



METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA KOMPETENCIJA MENADŽERA ZA PRIMENU STANDARDIZACIJE U POSLOVNOM SISTEMU

METHODOLOGY OF COMPETENCE RESEARCH OF MANAGERS FOR USE OF STANDARDIZATION IN BUSINESS SYSTEM

Ivan Krstić¹, Milan Krstić², Srđan Skorup³

Rezime: Na konkurentnost poslovnih sistema koji nameravaju da posluju na globalnom tržištu, veliki uticaj pokazuje globalizacija, jer se od njih zahteva harmonizaciju međunarodnih propisa koja dalje rezultira u međunarodnim standardima, čime se pruža pomoć u komunikaciji. Koristi od standardizacije su značajne i tiču se standarda proizvoda i međunarodne standardizacije. Za korišćenje standardizacije u poslovnim sistemima najodgovorniji su njihovi menadžeri. Zato je od važnosti da menadžeri ovladaju kompetencijama, neophodnim za korišćenje standarda i standardizacije, a što u našim uslovima najčešće nije slučaj, jer standardizacija nije sadržaj studijskih predmeta studija menadžmenta, pa to treba da bude predmet dopunskog obrazovanja menadžera. Da bi se sprovedo adekvatno dopunsko obrazovanje menadžera potrebno je najpre da se utvrdi, u kojoj meri menadžeri vladaju neophodnim znanjima i veštinama za primenu standardizacije. Stoga se u ovom radu prezentuje metodologija istraživanja za ocenu kompetencija menadžera za primenu standardizacije u poslovnom sistemu. Podlogu za sakupljanje podataka predstavlja prethodno osmišljen upitnik koji obuhvata relevantna područja istraživanja standardizacije, i to: poslovne sisteme u kojima rade menadžeri, selektovane menadžere, značaj standardizacije, poznavanje primene standarda, troškove kupovine standarda, složenost standarda, implementaciju standarda, usaglašenost ispitivanja i sertifikacije, učešće i zastupljenost u procesu razvoja standarda, kao i dostupnost standarda na maternjem jeziku. Plan je da se anketiranje obavi ličnim kontaktom anketara sa menadžerima, a unos podataka u Excel datoteku sprovede preko google dokumenta. Od istraživanja, koje je u toku, očekuje se da pruži odgovor na trenutni nivo kompetencija menadžera u pogledu mogućnosti korišćenja standardizacije.

Cljučne reči: metodologija, istraživanje, standardizacija, menadžer, poslovni sistem

Abstract: Globalization has a great influence on competitiveness of business systems that intend to make business on the global market. This is because it is expected from them to synchronize mutual regulations, which results with international standards that improve communication. Benefits of standardization are important, and they concern production standards and international standardization. Managers are the most responsible ones for usage of standardization in business systems. That is why it is very important for a manager to have competences Dr necessary for usage of standards and standardization, which is not usually the case in our conditions. This happens because standardization is not a regular subject on the studies of management, and it thus has to be the issue of additional education of managers. In order to conduct the adequate additional

¹ mr Krstić Ivan, Direktor, Institut za standardizaciju Srbije, Beograd i član Komiteta za zemlje u razvoju pri ISO/DEVCO/CAG, ivan.krstic@iss.rs,

² dr Krstić Milan, vanr. prof. Visoka škola za poslovnu ekonomiju i preduzetništvo, Vojvode Vlahovića 35 b, Beograd, mykrstic@gmail.com,

³ mr Skorup Srđan, predavač, Visoka škola za poslovno industrijski menadžment, Kosančićeva 4, Kruševac, srdjan.skorup.ss@gmail.com.

education of managers, first of all it is necessary to determine to what extent managers use required knowledge and skills for the use of standardization. In this paper, therefore, we will present methodology of research for evaluation of competence of managers for use of standardization in business system. The base for data collection is previously designed questionnaire which encompasses the relevant areas of standardization research. These areas are: business systems where managers work, selected managers, the importance of standardization, knowledge of standards application, expenses of standards purchase, complexity of standards, implementation of standards, compatibility of testing and certification, participation in the process of development of standards and availability of standards in mother tongue. The managers will conduct the poll by communicating in person with respondents. Input of the data in excel data base will be done via google document. From the research in progress it is expected to give the answers about current level of competence of managers, in regard to ability for use of standardization

Key words: methodology, research, standardization, manager, business system.

1. UVOD

Globalizaciju kao fenomen savremenog doba, reprezentuje proces konvergencije čovečanstva u jedinstveni zajednički ekonomski, politički i kulturni prostor, koji odlikuje: rast međusobnih veza, broja i raznovrsnosti učesnika; kao i diskontinualne promene [1]. U okviru ekonomskog prostora, globalizacija ima uticaja na trgovinu (razmenu roba i usluga), a posebno na globalnu (realizuje se izvan nacionalnih i regionalnih granica), jer zahteva harmonizaciju međunarodnih propisa, i uslovljava međunarodnu standardizaciju, koja dalje rezultira u međunarodnim standardima. Međunarodni standardi olakšavaju ekonomsku, naučnu i tehničku saradnju na globalnom nivou, i postaju efektivan instrument za regulisanje tržišta, za uklanjanje barijera slobodnoj trgovini, odnosno za smanjenje ili oslobađanje od rutinskih zadataka. Uopšteno govoreći standardi pružaju neophodnu pomoć u komunikaciji između privrede, tehnologije, nauke, državne uprave i javnih službi, čime doprinose ukupnom ekonomskom rastu.

Standardizacija predstavlja proces u kome učestvuju predstavnici zainteresovanih strana (ekonomskog sektora, preduzeća, potrošača, javne administracije, nauke, i dr.) na pripremi i usvajanju standarda.

Koristi od standardizacije za sve zainteresovane strane su nesumnjive i mogu se razmatrati sa stanovišta: standarda proizvoda i međunarodne standardizacije. [2]

Sa stanovišta *standarda proizvoda* koristi se ogleđaju u smanjenju vrsta, zamenljivosti i dostupnosti proizvoda:

- smanjenje vrsta proizvoda uvećava ekonomske efekte jer dovodi do smanjenja troškova pridruženih delova i operacija;
- zamenljivost proizvoda uvećava produktivnost i snižava troškove proizvodnje, čiji se efekti direktno prenose na korisnika kao rezultat povećane konkurencije.

Zamenljivost proizvoda je od posebne važnosti za montažu, instaliranje, održavanje, i popravke, pri čemu se polazi od pretpostavke optimalnih zaliha odgovarajućeg broja vrsta komponenti, a što znači kraći rokovi i manje kapitala sa korisničke strane.

Sa stanovišta *međunarodne standardizacije* najznačajnije koristi od standardizacije su:

- poboljšanje u univerzalnoj tehničkoj komunikaciji i međusobnom razumevanju;
- olakšavanje međunarodne razmene dobara i usluga;
- uklanjanje tehničkih prepreka u trgovini;
- transfer tehnologije.

Navedene koristi nameću potrebu da se standardi i standardizacija primenjuju u poslovnim sistemima, a za njihovu primenu najodgovorniji su menadžeri tih poslovnih sistema. Iz tih razloga je od posebne važnosti da menadžeri u punoj meri ovladaju primenom standarda i standardizacije u poslovnom sistemu. Međutim, to najčešće nije slučaj, budući da izučavanje standarda i standardizacije, kao studijskih predmeta obično nije sastavni deo većine kurikuluma studija menadžmenta, pa oblast standarda i standardizacije treba da bude predmet dopunskog obrazovanja menadžera. Da bi se sprovedo adekvatno dopunsko obrazovanje menadžera potrebno je najpre da se utvrdi, u kojoj meri menadžeri vladaju neophodnim znanjima i veštinama za primenu standarda i standardizacije. Stoga se

u ovom radu prezentuje metodologija istraživanja za ocenu kompetencija menadžera za primenu standarda i standardizacije u poslovnom sistemu.

2. PROJEKTOVANJE ISTRAŽIVANJA KOMPETENCIJA MENADŽERA ZA PRIMENU STANDARDIZACIJE U POSLOVNOM SISTEMU

Metodologija istraživanja kompetencija menadžera za primenu standarda i standardizacije u poslovnom sistemu obuhvata *dizajn istraživanja* (predmet, cilj i hipoteze istraživanja), *definisanje uzorka za istraživanje*, *kreiranje upitnika*, *empirijski rad* (način prikupljanja podataka na terenu), *obradu podataka*, i na kraju *analizu podataka*. Koncept navedenog modela istraživanja se u daljem tekstu bliže pojašnjava.

DIZAJN ISTRAŽIVANJA

Predmet istraživanja je ocena kompetencija menadžera za primenu standarda i standardizacije u poslovnom sistemu.

Cilj istraživanja je identifikovanje relevantnih faktora od kojih zavise kompetencije menadžera za primenu standarda i standardizacije u poslovnom sistemu.

Hipoteza istraživanja je da postoji mogućnost merenja identifikovanih relevantnih faktora, kao i stepena njihovog uticaja.

Metod istraživanja koji se predlaže je statistički metod, baziran na prikupljanju podataka koje se zasnova na reprezentativnom uzorku ispitanika iz poslovnih sistema, putem prethodno osmišljenog upitnika, a kojim su obuhvaćena relevantna područja istraživanja. Ispitanike predstavljaju menadžeri različitog hijerarhijskog nivoa iz slučajno odabranih poslovnih sistema.

UZORAK

Za istraživanje se planira korišćenje stratifikovanog slučajnog uzorka [3]. Praksa ukazuje, da je uzorak dovoljno reprezentativan ukoliko po obimu čini 10% ukupne istraživane populacije, pa se na osnovu njega izvedeni zaključci mogu, sa velikim stepenom verovovanoće, smatrati validnim za celokupnu istraživanu populaciju. Procena je, da bi za ispunjenje navedenog kriterijuma, bilo neophodno istraživanjem obuhvatiti približno 100 ispitanika, menadžera (različitih hijerarhijskih nivoa), a koji rade unutar ispitivanih poslovnih sistema iz okvira različitih privrednih delatnosti, kao i iz različitih mesta iz Republike Srbije.

DEFINISANJE UPITNIKA

Osnovu modela ovog istraživanja predstavlja *upitnik* kojim su obuhvaćena relevantna područja istraživanja, dimenzije i varijable. Relevantna područja istraživanja su sledeća: poslovni sistemi u kojima rade menadžeri, selektovani menadžeri, značaj standardizacije, poznavanje primene standarda, troškovi kupovine standarda, složenost standarda, implementacija standarda, usaglašenost ispitivanja i sertifikacije, učešće i zastupljenost u procesu razvoja standarda, dostupnost standarda na maternjem jeziku. U Tabeli 1. prikazana su navedena područja istraživanja sa pripadajućim dimenzijama.

Tabela 1. Relevantno područje istraživanja sa pripadajućim dimenzijama

Relevantno područje istraživanja	Dimenzije
poslovni sistemi	poslovni sistem u kome rade menadžer i izvršilac
selektovani menadžeri	selektirani menadžeri
značaj standardizacije	Važnost EU standarda za poslovni sistem (PS)
	Inicijator primene standarda u PS
	Učestalost potreba za informacijama o novim standardima koji imaju uticaja na poslovanje PS
	Kvantifikovanje kupljenih standarda i tehničkih propisa u zadnje tri godine u PS
	Ocena zakonodavne usklađenosti tržišta (Srbije) sa tehničkim standardima EU

	Ocena korisnosti usklađivanja nacionalnih (srpskih) tehničkih propisa sa odgovarajućim iz EU
	Poznavanje mehanizma za ostvarivanje slobodnog protoka robe (dobara) na jedinstvenom Evropskom tržištu
	Koristi koje nastaju ako se srpski standardi usaglase sa odgovarajućim evropskim, odnosno međunarodnim standardima (uvećanje konkurentnosti firme, unapređenja marketinga, unapređenja trgovine, unapređenje proizvoda/usluge, unapređenje procesa (proizvodnog ili drugog), lakša prodaja proizvoda/usluge, lakša nabavka)
poznavanje primene standarda	Ocena važnosti standarda i standardizacije
	Glavni izvori informacija o novim standardima i tehničkim propisima PS
	Dostupni izvori informacija u vezi sa standardima i standardizacijom
	Primana standarda u PS
	Poteškoće u identifikovanju standarda ili grupe standarda koji se odnose na proizvode ili procese PS
troškovi kupovine standarda	Troškovi nabavke (kupovine) standarda
složenost standarda	Standardi odgovaraju PS kao korisniku u pogledu forme i formulacije
	Standardi koji se koriste u PS kao korisnici razumljivi su i jasno uređeni
implementacija standarda	pronalaženje odgovarajućeg standarda složenost standarda složenost tehničkih specifikacija pozivanja na veliki broj drugih standarda troškovi nabavke (kupovine) standarda troškovi donošenja standarda razumljivost stila primenjenog jezika standarda standardi na stranom jeziku teškoća u dobijanju sertifikacije u skladu sa standardima
usaglašenost ispitivanja i sertifikacije	Sposobnost PS da proceni primenljivost standarda sa stanovišta sprovođenja eksterne provere i ocenjivanja usaglašenosti sa standardima
	Sposobnost PS da proveri ispunjavanje svih zahteva svojih glavnih procesa (proizvodnje, usluga i dr.) u pogledu njihove saglasnosti sa standardima koji se odnose na taj proces:
	Značaj neke od evropskih direktiva «Novog pristupa» (na primer CE znak proizvoda) za PS
	Značaj troškova CE znaka proizvoda za PS
	investiranje u neko testiranje, mernu opremu ili u dodatno vreme osoblja u skladu sa standardom proizvoda
	Sposobnost PS da proceni primenljivost standarda sa stanovišta sprovođenja eksterne provere i ocenjivanja usaglašenosti sa standardima
učešće i zastupljenost PC u procesu razvoja standarda	aktivno učešće PS u komisijama za standarde u Institutu za standardizaciju Srbije, u postupku donošenja srpskih standarda i srodnih dokumenata:
	zainteresovana PS za učešće u radu komisija za standarde u kojima se razvijaju i usvajaju pojedini novi standardi
	Za PS glavne prepreke za učešće u radu komisija za standarde u kojima se razvijaju i usvajaju pojedini novi standardi
dostupnost standarda na maternjem jeziku	U kojoj meri je za PS značajno da se međunarodni i/ili evropski standardi proglase za srpske standarde i objave na srpskom jeziku

EMPIRIJSKI RAD

Način praktičnog prikupljanja podataka na terenu je planiran da se realizuje putem ličnog kontakta anketara sa selektovanim menadžerima, a unos tako prikupljenih podataka bi se sprovodio na licu, u za to posebno kreirane obrasce, odmah tokom anketiranja, a podaci bi se kasnije preneli u veb upitnik, koji je za ovu svrhu kreiran u okviru google dokumenta (slika 1), čime je omogućeno da se podaci direktno slivaju u zajedničku bazu podataka istraživanja, uz mogućnost njihovog izvoza u Excel datoteku.



Slika 1. Inserti iz web upitnika

OBRADA PODATAKA

Planirano je da se obrada prikupljenih podataka zasniva prevashodno na deskriptivnoj statistici, koja obuhvata sledeće aktivnosti

- grupisanje i sređivanje statističkih podataka,
- prikazivanje statističkih podataka, i
- određivanje osnovnih pokazatelja statističkih serija.

Za prikazivanje rezultata istraživanja primeniće se osnovni oblici statističke analize podataka, kao što su distribucija učestalosti (distribucija frekvencija), relativna frekvencija, validni procenat i kumulativni procenat, a statistički podaci će se prikazati tabelarno i grafički. Od grafičkih prikaza koristiće se histogram (za prikaz distribucije frekvencije i distribucije relativne frekvencije), grafikon „pita“ i polarni (linijski) dijagram.

Osnovne mere statističkih serija, koje će biti korišćene pri prikazivanju rezultata istraživanja su:

- srednje vrednosti ili mere centralne tendencije (aritmetička sredina, modus, medijana),
- mere varijacije ili mere disperzije (standardna devijacija, opseg)
- mere oblika rasporeda (mera asimetrije, mera spljoštenosti).

ANALIZA PODATAKA

Nakon sprovedene statističke obrade podataka sprovedeće se analiza podataka, na osnovu čega će se konstatovati u kojoj meri je ispunjen cilj istraživanja, potvrditi ili opovrgnuti hipoteze istraživanja.

3. UMEŠTO ZAKLJUČKA

U radu je u skraćenom obimu prezentovana metodologija istraživanja razvijena za ocenu kompetencija menadžera za primenu standarda i standardizacije u poslovnom sistemu, koja obuhvata

sve neophodne elemente istraživanja, kao što su: dizajn istraživanja, definisanje uzorka, kreirani upitnik, planirani empirijski rad i planiranu obradu podataka.

Svrha istraživanja je da pruži metodološku osnovu, odnosno teorijsku osnovu za kreiranje budućeg dopunskog obrazovanja menadžera u pogledu sticanja neophodnih kompetencija za primenu standarda i standardizacije u poslovnom sistemu.

Naredna faza u realizaciji istraživanja prema, prezentovanoj metodologiji, je sprovođenje empirijskog rada, odnosno prikupljanje podataka na terenu u skladu sa dizajnom istraživanja.

Navedeno istraživanje treba najpre da pruži odgovor na trenutno stanje u kojoj meri menadžeri PS vladaju neophodnim znanjima i veštinama za primenu standarda i standardizacije, kako bi se na osnovu njega moglo da definiše nivo i sadržaj dopunskog obrazovanja za unapređenje kompetencija menadžera.

Predstavljeno istraživanje je u toku, a rezultati istraživanja biće objavljeni u okviru narednih stručnih radova.

LITERATURA

1. Parker B., (2005), Introduction to Globalization & Business, SAGE Publications, London, Thousand Oaks, New Delhi,
2. Villaseca P., Benefits of Standardization.ppt, preuzeto sa interneta 26.03.2010. godine,
3. Bojković R., Krstić M., Skorup A., 2011., Model istraživanja potreba menadžera za dopunskom edukacijom iz menadžmenta, VII majnska konferencija o strategijskom menadžmentu sa međunarodnim učešćem, 26.-28.05.2011., Zaječar,
4. Vuković, M., Živković, Ž., 2010., Metodologija naučnog istraživanja, Izdavački centar za industrijski menadžment plus, Kruševac,
5. Krstić M., Krstić I., 2010., Standardizacija i mala i srednja preduzeća, XII naučno-stručni skup, "Sistem kvaliteta za uspešno poslovanje i konkurentnost", Vrnjačka Banja 25.-26.11.2010. godine, str. 171-177.