

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

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

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

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

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

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

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 Nađ¹⁾, mr Zdenko Adelsberger²⁾, dr Buntak Krešimir³⁾

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.¹

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

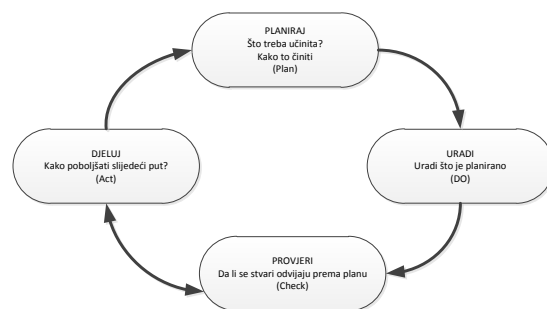
Privatna zaštita je područje koje ne osigurava država. No, značajniji dio tih odnosa je područje interferencija, što znači da nije moguća jasna razdjelnica između područja koje je u nadležnosti države i onoga koje je u nadležnosti privatne zaštite. Samom činjenicom postojanja privatne zaštite nije isključena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

¹ 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;.

Poslovi privatne zaštite imaju za cilj zaštitu osoba i imovine, a mogu ih obavljati sva trgovačka društva koja su registrirana za pružanje takovih usluga te moraju imati posebna odobrenja izdane od strane države za obavljanje poslova privatne zaštite. Dopuštenje određuje koje poslove mogu obavljati u okviru navedene djelatnosti sukladno Zakonu koje regulira djelatnost privatne zaštite u državi.

4. OSIGURANJE STAMBENIH I POSLOVNIH PROSTORA TE NEPOSREDNA TJELESNA ZAŠTITA

Osiguranje stambenih i poslovnih prostora te neposredna tjelesna zaštita osoba obavlja se najčešće u skladu s internim uputama ili donesenim podzakonskim aktima o uvjetima i načinu provedbe tjelesne zaštite. Mjere koje poduzimaju zaštitari, ima za cilj prvenstveno preventivnu zadaću tijekom zaštite osoba, njihove imovine, objekata ili prostora.

Pod djelatnošću tjelesne zaštite osoba smatra se: osiguranje osoba, isključivo prilikom obavljanja određenog posla; osiguranje osoba u vrijeme održavanja javnih skupova; osiguranje osoba/e na putovanju; osiguranje osobe za vrijeme kontinuiranog boravka ili u nekom određenom razdoblju na određenom prostoru, te poslovi koji nisu isključivo u funkciji zaštite, već kombinirani s ostalim obvezama unutar radnog ili stambeno boravišnog prostora.

Sukladno propisanim uputama ili donesenim podzakonskim aktima zaštitari i čuvari poslove tjelesne zaštite mogu obavljati samo na temelju propisno ispunjenog radnog naloga izdanog od poslodavca. Radni nalog je obvezatni dokument koji omogućava zaštitaru obavljanje djelatnosti.

5. OSIGURANJE I PRATNJA NOVCA, VRIJEDNOSNIH PAPIRA I DRAGOCJENOSTI

Pratnja prijenosa novca, vrijednosnih papira i dragocjenosti obavlja se pješice, osobnim vozilom te javnim prijevozom svih vrsta. Prilikom prijenosa novca, vrijednosnih papira i dragocjenosti, mora se koristiti spremnik za prijenos pošiljke. Zaštitarska tvrtka koja ima posebno odobrenje policije za obavljanje poslova prijenosa novca, vrijednosnih papira i dragocjenosti, mora imati spremnik za prijenos novca, vrijednosnih papira i dragocjenosti izveden i opremljen tako da razina zaštite odgovara tehničkim zahtjevima koji su utvrđeni međunarodnim normama ili priznatim pravilima tehničke prakse. Spremnici moraju biti opremljeni

tako da konstrukcijom sprečavaju nasilno otvaranje i otuđenje sadržaja, a pokušaj nasilnog otvaranja dojavljuju zvučnim i svjetlosnim ili drugim tehničkim signalom.

Tijekom prijenosa novca, vrijednosnih papira i dragocjenosti, spremnik ne smije biti mehanički vezan za osobu koja prenosi sigurnosni kofer, osim u slučaju kada se radi o izvedbi spremnika koji odvajanjem od osoba aktivira sustav tehničke zaštite. Prilikom obavljanja poslova pratnje prijenosa novca, vrijednosnih papira i dragocjenosti, zaštitar mora biti naoružan propisanom vrstom vatrenog oružja i opremljen radio telefonom (sustavom javne komunikacije) ili sustavom radioveze (sustavom telekomunikacije za vlastite potrebe).

Prijevoz gotovog novca i vrijednosti, novčarske institucije, obvezne su obavljati oklopljenim vozilom trgovačkog društva, obrtnika ili unutarnje čuvarske službe. Visinu minimalnog iznosa gotova novca i vrijednosti koji se obvezno prevozi oklopljenom vozilom za novčarske institucije propisuje osiguravajuća društva a u nekim državama Jugoistočne Europe i Ministarstvo unutarnjih poslova.

Za obavljanje poslova prijevoza novca, vrijednosnih papira i dragocjenosti, zaštitarska tvrtka mora imati specijalno vozilo izvedeno i opremljeno na propisan način. Unutar oklopljenog vozila moraju postojati najmanje dva odvojena prostora (prostor za vozača i pratitelja i prostor za teret).

Oklopljeno vozilo mora biti opremljeno: sustavom tehničke zaštite, koji sprečava neovlašteni ulazak u oklopljeno vozilo te otkriva, bilježi i dojavljuje pokušaje neovlaštenog ili nasilnog ulaska u oklopljeno vozilo; telekomunikacijskim sustavom (mobilni telefon i sustav stabilne i prijenosne radio veze); sredstvima za gašenje požara.

Prijevoz i pratnju vrijednosti, u pravilu obavljaju dva naoružana zaštitara, od kojih je jedan vozač, a drugi pratitelj. Zaštitari moraju nositi zaštitne prsluke te moraju imati osiguran sustav veze s dojavnim centrom zaštitarske tvrtke, a novac, vrijednosni papir i dragocjenosti koje se prevoze, moraju biti smještene unutar oklopljenog teretnog prostora ili unutar kase koja je za tu namjenu u vozilu posebno ugrađena. Zaštitarske tvrtke trebaju sastaviti uputu koja sadrži mjere i radnje potrebne za siguran prijenos ili prijevoz novca, vrijednosnih papira i dragocjenosti. Mjere i radnje mogu se izvoditi samo ako je napravljena kvalitetna prosudba ugroženosti svakog mjesta na kojem se obavlja primopredaja vrijednosnih pošiljki.

Poduzeća uglavnom ne sagledavaju mogućnost prilagodbe radnog vremena, načina

otvaranja i zatvaranja objekta, određivanje broja radnika, postavljanje natpisa upozorenja kao mjere koja će preventivno djelovati na eventualne počinitelje u smislu odustajanja od izvršenja kaznenog djela, a rijetke su tvrtke koje posjeduju razrađene procedure postupanja u normalnim uvjetima, tijekom razbojništva i nakon razbojništava.

6. OSIGURANJE MIRNIH PROSVJEDA I JAVNIH OKUPLJANJA

Zaštitarske tvrtke u svim državama Jugoistočne Europe, mogu pružati usluge osiguranja mirnog prosvjeda i javnih okupljanja, a u skladu s posebnom Zakonu koja regulira djelokrug javnih okupljanja.

Organizator mirnih prosvjeda i javnih okupljanja ili javne priredbe dužan je osigurati red i mir na okupljanju te za navedenu djelatnost osigurati dovoljan broj redara. Obavljanje redarskih poslova organizator može povjeriti i trgovačkom društvu registriranom za obavljanje poslova privatne zaštite, koji ima mogućnost pružanja stručne pomoći pri održavanju javnih okupljanja.

Redar je osoba koju je odredio organizator, a obavlja poslove održavanja reda i mira te mora štititi sudionike okupljanja i imovinu koja se nalazi na prostoru na kojem se održava okupljanje. Redar ima posebnu obvezu: zadržati i odmah predati policiji sudionika okupljanja koji se kreće prema mjestu održavanja okupljanja i nosi oružje ili predmete pogodne za nanošenje ozljeda. Za vrijeme održavanja reda i mira redar ima pravo: pregledati osobu koja ulazi u prostor na kojem se održava mirno okupljanje, javni prosvjed ili javna priredba, a u skladu s pravilima organizatora te prema potrebi oduzeti predmete pogodne za nanošenje ozljeda. Redar mora zabraniti ulazak u prostor osobi za koju se prosudi da bi mogla remetiti javni red i mir, a osobito pijanoj osobi, usmjeravati kretanje sudionika, udaljiti osobu koja remeti red i mir te zadržati osobu koja teže remeti red i mir i odmah je predati policiji. Za vrijeme obavljanja redarskih poslova redar je dužan na rukavu nositi vidljivu oznaku s natpisom "redar". Tada ne smije nositi oružje niti predmete pogodne za nanošenje ozljeda kao ni odoru i odjeću, odnosno obilježja kojima se poziva ili potiče na rat ili uporabu nasilja, na nacionalnu, rasnu ili vjersku mržnju ili bilo koji oblik nesnošljivosti.

Organizator športskog natjecanja, također može za poslove redarske službe koristiti i zaposlenike trgovačkog društva koje obavlja djelatnost privatne zaštite na temelju ugovora s tim društvom. Kod takvih djelatnosti redari moraju na odjeći imati vidljivo istaknutu oznaku ili natpis

koji označava da su pripadnici redarske službe, a redari koji su zaposlenici trgovačkog društva koje obavljaju djelatnost privatne zaštite moraju nositi odoru i iskaznicu.

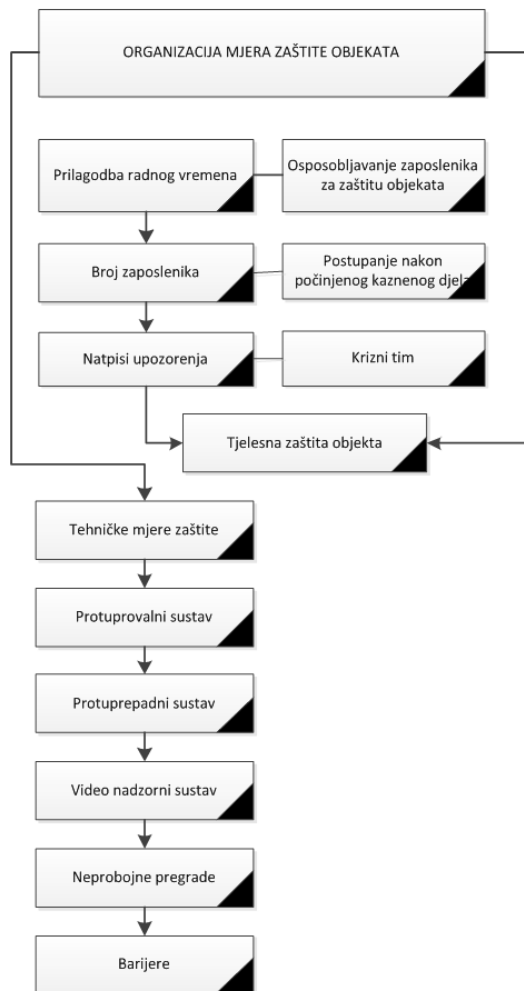
Tijekom obavljanja redarskih poslova na športskim natjecanjima redari su ovlaštene: utvrditi osobne podatke osoba koje ulaze ili izlaze iz športskih objekata, pregledati unosi li ili ima osoba koja ulazi ili se nalazi u športskom objektu alkoholna pića, drogu, pirotehnička sredstva, oružje ili druge predmete pogodne za nanošenje ozljeda ili za stvaranje nereda i nasilja i oduzeti takve stvari. Pregledati da li osoba koja ulazi ili se nalazi u športskom objektu unosi ili ima transparente, zastave, simbole i sl. koji sadržavaju rasističke ili druge poruke koje mogu izazvati nesnošljivost. Zabraniti pristup u športski objekt osobi za koju se ocjenjuje da je pod utjecajem alkohola ili droge, ili koja pokušava unijeti u športski objekt alkohol, pirotehnička sredstva, oružje, ili druge predmete pogodne za nanošenje ozljeda ili za stvaranje nereda i nasilja, ili koja je poznati izazivač nereda. Zabraniti gledateljima prijelaz iz jednog dijela športskog objekta u njegov drugi dio. Zadržati gledatelja koji se nasilno ponaša ili drugačije remeti red i mir na športskim natjecanjima i predati ga policiji. Udaljiti iz športskog objekta gledatelja koji je pod utjecajem alkoholnog pića ili droge, koji se nasilno ponaša ili drugačije remeti red i mir na športskom natjecanju. Onemogućiti gledatelje u pristupu onim dijelovima športskog objekta koji nije namijenjen gledateljima. Zabraniti i spriječiti ulazak u športski objekt. Spriječiti gledatelja u pokušaju ili činu i svakom drugom protupravnom ponašanju.

Redari u obavljanju svojih poslova smiju uporabiti tjelesnu snagu ako na drugi način ne mogu odbiti: napad usmjeren prema sebi, gledateljima, natjecateljima i drugim osobama, te napad usmjeren na uništenje ili oštećenje dijelova športskog objekta i njegove opreme. Kad su redari zaposlenici trgovačkog društva koje obavlja zaštitarsku djelatnost imaju i ovlasti propisane Zakonom o privatnoj zaštiti. Redari koji nisu zaposlenici organizatora športskog natjecanja ili zaposlenici trgovačkog društva koje obavlja djelatnost privatne zaštite moraju proći obuku kojom ih se upoznae s njihovim obvezama i ovlastima i u kojoj se ocjenjuje stupanj njihove fizičke i psihičke pripremljenosti i podobnosti za obavljanje redarskih poslova, a sukladno s podzakonskim aktom koji regulira osposobljavanje osoba koje obavljaju poslove redara na športskom natjecanju.

Zaštitarske tvrtke koje obavljaju poslove na mirnim okupljanjima, javnim prosvjedima ili javnim priredbama obvezne su izraditi Plan osiguranja. Planom osiguranja mogu se planirati

pojedinačni poslovi tjelesne zaštite na javnim okupljanjima i mirnim prosvjedima.

Plan osiguranja mora sadržavati mjesto održavanja okupljanja, vrijeme održavanja, pozicije redara i obveze na toj poziciji te mora biti određen voditelj zaštitara i čuvara. Voditelj zaštitara i čuvara dužan je na odgovarajući način upoznati zaštitare i čuvare s opisom njihovih poslova.

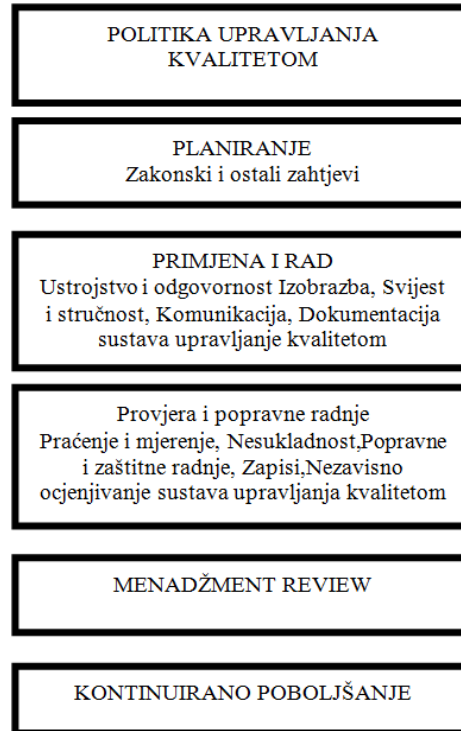


Slika 2. Organizacija mjera zaštite osoba, objekata i imovine

7. POSLOVNI PROCESI PRIVATNE ZAŠTITE

U organizacionim jedinicama operativnih poslova mogu biti ustrojene poslovne jedinice koje organiziraju pružanje usluga tjelesne zaštite na području koje teritorijalno pokrivaju. Za planiranje, organizaciju, koordinaciju, nadzor i izvršenje poslova tjelesne zaštite odgovorni mogu biti: rukovoditelj operativnih poslova, rukovoditelji dežurstva, voditelj odjela za tjelesnu zaštitu, koordinatori za operativne poslove i

nadzor, voditelji poslova poslovnih jedinica, rukovoditelji poslovnih jedinica, rukovoditelji smjene, operater informacijskog sustava i radnici koji obavljaju poslove tjelesne zaštite (zaštitar, zaštitar-vatrogasac, vatrogasac, recepcionar i vratar).²



Slika 3. Sustav upravljanja kvalitetom prema normi ISO 9001:2008

8. ZAKLJUČAK

Većina poduzeća na području Jugoistočne Europe poslove zaštitara i poslove sigurnosti tradicionalno smatraju pitanjem od nižeg prioriteta. No suvremeni trendovi u svijetu, posebice globalizacija terorizma, sve jača prisutnost organiziranog kriminala, kao i proširenje poslovanja velikog broja poduzeća van matične zemlje, pa i u područja gdje je potencijalna opasnost po zaposlenike bitno veća podižu značaj sigurnosti ovakvog radnog mjesta. Poduzeća postaju svjesne važnosti poznavanja opasnosti i

² Privatna sigurnost ostvaruje se u cilju zaštite tvrtki od ugrožavanja i napada na ljude i imovinu, odnosno radi poduzimanja potrebnih mjera za neometani proces rada i zaštitu imovine. Pravne osobe i obrtnici mogu obavljati poslove privatne zaštite ako su registrirane za tu djelatnost kod nadležnog suda. Osim registracije društva, moraju imati i odobrenje za obavljanje djelatnosti privatne zaštite koje je izdaje policija.

pripremanja zaposlenika za pojave poput: nasilje na radnom mjestu koje mogu počinuti klijent, zaposlenik ili treća osoba, terorizam na koji su posebno osjetljivi zračni i pomorski promet, financije i neke druge institucije, protivničke skupine koje mogu biti različito motivirane za napad na tvrtku, sigurnost putovanja, a posebna je važna u današnje vrijeme i informacijska sigurnost. Vjerojatnost pojave sigurnosnog incidenta danas je sve veća, te je njegova pojava sve više moguća. Iz tog razloga preporuka je, da se zaposlenici educiraju iz djelokruga zaštite na radu te ujedno da povećaju razinu svijesti o mogućim incidentima. Obaveza poslodavca u poduzeću je stalna revizija prosudbe ugroženosti osoba, objekta i imovine te poboljšavanje mjera zaštite.

Objekti i imovina predstavljaju značajnu vrijednost u ukupnoj imovini tvrtke koju je potrebno na adekvatan način štiti. Zaštita objekata i imovine uključuje planiranje sigurnosne politike, njenu primjenu i procjenu ranjivosti. Planovi zaštite objekata i imovine moraju odgovoriti svakoj predvidivoj kriznoj situaciji. No, vrlo često za menadžment poduzeća implementacija sigurnosti predstavlja veliki trošak, te iste ne žele prihvatiti iako je svjestan rizika zbog naknada šteta i naknadnih implementacije sustava zaštite. Kako je vjerojatnost pojave sigurnosnih incidenata danas sve veća, te je njegova pojava moguća i iz tog razloga često se postavlja pitanje - zašto je poslovna sigurnost korisna za poduzeće, koji su motivi utroška novca u sigurnost, resursa i vremena kako bi se ostvarila poslovna sigurnost, kako su se uvježbali zaposlenici za eventualne krizne sigurnosne situacije itd. Preporuka za poduzeća je svakako uvođenje sigurnosne politike, jer ako i dođe do incidenta, pripremljena tvrtka osjetit će znatno manje posljedice i može izbjeći negativne posljedice kao što su gubitak života, prekid poslovanja, oštećenja na objektima, gubitak povjerenja u tvrtku, stvaranje negativne slike o tvrtki te izbjeći mogućnost niza sudskih procesa.

Organizaciji rada zaštitarskih poslova u poduzećima uglavnom se ne posvećuje dovoljno pažnje. Zaštitari su često prepušteni sami sebi u obavljaju svojih dužnosti u skladu sa znanjem koji su stekli tijekom obrazovanja za zaštitara, bez jasnih uputa ili naloga za obavljanje poslova zaštite na objektima ili prostorima. Nije rijedak slučaj, da odgovorne osobe u poduzećima smatraju zaštitare nečim sporednim, odnosno nešto što formalno mora biti ali bez posebno važnih zadaća ili obaveza. Glavni razlog tim pogreškama u razmišljanju često puta je nedovoljno poznavanje mogućnosti koje može pružiti zaštitarska služba sukladno zakonskim ovlastima koja imaju zaštitari. Osnovna zadaća zaštitara je spriječiti djelovanje svih mogućih opasnosti koje prijete ili izravno

moгу ugroziti šticeeni objekt, osobe ili imovinu odnosno vrijednost u najširem smislu i da ih zaštititi od mogućih vrsta napada i ugrožavanja njihova života, oštećenja ili uništenja imovine ili bilo kojih vrsta štetnih posljedica i gubitaka.

Izvori opasnosti koji mogu ugroziti sigurnost šticeenog objekta ili imovine, leže u nepovoljnom djelovanju prirodnih sila koje mogu nastati rezultirati poplavom, potresom, udarom groma ili požarom. Zbog različitog nepovoljnog djelovanja tehničko tehnoloških procesa mogu se dogoditi različite eksplozije, ispadi električne energije ili različite druge havarije. No, značajan dio izvora opasnosti leži najprije u djelovanju i ponašanju ljudi i to u njihovom namjernom opasnom činjenju ili propuštanju aktivnosti koje su trebali poduzeti kako bi spriječili djelovanje mogućih opasnosti. Pojedinaac i grupe, svjesno i namjerno, opasnim i štetnim radnjama ostvaruju vlastite koristi i dobitke na račun drugih ili pak svojim neznanjem, nepažnjom, nemarom i nepoduzimanjem mjera sigurnosti, izazivaju različite opasnosti izlažući sebe i svoju okolinu ugrožavanju i različitim rizicima. Javni su sustavi i njihovi zaposlenici te pojedinci, njihova imovina i poduzeća, izloženi mogućim terorističkim djelovanjima, provalama, krađama, razbojništvu, nasilju, uništenju opreme i dokumentacije, ugrožavanje poslovnih procesa ili drugim oblicima kriminalnog djelovanja. Većina kriminalnog djelovanja sustavno se planira od dobro uvježbanih, organiziranih i naoružanih pojedinaca i grupa. U izvršenju tih djela često sudjeluju zaposlenici radnih sustava koji su meta napada ili ih sami planiraju i izvode. Različitim načinima upada i prodora u ili iz objekta, namjerno ostvaruju kriminalne ciljeve i koristi. Takve situacije i događaji u obavljanju poslova su relativno mali dio ukupne poslovne problematike zaštitara.

Naručitelji usluga privatne zaštite vrlo su zahtjevni i njihove potrebe često puta je izuzetno teško zadovoljiti, radi toga zaštitarska poduzeća svoje usluge moraju stalno unapređivati te stalno poboljšanje usluga mora biti osnova svake tvrtke koja se bavi privatnom zaštitom. Ukoliko poduzeće prepusti inicijativu konkurenciji, vrlo brzo će shvatiti pogreške. Svaka konkurencija na tržištu je zdrava i ista postavlja kriterije da i ostala poduzeća budu bolje, jednostavnije i stručnije, a usluge da pružaju s profesionalnim timovima. Jedan od alata za podizanje kvalitete u organizacije je sustav upravljanja kvalitetom prema međunarodnoj normi ISO 9001: 2008. Svjetska zajednica na međunarodnom planu propisuje „pravila ponašanja“, koja poduzeća moraju slijediti ako žele opstati. Takva pravila nisu obvezujuća, ali poduzeća prihvaćaju pravila ako žele nešto ozbiljnije postići. Svrha je takovih pravila između

ostalog i zaštita od loših usluga te loših dobavljača. Sustav upravljanja kvalitetom je alat poslovdstvu za sustavno vođenje poslovanja. Zahtjev norme je vrlo jasan i govori da se nikada ne treba zadovoljiti trenutnim stanjem, ma kako ono bilo dobro. Uvijek postoje bolja rješenja, bolja usluga, profesionalnija usluga. Norma ISO 9001:2008 u točki 8.5.1 govori o obvezi stalnog poboljšanja sustava, tj. da organizacija mora stalno poboljšavati učinkovitost svog sustava upravljanja kvalitetom uporabom politike kvalitete, ciljeva kvalitete, rezultata audita, analize podataka, korektivnih i preventivnih mjera itd. Dakle, stalnom poboljšanju pružanja usluga mora se težiti zbog osvajanja i zadržavanja kupaca i borbe protiv konkurencije na tržištu.

Govoreći o sustavu privatne zaštite, obično se ističe kako privatna zaštita nema posebnih ovlasti koje može primjenjivati tijekom zaštite imovine i objekata te je to i osnovna razlika u odnosu na policiju koja ima posebne ovlasti. Ovlaštenja privatne zaštite su istovjetna ovlastima koje ima svaka fizička i pravna osoba. No, propis koji određuje pregled osoba predmeta i prometnih sredstava od strane privatne zaštite nisu u potpunosti zakonski regulirane. Takvim pregledom može biti obuhvaćena osoba, predmeti koje osoba nosi sa sobom i njezino prometno sredstvo. Zaštitar može pregledati osobu ili prometno sredstvo, a koje obavlja dodirom, vizualno, uvidom u sadržaj ili korištenjem tehničkih sredstava (ogledala, detektora i sl.). Odbijanje pregleda može izazvati dvije vrste posljedica, što ovisi o tome ulazi li osoba uštićeni prostor ili iz njega izlazi. Kada osoba izlazi iz prostora pa odbija pregled, pozvat će se policijski službenik. Kada osoba ulazi uštićeni prostor pa odbije pregled, zaštitar joj neće dopustiti ulazak. Kada postoje osnovne sumnje da bi se pregledom osobe, predmeta ili prometnog sredstva mogli pronaći predmeti koji mogu biti predmet kaznenog djela ili prekršaja, predmeti koji mogu poslužiti za izvršenje kaznenog djela ili prekršaja, zaštitar ima ovlast tada, da osobu zadrži, a može i zatražiti postupanje policijskih službenika.

U zaštiti novčarskih institucija često se uočavaju pogreške štíćenja takovih objekata. Najčešće se pogreške uočavaju tek tijekom analiza izvršenih kaznenih djela razbojništava, krađa ili provala. Uglavnom novčarske institucije provode minimalne mjere zaštite, u cilju smanjenja rizika i povećanje zaštite osoba koje obavljaju poslove gotovim novcem ili vrijednostima, dok se o zaštiti klijenata novčarskih institucija uopće ne govori. Praksa pokazuje da novčarske institucije mjere zaštite provode radi zaštite novca i vrijednosti, a ne i osoba. Ovakav se zaključak izvodi iz analize koncepta zaštite koje primjenjuju novčarske institucije. Novčarske institucije propisane

minimalne mjere zaštite smatraju nametnutima i preskupima, iz razloga jer gotovi novac novčarska institucija u svakom slučaju mora osigurati kod osiguravajućih kuća.

Danas sve veći broj poduzeća koristi usluge privatne sigurnosti za poslovnu obavještajnu djelatnost (Business Intelligence). Tako prikupljene analize omogućuju trgovačkim lancima, financijskim institucijama i sličnim djelatnostima stvaranje potpunije slike o političkim, društvenim, sigurnosnim, makroekonomskim, pravnim i sličnim uvjetima, strategijama i namjerama dobavljača, njihovih pozicija na tržištu, navikama i preferencijama potrošača i trendovima, omogućuje poslovdstvu preciznije odrediti poziciju na tržištu te da prije od drugih prepozna i iskoristi povoljne poslovne priloge i izbjegne bilo kakove opasnosti i prijetnje.

Ključni problem u svim državama na području Jugoistočne Europe predstavlja uređivanje tržišta privatne sigurnosti, koje bi moglo podići kvalitetu i sigurnost usluga tjelesne zaštite osoba, objekata i imovine na veću razinu sigurnosti. Rješenje ovog problema u svim državama podrazumijeva donošenje odgovarajućih zakonskih i podzakonskih akata. U svim poduzećima koje pružaju usluge privatne zaštite preporuča se uvođenje sustava upravljanja kvalitetom prema međunarodnoj normi ISO 9001:2008, te veća kontrola kvalitete usluga od strane specijaliziranih Komora ali i utvrđivanje načina licenciranja poduzeća koja se bavi pružanjem usluga zaštite. Posljedice neprofesionalnog rada na pružanju usluga privatne zaštite, trebala bi biti oduzimanje dozvole za rad poduzeću ili agenciji koje se bave tom djelatnošću.

LITERATURA

- [1] Bilek A., Klotter, J., i Federal, R. (1980): Legal Aspects of Private Security, Cincinnati, OH: Anderson Publishing, Co.
- [2] Button, M., Assessing the Regulation of Private Security across Europe, Euroean Journal of Criminology, No. 4, 2007.
- [3] Ivandić -Vidović, D., Karlović, L., Ostojić, A., (2011), Korporativna sigurnost, Agencija za komercijalnu djelatnost d.o.o., Zagreb.
- [4] Kričančić, M., (2004), Zbirka propisa o privatnoj zaštiti i privatnim detektivima, Narodne novine d.d., Zagreb
- [5] Nađ, I., (2005.) , Pravni položaj nositelja privatne zaštite, Zavoda za kaznene znanosti Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, „Osvrt na evidencije u privatnoj zaštiti“.

- [6] Ostojić, A., Horvat, D., Martinović, Č., Skendžić, N., (1997), Priručnik za izobrazbu čuvara, LAS d.o.o., Zagreb.
- [7] Ostojić, A., Kralj, R., Beg, D., Skendžić, N., Paić, K., Gvorzdanović, D., Ribičić, G.,(2005), Priručnik za izobrazbu čuvara i zaštitara, INTER SIG, Zagreb.
- [8] Ostojić, A., Skendžić, N.,(2003), Zakon o privatnoj zaštiti s komentarom, Iproz, Zagreb.
- [9] Pena, U., Šikman, M., Amidžić, G. (2006), Priručnik za pripadnike fizičkog obezbeđenja, Banja Luka
- [10] Petrović, M.(2003), Zakon o privatnoj zaštiti u praksi, Zbornik radova i zbirka propisa, Hrvatsko društvo inženjera sigurnosti,
- [11] Prevenција kriminaliteta u Europskoj uniji, Ministarstvo unutarnjih poslova RH i Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE), Zagreb, 2005.
- [12] Šuperina, M., Dujmović, Z. (2011), Zakon o policijskim ovlastima, Pravilnik o načinu postupanja policijskih službenika, Zbirka propisa, Knjiga 1, Grafocentar, Zagreb.
- [13] Učur, M.,Đ.(2006), Radni odnosi u privatnoj zaštiti, DP tiskara d.o.o., Rijeka
- [14] Veić, P., Nađ, I., (2005.), Zakon o privatnoj zaštiti s komentarom, Žagar , Rijeka.