

39. NACIONALNA KONFERENCIJA O KVALITETU  
7. NACIONALNA KONFERENCIJA O KVALITETU ŽIVOTA

FQ2012  
FESTIVAL  
KVALITETA



# FESTIVAL KVALITETA 2012

39. NACIONALNA KONFERENCIJA O KVALITETU

7. NACIONALNA KONFERENCIJA O KVALITETU  
ŽIVOTA



## ZBORNİK ABSTRAKATA

---

*7-9, jun, 2012, Kragujevac*

*Fakultet inženjerskih nauka u Kragujevcu*

39. NACIONALNA KONFERENCIJA O KVALITETU

7. NACIONALNA KONFERENCIJA O KVALITETU ŽIVOTA

**Zbornik abstrakata**

**ISBN: 978 - 86 - 86663 - 83 - 2**

**Urednici:** *Dr Slavko Arsovski*, redovni profesor,  
Mašinski fakultet, Kragujevac  
*Dr Miodrag Lazić*, redovni profesor,  
Mašinski fakultet, Kragujevac  
*Dr Miladin Stefanović*, vanredni profesor  
Mašinski fakultet, Kragujevac

**Izdavač:** **FAKULTET INŽENJERSKIH NAUKA**  
34000 KRAGUJEVAC  
Sestre Janjić 6

**CENTAR ZA KVALITET**  
34000 KRAGUJEVAC  
Sestre Janjić 6

**Za izdavača:** *Prof. dr Miroslav Babić*  
*Prof. dr Slavko Arsovski*

**Tiraž:** 200

**Štampa:** Grafički atelje *Skver*, Kragujevac

*Copyright © Fakultet inženjerskih nauka, Kragujevac, 2012.*  
*Copyright © Centar za kvalitet Kragujevac, 2012.*

---

---

Publication of Conference manual and organization of  
Quality Festival 2012 is supported by:

***Department of Education and Science,***  
***Republic of Serbia***

Izdavanje Zbornika radova, organizovanje i održavanje  
Festivala kvaliteta 2012 podržalo je:

***Ministarstvo za prosvetu i nauku, Republike Srbije***

### ***39. Nacionalna konferencija o kvalitetu***

#### ***TEME:***

- Kultura kvaliteta
- Sistem kvaliteta u javnoj upravi i javnim preduzećima

- Socijalne inovacije put ka društvenoj izvrsnosti
- Put ka poslovnoj izvrsnosti
- Integrisani menadžment sistemi
- Kretanje kvaliteta kroz organizaciju
- Kvalitet proizvoda
- Kvalitet i bezbednost u lancima hrane
- Inovacije u zdravstvu i kvalitet
- Liderstvo-potrebne veštine za biznis i komunikaciju
- Inovacije i kvalitet u turizmu
- Konkurentnost u 21. Veku
- Merenje, kontrola i kvalitet u proizvodnji
- Jačanjem procesa do unapređenja performansi
- Sistemi sertifikacije i kvalitet u procesu akreditacije

## ***7. Nacionalna konferencija o kvalitetu života***

### ***TEME:***

- Novi pogledi na kvalitet života i upravljanje resursima za život
- Merenje, vrednovanje i praćenje kvaliteta života
- Satisfakcija životom u inoviranom konceptu življenja
- Nov način razmišljanja i planiranja kvaliteta života
- Kvalitet životne sredine i zdravlje ljudi
- Zadovoljstvo sopstvenim životom
- Održivi razvoj i kvalitet života

- Trendovi kvaliteta života
- Kultura i kvalitet života
- Kapacitet planete i razvoj ljudske civilizacije
- Nova ljudska staništa i kvalitet života
- Rizici opstanka ljudske civilizacije

## ***PROGRAMSKI ODBOR***

1. Prof. dr Slavko Arsovski, Fakultet inženjerskih nauka, Kragujevac, predsednik
2. Jurij Gusakov, European Organization for Quality (EOQ)
3. Jerry J. Mairani, The American Society for Quality (ASQ), SAD
4. Prof. Dr. Bernhard Müller, Leibniz Institute of Ecological and Regional Development, Dresden, Nemacka
5. Prof. dr Milan Perović, Mašinski fakultet, Podgorica, Crna Gora
6. Prof. dr Branislav Marjanović, Univerzitet Johanesburg, JAR
7. Prof. dr Goran Putnik, Univerzitet Minho, Portugal
8. Alena Plášková, Czech Society for Quality, Češka
9. Mr Risto Lintula, Center for Excellence Finland, Finska
10. Matahiro Ueda, Japan Quality Assurance Organization (JQA), Japan
11. Prof. dr Mirko Soković, Fakultet za strojništvo Ljubljana, Slovenija
12. Božidar Ljubić, HDK-Hrvatsko društvo za kvalitetu, Hrvatska
13. Dr Predrag Injac, Oskar, Zagreb, Hrvatska
14. Prof. dr Ljupco Arsov, Elektrotehnicki fakultet Skoplje, Makedonija
15. Prof. dr Zdravko Krivokapić, Mašinski fakultet, Podgorica, Crna Gora
16. Prof. dr Miodrag Bulatović, Mašinski fakultet, Podgorica, Crna Gora
17. Prof. dr Mile Pešaljević, FON, Beograd
18. Prof. dr Dragan Cvetković, FZR, Niš
19. Prof. dr Miodrag Lazić, Fakultet inženjerskih nauka, Kragujevac
20. Prof. dr Dobrica Milovanović, predsednik Supštine Grada Kragujevac

21. Prof. dr Nebojša Arsenijević, dekan, Medicinski fakultet, Kragujevac
22. Prof. dr Janko Hodolić, Fakultet tehnickih nauka, Novi Sad
23. Prof. dr Živadin Stefanović, Ekonomski fakultet, Kragujevac
24. Prof. dr Jovan Filipović, FON, Beograd
25. Prof. dr Zora Arsovski, Ekonomski fakultet, Kragujevac
26. Prof. dr Ljiljana Čomić, Prirodno matematički fakultet, Kragujevac
27. Prof. dr Ljubo Zirojević, Fakultet za proizvodnju i menadžment, Trebinje
28. Prof. dr Gordana Mitić, Ekonomski fakultet, Kragujevac
29. Prof. dr Radovan Vukadinović, Pravni fakultet, Kragujevac
30. Dr Mirko Đapić, Mašinski fakultet, Kraljevo
31. Zoran Radojević, direktor, Grupa Zastava vozila
32. Dr Miljko Kokić, zamenik direktora, Grupa Zastava vozila
33. Miljko Erić, direktor, "Zastava automobili"
34. Dr Zoran Punoševac, predsednik AQS
35. Dr Ratko Uzunović, "VIBEX", Beograd
36. Dr Miloš Jelić, Akreditaciono telo SCG
37. Dr. Miladin Stefanović, Fakultet inženjerskih nauka, Kragujevac
38. Dr Predrag Popović, Institut Vinca
39. Prof. dr Gordana Radosavljević, Beograd

*FESTIVAL KVALITETA 2010*

*Dragi prijatelji kvaliteta,*

*Festival kvaliteta 2012 ima zadatak da obezbedi međunarodni forum eksperata iz industrije i akademskih institucija sa ciljem razmene ideja i prezentovanja rezultata aktuelnih projekata kroz veliki izbor razlicitih tema.*

*pozivam Vas da učestvujete na 8-om Festivalu kvaliteta koji će se održati u Kragujevcu od 7. do 9. juna 2012. u Kragujevcu, Republika Srbija.*

*Festival se održava pod motom "Kvalitetom do poslovne izvrsnosti u javnom sektoru" i obuhvata dve konferencije:*

*39. Nacionalna konferencija o kvalitetu*

*7. Konferencija o kvalitetu života.*

*kao i više okruglih stolova.*

*Iskreno vaš,  
Predsednik organizacionog odbora  
Festival Kvaliteta 2012  
Prof. dr Slavko Arsovski*



# FQ2012

## FESTIVAL KVALITETA

### SADRŽAJ:

Sadržaj	7
<b>39. Nacionalna konferencija o kvalitetu</b>	<b>16</b>
<b>1. KONTROVERZE SERTIFIKACIJE</b> CONTROVERSIS OF SERTIFICATION Milan Perović	<b>18</b>
<b>2. ZNANJE – KVALITET - VREDNOST</b> KNOWLEDGE – QUALITY – VALUE Slavko Arsovskić	<b>19</b>
<b>3. RAZVOJ NOVOG PRISTUPA UNAPREĐENJU KVALITETA</b> DEVELOPMENT OF THE NEW APPROACH IN QUALITY IMPROVEMENT Slavko Arsovski, Zora Arsovski, Miladin Stefanović , Aleksandar Đorđević	<b>20</b>
<b>4. LEAN FILOZOFIJA U FUNKCIJI UNAPREĐENJA SISTEMA OBRAZOVANJA</b> LEAN CONCEPT AS A TOOL FOR EDUCATION SYSTEM IMPROVEMENT Goran Manojlović, Ivan Mačužić, Branislav Jeremić, Slavko Arsovski	<b>21</b>
<b>5. LEAN SIX SIGMA KONCEPT</b> LEAN SIX SIGMA CONCEPT Vanja Rajković	<b>22</b>
<b>6. RADAR KONCEPT EFQM MODELA POSLOVNE IZVRSNOSTI</b> RADAR CONCEPT OF EFQM EXCELLENCE MODEL Edin Kalač	<b>23</b>
<b>7. KVALITET U FUNKCIJI LOJALNOSTI:PROGRAMI LOJALNOSTI USLUŽNIH PREDUZEĆA U TURIZMU</b> QUALITY AS A FUNCTION OF LOYALTY: LOYALTY PROGRAMS OF SERVICE COMPANIES IN TUORISM Sofija Kovačević, Milena Ilić	<b>24</b>
<b>8. UNAPREĐENJE PROCESA U TELEKOMUNIKACIONIM KOMPANIJAMA</b> IMPROVEMENT OF PROCESSES IN TELECOMMUNICATION COMPANIES Slavko Arsovski, Zora Arsovski, Goran Marković, M. Dabetić	<b>25</b>

9.	<b>VEZA IZMEĐU ELEMENATA MARKETING MIKSA I KVALITETA U TURIZMU</b> CONECTION BETWEEN MARKETING MIX ELEMENTS AND QUALITY IN TOURISM Sofija Kovačević	26
10.	<b>PLANIRANJE I PROVOĐENJE INTERNOG I EKSTERNOG AUDITA ISMS POMOĆU SOFTVERA AUDITMAN</b> PLANING AND CONDUCTING INTERNAL AND EXTERNAL AUDIT ISMS USING SOFTWARE AUDITMAN Adelsberger Dejan, dr. Adelsberger Zdenko, dr. Buntak Krešimir	27
11.	<b>AUDITIRANJE ISMS PREMA NORMAMA ISO 27 007 I ISO 27 008</b> AUDITING OF ISMS ACCORDING TO ISO 27 007 AND ISO 27 008 dr. Adelsberger Zdenko, dr. Buntak Krešimir, Adelsberger Dejan	28
12.	<b>UTJECAJ KVALITETE PROIZVODA NA POSLOVANJE ORGANIZACIJE</b> IMPACT OF PRODUCTS QUALITY ON BUSINESS ORGANIZATIONS dr. Krešimir Buntak, dr. Adelsberger Zdenko, dr. Ivan Nađ	29
13.	<b>VIRTUALNA OBUKA I KONSULTACIJE</b> VIRTUAL TRAINING AND CONSULTATION Kostić Radoslav	30
14.	<b>KONCEPT OTVORENOG UČENJA I UČENJA NA DALJINU</b> CONCEPT OF OPEN LEARNING AND DISTANCE LEARNING Ivona Zenović, Dragiša Ranđić, Ivan Bagarić	31
15.	<b>EKSPERIMENTALNE METODE ISPITIVANJA I ANALIZE SPOSOBNOSTI PROCESA KAO SASTAVNI DEO AKTIVNOSTI UPRAVLJANJA KVALITETOM</b> EXPERIMENTAL METHODS TESTING AND ANALYSIS CAPABILITIES PROCESS AS PART IF THE QUALITY MANAGEMENT ACTIVITIES Nikola M. Bralović, Petar Nikšić, Danka Kuzmanović	32
16.	<b>UPRAVLJANJE PROCESIMA I KVALITETOM PROIZVODA</b> MANAGEMENT PROCESS AND PRODUCT QUALITY Ivona Zenović, Dragiša Ranđić	33
17.	<b>UPRAVLJANJE ULJIMA I MAZIVIMA U SKLADU SA ZAHTEVIMA STANDARDA ISO 14001 U ZP RUDNIK I TERMoeLEKTRANA NA GACKO</b> TO MANAG OIL AND LUBRICANTS IN COMPABILITY WITH DEMANDS ISO 14001 STANDARD OF MINE AND POWER PLANT GACKO Petar Nikšić, Đorđe Milović, Radmila Ivković	34
18.	<b>ZNAČAJ INFORMATIČKIH TEHNOLOGIJA U MENADŽMENTU KVALITETOM</b> THE IMPORTANCE OF INFORMATION TECHNOLOGY IN QUALITY MANAGEMENT Miloš Jovičić, Goran Zarić, Danijela Milovanović	35
19.	<b>FAKTORI RIZIKA U UVOĐENJU KMS-A</b> INTRODUCTION RISK FACTORS IN A KMS Miloš Petronijević, Ana Janković	36
20.	<b>METODE ZA PROCENU RIZIKA ALE</b> ANNUAL LOSS EXPECTANCY (ALE) Miloš Petronijević, Ana Janković	37

<b>21. ULOGA STEJKHOLDERA U UPRAVLJANJU RIZIKOM</b> ROLE OF STAKEHOLDERS IN MANAGING RISK Miloš Petronijević, Ana Janković	<b>38</b>
<b>22. KINESTATIČKI KONCEPT UPRAVLJANJA ZNANJEM I TQM–om:</b> <b>STUDIJA SKUČAJA</b> KINESTATIC CONCEPT OF MANAGING WITH KNOWLEDGE AND TQM: CASE STUDY Srđan Nikezić	<b>39</b>
<b>23. BSC KAO SISTEM MENADŽMENTA PERFORMANSAMA U</b> <b>ORGANIZACIJAMA</b> BSC AS SZSTEM OF MANAGEMENT PERFORMANCES IN ORGANIZATIONES Predrag Pravdić	<b>40</b>
<b>24. E-LIDERSTVO KAO REZULTAT MENADŽMENTA</b> E-LEADERSHIP AS A RESULT OF MANAGEMENT Predrag Pravdić	<b>41</b>
<b>25. KVALITETOM DO LIDERSTVA U DANAŠNJEM SVETU</b> ACHIEVING LEADERSHIP IN TODAY’S WORLD BY QUALITY Predrag Pravdić	<b>42</b>
<b>26. SAVREMENI PRINCIPI U KVALITETU ORGANIZACIJA</b> MODERN PRINCIPLES IN QUALITY OF ORGANIZATIONS Predrag Pravdić	<b>43</b>
<b>27. PRAKTIČNI PRIMJER PRIMJENE KONCEPTA „VLASNIŠTVO NAD</b> <b>PROCESIMA“ KAO KOORDINISANA AKTIVNOST U VOĐENJU LUKE</b> <b>KOTOR</b> PRACTICAL EXAMPLE OF APPLICATION OF THE CONCEPT “OWNER OF THE PROCESS” AS COORDINATED ACTIVITY TO DIRECT AND CONTROL OF PORT OF KOTOR Pavle K. Popović	<b>44</b>
<b>28. RAZVOJ I INPLEMENTACIJA SOFTVERA ZA UPRAVLJANJE DQMS-</b> <b>A</b> DEVELOPMENT AND IMPLEMENTATION OF SOFTWARE FOR MANAGING DQMS Aleksandar Đorđević	<b>45</b>
<b>29. PROCESNI MODEL ORGANIZACIJE PRIVATNE ZAŠTITE U SVIJETU</b> <b>OUTSOURCINGA PREMA ISO 9001:2008</b> PROCESS ORGANIZATION MODEL OF PRIVATE SECURITY IN LIGHT OF OUTSOURCING ACCORDING TO ISO 9001:2008 dr. Ivan Nađ, dr. Zdenko Adelsberger, dr. Krešimir Buntak	<b>46</b>
<b>30. KORIŠĆENI KVALITET REZULTATA PROCESA</b> QUALITY OF USE Branko Popović, Vitomir Bošković, Igor Nikodijević	<b>47</b>
<b>31. REALIZOVANJE I PROJEKTOVANJE U SISTEMU 6 SIGMA</b> FOURTH STAGE IN SIX SIGMA Branko Popović, Dragan Miletić, Igor Nikodijević	<b>48</b>
<b>32. UPRAVLJANJE POTROŠNJOM ODLIVAKA OTPORNIH NA HABANJE</b> DEMAND MANAGEMENT CASTING ABRASION RESISTANT Aleksandar Jovičić	<b>49</b>



<b>33. KVALITET KAO DETERMINANTA RASTA IZVOZA POLJOPRIVREDNO –PREHRAMBENIH PROIZVODA REPUBLIKE SRBIJE</b>	<b>50</b>
QUALITY AS A DETERMINANT OF GROWTH IN EXPORTS OF AGRICULTURAL PRODUCTS OF REPUBLIC OF SERBIA Raško Stefanović, Zoran Bročić	
<b>34. UNAPREĐENJE DIZAJNA OPREME ZA RECIKLAŽU ELEKTRONSKOG OTPADA</b>	<b>51</b>
DESIGN IMPROVEMENTS OF EQUIPMENT FOR ELECTRONIC WASTE RECYCLING Lozica Ivanović, Danica Josifović, Blaža Stojanović, Andreja Ilić	
<b>35. PREVENTIVNIM MJERAMA DO POVEĆANJA SPOSOBNOSTI PROCESA</b>	<b>52</b>
WITH PREVENTIVE MEASURES TO PROCESS CAPABILITY IMPROVEMENT Radoslav Vučurević, Zdravko Krivokapić, Budimirka Marinković	
<b>36. PRILOG RECIKLIRANJU MATERIJALA U AUTO INDUSTRIJI I UGROŽAVANJE ŽIVOTNE SREDINE</b>	<b>53</b>
CONTRIBUTION TO RECYCLING MATERIALS IN AUTO INDUSTRY AND ENVIRONMENTAL THREAT Snežana Vrekić	
<b>37. FKS NA POLJU KVALITETA</b>	<b>54</b>
FKS ON THE FIELD OF QUALITY Novica Nešić, Zoran Simić	
<b>38. FAKTORI KOMPLEKSNOG ODRŽAVANJA U GRAĐEVINSKOJ MEHANIZACIJI</b>	<b>55</b>
FACTORS COMPLEX MAINTENANCE IN CONSTRUCTION MACHINERY Dušan Đurović	
<b>39. MARKETING – KVALITET – ZADOVOLJSTVO KORISNIKA</b>	<b>56</b>
MARKETING – QUALITY – CUSTOMER SATISFACTION Aleksandar Vujović, Zdravko Krivokapić, Jelena Jovanović	
<b>40. MODEL KONKURENTNOSTI PREDUZEĆA U CENTRALNOJ SRBIJI</b>	<b>57</b>
COMPANY'S COMPETITIVENESS MODEL IN CENTRAL SERBIA Aleksandra Kokić-Arsić, Slavko Arsovski, Jovan Milivojević, Ivan Savović, Katarina Kanjevac-Milovanović	
<b>41. EMC DIREKTIVA I KONKURENTNOST PROIZVODA</b>	<b>58</b>
EMC DIRECTIVE AND COMPETITIVENESS Katarina Kanjevac-Milovanović, Ivan Savović, Jovan Milivojević	
<b>42. MODELI PRIKUPLJANJA E-OTPADA</b>	<b>59</b>
MODELS OF COLLECTING E-WASTE Bogdan Nedić	
<b>43. KVALITET PROCESA PROIZVODNJE DEMINERALIZOVANE VODE</b>	<b>60</b>
IMPROVEMENT OF QUALITY OF DEMINERALIZED WATER Maja Angelovski, Jelena Čađenović Milovanović	
<b>44. ELEMENTI KORPORATIVNE KULTURE PODREĐENI KAPACITETU ZA OPORAVAK</b>	<b>61</b>
ELEMENTS OF CORPORATE CULTURE SUBORDINATED TO THE ORGANIZATIONAL RESILIENCE Aleksandar Aleksić, Slavko Arsovski, Miladin Stefanović, Aleksandar Đorđević, Ivan Savović	

<b>45. DEKOMPOZICIJA I METRIKA PROCESA PLANIRANJA NABAVKE</b> DECOMPOSITION OF THE PROCUREMENT PLANNING PROCESS AND PROCESS METRIC Snežana Nestić, Miladin Stefanović	<b>62</b>
<b>46. LIDERSTVO I KVALITET-STUDIJA SLUČAJA: TRAYAL KORPORACIJA</b> LEADERSHIP AND QUALITY-CASE STUDY: TRAYAL CORPORATION Srđan Nikezić, Dragan Bataveljić	<b>63</b>
<b>47. KVALITET KROZ KONTRAPUNKT EFEKTIVNOG VERSUS TOKSIČKOG LIDERSTVA: STUDIJE SLUČAJA</b> COUNTERPOINT THROUGH QUALITY EFFECTIVE VERSUS TOXIC LEADERSHIP: A CASE STUDY Srđan Nikezić, Srđan Vladetić	<b>64</b>
<b>48. MEDICINSKI UREĐAJI, PRIMENA UPRAVLJANJA RIZIKOM NA MEDICINSKE UREĐAJE, VASKULARNI KALEMOVI</b> MEDICAL DEVICES, THE APPLICATION OF RISK MANAGEMENT TO MEDICAL DEVICES, VASCULAR GRAFTS Marko Rakić, Aleksandar Aleksić	<b>65</b>
<b>49. UNAPREĐENJE KVALITETA U JAVNOM SEKTORU PROJEKTA FUNKCIJA U GRADSKOJ UPRAVI</b> IMPROVING THE QUALITY IN PUBLIC SECTOR PROJECT MANAGEMENT FUNCTION IN THE CITY Aleksandar Marić, Zoran Pavlović, Slavko Arsovski	<b>66</b>
<b>50. AUDITIRANJE PROCESA ZA UPRAVLJANJE RIZICIMA PREMA ISO 31000:2009</b> PROCESS AUDITING FOR RISK MANAGEMENT BY 31000:2009 Zdenko Adelsberger	<b>67</b>
<b>51. KREIRANJE NOVE FILOZOFIJE I KULTURE KVALITETA</b> CREATING A NEW PHILOSOPHY AND CULTURE OF QUALITY Jovan Milivojević, Aleksandra Kokić Arsić, Sonja Grubor, Ivan Savović, Katarina Kanjevac Milovanović	<b>68</b>
<b>52. SOCIJALNE INOVACIJE I DRUŠTVENA IZVRSNOST</b> SOCIAL INNOVATIONS AND SOCIAL EXCELLENCE Jovan Milivojević, Ivan Savović, Sonja Grubor, Snežana Đokić Pešić, Nikola Tonić	<b>69</b>
<b>53. SISTEM MENADŽMENTA ZA BEZBEDNOST INFORMACIJA I MENADŽMENT RIZIKA INFORMACIONIH SISTEMA U PREDUZEĆIMA</b> THE MANAGEMENT SYSTEM FOR INFORMATION SECURITY AND RISK MANAGEMENT IN ENTERPRISE INFORMATION SYSTEMS Predrag Pavdić, Marija Marković, Zoran Punoševac	<b>70</b>
<b><i>7. Nacionalna konferencija o kvalitetu života</i></b> <span style="float: right;"><b>72</b></span>	
<b>1. INTEZITET KORIŠĆENJA REUSRSA BITNIH ZA ŽIVOT I OPSTANAK LJUDSKE VRSTE</b> THE INTENSITY OF USE OF RESOURCES ESSENTIAL FOR LIFE AND SURVIVAL OF HUMAN SPECIES Jovan Milivojević, Aleksandra Kokić Arsić i Katarina Milovanović Kanjevac	<b>74</b>

<b>2. FILOZOFIJA KVALITETA ŽIVOTA I ODRŽIVOSTI LJUDSKE ZAJEDNICE</b> PHILOSOPHY LIFE OF QUALITY AND SUSTAINABILITY OF HUMAN SOCIETY Jovan Milivojević, Aleksandra Kokić Arsić, Sonja Grubor, Ivan Savović i Katarina Milovanović Kanjevac	<b>75</b>
<b>3. NAUKA I TEHNOLOGIJE U FUNKSIJI KVALITETA ŽIVOTA</b> SCIENCE AND TECHNOLOGY IN FUNCTION OF THE QUALITY OF LIFE Jovan Milivojević, Aleksandra Kokić Arsić, Sonja Grubor, Ivan Savović i Aleksandar Aleksić	<b>76</b>
<b>4. KVALITET ŽIVOTA I GLOBALNE KATASTROFE</b> QUALITY OF LIFE AND GLOBAL CATASTROPHE Jovan Milivojević, Aleksandra Kokić Arsić, Sonja Grubor, Ivan Savović i Aleksandar Aleksić	<b>77</b>
<b>5. ZADOVOLJSTVO ŽIVOTOM – KLJUČNI ASPEKTI</b> LIFE SATISFACTION – KEY ASPECTS Jovan Milivojević, Aleksandra Kokić Arsić, Sonja Grubor, Ivan Savović i Nikola Tonić	<b>78</b>
<b>6. KVALITET ČOVEKA I KVALITET ŽIVOTA –NAJVIŠI NIVO KVALITETA</b> QUALITY OF MAN AND QUALITY OF LIFE – HIGHEST LEVEL OF QUALITY Ljilja Berežljev	<b>79</b>
<b>7. MENADŽMENT TOTALNOG KVALITETA (MTK) U SISTEMU OBRAZOVANJA – KREATIVAN PRISTUP</b> TOTAL QUALITY MANAGEMENT (ICC) IN THE EDUCATION SYSTEM – A CREATIVE APPROACH Ljilja Berežljev	<b>80</b>
<b>8. UNAPREĐENJE SNABDEVANJA VODOM SEOSKIH DOMAĆINSTAVA U OKOLINI GRADA KRAGUJEVCA</b> IMPROVEMENT OF WATER SUPPLY OF VILLAGE HOUSEHOLDS NEAR THE CITY OF KRAGUJEVAC Slibodan Savić, Snežana Živanović Katić i Saša Jovanović	<b>81</b>
<b>9. NEKE MOGUĆNOSTI POVEĆANJA ENERGETSKE EFIKASNOSTI ZATVORENOG BAZENA SPORTSKOG CENTRA PARK U KRAGUJEVCU</b> POSSIBILITIES TO INCREASE ENERGY EFFICIENCY OF THE INDOOR SWIMMING POOL AT THE SPORT CENTRE PARK IN KRAGUJEVAC Aleksandra Vulović, Nikola Jovanović, Slobodan Savić i Dušan Gordić	<b>81</b>
<b>10. UNAPREĐENJE SNABDEVANJA VODOM SEOSKIH DOMAĆINSTAVA U OKOLINI GRADA KRAGUJEVCA</b> IMPROVEMENT OF WATER SUPPLY OF VILLAGE HOUSEHOLDS NEAR THE CITY OF KRAGUJEVAC Aleksandra Vulović, Nikola Jovanović, Slobodan Savić i Dušan Gordić	<b>82</b>
<b>11. PRISTUP DEFINISANJU OPTIMALNOG TEHNOLOŠKOG PORTFOLIA ZA RECIKLAŽU ELV</b> AN APPROACH TO DEFINE OPTIMAL TECHNOLOGIES PORTFOLIO OF ELV RECYCLING Slavko Arsovski, Danijela Tadić, Sonja Grubor, Aleksandar Đorđević	<b>83</b>
<b>12. IZVORI ZAGAĐENJA VODENOG EKOSISTEMA NA REGIONALNOM NIVOU OTPADOM OD AUTO INDUSTRIJE</b>	<b>84</b>

SOURCES OF POLLUTION OF WATER ECOSYSTEMS ON DISTRICT  
LEVEL WASTE OF AUTO INDUSTRY

Srećko Ćurčić, Sandra Milunović, Dragan Filipović

- 13. RAZVOJ SISTEMA ZA PRAĆENJE PORTFOLIA TEHNOLOGIJA  
RECIKLAŽE ELV** **85**  
DEVELOPMENT OF MONITORING SYSTEM FOR ELV PORTFOLIO  
RECYCLING TECHNOLOGIES  
Zora Arsovski, Slavko Arsovski, Aleksandra Kokić-Arsić, Aleksandar Đorđević
- 14. PRISTUP PRAĆENJU I IZMENAMA PORTFOLIJA TEHNOLOGIJA  
RECIKLAŽE ELV** **86**  
AN APPROACH TO MONITOR AND CHANGE THE TECHNOLOGY  
PORTFOLIO OF ELV RECYCLING  
Slavko Arsovski, M. Pavlović, Miodrag Lazić, Aleksandar Đorđević
- 15. PRISTUP PRAĆENJU I IZMENAMA PORTFOLIJA TEHNOLOGIJA  
RECIKLAŽE ELV** **87**  
AN APPROACH TO MONITOR AND CHANGE THE TECHNOLOGY  
PORTFOLIO OF ELV RECYCLING  
Ivan Savović, Aleksandra Kokić-Arsić, Katarina Kanjevac-Milovanović, Aleksandar  
Đorđević
- 16. MERENJE PERFORMANSI ZDRAVSTVENOG SISTEMA** **88**  
MEASURING THE PERFORMANCE OF HEALTH SYSTEMS  
Ivan Savović, Zorica Savović, Aleksandra Kokić-Arsić, Rajko Šofranac

# PROCESNI MODEL ORGANIZACIJE PRIVATNE ZAŠTITE U SVJETLU AUTSOURCINGA PREMA ISO 9001:2008

## PROCESS MODEL OF PRIVATE SECURITY ORGANIZATIONS IN LIGHT AUTSOURCING ACCORDING TO ISO 9001:2008

dr Ivan Nađ<sup>1)</sup>, mr Zdenko Adelsberger<sup>2)</sup>, dr Buntak Krešimir<sup>3)</sup>

**Rezime:** Tržište pruža niz mogućnosti pomoću kojih privatne sigurnosne organizacije mogu snositi odgovornost prema javnosti kao svojem korisniku. Poduzeća koje se bave vrlo agresivnom i neprimjerenom načinu pružanja usluga privatne zaštite, često se nađu u situaciji u kojoj njihovi klijenti odlaze drugim poduzećima čija je praksa i organizacija rada prihvatljivija. Isto se odnosi i na privatne zaštitarske tvrtke koje nedovoljno čuvaju vlasništvo. Stoga, primjerice poglavito u gradskim područjima s velikom koncentracijom kriminala, vlasnici privatnih zaštitarskih poduzeća čija su sigurnosna rješenja vrlo slaba traže kvalitetnija sigurnosna rješenja kod drugih pružatelja usluga čija su sigurnosna rješenja ozbiljnija. Na taj način je učinkovita privatna sigurnosna praksa postala vezana tržišna roba kojom se treba privući kupce. Nadalje, privatna zaštita snosi odgovornost zbog niza mehanizama koje razlikuju od onih koji diktiraju odgovornost državne policije. U ovom radu se izlažu osnove procesnog modela organizacije privatne zaštite koju danas diktira tržište na području Jugoistočne Europe te naglašava mogućnost poboljšanja sustava upravljanja kvalitetom u odnosu prema zahtjevima outsourcinga u normi ISO 9001:2008.

**Glavne reči:** Procesni model, sustav upravljanja kvalitetom, privatna zaštita, konkurencija

**Abstract:** The market today offers many opportunities through which private security companies may have responsibilities to the public as their customer. Companies that offer very aggressive and inappropriate way of handling private security service, often find themselves in a situation that their clients seek other security companies whose organization and way of work is more suiting to the client. The same applies to the private security companies who do not take good care of assets. So mainly in city areas which has large concentration of crime, owners of private security companies whose security solutions are lacking are in the market for more quality security solutions from other security companies. In this way efficient private security has become a market commodity with which you need to attract customers. Thereon, private security is held responsible for many mechanisms which are different from those that dictate the responsibilities of police. This paper shows basic of process model for the private security companies which are dictated by the market in the area of Southeast Europe and it emphasizes possibilities of quality management related to requirements of outsourcing given in standard ISO 9001:2008.

**Key words:** Process model, quality management system, private security, competition

### 1. UVOD

Pod organizacijom se često smatra svaka skupina ljudi i sredstva s ustrojenim odgovornostima i ovlastima. Usluge su sve ono što može zadovoljiti potrebe i želje kupaca i što je kupac spreman platiti, kao što su usluge, softver, hardver ili materijalni proizvod. Organizacija tako postaje skupni naziv za trgovačka društva, poduzeća, korporacije, tvrtke i dobavljače.

Organizacija živi na tržištu zajedno s drugim organizacijama i zainteresiranim stranama. Kao zainteresirane strane, osim kupaca i konkurencije, obično se pojavljuju dobavljači i partneri, vlasnici, država, društvena zajednica i zaposlenici. Dobavljači i partneri sa svojim uslugama često sudjeluju u procesima realizacije usluga. Poduzeća

često koriste dobavljača ili dio svojih procesa realizacije usluga provode u suradnji s poduzećima partnera, a takove usluge zaštitarske tvrtke koriste često kod pružanja intervencija na objektima ako je udaljenost objekta gdje se pruža usluga takova da će dobavljač brže moći pružiti uslugu.

Vlasnici organizacije su pojedinci, dioničari ili druge organizacije, uključujući državu koje za uloženi kapital od organizacije očekuje dobit. Država kroz zakonodavnu, izvršnu i sudsku vlast organizira infrastrukturu i red na tržištu, a za uzvrat od organizacije naplaćuju poreze i druga zakonom propisana davanja.

Unutarnju strukturu organizacije čine resursi i usluge. Resursi organizacije su ljudski resursi, resursi znanja, oprema, infrastrukture, zgrade, radni prostor, financije. U organizaciji djeluje sustav procesa koji su međusobno ovisni i teško

1) dr Ivan Nađ, Zaštita-Zagreb d.d., Zagreb, HR, mail: ivan.nadj@zg.t-com.hr

2) mr Zdenko Adelsberger, Bluefield d.o.o., Zagreb, HR, mail: zadelsbe@zg.t-com.hr

3) dr Krešimir Buntak, Tehničko veleučilište Varaždin, mail: kresimir.buntak@inet.hr

razdvojnivi. Ipak u strukturi organizacije prepoznaju se neki specifični procesi koji mogu nezavisno analizirati kao što su marketing, procesi realizacije usluga, upravljanje resursima, procesi interne i vanjske komunikacije, procesi upravljanja podacima, procesi upravljanja preko ciljeva i procesi poboljšanja.<sup>1</sup>

Optimalna organizacija usklađena s normama ISO 9001:2008 trebala bi se temeljiti na osam načela upravljanja kvalitetom; usmjerenost na kupca, vođenje procesa, sudjelovanje svih zaposlenika, procesni pristup, sustavni pristup upravljanju, trajno poboljšanje, činjenični pristup odlučivanju i uzajamno koristan odnos s dobavljačima. U takvom modelu organizacija je u stalnom kontaktu sa svojim sadašnjim i potencijalnim kupcima razmjenjujući njihove sadašnje i buduće potrebe, želje i očekivanja. Organizacija s kupcima surađuje u poboljšanju postojećih proizvoda i kreiranju razvoju novih.

Stvarne organizacije su evolucijskim prilagođavanjem uvjetima tržišta i promjenama u društvenoj okolini razvile vrlo različite oblike svojih struktura; od jednostavnih organizacija s nekoliko zaposlenika, do vrlo složenih koncerna s više desetaka poduzeća u kojim rade tisuće zaposlenika. Ipak, među samostalnim organizacijama srednje veličine koje teže usklađivanju s normom ISO 9001:2008 uobičajenu strukturu organizacije čine nekoliko proizvodno prodajnih sektora, zajedničke službe i uprava. Sektori su orijentirani ka vlastitim ili zajedničkim kupcima.

## 2. PROCESI OPERATIVNIH POSLOVA PRIVATNE ZAŠTITE

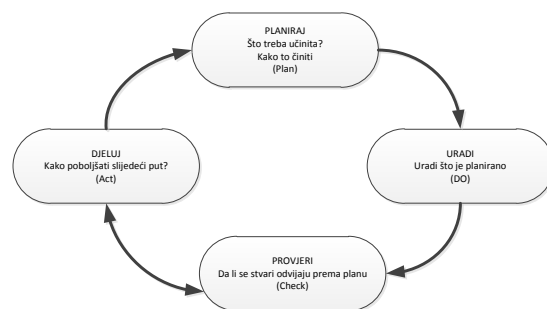
Privatna zaštita je područje koje ne osigurava država. No, značajniji dio tih odnosa je područje interferencija, što znači da nije moguća jasna razdjelnica između područja koje je u nadležnosti države i onoga koje je u nadležnosti privatne zaštite. Samom činjenicom postojanja privatne zaštite nije isključena obveza države da štiti dobra pojedinaca koja štiti i privatna zaštita.

<sup>1</sup> Proces realizacije usluga pretvaraju zahtjeve kupca u uslugu. To je niz međusobno povezanih procesa od istraživanja i razvoja, do nabave dijelova i usluga, izrade, ispitivanja i isporuke. Zahtjevi za kontinuiranim poboljšanjem glavni su zahtjevi niza normi ISO 900x vezanih uz sustave upravljanja kvalitetom. Zahtjevi za kontinuiranim poboljšanjem zasnivaju se na ideji P-D-C-A kruga od engleskog: Plan-Do-Check-Act (Planiraj-Provedi-Provjeri-Poduzmi) koju je 1920. godine razvio Walter Shewart, a popularizirao Edwards Deming i po kojem je danas ta metoda poznata kao Demingov krug. **Vidi: Injac, N.,(2002):** Mala enciklopedija kvalitete, Upoznajmo normu ISO 9000 I dio, Oskar, Zagreb.

Privatna zaštita ima za cilj osigurati kvalitetno pružanje usluga tjelesne i tehničke zaštite osoba, objekata, prostora i imovine. Operativni poslovi privatne zaštite propisuju način izvršenja procesa rada tjelesne zaštite, praćenje i pregled aktivnosti, analize podataka iz pregleda aktivnosti i izvršavanje svih popratnih radnji za unapređivanje sustava, a što je preduvjet za kvalitetno pružanje usluge.

Tjelesna zaštita podrazumijeva održavanje povoljnog stanja sigurnosti unutar šticeenog prostora, održavanje propisanog reda i mira, ograničavanje pristupa neovlaštenim osobama, pravovremeno otkrivanje štetnih pojava i protupravnih radnji koje bi mogle ugroziti osobe, objekt, prostor i imovinu, pružanje intervencija po alarmnim dojavama i druge intervencije sukladno ugovorenim obavezama.

Poslovi tjelesne zaštite, dopuštena sredstva za rad, te način njihovog korištenja propisani su u uglavnom u svim državama na području Jugoistočne Europe zakonima koji se odnose na privatnu zaštitu, pravilnicima o uvjetima i načinu provedbe tjelesne zaštite, ostalim zakonskim i podzakonskim propisima. Upotreba dopunskih sredstva za obavljanje poslova propisano je internim pravilnicima, uputama i procedurama postupanja ovisno o zahtjevima naručitelja usluge (kratko vatreno oružje, sredstva veze, ručni detektori metala, baterijske svjetiljke i dr.). Sredstva koja se koriste pri obavljanju poslova tjelesne zaštite moraju biti određene kvalitete koja je propisana međunarodnim normama, odnosno prihvaćenim pravilima tehničke struke kada ne postoje norme.



**Slika 1. Primjena Demingove PDCA metodologije u sustavu zaštite**

## 3. POSLOVI PRIVATNE ZAŠTITE

Djelatnost privatne zaštite obuhvaća poslove koji za cilj imaju zaštitu osoba, objekata i imovine, a osobito: osiguranje stambenih i poslovnih prostora; neposredna tjelesna zaštita osoba (tjelohranitelj); osiguranje i pratnja novca, vrijednosnih papira i dragocjenosti te osiguranje mirnih prosvjeda i javnih okupljanja;.













