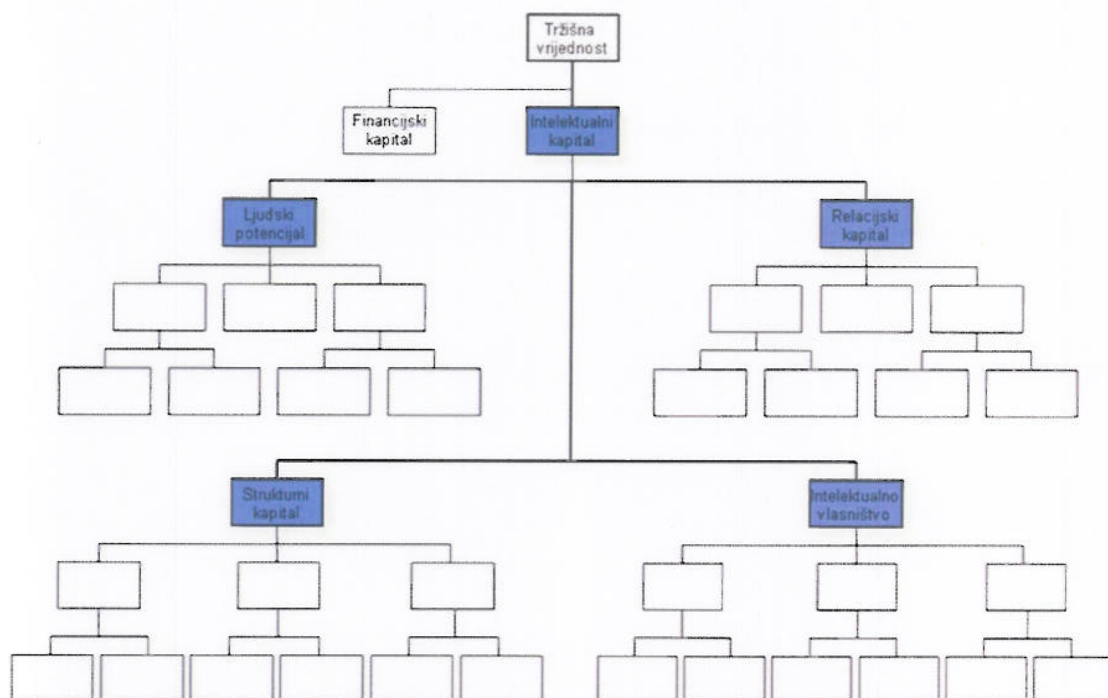
c) Potrošački kapital – koji obuhvaća odnose i veze s potrošačima, tj. s kupcima, ali i s dobavljačima i distributerima čiji smo mi potrošači. Također on uključuje i imidž, brand i identitet poduzeća na tržištu.

Sam Edvinsson zajedno sa svojim timom kao voditelj projekta razvio je u švedskoj osiguravajućoj kompaniji Skandia model praćenja intelektualnog kapitala nazvan Skandia Navigator. Radi boljeg uvida u specifične činitelje svojeg uspjeha i radi mogućnosti

njihov redovitoga praćenja i unapređenja, razvijena je shema tržišne vrijednosti kompanije i kritičnih faktora koji tu tržišnu vrijednost stvaraju.

Uzimajući u obzir sve do sad definirane podjele i strukture intelektualnog kapitala s jedne strane i značaj područja intelektualnog vlasništva, kao područja koje u današnje vrijeme dinamičnog okruženja stvara ključnu komparativnu prednost, intelektualno vlasništvo jenužno izdvojiti kao zasebnu cjelinu (Buntak)[1]. Stoga podjela intelektualnog kapitala (slika 2.1) koja se analizira unutar ovog rada ima strukturu koja se dijeli na:

1. Ljudski kapital
2. Strukturni (ili organizacijski) kapital
3. Relacijski (ili potrošački) kapital
4. Intelektualno vlasništvo



Slika 2.1 Struktura intelektualnog kapitala, Izvor: K.Buntak: Definiranje ključnih parametara i modela upravljanja intelektualnim kapitalom u organizaciji, Disertacija, 2010

Unutar ove četiri cjeline nalazi se dvanaest područja s ukupno dvadeset dijelova koji sadrže više od tristo različitih faktora intelektualnog kapitala koji su ključni za njegovo praćenje, mjerenje i upravljanje.

4. UTJECAJ INTELEKTUALNOG KAPITALA NA KONKURENTNOST ORGANIZACIJE

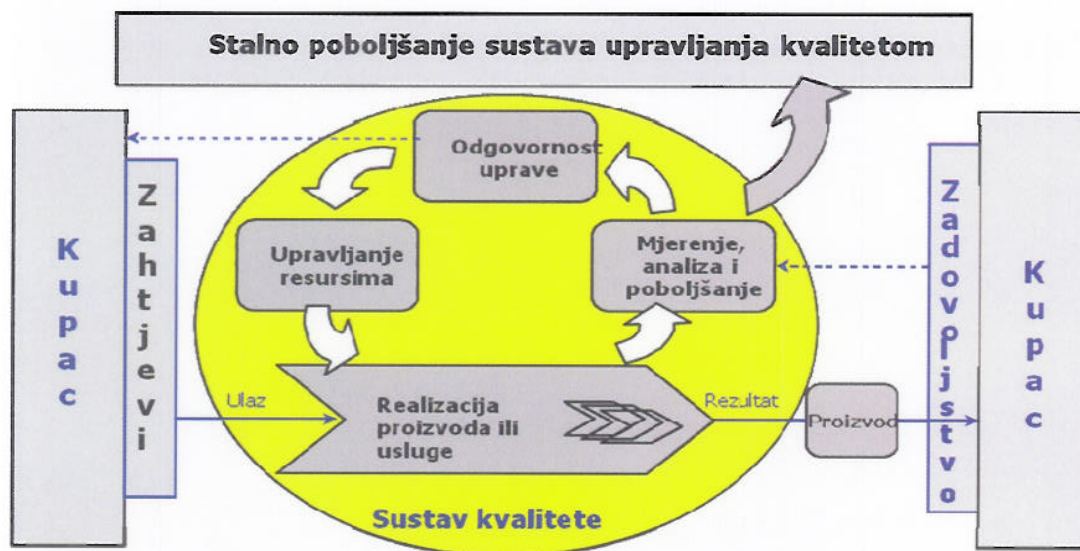
Ključna karakteristika svake uspješne organizacije koja želi opstati na tržištu je konkurentskaprednost koja postoji kada je poduzeće djelotvornije i uspješnije od

konkurenata. Ukoliko poduzeće želi stvoriti konkurentsku prednost, ono mora znati načine kako proizvesti konkurentsku prednost. Dok je prijašnja ekonomska znanost poučavala da poduzeća u svomokruženju trebaju uočiti postojanje resursa koje bi iskoristila u konkurentskoj borbi, nova ekonomska znanost tvrdi da se konkurentske prednosti ne pronalaze u okruženju nego se proizvode. Na taj način svako poduzeće može proizvesti konkurentsku prednost bilo kada i bilo gdje. "Stara ekonomija" je osnove svoje konkurentske sposobnosti nalazila u jeftinoj radnoj snazi, sirovinama, energiji, tehnologiji, mehanizaciji, a kasnije i automatizaciji, dok "nova ekonomija" svoju konkurentnost temelji na visokim tehnologijama, znanju i inovacijama, novom (globalnom) povezivanju (umrežavanju) i strateškom udruživanju krupnih poduzeća - multinacionalnih i transnacionalnih kompanija i korporacija. Konkurentska prednost poduzeća tako počiva na brendovima (tržišnim markama), reputaciji/imidžu/identitetu poduzeća, patentima, zaštitnim znacima (trademarks), standardima i dizajnu (kao oblicima intelektualnog vlasništva), te odnosima sa zaposlenicima, kupcima, dobavljačima i ostalim poslovnim partnerima. Zahtjevno je i gotovo nemoguće ponavljati i kopirati proces stvaranja dugoročnih odnosa između poduzeća i njegovih potrošača i poslovnih partnera, kao ni unutar poduzeća među zaposlenicima i menadžmentom. Rezultati tog procesa, poput lojalnosti, povjerenja i reputacije nisu mobilni i nije ih moguće kupiti, te stoga oni postaju vrijedni izvori za postizanje konkurentske prednosti poduzeća. Još jedan važan mehanizam stvaranja konkurentske prednosti također je: unaprjeđenje kvalitete, uvođenje inovacija i razvijanje aktivnosti istraživanja i razvoja. Inovacije, to jest, uvođenje novih ili usavršenih proizvoda i procesa koji su za poduzeće novi vrlo su dobar pokazatelj unutrašnje poduzetničke dinamike poduzeća. Rezultati procesa inovacija jesu patenti, kapital koji je moguće zaštititi od kopiranja od strane konkurencije, te na taj način osigurati održivu konkurentsku prednost.

Održiva konkurentska prednost cilj je svakog poduzeća, jer osigurava iznadprosječnu dobit koja osigurava ono što je imperativ u današnjem konkurentnom poslovnom svijetu: samoodržanje, te stalni rast i razvitak gospodarskog subjekta – poduzeća. Može se reći da je upravo održiva konkurentska prednost rezultat kontinuiranog uspješnog upravljanja intelektualnim kapitalom u organizaciji.

5. ZAHTJEVI NORME ISO 9001 S ASPEKTA INTELEKTUALNOG I LJUDSKOG KAPITALA

Norma ISO 9001 s aspekta intelektualnog i ljudskog kapitala dotiče to područje direktno i indirektno kroz zahtjeve za upravljanje resursima u točki 6 norme i kroz model procesno utemeljenog sustava upravljanja kvalitetom (slika 3.1).



Slika 3.1 Model procesno utemeljenog sustava upravljanja kvalitetom

U točki 6 norme koja govori o upravljanju resursima decidirano se traži (slika 3.2):

6 Upravljanje resursima

6.1 Osiguravanje resursa

Organizacija mora odrediti i osigurati resurse potrebne da:

- a) primjeni i održava sustav upravljanja kvalitetom i trajno poboljšava njegovu djelotvornost, i
- b) poveća zadovoljstvo kupca ispunjavajući zahtjeve kupca.

Slika 3.2 Izvadak iz norme ISO 9001 poglavlje 6

i osobito je prepoznat značaj ljudskog resursa, odnosno ljudskog kapitala što se vidi u posebno definiranoj točki 6.2 koja govori o ljudskom resursu (slika 3.3).

6.2 Ljudski resursi

6.2.1 Općenito

Osobe koje izvedu poslove koji utječu na sukladnost sa zahtjevima proizvoda moraju biti kompetentne temeljem odgovarajuće izobrazbe, osposobljavanja, vještina i iskustva.

NAPOMENA : Na sukladnost sa zahtjevima proizvoda može se utjecati neposredno ili posredno od strane osoba koji obavljaju bilo koji posao unutar sustava upravljanja kvalitetom.

6.2.2 Kompetencije, osposobljavanje i svijest

Organizacija mora:

- a) utvrditi potrebne kompetencije za osobe koje izvode poslove koji utječu na sukladnost sa zahtjevima proizvoda,
- b) gdje je primjenjivo, osigurati osposobljavanje ili poduzeti druge radnje za postizanje potrebne kompetentnosti,
- c) vrednovati djelotvornost poduzetih radnji,
- d) osigurati da su osobe svjesne važnosti i značaja njihovih aktivnosti te načina na koji pridonose ostvarivanju ciljeva kvalitete, i
- e) održavati odgovarajuće zapise o izobrazbi, osposobljavanju, vještinama i iskustvu

Slika 3.3 Izvadak iz norme ISO 9001 poglavlje 6.2

Uzimajući u obzir sve do sada izrečeno bez sumnje se može reći da postoji značajna veza sustava upravljanja kvalitetom i upravljanja ljudskim kapitalom kao sastavnim dijelom intelektualnog kapitala.

6. ZAKLJUČAK

Uzimajući u obzir sve podatke i činjenice dane u ovom radu sa sigurnošću se može reći da postoji vrlo snažna veza između upravljanja intelektualnim kapitalom i konkurentnosti organizacija i poduzeća. Na tu činjenicu ukazuje i norma ISO 9001 koja je prepoznala značaj intelektualnog kapitala i to posebno u dijelu ljudskog kapitala za koji jednoznačno traži dokaze o upravljanju tim vrlo značajnim dijelom organizacije. Iz tog razloga razvoj sustav upravljanja kvalitetom, kao i nove revizije norme morat će sagledati područje intelektualnog kapitala u cijelosti i ukazati na njegov značaj zbog sve većeg njegovog utjecaja na ukupnu konkurentnost i održivost upravljanja, a time i ukupnu kvalitetu.

LITERATURA

- [1] K.Buntak: Model definiranja i upravljanja ključnim parametrima intelektualnog kapitala u organizaciji, Disertacija, EFSA, Sarajevo, 2010
- [2] M. Kolaković: Teorija intelektualnog kapitala, Ekonomski pregled, 54 (11-12) 925-944, 2003
- [3] HRN EN ISO 9001:2008