

ISO SUSTAV U PODUZETNIČKIM INKUBATORIMA

ISO SYSTEM IN BUSINESS INCUBATORS

Marija Vukoša, student
Sveučilište u Zadru
Zadar

Mr. sc. Petar Čovo
Sveučilište u Zadru
Zadar

REZIME

Ovaj rad prikazuje vezu sustava kvalitete i poduzetničkih inkubatora. U okviru upravljanja kvalitetom definira sustav ISO 9000ff, te prikazuje dokumentaciju koja je potrebna prilikom uvođenja ISO sustava. Opisuje poduzetničke inkubatore, izdvajajući faze inkubacije, "stanare" inkubatora i podršku koju "stanarima" pružaju poduzetnički inkubatori. Na posljepku se promatra veza sustava kvalitete i poduzetničkih inkubatora te veza sustava kvalitete i "stanara" poduzetničkih inkubatora.

Ključne riječi: kvaliteta, ISO 9000, poduzetnički inkubatori

SUMMARY

This paper shows connection between quality system and business incubators. It also defines ISO 9000ff within the quality management system, and illustrates the documentation required during impenation of ISO system. It describes the business incubators, showing the incubation phase, incubators "tenants" and support that business incubators offer to "tenants". Finally, it observed link among quality and business incubators and link among quality and "tenants" of business incubators .

Keywords: quality, ISO 9000, business incubators

1. UPRAVLJANJE KVALITETOM

Kvaliteta (kakvoća) je ukupnost svojstava stanovitog entiteta koja ga čine sposobnim zadovoljiti izražene ili pretpostavljene potrebe (Lazibat, 2009). Upravljanje kvalitetom je proces koji prepoznaje i upravlja aktivnostima potrebnim da se dostignu ciljevi kvalitete jedne organizacije (Juran & Gryna, 1999).

1.1. ISO 9000 ff

Sustav standarda kvalitete ISO 9000, ustanovila je ISO međunarodna organizacija za standarde. To je skup povezanih dokumenata koji određuju međunarodno prihvaćene standarde za postizanje sustava kvalitete. Ti standardi određuju model ili specifikaciju, prema kojem se usklađuje i specificira vlastiti sustav (Samardžija, 2009) Izgradnja međunarodno priznatog sustava osiguranja i upravljanja kvalitetom podrazumijeva vrlo složenu strukturu

cijelih serija (skupina ili obitelj, što se označuje na kraju oznake slovima ff-full family) pripadajućih norma (Lazibat, 2009).

Međutim ISO 9000 serija standarda sastoji se od četiri primarna standarda, i to:

- ISO 9000:2000 Sustav upravljanja kvalitetom - osnove i rječnik
- ISO 9001:2000 Sustav upravljanja kvalitetom – zahtjevi (odnosno ISO 9001:2008)
- ISO 9004:2000 Sustav upravljanja kvalitetom - smjernice za poboljšanje
- ISO 19011:2000 Sustav upravljanja kvalitetom – smjernice za auditiranje sustava upravljanja kvalitetom i okolišem (Samardžija, 2009).

1.2. Dokumentacija ISO 9000

ISO 9000 zahtijeva određenu dokumentaciju koja na jednostavan i razumljiv način pokazuje što i kako treba raditi, te tko je ovlašten za odluke i odgovoran za određeni posao (Saša, 1996).

Priručnik kvalitete je temeljni dokument sustava upravljanja kvalitetom u organizaciji. Osnovna svrha priručnika kvalitete je detaljno određenje svih osnovnih zahtjeva sustava upravljanja kvalitetom u organizaciji (Čovo et al., 2008). Politika kvalitete je opširna smjernica za djelovanje, razlikuje se od postupka koji detaljno objašnjava kako se dano djelovanje unutar organizacije treba izvršiti. Postupci ili procedure čija je svrha instruirati djelatnike o operativnim, proizvodnim i kontrolnim operacijama. Nadalje radne upute za svrhu imaju podrobno opisati djelatnosti koje se moraju poduzeti ne bi li se udovoljilo traženim standardima. Zapisi o kvaliteti sadrže izvješća i druge zapise koji nastaju tijekom nabave, proizvodnje, kontrole, ispitivanja i audita proizvoda, procesa, usluga i o funkcioniranju sustava kvalitete (Saša, 1996).

2. PODUZETNIČKI INKUBATORI

Poduzetnički inkubatori su zajednica malih poduzetnika koji upravo započinju posao. Oni okupljaju male poduzetnike koji tek počinju poslovati ili su u fazi rasta i razvoja i nemaju vlastiti prostor (Lončar, 2008). Osim uredskih prostorija, poduzetnički inkubator im osigurava tehničku i administrativnu potporu, koja se sastoji od organizacijske i savjetodavne pomoći i upotrebe administrativnih i sličnih usluga po povoljnijim uvjetima (upotreba konferencijske sale, administratora, informatičke opreme, računovodstvenih usluga za korisnike inkubatora) (Singer & Lauc, 2004).

Dakle oni pružaju novim poduzetnicima tehničke, poslovne i obrazovne usluge uz povoljniji najam poslovnog prostora u okviru kojega se stvara povoljno poslovno okruženje u kojem poduzetnici započinju posao. Osim toga programi koje poduzetnički inkubatori nude su najčešće namijenjeni poduzetnicima koji tek započinju posao i nisu stariji od godine dana, te se bave djelatnostima vezanim za proizvodnju.

Cilj je poduzetničkih inkubatora ponajprije generiranje novih malih tvrtki na temelju inovacijskih ili poduzetničkih projekata koji se razvijaju u samom centru. Poduzetnički inkubatori mogu biti pravne osobe ili drugi organizacijski oblici u vlasništvu jedinica lokalne/područne samouprave, u privatnom vlasništvu, vlasništvu ostalih institucija i dr., a osnivaju se u cilju korištenja postojećeg poslovnog prostora (u vlasništvu države, jedinica lokalne samouprave, u privatnom vlasništvu ili dr.) za potrebe poduzetnika. Poduzetnički su inkubatori financijski podržavani temeljem posebnog programa mjerodavnog ministarstva u onim sredinama u kojima se utvrdi ispunjenje potrebnih preduvjeta, odnosno postojanja poslovnog prostora za rad inkubatora, zainteresiranosti i potrebe poduzetnika za smještaj u

inkubator te interesa lokalne sredine ili gospodarskih subjekata ili ostalih institucija za taj oblik organiziranosti (Lončar, 2008).

2.1. Faze inkubacije

Proces inkubacije poduzeća sastoji se od tri faze:

- Pred-inkubacijska faza – prva faza je faza prijema ili ulaska poduzetnika sa prihvatljivom poslovnom idejom, ali bez registriranog poduzeća. Ovo je faza gdje se polazna poduzetnička ideja uz podršku u svim relevantnim resursima transformira u konkretan posao.
- Inkubacijska faza – druga faza je faza inkubacije, period u kome poduzetnik uspostavlja svojstveni biznis uz kontinuiranu podršku poduzetničkog inkubatora. Cilj te faze je razvijanje poslovanja "stanara" poduzetničkog inkubatora".
- Post-inkubacijska faza – treća faza je faza u kojoj se stvaraju preduvjeti za "izlazak" poduzeća "stanara" iz poduzetničkog inkubatora i otpočinjanje jedne nove etape njihovog samostalnog razvoja bez dalje podrške (stručne, financijske, infrastrukturne i dr) od strane poduzetničkog inkubatora (Krstić & Vučić, 2005).

Svaka od spomenutih faza zahtijeva provođenje različitih aktivnosti koje zajedno čine proces inkubacije. Jedna od aktivnosti je i praćenje ponašanja "stanara" te vršenje korektivnih mjera ukoliko postoje odstupanja od planiranih ciljeva.

2.2. "Stanari" inkubatora

Poduzetnički inkubator okuplja pravna i poslovno samostalna mala poduzeća (poduzetnike), tzv. "stanare" poduzetničkog inkubatora", koji određeno vrijeme posluju uz podršku poduzetničkog inkubatora i eventualno učešće inkubatora u kapitalu "stanara". Prednost kod ulaza u inkubator imaju poduzetnici koji se bave proizvodnjom ili uslužnom djelatnošću vezanom uz proizvodnju. Osim toga, prednost imaju i poduzetnici koji posjeduju potencijal za otvaranje novih radnih mjesta.

Od poduzetnika se traži da ispune prijavu, a zajedno s njom da podnesu i svoj poslovni plan, koji razmatra Odbor poslovnog inkubatora. Svaki poduzetnik se u prostorijama Inkubatora smije zadržati od 3 do 5 godina (ovisno o vrsti djelatnosti) nakon čega na njegovo mjesto dolazi novi poduzetnik. (Dragičević & Obadić, 2006.)

2.3. Podrška "stanarima"

Od ključne važnosti za uspjeh programa razvoja poslovanja je:

- menadžment ovakvog unutrašnjeg inkubatora koji razvija i usklađuje poslovne, marketinške i resurse menadžmenta i odnose koji su oblikovani u prema potrebama poslovnih klijenata tih budućih malih tvrtki ili obrta,
- Zajedničke službe, izobrazba, tehnička potpora i oprema,
- Izbor klijenata (radnika iz tehnoloških viškova) i proces ubrzanja kojim će poduzeća postati nezavisnija,
- Pomoć u financiranju neophodna za rast poduzeća. Programi za razvoj poslovanja stječu dodanu vrijednost pružajući pristup adekvatnom izmijenjenom i fleksibilnim kreditima na osnovu inkubatorske potpore. (Grozđanić, 2006.)

3. ISO SUSTAV U PODUZETNIČKIM INKUBATORIMA

U ovom radu se postavlja pitanje da li uopće postoji veza između poduzetničkih inkubatora i sustava kvalitete. Promatrani problem se može sagledati na dva načina: veza samih

poduzetničkih inkubatora i sustava kvalitete, te veza “stanara” poduzetničkih inkubatora i sustava kvalitete.

3.1. Poduzetnički inkubatori i sustav kvalitete

Sustav kvalitete se razvio zahvaljujući nastojanju da se poslovanje poduzeća unaprijedi i provodi na efikasniji način. Uvođenjem ISO sustava putem upravljanja kvalitetom ove željene karakteristike lako su ostvarive što pridonosi važnosti sustava.

Prema Saša (1996.) ISO 9000 je certifikat koji potvrđuje da poduzeće raspolaže organizacijom, koja sadrži sustav za osiguranje kvalitete pa menadžerima poduzeća pomaže kada dogovaraju poslove s dobavljačima, kupcima ili savjetničkim tvrtkama za procjenu kvalitete. Standard ISO 9000 utvrđuje unutarnje odnose koji menadžerima omogućuju da bolje razumiju sve čimbenike poslovanja poduzeća.

Cilj sustava je omogućiti sljedivost poslovanja koja se temelji na detaljno propisanim procedurama. Prema Čovo (2008.) procedura ili postupak je propisani, specificirani način izvršenja aktivnosti koji može biti dan u dogovorenom (usmenom) ili pismenom obliku. Svaka procedura unutar sustava kvalitete treba biti minimalno razrađena prema sljedećim općim odredbama:

- Predmet i područja primjene;
- Veza s drugim dokumentima;
- Pojmovi i definicije;
- Sustav upravljanja kvalitetom;
- Odgovornost uprave ili posloводства;
- Upravljanje resursima;
- Realizacija proizvoda;
- Mjerenja, analize i poboljšanja. (Varga, n.d.)

Prema tome procedure u poduzetničkom inkubatoru bi se odnosile na detaljno opisivanje provođenja sljedećih koraka:

- Pružanje konzultantskih usluga,
- Obuka poduzetnika,
- Pružanje usluga računovodstva ”stanarima”
- Pružanje usluga marketinga,
- Pružanje tehnoloških usluga,
- Pružanje usluga upravljanja kvalitetom,
- Osiguravanje pristupa financiranju i dr.

Pomoću spomenutih procedura se jednostavnije uočavaju pogreške u poslovanju, a implementacijom sustava kvalitete u cijelosti se omogućava praćenje zadovoljstva korisnika kroz mogućnost ocjene njegovih očekivanja, jednostavnije komunikacija, poboljšanje poslovnih procesa, poboljšanje dokumentiranosti te mogućnost stalnog usavršavanja zaposlenih.

Poduzetnički inkubatori koji uče novonastala poduzeća kako poslovati i pomažu im u tome, bi trebali biti usmjereni na ostvarivanje kvalitetnog poslovanja. Čak štoviše oni bi temeljem vlastitog primjera trebali dokazati važnost i prednosti korištenja sustava kvalitete. Međutim tu se javljaju problemi, jer postoje poduzetnički inkubatori koji još uvijek nemaju provedene sustave kvalitete, ili se nakon dužeg vremena postojanja tek nalaze u fazi implementacije. Izrečeno baca sumnju na kvalitetu poslovanja takvih inkubatora, jer je kvalitetu u tom slučaju nemoguće izmjeriti, a samim tim je i usporediti sa poslovanjem kakvog ostvaruju

poduzetnički inkubatori koji posjeduju sustav kvalitete, čime i podrška koju takvi inkubatori pružaju u poslovanju poduzećima "stanarima" postaje upitna.

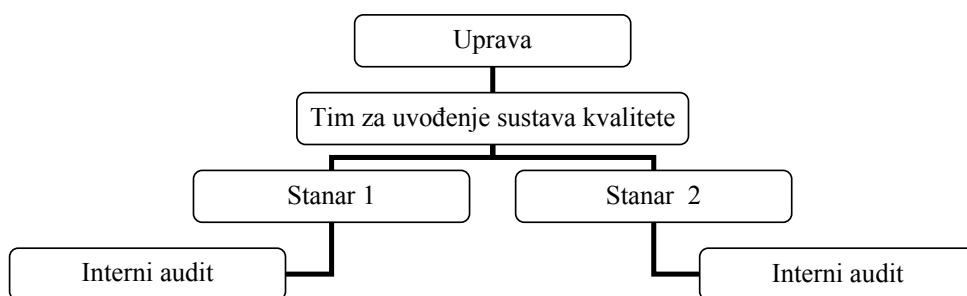
3.2. "Stanari" poduzetničkih inkubatora i sustav kvalitete

Poslovni inkubatori izgledaju kao najefikasnije sredstvo za pomoć poduzetnicima u započinjanju novih poslova, razvoju malih tvrtki i potpori istima da prežive ranjivo početno razdoblje. (Grozđanić, 2006.) Međutim poslovna, obrazovna i tehnička potpora koju poduzetnički inkubator pruža novim poduzetnicima trebala bi biti temeljena na kvaliteti, ali koliko poduzeća to ostvaruje? Odgovor je vrlo malo, jer još uvijek ne postoji praksa u kojoj se svim "stanarima" poduzetničkog inkubatora prilikom početka poslovanja implementira sustav kvalitete.

Istraživanje provedeno 2010. godine u Poduzetničkom inkubatoru u Zadru pokazalo je da se sam poduzetnički inkubator nalazio u fazi implementacije sustava kvalitete iako posluje već 10 godina. Gledajući "stanare" inkubatora samo je 5,55% poduzeća posjedovalo sustav kvalitete dok se 27,77% nalazilo u fazi implementacije.

Istraživanje dokazuje problem u postojanju veze između sustava kvalitete i tvrtki unutar inkubatora, jer je tek mali postotak poduzeća bio upoznat sa sustavom kvalitete, na što nije utjecao poduzetnički inkubator s obzirom da je i njemu sustav kvalitete tada predstavljao nepoznanicu.

S druge strane uvođenje sustava kvalitete unutar "stanara" poduzetničkog inkubatora bi zahtijevao postojanje osobe ili tima koji posjeduje potrebna znanja i stručnost u području kvalitete. Njihov početni zadatak bi trebao biti upoznavanje "stanara" inkubatora sa važnosti uvođenja sustava kvalitete pri samom početku poslovanja, te pružanje pomoći tj. konzultantskih usluga prilikom stvaranja same politike kvalitete, organizacije kvalitete te naposljetku implementacije cjelokupnog sustava.



Slika 1. Predložak hijerarhijskog prikaza sudionika sustava kvalitete u poduzetničkom inkubatoru

Kvaliteta bi trebala biti organizirana na sljedeći način: na samom vrhu bi se nalazila uprava poduzetničkog inkubatora koja je zadužena za postojanje tima koji uvodi sustav kvalitete pri čemu surađuje sa svim "stanarima" poduzetničkog inkubatora. Organizacija kvalitete zahvaća sve zaposlene unutar "stanara" a prema Avelini Holjevac (2002.) obuhvaća određivanje ciljeva za svakog zaposlenog, formiranje timova za kvalitetu i definiranje mjerila za kvalitetu. Svako planiranje se provodi radi mogućnosti provjere zbog čega sustav kvalitete zahtijeva i postojanje internog audita unutar svakog pojedinog "stanara" kako bi se uvidjelo da li rezultati provedenih audita zahtijevaju korektivne mjere. Prema Tušek & Sever (2007.) cilj

internog audita je istražiti pouzdanost financijskog izvještavanja, usklađenost poslovanja sa zakonima i ostalom regulativom te učinkovitost i djelotvornost poslovnih operacija. Upravljanje kvalitetom se odnosi na mogućnost uviđanja pogrešnih postupaka kao rezultata uspoređivanja planiranog i ostvarenog te vršenja korektivnih prilagodbi čime se takve greške u budućnosti nastoje izbjeći. Naposljetku implementacija se odnosi na uvođenje sustava kvalitete u poslovanje "stanara" poduzetničkog inkubatora, nakon čega slijedi certifikacija od strane ovlaštenih osoba.

4. ZAKLJUČAK

Mali poduzetnici koji tek počinju poslovati i nemaju vlastiti prostor, imaju mogućnost postati "stanarima" poduzetničkih inkubatora, gdje im se osim poslovnog prostora uz povoljniji najam nude i druge pogodnosti vezane uz administrativnu i tehničku pomoć. S obzirom da poduzetnički inkubatori trebaju novonastala poduzeća naučiti kvalitetnom poslovanju, logično je za zaključiti da bi u okviru uloge koju imaju svoje poslovanje trebali temeljiti na sustavu kvalitete. Ali danas to još uvijek nije slučaj s obzirom da postoje poduzetnički inkubatori koji nemaju proveden sustav kvalitete, a česta je situacija da se i "stanari" takvih inkubatora nalaze u istoj poziciji.

Da bi se izbjegao ovaj problem, potrebno je novim poduzećima koja posluju u poduzetničkim inkubatorima pružiti kvalitetnu podršku u poslovanju na način da im se omogući implementacija i provođenje sustava kvalitete od samih početaka poslovanja, dakle tijekom cijele inkubacije, kako bi se lakše priviknuli na daljnje poslovanje i što jednostavnije ga nastavili nakon izlaska iz inkubatora.

5. REFERENCE

- [1] Lazibat, T.: Upravljanje kvalitetom, Znanstvena knjiga, Zagreb, 2009.
- [2] Juran, J.M.; Gryna F.M.: Planiranje i analiza kvalitete, MATE d.o.o., Zagreb, 1999.
- [3] Samardžija, J., Razgraničenje temeljnih pojmova upravljanja kvalitetom - TQM, ISO 9000, Business Excellence, Zagreb 2009.
- [4] Lončar, J.: Industrijske, slobodne i poslovne zone – pojam, značenje i faktori lokacije, Zagreb, 2008.
- [5] Singer, S. & Lauc, B.: Razvoj sektora malih i srednjih poduzeća, Zagreb, 2004.
- [6] Krstić, B. & Vučić, S.: Biznis inkubator centar – Instrument podrške razvoja malih i srednjih preduzeća, Niš, 2005.
- [7] Dragičević, M. & Obadić, A.: Regionalni klasteri i novo zapošljavanje u Hrvatskoj, Zagreb, 2006.
- [8] Saša, P.: Uvod u upravljanje kvalitetom (ISO 9000), NADING d.o.o., Zagreb, 1996.
- [9] Grozdanić, R.: Tehnološki viškovi javnih poduzeća i poduzetničke mogućnosti, Čačak, 2006.
- [10] Čovo, P. et al.: Menadžment kvalitete memento, Zadar, 2008.
- [11] Tušek, B. & Sever, S.: Uloga interne revizije u povećanju kvalitete poslovanja poduzeća u RH – empirijsko istraživanje, Zagreb, 2007.
- [12] Avelini Holjevac, I.: Europa znanja: organizacija koja uči i sustav upravljanja kvalitetom, Opatija, 2002.
- [13] Varga, S.: Sustav kvalitete u zdravstvu, n.d.