

**UNIVEZITET U ISTOČNOM SARAJEVU
EKONOMSKI FAKULTET U BRČKOM
Komisija za ocjenu magistarskog rada**

**NAUČNO-NASTAVNOM VEĆU
EKONOMSKOG FAKULTETA U BRČKOM**

Na osnovu odluke Naučno-nastavnog veća Ekonomskog fakulteta u Brčkom, broj: 03/2-247-6/11, od 24.11.2011. godine, imenovani smo u Komisiju za ocenu magistarskog rada pod nazivom: „**Uticaj preduzetništva na sistem kvaliteta ISO 9001:2000 u mlinarsko – pekarskim organizacijama BiH**“, kandidata Mirele Mahovkić – Avdić.

Pošto smo proučili magistarski rad, podnosimo sledeći

I Z V E Š T A J

1. Osnovni podaci o kandidatu

Mirela (Hasan) Mahovkić – Avdić je rođena 27. aprila 1977. godine u Tuzli, BiH. Nakon završene osnovne škole u Lukavcu, završila je 1995. godine Srednju medicinsku školu u Tuzli. Godine 2002, je završila Višu poslovnu školu u Tuzli, a 2005. godine je završila Ekonomski fakultet u Brčkom – smer Poslovna informatika. Iste godine se upisuje na postdiplomske studije na Ekonomskom fakultetu u Brčkom na smer „Menadžment i preduzetništvo“.

Godine 2005. Mirela Mahovkić - Avdić se zapošljava u Ministarstvu unutrašnjih poslova (MUP) Tuzlanskog Kantona, Policijska uprava (PU) u Lukavcu. Godine 2006. kandidatkinja je pohađala Policijsku akademiju Vrace, Sarajevo, a 2007. godine postala je mlađi inspektor u Odeljenje opšteg kriminaliteta. Od 2008. godine, kandidatkinja je zaposlena u Odeljenje za borbu protiv privrednog kriminala i korupcije, gde i danas radi.

2.1 Osnovni podaci o magistarskom radu

Kandidatkinja je prijavu magistarskog rada na temu „**Uticaj preduzetništva na sistem kvaliteta ISO 9001:2000 u mlinarsko – pekarskim organizacijama BiH**“ podnela Naučno-nastavnom veću Ekonomskog fakulteta u Brčkom 27. oktobra 2010. godine. Odlukom Naučno-nastavnog veća Fakulteta broj: 3/2-288-7/10 od 3.11.2010. godine, imenovana je Komisija za ocenu podobnosti teme i kandidata za izradu magistarskog rada. Naučno-nastavno veće je na 27. sednici održanoj 29.04.2011. godine prihvatilo Izveštaj Komisije o oceni podobnosti teme i kandidata i odobrilo izradu magistarskog rada pod istim nazivom i za mentora imenovalo prof. dr Marin Gužalića.

Kandidatkinja Mirela Mahovkić – Avdić je 15.11.2011. godine predala urađeni magistarski rad pod naslovom „**Uticaj preduzetništva na sistem kvaliteta ISO 9001:2000 u mlinarsko – pekarskim organizacijama u BiH**“ i podnela molbu za ocenu rada.

Tema magistarskog rada prezentovana je na 143 stranice kucanog teksta (font 12), sa navođenjem 38 bibliografskih jedinica - knjiga, 13 bibliografskih jedinica - časopisa, 14 izvora ostala literatura i 9 poziva na internet stranicu, te popis slika i grafikona (22), popis tabela (15), 91 fusnota, i 12 priloga.

2.2 Predmet i cilj magistarskog rada

Nosioci razvoja savremenih društava su promene u uslovima neizvesnosti i rizika zasnovanih na znanju i informaciji čija je odlika kvalitet. Ključni elemenat u razvoju takvih društava – svi se slažu, je preduzetništvo. Preduzetništvo se definiše kao kreativna promena koja se dogodila ili je na putu da se dogodi, u sferi kupčevih očekivanja ili u racionalnom naporu internih struktura da se dugoročnom i kratkoročnom efektivnošću i efikasnošću obezbedi kvalitet za takva očekivanja. To su elementi uspeha koji traje. Kvalitet se oslanja na znanje, a kompetentna informacija je nosilac inovativnih procesa. Zahtev je, primena preduzetništva svojom suštinom.

Razvojna šansa tranzicionih procesa je preduzetništvo, pošto ono ima tretman faktora proizvodnje. Ono utiče na inovaciju svih elemenata procesa poslovanja: poslovnog medela, rada, sredstava za rad, predmeta rada, gotovih proizvoda, usluga. Preduzetništvo utiče na inovaciju koncepta poslovanja preduzeća, inovaciju procesa, aktivnosti, funkcija, struktura. Ishodište takvog pristupa su ciljevi kojima se postiže uspeh koji traje.

Bosansko-hercegovačko društvo se nalazi u tranzicionim procesima dugo vremena. Tranzicioni procesi imaju svoje karakteristike koje se odupiru zahtevima da se brže uključuju u precese povezivanja sa međunarodnom zajednicom. Uslov je da se primenjuju principi koji funkcionišu u razvijenim zemljama sveta: znanje i informacija, kvalitet i promena. Operativno, za postizanje kvaliteta nužno je uvođenje standarda kvaliteta u preduzeća sa jasno definisanim politikama i ciljevima.

Privreda Bosne i Hercegovine se suočava sa zahtevima procesa tranzicije i saniranja ratnih šteta. Za mlinarsko-pekarske organizacije, ovi zahtevi se primenjuju u uslovima nedovoljne pažnje za afirmisanja domaćih resursa, zaštita od strane konkurencije, i nedovoljnih podsticaja za razvoj. Zbog toga se u mlinarsko-pekarskim organizacijama oslanjaju na sopstvene snage i pokušavaju afirmisati integrisan sistem kvaliteta koji će dovesti do povećanja poverenja kupaca i omogućiti pristup širem – međunarodnom, tržištu. Tržište je nametnulo nov pristup kvalitetu, po kome kvalitet predstavlja „stepen savršenstva“ odnosno ključ opstanka poslovnog uspeha i prosperiteta.

Norma ISO 9001:2000 odražava savremeni pogled i pristup kvalitetu, unoseći dosta novina koje se karakterišu kroz procesni pristup, veću usmerenost ka potrošaču, veću fleksibilnost, oslanjajući se na logistiku prognoze, planiranja, odlukama o zaduženjima i nadležnostima.

Mlinarsko-pekarske organizacije u BiH imaju značajno mesto u funkcionisanju privrede. Proces njihovog uključivanja u zahteve za kvalitetom i promenama radi obezbeđivanja ekonomskog prosperiteta je u toku. Predmet istraživanja je primena metodologije kojom se u preduzetništvo uključuje u ocenu sistema kvaliteta. To se posebno odnosi na kritički prikaz sistema standarda u konkretnom preduzeću sa aspekta preduzetništva.

Cilj istraživanja je da se na osnovu teoretskog znanja iz ove oblasti izvrši analiza procesa u mlinarsko-pekarskim organizacijama u BiH kao polazna osnova na koju se primenjuju znanja iz oblasti preduzetništva kako bi se ukazalo na značaj uticaja preduzetništva na sistem kvaliteta.

2.3 Osnovne hipoteze od kojih se polazilo u istraživanju

U postupku prijave magistarskog rada kandidatkinja Mirela Mahovkić – Avdić je polazeći od definisanog predmeta i cilja istraživanja, postavila dve hipoteze:

(H1) Kvalitet je osnova uspeha koji traje. Njime se poboljšava komunikacija sa potrošačem i njegovim očekivanjima. Organizacija je usmerena na definisanje ciljeva dugoročne efektivnosti i efikasnosti i obezbeđenja uslova za realizaciju na osnovu kratkoročne efektivnosti i efikasnosti.

(H2) Uticaj preduzetničkih aktivnosti je odlučujući na rezultate sistema standarda kvaliteta ISO 9001:2000 mlinarsko-pekarskim organizacijama u BiH..

Navedene hipoteze su potvrđene u radu.

2.4 Struktura po poglavljima i opis sadržaja magistarskog rada

Magistarski rad pod nazivom „**Uticaj preduzetništva na sistem kvaliteta ISO 9001:2000 u mlinarsko-pekarskim organizacijama BiH**“ pored Uvoda, Zaključka, Popisa slika i grafikona, Tabela, Priloga i Literature, sadrži četiri dela, međusobno logično povezanih sa sledećom strukturom:

UVOD

1. TEORIJSKI PRISTUP PREDMETU ISTRAŽIVANJA

1.1 Preduzetništvo

- 1.1.1 Preduzetničke funkcije
- 1.1.2 Vizija
- 1.1.3 Strategija
- 1.1.4 Marketing strategija
- 1.2 Inovacije
 - 1.2.1 Inovacije procesa, proizvoda, proizvodnje
 - 1.2.2 Potrošač
 - 1.2.3 Povezanost proizvoda i procesa
 - 1.2.4 Matrica proizvod/tržište
 - 1.2.5 Širenje inovacije
- 1.3 Sistem kvaliteta ISO 9001/2000
 - 1.3.1 Pojam
 - 1.3.2 Procesni pristup
 - 1.3.3 Zahtjevi
- 2. ANALIZA PRIMJENE SISTEMA KVALITETA ISO 9001/2000 U MLINARSKO – PEKARSKIM ORGANIZACIJAMA U BIH
 - 2.1 Uloga mlinarsko-pekarskih organizacija u privredi BiH
 - 2.2 Značaj, brojnost, struktura mlinsko pekarskih organizacija
 - 2.3 Revizija – Izveštaj - Analiza
- 3. ZNAČAJ PREDUZETNIČKIH AKTIVNOSTI NA SISTEM KVALITETA ISO 9001:2000
 - 3.1 Misija i ciljevi
 - 3.2 Vizija preduzeća
 - 3.3 Poslovni ciljevi
 - 3.4 Formulisanje ciljeva
 - 3.5 Formalni ciljevi (ciljevi poslovanja)
 - 3.6 Realni ciljevi
 - 3.7 Međusobni odnosi ciljeva
 - 3.8 Sistemi ciljeva
 - 3.9 Analiza rezultata
 - 3.10 Upravljanje promenama organizacije i inovacijama
- 4. UTICAJ PREDUZETNIŠTVA NA SISTEM KVALITETA ISO 9001.2000 U MLINARSKO-PEKARSKOM PREDUZEĆU "KLAS" D.D. SARAJEVO
 - 4.1 Osnovne informacije o preduzeću "Klas" d.d Sarajevo
 - 4.2 Organizaciona struktura preduzeća "Klas" d.d Sarajevo
 - 4.3 Strategija razvoja "Klas" d.d. Sarajevo
 - 4.4 Uvođenje sistema standarda kvaliteta ISO 9001:2000 u "Klas" d.d Sarajevo
 - 4.5 Uloga vođstva u upravljanju kvalitetom
 - 4.6 Politika kvaliteta odabranog preduzeća
 - 4.7 Troškovi kvaliteta

ZAKLJUČAK
POPIS SLIKA I GRAFIKONA

POPIS TABLICA
LITERATURA
PRILOZI

Prvi deo magistarskog rada pod nazivom **Teorijski pristup predmetu istraživanja** obrađuje pojam i suštinu preduzetničkih aktivnosti posvećenih promeni i kvalitetu. Pošto je reč o bitnim pojmovima koji se odnose na široki dijapazon mogućih pristupa, kandidatkinja se potrudila da bliže definiše pojmove koji se odnose na predmet istraživanja. Definišući preduzetništvo kao „kreativnu destrukciju“ društvenu snagu, ona daje dimenziju preduzetništva koju prezentuje sa različitih aspekata dajući im sistemski pristup. To se odnosi na prikaz preduzetničkih funkcija u preduzeću i vizije i strategije kao zajedničkog zadatka u pokretanju poslova posvećeni okruženju. Inovaciju definiše kao proces koji obuhvata analizu i razvoj ideje, preko oblikovanja proizvoda, pokretanje proizvodnje, i uspešno lansiranje na tržištu, što obuhvata inovaciju procesa, proizvoda, proizvodnje posvećeni potrošaču ističući njihovu vezu preko matrice proizvod/tržište. Takav pristup obrazlaže u okviru koncepta koji predmet istraživanja zahteva. Sistem kvaliteta ISO 9001:2000 definiše sa različitih aspekata da bi istakla suštinu pojma koji se odnosi na obezbeđenje kvaliteta kao ukupan proces projektovanja, razvoja, proizvodnje, ugradnje i servisiranja u upotrebi datog proizvoda, sa stanovišta procesnog pristupa i zahtevima za sistem upravljanja kvalitetom.

U drugom delu rada pod nazivom **Analiza primjene sistema kvaliteta ISO 9001:2000 u mlinarsko-pekarskim organizacijama u BiH** obrađena je uloga mlinarsko-pekarskih organizacija u privredi BiH, sa stanovišta značaja, brojnosti, struktura. Posebno je prikazana analiza primene sistema standarda kvaliteta, preko isticanja značaja odgovornosti u izveštajima za merljive ciljeve kvaliteta primenjujući pareto analizu kao alat koji omogućava efikasno identifikovanje uzroka nastanka gubitaka i grešaka.

U trećem delu rada pod nazivom **Značaj preduzetničkih aktivnosti na sistem kvaliteta ISO 9001:2000** obrađena je suština preduzetničkih aktivnosti kojima se deluje na sistem kvaliteta. To se odnosi na misiju i ciljeve, viziju, poslovne ciljeve kao element međusobnih odnosa koji se kvantifikuju kao formalni ciljevi – ciljevi poslovanja, i realnih ciljeva koji se povezuju preko poslovnih aktivnosti. U osnovi takvog pristupa je upravljanje promenama organizacije i inovacijama afirmišući pristup preko logističkih sistema (kupac, proizvod, proizvodni proces, kapacitet) i njegovim upravljanjem.

U četvrtom delu rada pod nazivom **Uticaj preduzetništva na sistem kvaliteta ISO 9001:2000 u mlinarsko-pekarskom preduzeću "Klas" d.d. Sarajevo** je prezentovala i analizirala rezultate istraživanja na konkretnom primeru, afirmišući preduzetnički pristup. Kandidatkinja nas upoznaje sa osnovnim informacijama i strukturom i strategijom razvoja preduzeća, uvođenjem sistema standarda ISO 9001:2000 u preduzeće, prikazujući šemu odvijanja i povezanosti procesa i ostvarivanje planiranih rezultata i stalno poboljšanje procesa (Demingov krug kvaliteta – PDCA). Prikazuje ulogu rukovodstva u upravljanju kvalitetom i politiku kvaliteta preduzeća, da bi posebno analizirala troškove kvaliteta kao kvantitativni izraz uticaja preduzetništva na sistem kvaliteta.

U Zaključku kandidatkinja je istakla rezultate istraživanja shodno zahtevima metodologije, ciljeva i postavljenih hipoteza.

2.5 Ostvareni rezultati

Ovaj rad je prezentovao rezultate vezane za primenu preduzetništva u mlinarsko-pekarskim organizacijama vezano za uvođenje i održavanje Sistema kvaliteta ISO 9001:2000. Mlinarsko-pekarske organizacije u BiH se posmatraju, kao polazna osnova na koju su se primenili elementi preduzetništva kako bi se istakao uticaj preduzetništva na sistem kvaliteta. Primenom preduzetničkog pristupa vezanog za procese, proizvod, proizvodnju, poslovanje na osnovu zahteva za primenom inovacija na stroga pravila Standarda sistema kvaliteta ISO 9001:2000 u mlinarsko – pekarskim organizacijama prezentovani su rezultati uticaja projekcije, planiranja i operativnog sistema poslovanja kojim se ostvaruje dugoročna efektivnost pridavajući značaj elementima kvaliteta koji se odnose na kratkoročnu efikasnost.

Ekonomski kvalitet, preduzeće ostvaruje orijentacijom na posvećenost povećanom zadovoljstvu kupca. Kandidatkinja je prezentovala racionalan metod sistema standarda kvaliteta ISO 9001:2000 u konkretnom preduzeću, prikazujući uticaj svih elemenata zahteva za kvalitetom na koje se primenjuje „meki deo“ organizacije vezano za ciljeve koji proizilaze iz ideje, vizije, misije, strategije, na osnovu kojih se kompetentnoj strukturi poveravaju resursi kako bi se istakli jasni efekti – od aktivnosti, procesa, delova, funkcija do nivoa celine preduzeća.

Zajedničko za društveni aspekt uvođenja standarda kvaliteta u preduzeće je obezbeđenje verifikacije primenjenog metoda u procesima koji garantuju kvalitet za potrošača. To zahteva promenu svesti u mlinarsko-pekarskim organizacijama koje funkcionišu na bazi tradicionalnih znanja i poslovanja. Nov model poslovanja preduzeća zahteva nova pravila. Pravila koja se oslanjaju na sistematizovanje znanja posvećenih proaktivnosti, preduzetništvu, inovaciji, kvalitet posvećen potrošaču i procesu, uz visok stepen efektivnosti i efikasnosti. Testiranjem teoretskog okvira uticaja preduzetništva u konkretnom primeru („Klas“d.d) na sistem kvaliteta je dokazana potreba dosledne primene standarda kvaliteta kojom je razvijen visok nivo odgovornosti i kontinuirano proveravanje i verifikovanje postupaka i procesa kako bi se kompetentno merili dugoročni efekti.

Sumirajući rezultate, kandidatkinja ističe značaj kvaliteta na uspeh koji traje. Sa njime se poboljšava komunikacija sa potrošačem i njegovim očekivanjem. U tom dvosmernom procesu preduzeće se usmerava na aktivnosti kojima opslužuje te zahteve, a u isto vreme angažuje svoje sposobnosti da ostvaruje dugoročne efekte. Aktivnost preduzetništva se usmerava na kompletnu mrežu odnosa u dvosmernoj komunikaciji, gde na jednoj strani imamo zahtev kupca za percepcijom njegovog shvatanja kvaliteta, i na drugoj strani jasan racionalan zahtev za ostvarenjem ekonomskog kvaliteta preduzeća. Rezultat je isticanje zahteva za potrebom neprekidnog uvođenja promena na organizovan način, i neprekidan rad na sistematizovanju procesa poslovnog sistema.

Da preduzetničke aktivnosti imaju odlučujući uticaj na rezultate standarda sistema kvaliteta ISO 9001:2000 u mlinarsko-pekarskim organizacijama u BiH je primer preduzeća „Klas“ d.d. Sarajevo. Ono ima leadersku poziciju zahvaljujući posvećenosti kvalitetu. U taj proces je uključeno dugoročno opredelenje za projekcije i planiranje na osnovu kojih se ostvaruje kontinuirano poboljšanje upravljanja procesima i ostvarivanje kvalitetnih ekonomskih rezultata preko:

- usmerenosti na kupce i potrošače (kroz kontinuiranu komunikaciju, prepoznavanje potreba i zahteva i pravovremeno zadovoljavanje zahteva),
- usmerenosti na procese (unapređenjem znanja, obrazovanje i povećana stručnost radnika, uvođenjem inovacija, primena novih tehnoloških rešenja, negovanje timskog rada),
- usmerenosti na zajednicu.

Takav kvalitet se indirektno odnosi na cenu. Adekvatnom cenom, prihvatljivom za kupce, ispunjavaju se zahtevi na nivou aktivnosti da se kvalitetno opslužuje proces stvaranja vrednosti.

2.6 Doprinos magistarskog rada

Doprinos ovog rada se ogleda u primeni teoretskih znanja na praksu, i ujedno je praktičan doprinos podizanju svesti o neophodnosti uvođenja, održavanja i unapređenja Sistema standarda kvaliteta ISO 9001:2000. Primenjujući nov pristup prema procesima, na osnovu projekcije kojom se preduzetništvo pretvara u konkretan metod kao opšti pristup kojim se afirmiše kvalitet kao veza znanje, procesi, proizvod, očekivanja kupaca preko tehnološkog i ekonomskog kvaliteta, obezbeđuje se progres za preduzeće i društvo.

Primena rezultata istraživanja je afirmativna za mlinarsko-pekarske organizacije u BiH. Ona su predstavila preduzetništvo kao alat u okviru menadžerskih aktivnosti u preduzeću kojima se obezbeđuje kvalitet. Rezultati će podstaći mnoga preduzeća da dugoročnu efektivnost i efikasnost ne dožive kao apstraktne pojmove, nego konkretan pristup jasnom definisanju ciljeva menadžerskih i upravljačkih struktura kako bi se „želje“ pretvorile u realnu mogućnost – angažovanjem preduzetništva, a kvalitet afirmisao kao nužan uslov opstanka preduzeća u sve dinamičnijem tržišnom ambijentu.

3. Zaključak

Urađeni magistarski rad kandidatkinje Mirele Mahovkić – Avdić je usklađen sa odobrenom prijavom. Globalna struktura rada je logično postavljena sa jasno definisanim predmetom i ciljevima istraživanja, a postavljene hipoteze su funkcionalno i precizno obrađene. Primenom sistemskog pristupa naučno-istraživačkih metoda potvrđene su hipoteze i istaknuti rezultati istraživanja i relevantni zaključci. Na osnovu toga,

ocenjujemo da je magistarski rad dao očekivani naučni doprinos na području preduzetništva, inovacija i kvaliteta.

Komisija predlaže Naučno-nastavnom veću Ekonomskog fakulteta u Brčkom da kandidatkinji Mireli Mahovkić – Avdić odobri javnu odbranu magistarskog rada pod nazivom „**Uticaj preduzetništva na sistem kvaliteta ISO 9001:2000 u mlinarsko – pekarskim organizacijama u BiH**“.

Brčko, decembar, 2011. godine

Komisija

1. Prof. dr Marin Gužalić, predsednik
2. Prof. dr Ilija Čosić, član,
3. Doc. dr Dragan Đuranović, član