XXIII MEĐUNARODNA KONFERENCIJA O KVALITETU

Kvalitet osnov za privredni i regionalni razvoj

12.09.2016 - 14.09.2016

ZBORNIK RADOVA

JUGOINSPEKT BEOGRAD

JUGOINSPEKT CONTROL

Jugoinspekt Beograd AD, 2016.

KVALITET, OSNOV ZA PRIVREDNI I REGONALNI RAZVOJ PREDNOSTI PRIMENE STANDARDA U SEKTORU USLUGA

Tatjana Bojanić, v.d.direktora;
Institut za standardizaciju Srbije
Stevana Brakusa 2, 11030 Beograd
tatjana.bojanic@iss.rs

Apstrakt

Sve veći značaj sektora usluga u globalnoj ekonomiji je prilika da se stvori mogućnost za veliki broj novih radnih mesta i omogući otvaranje većeg broja inovativnih kompanija. Usluge čine između 60 % i 70 % ekonomske aktivnosti u 28 zemalja članica Evropske unije. Stvaranje jedinstvenog tržišta za usluge je postao glavni prioritet za Evropu, a standardizacija se sve više koristi da podrži razvoj jedinstvenog tržišta usluga. Primena evropskih standarda može da doprinese jačanju prekogranične saradnje, poboljšanju bezbednosti i performansi, kao i da i obezbedi zaštitu potrošača i životne sredine.

Iako standardi uglavnom nisu obavezni, dugoročno gledano njihova primena u svim sferama poslovanja omogućava ostvarivanje većeg profita, obezbeđuje brojne koristi, konkurentnost i otklanja barijere u poslovanju. Standardi imaju široku primenu u sektoru usluga i nesporno doprinose podizanju njihovog kvaliteta, a samim tim i ostvarivanju znatno uspešnijih poslovnih rezultata. Svaka organizacija čije je poslovanje povezano sa pružanjem ili nabavkom određenih usluga može imati velike koristi od primene standarda, jer su u njih uključena višegodišnja iskustva najbolje svetske i evropske prakse.

U ovom radu biće reči o najnovijim trendovima u međunarodnoj, evropskoj i nacionalnoj standardizaciji usluga i primeni standarda za usluge u praksi.

Ključne reči: standardi, standardizacija, usluge, kvalitet, sistem menadžmenta kvalitetom

Uvod

Međunarodna trgovina uslugama je značajan pokretač ekonomskog rasta, kako u razvijenim zemljama tako i u zemljama u razvoju. Sve veći značaj sektora usluga u globalnoj ekonomiji je prilika da se stvori mogućnost za veliki broj novih radnih mesta i omogući otvaranje većeg broja inovativnih kompanija. Prema statistici Svetske trgovinske organizacije (STO), trgovina uslugama činila je u 2014.godini, 21 % svetske trgovine, ukupne vrednosti od 4.800/[1] milijardi dolara. Takođe, uprkos globalnoj ekonomskoj fluktuaciji, trgovina uslugama je fleksibilna i u poređenju sa povećanjem od 0,5 % u prometu robe, pokazuje stabilan rast od 5 % u 2014. godini. Iako je sektor usluga najvažniji u zemljama sa visokim prihodima (72 % BDP), prihodi ostvareni od pružanja usluga takođe čine značajan procenat BDP-a i u zemljama sa srednjim (53 %) i niskim prihodima (46 %)/[2]. Sa takvim trendovima, potrebno je omogućiti promovisanje i razvoj usluga, kako bi svi osetili prednosti koje prate njihov razvoj.

Uprkos snažnom globalnom rastu, izvoz usluga čini manje od 25 % svetskog izvoza. Razlika između veličine ovog sektora i njegovog značaja u izvozu ukazuje na veliki neiskorišćeni potencijal u razmeni usluga. Mali broj zemalja u razvoju iskoristilo je mogućnost da se specijalizuje u izvozu usluga. Privredni subjekti i državni organi često nisu svesni mogućnosti, kao ni faktora koji imaju uticaja na lokalnu konkurentnost , pre svega zbog ograničene dostupnosti i kvaliteta raspoloživih podataka.

Usluge čine između 60 % i 70 % ekonomske aktivnosti u 28 zemalja članica Evropske unije. Iz tog razloga, stvaranje jedinstvenog tržišta za usluge je postao glavni prioritet za Evropu. Standardizacija se sve više koristi da podrži razvoj jedinstvenog tržišta usluga. Stvaranje i primena evropskih standarda mogu da doprinesu jačanju prekogranične trgovine, poboljšanju bezbednosti i performansi, kao i da i obezbede zaštitu potrošača i životne sredine.

Funkcionisanje jedinstvenog tržišta Evropske unije zasniva se na četiri osnovne slobode, tj. slobodama kretanja roba, ljudi, usluga i kapitala, a regulisanje sektora usluga predviđeno je Ugovorom o osnivanju Evropske zajednice.

Obaveza usaglašavanja sa p ropisima Evropske unije i potencijal sektora usluga u Republici Srbiji

Evropski parlament je 12. decembra 2006. godine usvojio Direktivu 2006/123 o uslugama na unutrašnjem tržištu. U članu 4. ove Direktive/ [3] navedeno je sledeće: „Imajući u vidu da usluge predstavljaju pokretač privrednog rasta i odgovorne su za 70% BDP-a i zaposlenosti u većini država članica, fragmentacija unutrašnjeg tržišta negativno utiče na celokupnu evropsku privredu, a posebno na konkurentnost malih i srednjih preduzeća i kretanje radnika, dok korisnicima onemogućava pristup većem izboru usluga sa konkurentnim cenama".

U vezi sa uspostavljanjem jedinstvenog tržišta usluga, Direktiva o uslugama ima cilj da:

- omogući slobodu osnivanja privrednih subjekata pružaocima usluga u drugim državama članicama;
- omogući slobodu pružanja usluga bez osnivanja privrednih subjekata, odnosno prekogranično pružanje usluga između država članica;
- proširi mogućnost izbora i poveća kvalitet usluga koje se nude korisnicima usluga.

Pružaoci usluga na koje se odnosi Direktiva o uslugama imaju slobodu prekograničnog pružanja usluga u drugoj državi članici, ukoliko već imaju registrovano privredno društvo u bilo kojoj državi Evropskog ekonomskog prostora. U ovakvom pravnom sistemu jeste i temelj slobode pružanja usluga, jer jedinstveno tržište podrazumeva da je jedno registrovano preduzeće dovoljno za pružanje usluga u bilo kojoj državi članici/ [4].

Republika Srbija je stekla status kandidata za članstvo u Evropsku uniju 01. marta 2012. godine, a odlukom Evropskog saveta od 28. juna 2013. godine/ [5] , o otvaranju pristupnih pregovora sa Republikom Srbijom, započeta je faza pregovora o članstvu koja podrazumeva potpuno usaglašavanje sa sistemom i zakonodavstvom EU, što je izazov na koji će Republika Srbija morati da odgovori u narednim godinama.

Prema podacima Republičkog zavoda za statistiku, ukupan bruto domaći proizvod u Republici Srbiji u 2015. godini veći je za 0,7% u odnosu na 2014. godinu. U prvom kvartalu 2016. BDP je veći za 3,5% od prvog kvartala 2015. godine. U teretnom saobraćaju zabeležen je kvartalni rast usluga, u odnosu na prosek 2015. godine, za 13,4%, a u odnosu na prvi kvartal prethodne godine rast za 11,5%. Turistička aktivnost , merena ukupnim brojem noćenja turista, pokazuje da je u prvih pet meseci 2016, ukupni broj noćenja u Republici Srbiji veći za 16,3% u odnosu na isti period 2015. godine. Takođe, broj noćenja domaćih turista povećan je za 16,8%, dok su noćenja stranih turista povećana za 15,4% /[6]. Prema podacima Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija, zabeležen je značajan rast i u domenu pružanja informacionih usluga. Ovo su samo neki od primera koji pokazuju da je sektor usluga u Republici Srbiji snažan potencijal privrednog rasta. Međutim , nastup na jedinstvenom tržištu i nastup inostranih pružalaca usluga na tržištu Republike Srbije, stvara potrebu za razvojem konkurentnosti privrednih subjekata koji posluju u sektoru usluga. Shodno tome, zahtevi tržišta za standardima kojima se osigurava kvalitet isporučenih usluga u stalnom su porastu.

Standardizacija i standardi za usluge na međunarodnom i evropskom nivou

Standardizacija je zasnovana na principu dobrovoljnosti, što znači da primena standarda u principu nije obavezna. Standardi postaju obavezni samo kada se neki tehnički ili drugi propis ekskluzivno/[7]poziva na standarde, i to najčešće na one koji su u vezi sa zdravljem ljudi ili sadrže bezbednosne zahteve za proizvode ili opremu, npr. standarde iz oblasti protivpožarne zaštite, bezbednosti i zdravlja na radu, bezbednosti hrane, itd.

Iako standardi uglavnom nisu obavezni, dugoročno gledano njihova primena u svim sferama poslovanja omogućava ostvarivanje većeg profita, obezbeđuje brojne koristi, konkurentnost i otklanja barijere u poslovanju. Standardi imaju široku primenu u sektoru usluga i nesporno doprinose podizanju njihovog kvaliteta, a samim tim i ostvarivanju znatno uspešnijih poslovnih rezultata.

Svaka organizacija čije je poslovanje povezano sa pružanjem ili nabavkom određenih usluga može imati velike koristi od primene standarda, jer su u njih uključena višegodišnja iskustva najbolje svetske i evropske prakse. Međunarodni, evropski i nacionalni standardi predstavljaju dokumente u kojima su opisani minimalni zahtevi za proizvode, procese, osobe i usluge. Postoji čitav niz specifičnih standarda primenjivih u sektoru usluga, kojima su postavljene smernice za uspešnije poslovanje. Oni mogu biti u obliku specifikacija, metodologija, pojmova i alata koji služe za postizanje kontinuiranog kvaliteta. Njihovim uključivanjem u procedure i procese smanjuje se rizik za klijente, povećava njihova bezbednost, a samim tim i ispunjavaju njihova očekivanja. Standardi za usluge su sredstvo za promovisanje najbolje prakse , širenje znanja i definisanje zajedničke terminologije, relevantne za različite oblasti unutar sektora usluga.

U junu 2016. godine Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO) je u saradnji sa evropskim organizacijama za standardizaciju na društvenim mrežama pokrenula jednonedeljnu kampanju informisanja o standardima za usluge, koristeći haštag: # ServiceStandards . U proteklih šest decenija turizam je postao jedna od najbrže rastućih grana u svetu, a finansijski sektor širom sveta postaje sve više kompleksan. Takođe, praksa je pokazala da standardi za usluge u javnom sektoru predstavljaju najpouzdaniji način za primenu propisa. Pored toga, u industrijskim granama se sve češće transformiše koncept poslovanja na taj način što mnoge proizvodne organizacije ugrađuju komponentu usluga u svoju ponudu proizvoda, kako bi stvorili dodatnu vrednost i ostali konkurentni, pa standardizacija usluga nikad nije bila važnija.Imajući u vidu prethodno izneto, Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO) je u saradnji sa evropskim organizacijama za standardizaciju i nacionalnim telima za standardizaciju pokrenula kampanju kao zajednički pokušaj da se pružaocima usluga predstave prednosti i potencijal korišćenja standarda u sektoru usluga i u okviru kampanje kreirala veb sajt/< b40 >[8] kako bi se pružaoci usluga na najlakši način upoznali sa koristima koje standardi za usluge donose potrošačima, privrednim subjektima i drugim zainteresovanim stranama. Na ovoj internet prezentaciji, pored osnovnih informacija o benefitima korišćenja standarda za usluge, predstavljeno je nekoli-

ko studija slučaja o uspešnoj primeni standarda u ovom sektoru.

Predanost ISO -a razvoju standarda za usluge proistekla je iz Strategije za standardizaciju usluga, koja je usvojena u 2016. godini. Uzimajući u obzir da se promet usluga širi brže nego promet robe, ISOočekuje da će se potražnja za standardima za usluge na tržištu konstantno povećavati, usled čega je potrebno obezbediti potrebne alate i znanje da se odgovori na ovaj zahtev.

Treba reći da su Međunarodna organizacija za standardizaciju (ISO) i Međunarodna elektrotehnička komisija (IEC) još 2008. godine izdale uputstvo ISO / IEC Guide 76:2008, *Development of servicestandards – Recommendations for addressing*< b126 > *consumer issues*, koje daje opšte smernice o pitanjima koja treba razmotriti prilikom izrade standarda za usluge. Koristeći ovo uputstvo, mogu biti pripremljeni standardi za pružanje svih vrsta usluga, i to na osnovu kontrolne liste koja može biti od koristi predstavnicima potrošača i drugih zainteresovanih strana koje učestvuju u procesu razvoja standarda, kako bi se posvetila pažnja pitanjima zaštite interesa korisnika usluga, uključujući potrebe dece, starijih osoba, osoba sa invaliditetom i osoba iz različitih etničkih i kulturnih grupa. Uputstvo je relevantno za čitav niz usluga, između ostalog i za javne ili dobrotvorne usluge, dakle, ne nužno za potrebe privrednih subjekata, već je pogodno i za izradu standarda npr. u oblastima obrazovanja ili zdravstvene zaštite.

Međunarodna organizacija ISO donosi samo one standarde za koje postoje jasni zahtevi tržišta. Nedavno je objavljen prvi međunarodni standard posvećen plažama, ISO 13009 : 2015, *Turizam i srodne usluge - Zahtevi i preporuke za rad plaža*. Takođe, u 2015. godini, objavljen je međunarodni standard ISO 17680:2015, *Turizam i srodne usluge - Talasoterapija – Zahtevi za usluge*. Tehnički komitet ISO/TS 228,*Turizam i prateće usluge*, odgovoran za donošenje standarda koji se odnose na turističku privredu, objavio je i tri standarda koji se bave avanturističkim turizmom, i to: ISO 21101 : 2014 *Avanturistički turizam - Sistemi menadžmenta bezbednošću – Zahtevi;* ISO/TR 21102 : 2013 *Avanturistički turizam - Lideri – Kompetencije osoblja* i ISO 21103 : 2014 *Avanturistički turizam - Informacije za učesnike.*

U okviru evropskih organizacija za standardizaciju CEN i CENELEC radi čitav niz tehničkih komiteta, koji pripremaju i donose evropske standarde iz oblasti transporta, turizma, poštanskih usluga, informacionih tehnologija, menadžmenta objektima, opreme i održavanja, konsultantskih usluga, prevodilačkih usluga, nehirurških medicinskih usluga u oblasti estetske hirurgije, usluga salona lepote, usluga u oblasti homeopatije, usluga u lancu socijalne zaštite, usluga tetoviranja, osiguranja, nabavke, pogrebnih usluga, kvaliteta brige za starije osobe u stambenim ili objektima za zbrinjavanje , i mnoge druge.Veliki broj standarda iz navedenih oblasti, Institut za standardizaciju Srbije preuzeo je kao srpske standarde.

Uredba EU o evropskoj standardizaciji (REGULATION (EU) No 1025/2012 of the European Parliament and of the Council) takođe prepoznaje ulogu CEN -a i CENELEC -a u razvoju standarda za usluge i njihov doprinos privrednom rastu i konkurentnosti u Evropi.

Slika 1: Piramida izvrsnosti/ [10]

Izuzetno veliki značaj sektora usluga na jedinstvenom tržištu Evropske unije, uticao je da Evropski komitet za standardizaciju (CEN) usmeri aktivnosti standardizacije ka stvaranju modela izvrsnosti usluga u okviru tehničkog komiteta CEN TC/420 „Sistem izvrsnosti usluga", koji je fokusiran na razvoj strukturisanog pristupa u cilju obezbeđivanja izuzetnog korisničkog iskustva kroz personalizovanu uslugu i „iznenađujuću uslugu". Izrađena je tehnička specifikacija koja postavlja smernice za pružanje izvanredne usluge kako bi se postigla izuzetna iskustva, prevazišla očekivanja i postiglo zadovoljstvo korisnika, ne fokusirajući se na pružanje osnovnih usluga klijentima, koje organizacije već treba da imaju uspostavljene. Ovaj dokument se odnosi na sve pružaoce usluga, kao što su poslovne organizacije, javne službe i neprofitne organizacije. U ovom projektu učestvovale su vodeće organizacije koje predstavljaju različite sektore usluga: bankarstvo, poštanske, transportne, konsultantske usluge, kao i predstavnici prerađivačke industrije (automobilske i mašinske). Ishod ovog standardizacijskog projekta, CEN je objavio u decembru 2015. godine kao tehničku specifikaciju CEN TS 16880, *Izvrsnost usluga – Kreiranje izvanrednog korisničkog iskustva kroz izvrsnost usluga.* /[9]. U skladu sa ovim dokumentom, primena EN ISO 9001:2015, *Sistemi menadžmenta kvalitetom – Zahtevi i ISO 10002 – Menadžment kvalitetom –Zadovoljstvo korisnika – Smernice za postupanje sa prigovorima u organizacijama* daje konture i predstavlja osnovu za piramidu izvrsnostikod pružalaca usluga, koja je prikazana u ovoj tehničkoj specifikaciji, dok personalizovana usluga i „izne-

nađujuća usluga" predstavljaju nadgradnju namenjenu organizacijama koje žele da idu korak dalje i postignu stepen izvrsnosti u pružanju usluga. Opisani evropski pristup podrazumeva ključne principe, elemente, značaj i korist za organizacije koje žele da kreiraju izuzetna iskustva korisnika usluga i primenjiv je za generisanje zadovoljstva korisnika u svakom uslužnom biznisu.

Standardizacija i standardi za usluge u Republici Srbiji

Rad na donošenju standarda u Republici Srbiji obavlja se u okviru komisija za standarde u Institutu za standardizaciju Srbije (u daljem tekstu Institut) . Ov e komisije angažuju stručnjake iz određenih oblasti kao i zakonodavna tela koja se u propisima pozivaju na srpske standarde , koji dobrovoljnim , volonterskim zalaganjem prenose svoje znanje i iskustvo u standarde. Srpski stručnjaci, kroz angažovanje u komisijama za standarde u Institutu , značajno doprinose razvoju i unapređenju sektora usluga, a istovremeno su u prilici da se upoznaju sa najnovijim trendovima u standardizaciji u ovoj oblasti. Stoga je od izuzetno velikog značaja njihovo uključivanje u rad komisij a za standarde u okviru Instituta.

Standardi sistema menadžmenta često nalaze svoju primenu u sektoru usluga, posebno SRPS ISO 9001:2015, *Sistemi menadžmenta kvalitetom Zahtevi*, koji je usmeren ka zadovoljstvu korisnika,zatim , SRPS ISO 26000:2011, *Uputstvo o društvenoj odgovornosti*, kao i SRPS ISO/IEC 27001:2014, *Informacione tehnologije – Tehnike sigurnosti – Sistemi menadžmenta bezbednošću informacija – Zahtevi*. U cilju što bolje saradnje sa korisnicima standarda, kao i lakše primene standarda, Institut je ove srpske standarde preuzeo i objavio kao identične sa međunarodnim standardima ISO 9001:2015, ISO26000:2010 i ISO/IEC 27001:2013, i to dvojezično – paralelno na srpskom i na engleskom jeziku.

Dobra praksa u pružanju usluga podrazumeva da organizacije imaju jasno definisane procese kojima će pokušati da spreče da dođe do prigovora, žalbe ili reklamacije od strane korisnika, a zatim i procese kojima će odgovoriti na prigovore korisnika. Informacije dobijene kroz proces postupanja sa prigovorima mogu da doprinesu poboljšanju usluga, a povrh svega, tamo gde se sa prigovorima ispravno postupa, mogu da poboljšaju ugled organizacije , bez obzira na njenu veličinu, lokaciju ili sektor. Uzimajući u obzir da sve organizacije koje obezbeđuju usluge za korisnike u Republici Srbiji, primarno moraju poštovati Zakon o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS", broj: 62/2014 i 6/2016), Institut je u februaru 2016. godine organizovao seminar pod nazivom „Prevencija prigovora korisnika i postupanje sa njima" prema seriji standarda SRPS ISO 10001:2008, *Menadžment kvalitetom – Zadovoljstvo korisnika – Uputstva za kodekse ponašanja za organizacije*, SRPS ISO 10002:2016, </b115 >*Menadžment kvalitetom – Zadovoljstvo korisnika – Smernice za postupanje sa prigovorima u organizacijama*, kao i SRPS ISO 10003:2009, *Menadžment kvalitetom – Zadovoljstvo korisnika – Uputstva za eksterno rešavanje sporova organizacija*< b127>. *Seminar je organizovan u cilju sticanja kompetencija kod pružalaca usluga za uspostavljanje procesa prevencije prigovora korisnika i postupanja sa prigovorima, kao i informisanje o mogućnostima i ograničenjima primene međunarodnih standarda kojima se uređuje sistem za prevenciju i postupanje sa prigovorima korisnika*. Seminar je naišao na dobar odziv, a ukupna ocena seminara bila je 4,77, pri čemu je najveća 5,00.

Primena standarda u poslovanju obezbeđuje visok kvalitet usluga, što podrazumeva niz prednosti. To za korisnike znači više poverenja prilikom korišćenja svih vrsta usluga, od ispostavljanja telefonskih računa do korišćenja turističkih usluga. Pružaoci kvalitetne usluge ostvaruju prednost u odnosu na konkurenciju, što im donosi konkretne ekonomske koristi.

U Republici Srbiji primetno je povećanje primene standarda u poslovanju, posebno kod pružalaca usluga. Shvatajući značaj usluga u savremenoj ekonomiji, Institut u okviru svoje zakonske obaveze pružanja informacija o standardima i standardizaciji, učestvuje u svim događajima koji promovišu primenu standarda. Tako je u okviru Nedelje menadžmenta objektima, opremom i održavanjem, koju je u periodu od 28. juna do 1. jula u Privrednoj komori Srbije organizovalo međunarodno udruženje za menadžment objektima , opremom i održavanjem (facility management) CIFMERS GLOBAL, predstavnik Instituta predočio učesnicima na koji način Srbija učestvuje u razvoju međunarodnih i evropskih standarda iz oblasti menadžmenta objektima, opremom i održavanjem i koje su koristi od primene standarda u ovoj kompleksnoj i perspektivnoj oblasti. Učesnicima je predočeno da savremena iskustva pokazuju da se uvođenjem sistema upravljanja u postojeći koncept poslovanja može postići i do 30% uštede u operativnim troškovima, pa je procena da se naizgled visoki troškovi uvođenja facility management-a na organizacionom nivou isplaćuju u prve dve godine primene. Izlaganje sekretara komisije za standarde koja pokriva ovu oblast, izazvalo je veliko interesovanje kod učesnika konferencije – „fasiliti menadžera" u najvećim domaćim i predstavništvima stranih privrednih društava, a standardi su označeni kao izvor znanja koji im prilikom pružanja usluga iz ove oblasti omogućavaju da poboljšaju svoj učinak. Pružaoci ovih usluga su u obavezi i da ispunjavaju i zahteve za bezbednost i zdravlje na radu, koji su propisani posebnim standardima, a primena standarda u bilo kojoj oblasti pružanja usluga, ne isključuje, već upravo podrazumeva ispunjavanje svih zakonskih obaveza, naročito u pogledu higijene, zdravlja i bezbednosti korisnika usluga.

Jedna od uslužnih delatnosti koja beleži stalni rast, a za koju ne postoji interesovanje za rad u komisijama za standarde u Institutu , je ste turizam. I pored teškoća vezanih za zainteresovanost za rad u komisijama za

standarde, Institut je preuzeo niz evropskih standarda kao srpske standarde iz oblasti turizma, kako terminološk e , tako i on e koji propisuju zahteve za rekreativno ronjenje, i to za obuku punilaca boca gasom, obuku rekreativnih ronilaca i instruktora sa autonomnim aparatom za disanje pod vodom, i sl.

Komisije za standarde u Institutu donose i takozvane izvorne srpske standarde. Institut je objavio i redovno preispituje i održava i određene izvorne standarde koji svoju primenu nalaze u sferi turizma. Nekiod tih standarda su SRPS Z.S 2.600:2004, *Saobraćajni znakovi na putevima – Znakovi obaveštenja – Turistička signalizacija – Oblik i mere*, i SRPS Z.S 2.660:1992, *Znakovi obaveštenja za vođenje saobraćaja – Putokazi za hotele*, koji sadrže opis turističke signalizacije za objekte od značaja za turiste. Druge zemlje, a posebno one u kojima je turistička privreda izuzetno razvijena, kao što su, na primer,Francuska, Italija, Španija ili Grčka, imaju veliki broj izvornih nacionalnih standarda u oblasti turizma.

Zaključak

Uspešno obavljanje svih drugih delatnosti oslanja se na korišćenje neke od usluga. Što je neka privreda razvijenija, to je u njoj dominantnija uloga tercijarnog - uslužnog sektora. Takođe, primena s tandarda je od opšteg značaja. Standardi su svuda oko nas i koristimo ih čak i kad toga nismo svesni. Standardizovana terminologija omogućava jednostavnu komunikaciju između pružalaca i korisnika usluga. Zahvaljujući primeni međunarodno priznatih standarda moguće je povezivanje sa poslovnim partnerima, poslovanje sa organizacijama iz regiona ali i na različitim krajevima sveta, pri čemu standardi predstavljaju garanciju da se u različitim sredinama prihvata i očekuje isti ili sličan nivo kvaliteta , što omogućava konkurentnost.

Važne informacije:

Institut za standardizaciju Srbije je jedina nacionalna organizacija za standardizaciju u Republici Srbiji, koja raspolaže portfoliom od preko 27 000 standarda i srodnih dokumenata iz gotovo svih oblasti standardizacije. Takođe okuplja članstvo od 78 organizacija. Č lanarina koju plaćaju članovi Instituta predstavlja njihov redovni doprinos opštem razvoju Instituta i nacionalne standardizacije u Republici Srbiji, simbolična je i omogućava članu Instituta pravo da neposredno učestvuje u radu i odlučivanju u organima Instituta, kao i u njegova dva stručna saveta (jednom za opšte oblasti standardizacije i drugom za standardizaciju u oblasti elektrotehnike, informacionih tehnologija i telekomunikacija). Pored toga, svaki član Instituta ostvaruje popust od čak 30% prilikom kupovine standarda , kao i prilikom korišćenja usluga koje pruža Institut.

Kao nacionalno telo za standardizaciju, Institut predstavlja i štiti interese Republike Srbije u međunarodnim i evropskim organizacijama za standardizaciju, i to u Međunarodnoj organizaciji za standardizaciju (ISO) i Međunarodnoj elektrotehničkoj komisiji (IEC), u kojima ima status punopravnog člana, kao i u Evropskom komitetu za standardizaciju (CEN) i Evropskom komitetu za elektrotehničku standardizaciju (CENELEC), u kojima zasad ima status pridruženog člana.

I nformacione usluge koje Institut pruža svojim korisnicima, obuhvataju pretraživanje baza podataka o standardima i mesečno obaveštavanje o novostima u vezi sa standardima, pretplata na standarde, tumačenje standarda i srodnih dokumenata, i druge. Pored toga, postoji mogućnost pružanja tehničke pomoći u vezi sa pitanjima standarda i standardizacije.

Institut je od 2011. godine do danas organizovao i održao preko 30 stručnih seminara posvećenih primeni standarda iz oblasti sistema menadžmenta i drugih oblasti standardizacije, koje je pohađalo preko 500 učesnika.

Autorsko pravo na standardima pripada Institutu u skladu sa zakonom, a istovremeno, Institut je jedina organizacija u našoj zemlji u kojoj se mogu kupiti srpski standardi, kao i svi evropski i međunarodni standardi i nacionalni standardi drugih zemalja, u skladu sa posebnim ugovorima, pomoću kojih svaka organizacija može unaprediti svoje poslovanje

Posmatrano kumulativno, u periodu od 1. j anuara 2007. do 30. juna 2016. godine I SS je objavio ukupno 26.115 srpskih standarda i srodnih dokumenata kojima su preuzeti odgovarajući evropski standardi (EN), odnosno srodni evropski dokumenti, i to 18.190 publikacij a koje je objavio Evropski komitet za standardizaciju (CEN) u neelektrotehničkim oblastima, 7.368 publikacija koje je objavio Evropski komitet za elektrotehničku standardizaciju (CENELEC) u elektrotehničkim oblastima i 557 publikacija koje je objavio Evropski institut za telekomunikacione standarde (ETSI) u oblasti telekomunikacija. Prema poslednjem tromesečnom izveštaju Menadžment-centra CEN-a i CENELEC-a u Briselu, koji se odnosi na drugi kvartal 2016 . godine, do 30. juna 2016. godine Institut je preuzeo i objavio kao srpske standarde oko 95 % evropskih standarda – uključujući njihove izmene i dopune (amandmane). U prvoj polovini 2016. godine završena je priprema dokumentacije za punopravno članstvo u evropskim organizacijama za standardizaciju CEN - CENELEC . Na Generalnom zasedanjuCEN-CENELEC, objavljeno je da je prijava Srbije prihvaćena, a ocenjivačka poseta je zakazana je za 05-07. septembar 2016. godine, pa se punopravno članstvo Instituta u ovim organizacijama, očekuje počev od 01.01.2017. godine.

[1] /WTO, 2015, Trade in Services: The most dynamic segment of international trade, pristupljeno 10. avgusta 2016. godine: www.wto.org/english/thewto_e/20y_e/services_brochure2015_e.pdf International Trade Statistics 2015, pristupljeno 10. avgusta 2016. godine:www.wto.org/english/res_e/statis_e/its2015_e/its15_toc_e.htm .

[2] /World Bank, 2010, International trade in services: new trends and opportunities for developing countries, edited by Michael Engman... [i dr.], str.3.

[3] /Directive 2006/123/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 on services in the internal market

[4] /Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija, Predlog Strategije razvoja u sektoru usluga; pristupljeno 11. avgusta 2016. godine: http://mtt.gov.rs/download/Predlog%20strategije%20razvoja%20sektora%20usluga.pdf?lang=lat

[5] / Ministarstvo spoljnih poslova, pristupljeno 12. avgusta 2016. godine: http://www.mfa.gov.rs/sr/index.php/spoljna-politika/eu/rep-srbija-eu?lang = lat

[6] /Trendovi, Republički zavod za statistiku, jun 2016. godine, pristupljeno 11. avgusta 2016. godine: http://pod2.stat.gov.rs/ObjavljenePublikacije/G2016/pdf/G20168003.pdf

[7] / Na takav način da se zahtev propisa može ispuniti jedino ispunjavanjem odgovarajućeg zahteva u navedenom standardu

[8] / #ServiceStandards, pristupljeno 10. avgusta 2016. godine: http://www.iso.org/sites/servicestandards/index.html

[9] /Evropsk i komitet za standardizaciju (CEN) , pristupljeno 10. avgusta 2016. godine: https://standards.cen.eu/dyn/www/f?p=204:110:0::::FSP_PROJECT,FSP_ORG_ID:39732,962946&cs=162FA1C8F6FC49FB486519C80DCE8507

[10] /Evropsk i komitet za standardizaciju (CEN) , pristupljeno 10. avgusta 2016. godine: http://www.cencenelec.eu/news/brief_news/pages/tn-2016-026.aspx