

EKSPERTNI SISTEM OPŠTA OCENA – RIZICI KVALITETA ENTITETA (DRUŠTVO) OD STRANE KORISNIKA(OKED®)

**Salihbegović Sead, dipl.maš.inž.
IKARBUS AD**

Faktori kvaliteta entiteta (društvo) – Država, Okruženje države, Organizacija, Isporučioc, Proizvod ili usluga, Makro procesi – uz kriterijume i kvantifikaciju (metriku) kvaliteta predmet su permanentne opšte ocene-rizika od strane korisnika. U ovom radu, korišćenjem višekriterijumske ekspertске analize, prikazan je razvijen kompleksan model entiteta (društvo) podržan funkcionalnim softverom.

Ključne reči : efektivnost, efikasnost i izloženost riziku

UVOD

Entiteti (organizacije) svih industrijsko / ekonomskih grana, sa tačke gledišta njihovih opštih i dugoročnih ciljeva, ekonomske efikasnosti i zadovoljenja potreba svih subjekata, treba da su stabilne u vremenu ali i fleksibilne u odnosu na stalne interne i eksterne promene, osiguravajući time opstajanje rast i razvoj. Dosađajna praksa je pokazala da nema jednog, jednoznačno definisanog puta u ostvarivanju ovih ciljeva, već da postoje različiti prilazi koji sa manje ili više uspeha rešavaju ovaj stalno prisutni problem. Imajući u vidu značaj i korist od primene standardizovanih pristupa postavlja se problem adekvatnih sadržaja tih standarda, a u vezi standardizacije normalno se javljaju i pitanja kao što su: »da li se sve može i treba standardizovati« ?, «da li je moguće standardizovati savremeni koncept menadžmenta kvalitetom entiteta koji obuhvata sve aspekte entiteta (društvo): država, okruženje države, organizacija, isporučioc, proizvod ili usluga, procesi, i to: društvene, humane, socijalne, tehničke, naučno-tehnološke, ekonomske, pravne, kulturne, obrazovne, poslovne, upravljačke i druge« ?. Odgovori na sva ova pitanja moraju se tražiti kroz saznanja i iskustva drugih naučno/stručnih disciplina.

SISTEMSKI PRISTUP

Sistemska pristup u slučaju faktora kvaliteta entiteta (proizvod ili usluga, Q1) zasnovan je na skupu karakteristika koje zadovoljavaju iskazane i podrazumevane potrebe. Specificirane potrebe su zapravo karakteristike: funkcionalnosti, sigurnosti funkcionisanja,

pogodnosti održavanja, ekonomske, estetske, ekološke, humane i druge. Sa stanovišta sistemskog pristupa faktor kvaliteta entiteta (organizacija, Q2) odnosno (isporučioc, Q3) se mogu posmatrati kao socio-tehničko-ekonomski sistem čiji su osnovni elementi ili podsistemi sledeći entiteti: ljudi, procesi i proizvodi ili usluge. Složeni koncepti iz oblasti kvaliteta posebno faktor kvaliteta entiteta (okruženje države, Q4), faktor kvaliteta entiteta (država, Q5) i faktor kvaliteta entiteta (makro procesi, Q6) se takođe mogu posmatrati kao sistemi. Pojmovi koji određuju posmatrani koncept kvaliteta predstavljaju elemente sistema i sa njihovim međusobnim vezama određuju sistem. Korist od ovakvog predstavljanja složenih koncepata kvaliteta jeste u uvođenju sistemskog hijerarhijskog modela za sve posmatrane faktore kvaliteta entiteta (društvo), što osigurava jednoznačnost i sveobuhvatnost u njihovom razmatranju. Korisnik (kupac) sa svojim kriterijumima i kvantifikacijom (metrikom) kvaliteta u položaju je da daje opštu ocenu-rizike (OIQo, R) navedenih faktora kvaliteta nalazeći se na vrhu hijerarhijskog modela, koji je usmeren: ka njemu (kroz potrebe, očekivanja i dobijenu vrednost ODV), na poboljšanje procesa, i angažovanje svih.

METOD ZA OCENU FAKTORA KVALITETA

Višekriterijumska ekspertna ocena predviđa određivanje većeg broja lokalnih indeksa – ocena / rizik koje opisuju pojedina svojstva složenih sistema. Lokalne ocene / rizici utiču različitim intenzitetom na opštu ocenu / rizik. Njihov uticaj se uzima u obzir odgovarajućim

koeficijentom vrednovanja koji je unapred definisan takođe ekspertnom metodom. Lokalne ocene / rizik su relativizirane u odnosu na vrednost maksimalnih ocena koje je moguće postići u pogledu razmatranog svojstva sistema koji se ocenjuje i prema matematičkom modelu svedene na interval od 0 do 1. Tako definisane, one su uporedive i za sasvim različite vrste svojstava. Metod je hijerarhijski i dozvoljava da svaka ocena / rizik na nižem nivou može biti dalje razložena po istom principu.

EKSPERTNI SISTEM OKED®

Ekspertni sistem OKED® (model, metod, softver) obezbeđuje korisniku u realnom vremenu, pomoću audita (mesečno, dvomesečno, kvartalno, polugodišnje i sl.) da ocenjuje uz rizike svoj poslovni sistem, kritične kontrolne tačke poslovnih procesa (sa donjom i gornjom granicom i preventivno / korektivnim merama) kao i konkurentske kompanije. Istovremeno kupci su u mogućnosti da ocenjuju uz rizike svoje zadovoljstvo – nezadovoljstvo odnosno očekivanja-dobijenu vrednost u procesu kupovine proizvoda ili usluge, u njenom životnom veku.

Korisnik (organizacija) je istovremeno u mogućnosti da ocenjuje uz rizike i performanse okruženja države, i državu u kojoj posluje, utvrđujući kritične kontrolne tačke procesa (sa donjom i gornjom granicom i odgovarajućim preventivno / korektivnim merama).

Ekspertnim sistemom OKED® se pomoću (ocena, koeficijent vrednovanja, rizik, koeficijent vrednovanja) mere performanse proizvoda ili usluge, performanse organizacije i isporučilaca (u skladu sa međunarodnim standardom kvaliteta ISO 9001), performanse okruženja države (makro i mikro ekonomije uključujući infrastrukturu i resurse; javne infrastrukture i resursa; nevladinih organizacija i resursa; naučno - tehnološke infrastrukture i resursa; pravno - normativne infrastrukture i resursa; edukacione infrastrukture i resurse; socijalne, zdravstvene infrastrukture i resursa; performanse države sa izvršnom infrastrukturuom i resursima; sa zakonodavnom infrastrukturuom i resursima; sa sudskom infrastrukturuom i resursima).

Kada se korisnik odluči da plati proizvod ili uslugu (Q1) on istovremeno kupuje i pripadajuću uslugu organizacije (Q2), isporučilaca (Q3), okruženja države (Q4) i države (Q5) entiteta sa prostora gde je nastao

(Q1) u njegovom životnom veku. Na ovaj način faktori kvaliteta entiteta kreiraju generički lanac vrednosti (uložena, izgubljena i dobijena vrednost) za korisnika.

Efektivnost, efikasnost i izloženost riziku su osnovna merila uspešnosti sinergijskog delovanja faktora kvaliteta entiteta (društvo) za korisnika.

Standard ISO 9001 definiše efektivnost kao meru realizacije planiranih aktivnosti i planiranih rezultata a efikasnost kao odnos ostvarenih rezultata i upotrebljenih resursa. Autor definiše izloženost riziku kao odnos izgubljene i uložene vrednosti.

Ekspertnim sistemom OKED® je omogućeno planiranje, analiza i proces poboljšanja svih faktora kvaliteta entiteta (Društvo) i generisanje izveštaja sa uloženom, izgubljenom i dobijenom vrednošću za : proizvod ili uslugu-(Q1,R1,DV1), organizaciju-(Q2,R2,DV2), isporučioce-(Q3,R3,DV3), okruženje države-(Q4,R4,DV4), državu-(Q5,R5,DV5) i kupce-(OIQo,R,ODV).

Primeri izveštaja prikazani su na Sl.15, 24, 27, 30, 33, 36, 41, A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, 37, 38, 16 i 17.

LITERATURA

- /1/ Kotler, P., Marketing management, sec.ed. Prentice – Hollinc, Englowood Cliffs, N.J., 1972.
- /2/ Salihbegović, S., Faktori kvaliteta entiteta (društva) i ekspertne metode – sistemi, I međunarodni simpozijum «Industrijsko inženjerstvo '96», Beograd, 7-9 Novembar, 1996.
- /3/ Salihbegović, S., Entity (Society) and quality, The eleventh international conference of the Israel society for quality, November, 19-21, 1996, Jerusalem, Israel, pp 479-484.
- /4/ Salihbegović, S., Entity (Product) and quality, The 8th World Congress on Total Quality, Mumbai, India, from February 12-14, 1998, pp 102

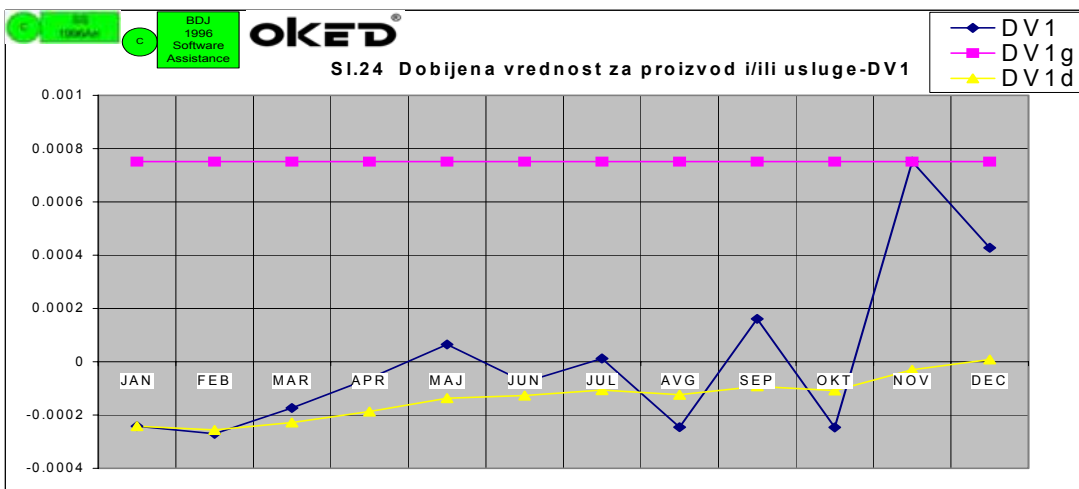
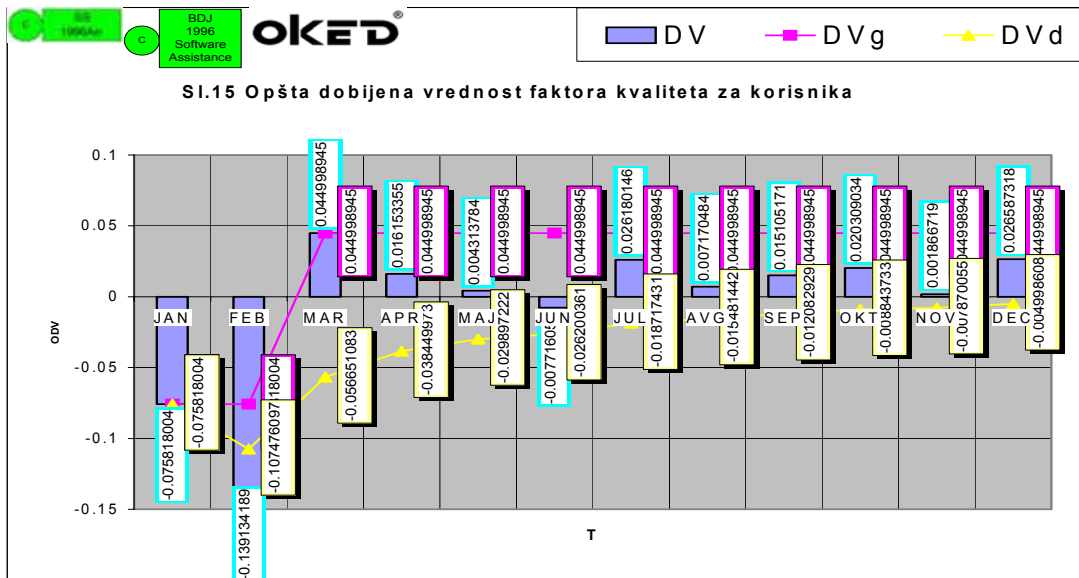
GENERAL ASSESSMENT-QUALITY OF ENTITY RISKS (SOCIETY) BY CUSTOMER GEEQ(S) by C®

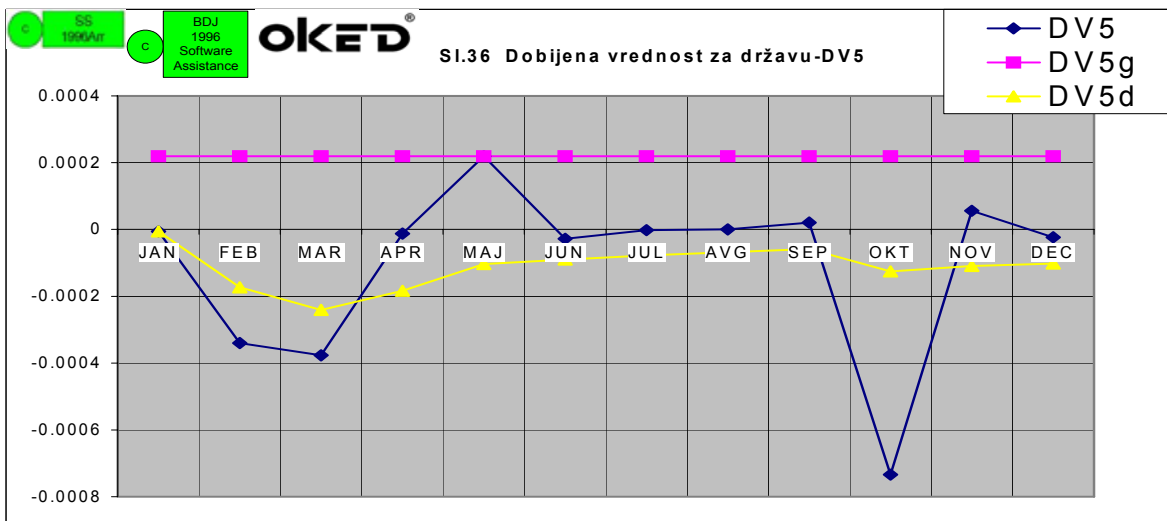
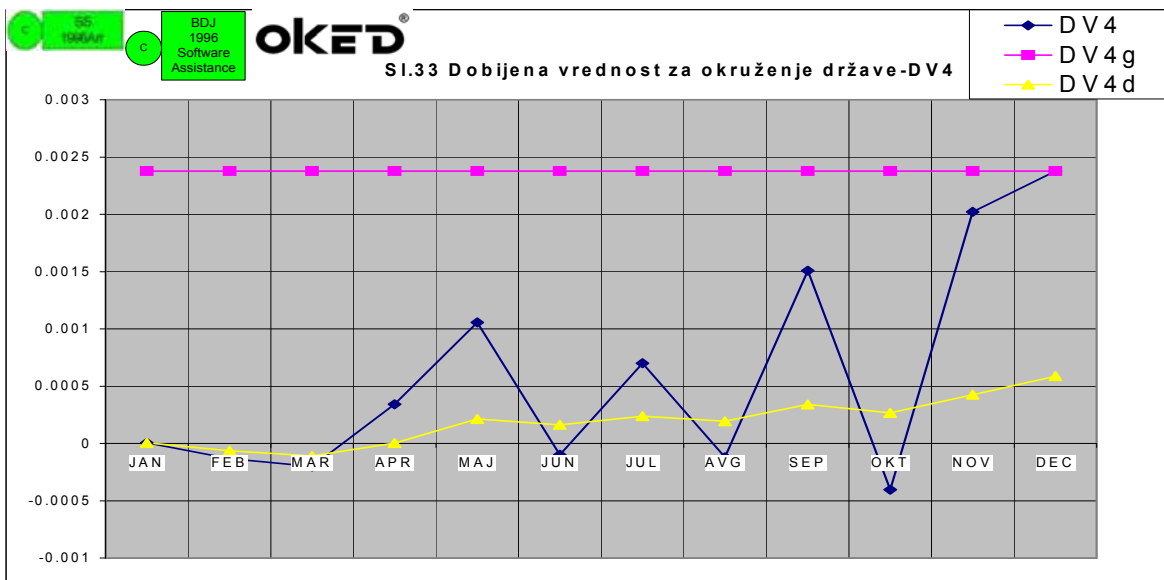
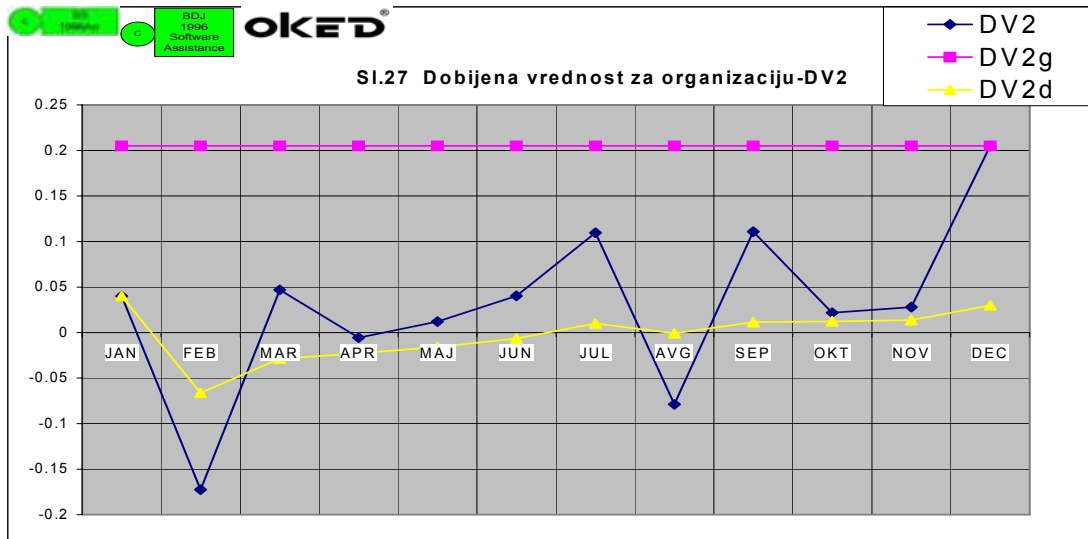
Quality factors of entity (society) - State, State Environment, Organization, Suppliers, Macro processes, Product or service - along with the

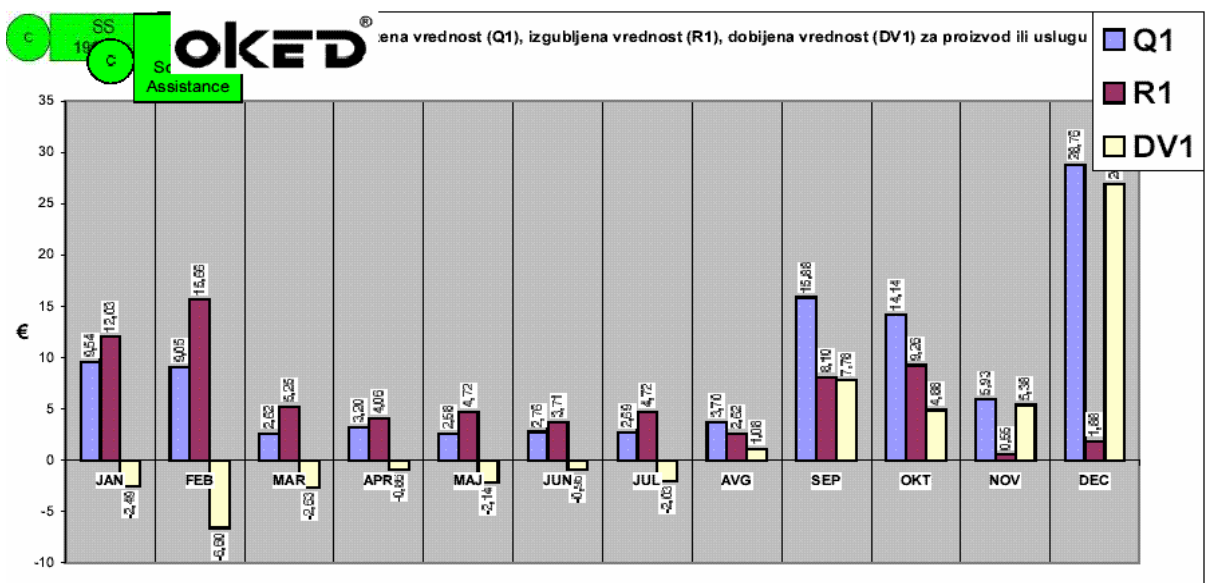
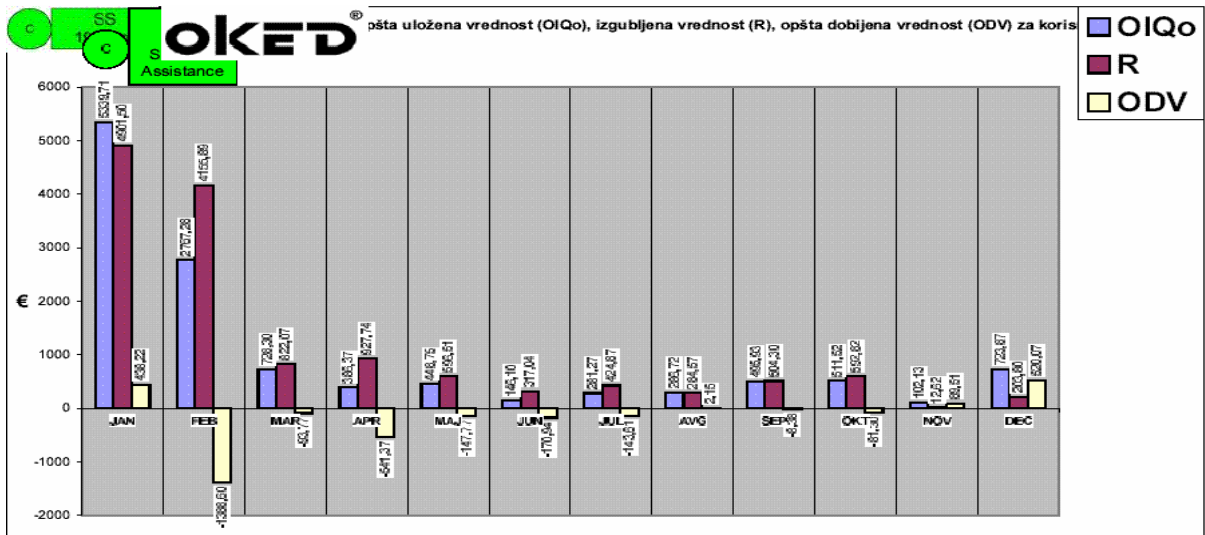
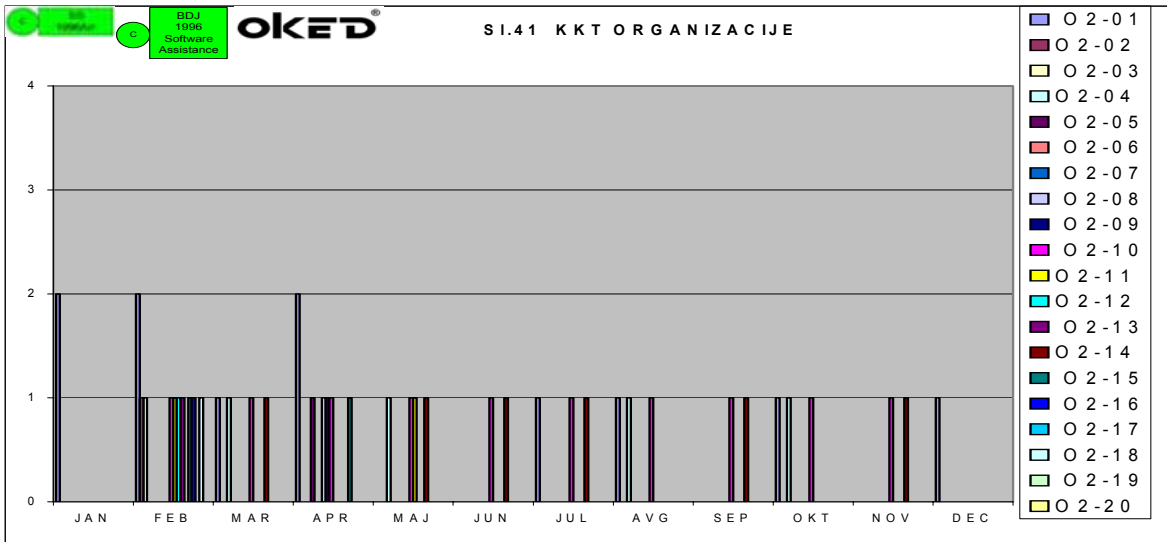
criteria and quantification (metrics) of the quality are subject of a permanent general assessment by customers. In this paper, using expert

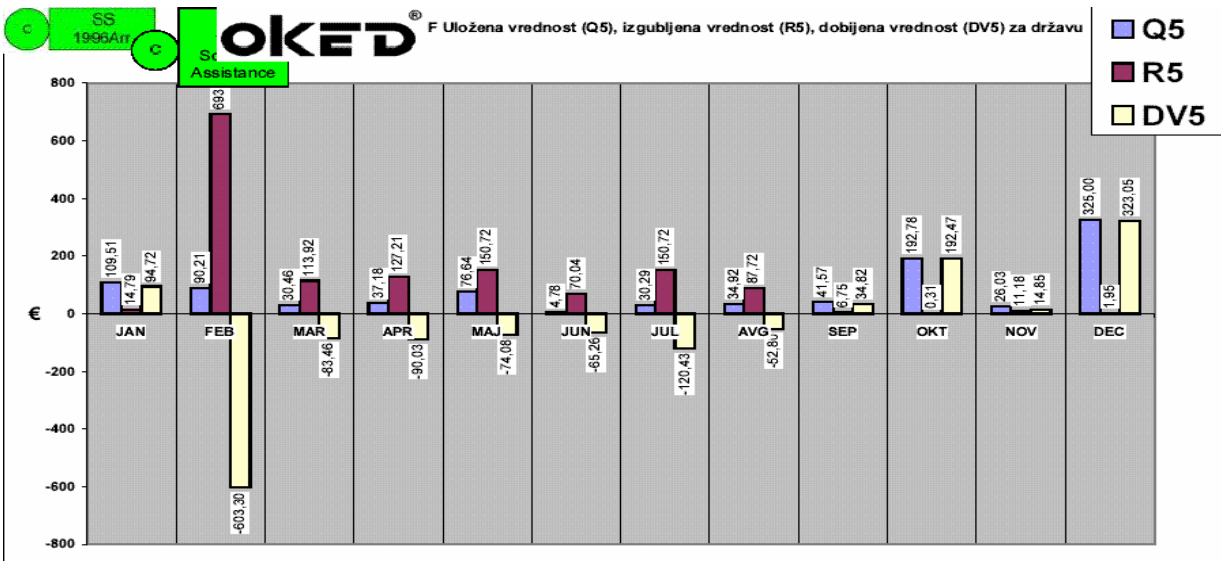
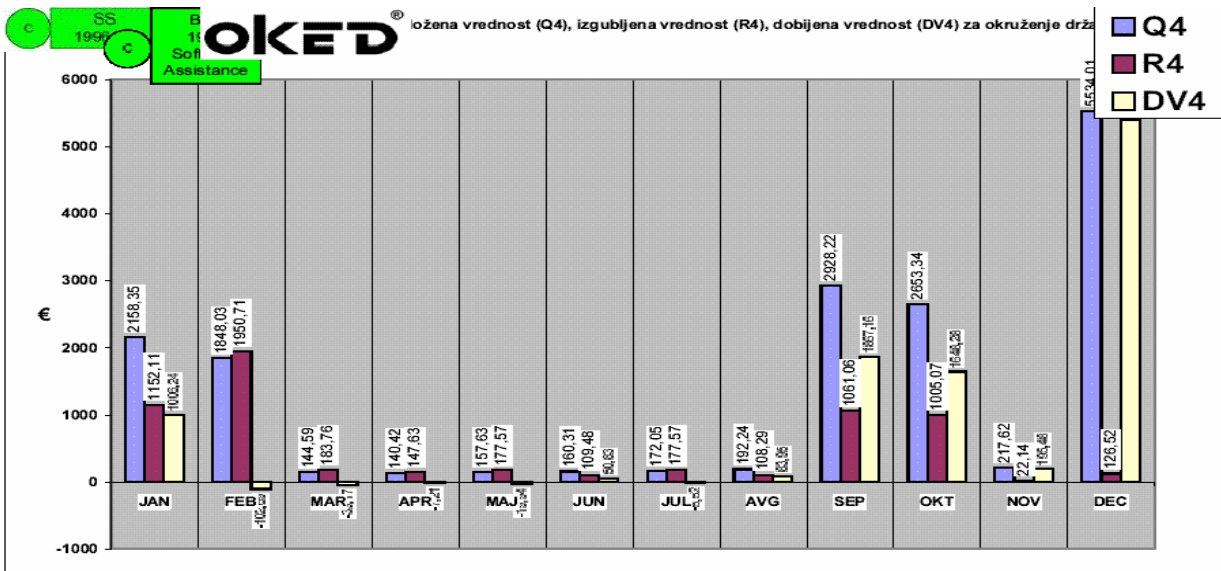
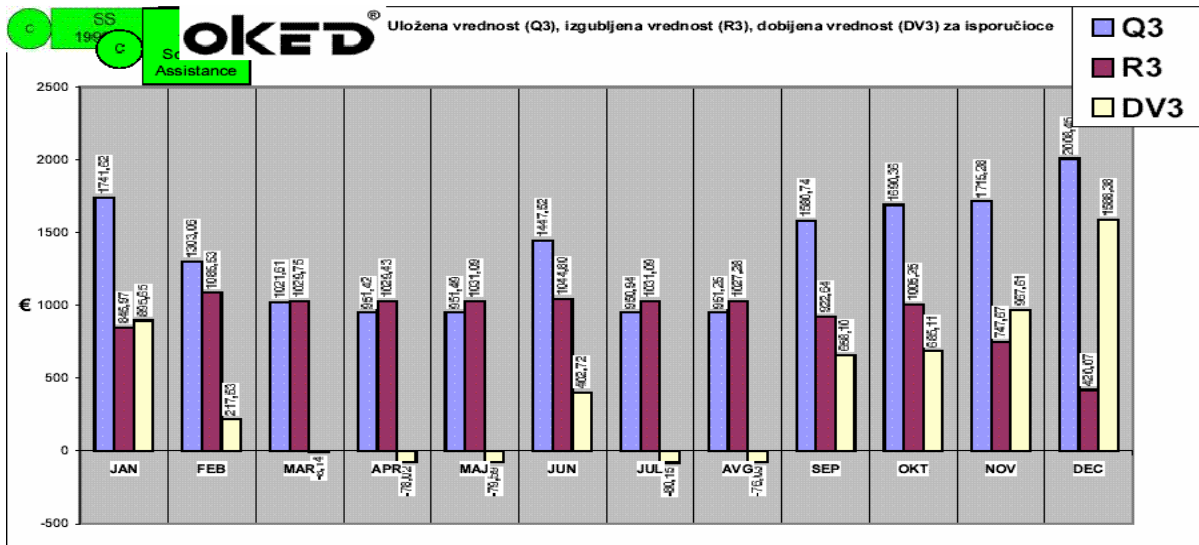
systems methods, a complex model of entity (society) is developed.

Key words: effectiveness, efficiency and risk exposure.









KORISNIK	JAN	FEB	MAR	APR	MAJ	JUN	JUL	AVG	SEP	OKT	NOV	DEC
OPUV	200,000	3200,000	2000,000	700,000	500,000	350,000	320,000	330,000	550,000	135,000	90,000	700,000
Kefe_pl	0,7508	-0,5	0,5	-0,1	-0,5	-0,5	-0,3	-0,2	-0,1	0,1	0,5	0,75
ODV	150,158	-1600,000	1000,000	-70,000	-250,000	-175,000	-96,000	-66,000	-55,000	13,500	45,000	525,000
Kefi_pl	0,6548	-0,5	0,5	-0,1	-0,3732	-0,3	-0,2	-0,1	-0,1	0,2	0,6	0,7
OIV	229,324	3200,000	2000,000	700,000	669,882	583,333	480,000	660,000	550,000	67,500	75,000	750,000
Kir_pl	0,3452	1,5	0,5	1,1	1,3732	1,3	1,2	1,1	1,1	0,8	0,4	0,3
OIV	79,166	4800,000	1000,000	770,000	919,882	758,333	576,000	726,000	605,000	54,000	30,000	225,000

