

KVALITET I KONKURENTNOST

QUALITY AND COMPETITIVENESS

Ružica Milovanović
Ekonomski fakultet
Kragujevac
Republika Srbija

REZIME

U uslovima poslovanja koje karakteriše integracija tržišta i nastojanje globalne konkurencije, zahteva se maksimalna mobilnost. Važan alat konkurentnosti je kvalitet i zato je značajan deo strategije. Kvalitet proizvoda i usluga čini presudan tržišni faktor. Sve izraženije promene u zahtevima potrošača, težnja ka skraćivanju životnog veka proizvoda, razvoj informacionih i komunikacionih tehnologija, opredeljuju dinamiku održivosti proizvoda na tržištu. Tako se definisanjem novih uslova u oblasti kvaliteta proizvoda i usluga stiču liderske pozicije. Obaveza svakog proizvođača je da isporuči kvalitetnu i bezbednu hranu. Iz tih razloga, upravljanje rizicima postaje strukturni element tehnologije upravljanja i zadataka menadžmenta. Takođe, revizija normi serije ISO 9001 i ISO 14001 ima za cilj stvaranje novog pravnog okvira koji treba da omogući maksimalnu konkurentnost na globalnom tržištu. Put inovativnog napretka predstavljen je ovim materijalom. Rad predstavlja stručnu analizu, koja ukazuje na to da se samo na bazi razvoja i primenom znanja mogu unaprediti standardi kvaliteta. Njihovom implementacijom se dobijaju kvalitetnija proizvodnja i poslovanje, što omogućava implementu lakši put ka liderskoj poziciji na tržištu.

Ključne reči: standardi kvaliteta, bezbednost hrane, menadžment kvaliteta, konkurentnost, liderstvo

ABSTRACT

In terms of business, that is characterized by integration of markets and existence of global competition, maximum mobility is required. An important tool of competitiveness is quality, and therefore is an important part of the strategy. Quality of products and services is crucial market factor. More noticeable changes in consumers' demand, shortening product life cycle tendency, development of information and communication technologies, determine dynamics of products sustainability in the market. So, leadership position is gaining with defining new requirements in the area of quality of products and services. Obligation of each producer is to deliver high-quality and safe food. For these reasons, risk management becomes a structural element of technology of management and management task. Also, the revision of standards of series ISO 9001 and ISO 14001 aims to create a new legal framework which should allow maximum competitiveness in the global market. Path of innovative progress was presented with this material. This paper presents expert analysis, which indicates that only on the basis of development and with application of knowledge can improve quality standards in use. With its implementation better production and business operations are achieved, enabling easier path to a leading position in the market.

Keywords: quality standards, food safety, quality management, competitiveness, leadership

1. UVOD

Konkurentnost današnje ekonomije zahteva da se preduzeća fokusiraju na maksimalnu profitabilnost i omoguće sebi dugoročnu prednost.

Pre svega, jaka konkurencija i brz tehnološki napredak uticali su na pojavu novih proizvoda i usluga na tržištu, što je dovelo do promene u ponašanju potrošača. Danas su potrošači sve obrazovaniji, informisaniji i sve zahtevniji. Zato se u poslovnom svetu mora veoma ozbiljno da posmatra značaj optrošača. Uspostavljanje dobrih odnosa, mora da bude prioritet svakog preduzeća.

Takođe, sprovođenjem nacionalnog programa razvoja poljoprivrede i prehrambene industrije, kao i svestranim razvojem sela, savremena industrijalizovana poljoprivreda i prehrambena industrija bi predstavljale bazu ubrzanog razvoja celokupne privrede, što bi značajno doprinelo konkurentnosti.

Prehrambena industrija zauzima jedno od najznačajnijih mesta u Novoj strategiji privrednog razvoja Republike Srbije i u Novoj strategiji industrijskog razvoja, donetim za period 2011-2020. godina [2].

Proizvodno i tehnološko prestrukturiranje i rast produktivnosti u poljoprivredi, kao i veća konkurentnost na domaćem i svetskom tržištu trebalo bi da se zasnivaju na ekološkim, energetske i ekonomskim kriterijumima.

Istraživanja i primena novih znanja i tehnologija istovremeno bi omogućile značajan porast obima ekonomičnosti poljoprivredne proizvodnje.

Podaci Republičkog zavoda za statistiku pokazuju da je u bilansu razmene poljoprivrede i prehrambene industrije Srbije sa inostranstvom, ostvaren izvoz u vrednosti od tri milijarde i 68 miliona američkih dolara, što predstavlja rast od 9.6% u odnosu na 2013. godinu.

Uslov za intezivniji nastup na međunarodnom tržištu podrazumeva poboljšanje konkurentnosti robe agrarnog porekla, uz porast kvaliteta proizvoda i opredeljenja za dalju liberalizaciju međunarodne trgovine. Takođe, razvoj ove industrijske grane podrazumeva i primenu najsavremenijih tehnoloških postupaka koji bi omogućili efikasnije korišćenje raspoloživih kapaciteta i resursa.

Savremeni uslovi privređivanja podrazumevaju i stroge zahteve u pogledu ispunjenosti standardnih normi.

2. SISTEM ODNOSA SA KUPCIMA

Jedan od važnijih preduslova za postizanje dugoročne profitabilnosti jeste posedovanje dovoljnog broja lojalnih potrošača [3]. Programi lojalnosti predstavljaju marketinške procese koji nude određene pogodnosti potrošačima. Zahvaljujući tim programima, kompanije obično stižu uvid u obim i strukturu potrošnje svojih klijenata. Veoma je važno vrednovati dobijene rezultate u skladu sa postavljenim ciljevima.

Pošto je profitabilnost jedan od ključnih ciljeva, vrednovanje se može vršiti poređenjem ostvarenog profita kod potrošača koji jesu i koji nisu članovi programa lojalnosti.

Vrednovanje se može vršiti i na osnovu poređenja sa konkurencijom.

Ukoliko su uočena odstupanja ostvarenih rezultata od postavljenih ciljeva, potrebno je sprovesti korektivne mere.

U cilju obezbeđivanja konkurentne prednosti i profitabilnog poslovanja, treba razviti jaku softversku i internet podršku. Važno je razviti softvere koji će obezbediti stvaranje integrisanih baza podataka koje povezuju informacije o kupcu sa različitih izvora. Na taj način, svako uspostavljanje veze sa kupcima pretpostavlja formiranje određenih informacija i njihovo integrisanje u jedinstvenu bazu podataka, koja omogućava stvaranje jedinstvene slike o svakom kupcu u kratkom vremenu i koja predstavlja osnov za brzo izlaženje u susret potrebama svakog pojedinačnog kupca.

Na osnovu prikupljanja i efikasne upotrebe pojedinačnih informacija o svakom kupcu, preduzeća su u mogućnosti da na individualnom nivou, kupcu prilagode ponudu, usluge, poruke, medije i programe.

Na taj način, menadžment odnosa sa kupcima, doprinosi većem zadovoljstvu potrošača i prevodi ih u lojalne.

3. SISTEM KONTROLE

Da bi se proizveli kvalitetni i bezbedni proizvodi, potrebno je primeniti standardizovane procese. U međunarodnoj trgovini, standardi predstavljaju referentnu osnovu koja pomaže uspostavljanje odnosa između proizvođača, dobavljača i kupaca. Važnost uvođenja standarda je i u budućim poslovnim aranžmanima i zajedničkim ulaganjima u prehrambenu industriju sa inostranim partnerima. Na ovaj način se umanjuju prepreke.

Sa gledišta javnog zdravlja, razmatranje ekonomskih aspekata sistema bezbednosti hrane, uključuje merenje njihove koristi za zdravlje stanovništva, kroz procenu vrednosti prevencije. Zato je osnovni cilj standardizacije, proizvodnja optimalnog kvaliteta i ekonomičnosti, sve u skladu sa potrebama potrošača.

Jedna od prepreka kod izvoza agrarnih proizvoda iz Srbije jeste njihova neusaglašenost sa propisima EU-e i standardima kvaliteta. Pored zahteva, da proizvodi na tržištu budu konkurentni kvalitetom i cenom, neophodno je da se proizvode po standardima o bezbednosti i zdravstvenoj ispravnosti.

Sve to treba da bude usaglašeno sa principima slobodnog protoka robe u EU i politikom zaštite zdravlja ljudi.

Iz tih razloga, primenjuju se standardi kvaliteta među kojima su aktuelni sledeći:

- HACCP-Analiza rizika i određivanje kritičnih kontrolnih tačaka,
- ISO 22000-Sistem upravljanja za osiguranje bezbednosti hrane i
- ISO 9000-Sistem upravljanja kvalitetom [4].

HACCP koncept (Hazard Analysis Critical Control Points) predstavlja sistem kontrole, koji detektuje opasnosti u proizvodnji hrane i definiše aktivnosti za sprovođenje pojave rizika.

Sistem čini niz postupaka za kontrolu procesa i kritičnih tačaka u lancu proizvodnje, a to su:

- Identifikovanje i analiza rizika,
- Određivanje kritičnih kontrolnih tačaka,
- Definisavanje kritičnih vrednosti,
- Uspostavljanje sistema kontrole,
- Definisavanje korektivnih mera,
- Analiza funkcionisanja sistema i
- Uspostavljanje adekvatne dokumentacije.

Ovako projektovani koncept predstavlja savremeni sistem koji obezbeđuje higijensku, toksikološku i svaku drugu ispravnost poljoprivredno-prehrambenig proizvoda.

4. INTEGRISANI SISTEM

Unapređenje bezbednosti hrane, postignuto je usvajanjem i primenom standarda ISO 22000 [4]. Bitne karakteristike procesa su njegovo pokrivanje kompletnog prehrambenog lanca: od proizvođača stočne hrane, primarnih proizvođača, proizvođača hrane, proizvođača opreme, proizvođača ambalaže, sredstava za čišćenje, aditiva, do prevoza i skladištenja, prodavaca i rada servisnih službi.

Srž standarda čine:

- Interaktivna komunikacija,
- Sistemski pristup,
- Prateći programi i

- Principi HACCP sistema.

Značajno mesto u strukturi koncept sistema pripada analizi rizika, koja obezbeđuje visok nivo zaštite ljudskog zdravlja i života. Analiza rizika obuhvata tri međusobno povezana elementa:

- Procenu rizika,
- Upravljanje rizikom i
- Prenosanje informacija.

U delu koji definiše zagađivače iz životnog okruženja i na farmi, procenu rizika i upravljanje, sprovode ekolozi i veterinari. Značajni aspekti na nivou primarne proizvodnje mogu da budu:

- Sprovođenj opštih principa higijene hrane i kontrole,
- Program stalnog nadzora nad zdravstvenim stanjem životinja i
- Postupci ocenjivanja različitih opasnosti i samoprovere, u saglasnosti sa HACCP sistemom.

Dobijene informacije su važne:

- Na osnovu njihove procene sprovode se određeni tehnološki postupci i
- Postaju deo dokumentacije na kojoj se bazira zdravstveni karton, koji prati proizvode.

Važan deo koncepta je analiza rizika i kontrolnih tačaka, vezanih za tehnološke procese.

Predstavljeno područje obuhvata:

- Upravljanje kontrolnim tačkama prema procesu proizvodnje,
- Definisane optimalnih vrednosti i
- Kontrolu.

Prema vrsti proizvodnje, definisane su i kontrolne kritične tačke. U procesu dobijanja kvalitetnog (bezbednog) proizvoda od mleka, zahteva se proizvodnja sirovog kvalitetnog mleka. Hemijski ispravno mleko (zdravo) podrazumeva, proizvod sa dozvoljenim brojem mikroorganizama, niskim sadržajem somatskih ćelija i rezuida.

U ovim procesima, kontrolne kritične tačke su u vezi sa zdravstvenim stanjem muznih grla i zahtevima za higijenu imanja.

U procesu dobijanja bezbednog proizvoda od mesa, parametri kvaliteta mogu da budu:

- Ukupan broj mikroorganizama,
- pH vrednost,
- a_w vrednost i
- Kvalitet osnovne sirovine.

Zdravstvenu ispravnost i kvalitet proizvoda mogu da opredele i zagađivači u okruženju. Važno je i precizno označavanje proizvoda (uslovi transportovanja, skladištenja, način korišćenja i rok trajanja).

5. ZAKLJUČAK

U svetskim razmerama hrana je sa zdravstvenog aspekta sve više ugrožena. Pre svega zbog nedovoljno kontrolisanog procesa proizvodnje i distribucije, kao i zbog sve većeg zagađivanja životne sredine.

Takođe, visok nivo konkurencije na tržištu, nameće promenu postojećih shvatanja i odnosa prema kvalitetu. Savremeni koncept predstavlja maksimalnu opredeljenost ka planiranju i prevenciji.

Kao osnova za definisanje novog koncepta kvaliteta uzima se pogled kupaca, odnosno krajnjeg korisnika proizvoda ili usluga, umesto do skora zastupljenog, tradicionalnog, pogleda proizvođača odnosno isporučioaca usluga. Vrednost u upotrebi je subjektivna kategorija. Posmatra se sa stanovišta konkretnog potrošača i predstavlja njegovo zadovoljstvo, odnosno lojalnost.

Pored toga, standardna kontrola, koja predstavlja analizu finalnog proizvoda, ograničenog je efekta, neekonomična i prevaziđena. Daleko bolji rezultati se postižu uspostavljanjem sistema interne kontrole. Čine ga dva komplementarna tipa planiranja:

- Strateško planiranje i
- Planiranje sa ciljem zadovoljenja zahteva kupaca.

Važno mesto u strukturi koncepta sistema, pripada analizi rizika, koja se oslanja na:

- Procenu,
- Upravljanje i
- Prenos informacija.

U okviru primarne proizvodnje, kritične tačke za procenu mogu da budu:

- Sprovođenje opštih principa higijene hrane i kontrole,
- Program stalnog nadzora nad zdravstvenim stanjem životinja i
- Postupci ocenjivanja različitih opasnosti i samoprovere u saglasnosti sa HACCP sistemom.

Odgovornost za sprovođenje procene rizika i upravljanje, pripada ekolozima i veterinarima. Takođe, važno mesto pripada ekološkom menadžmentu, koji obezbeđuje ekološku optimizaciju procesa. Sistem predstavlja integrisanu strategiju, usmerenu ka procesima, proizvodima i uslugama, radi smanjenja rizika za ljude i životnu sredinu.

Takođe, važno je i precizno označavanje proizvoda (uslovi transportovanja, skladištenja, način upotrebe i rok trajanja).

U odsustvu pravih informacija, potrošač gubi poverenje u proizvođače, distributere i organe kontrole.

6. LITERATURA

- [1] Juran, J., M., Gryna, F.: Planiranje i analiza kvalitete, Mate, Zagreb, 1999.
- [2] Kokeza, G.: Novi model privrednog razvoja Srbije 2011-2020., Tematski broj časopisa Ekonomski vidici sa savetovanje Strategija ekonomskog razvoja Srbije i Evropske unije 2011-2020, 2011, Beograd
- [3] Maričić R., B., Đorđević A.: Kreiranje i isporučivanje vrednosti potrošačima, Centar za izdavačku delatnost, Ekonomski fakultet u Beogradu, Beograd, 2012.
- [4] Milovanović, R.: Uticaj sistema upravljanja kvalitetom na bezbednost prehrambenih proizvoda, Tematski zbornik-Karakteristike, koncepti i izazovi menadžmenta u savremenim uslovima poslovanja, Ekonomski fakultet u Kragujevcu, 2013, Kragujevac
- [5] Ušćumlić, D., Urošević, S., Jovanović, L., Milovanović, R.: Komercijalno poznavanje robe, Centar za izdavačku delatnost, Ekonomski fakultet u Beogradu, Beograd, 2010.
- [6] Ministarstvo poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede Republike Srbije: Nacionalni program ruralnog razvoja, Beograd, 2011.

