

06 м

УНИВЕРЗИТЕТ БЕОГРАД	
Пријем	25 JUN 2024
Свој	06-07/612-06-2452
Вредност	1-24

ВЕЋУ ЗА СТУДИЈЕ ПРИ УНИВЕРЗИТЕТУ У БЕОГРАДУ

ПРИЈАВА ТЕМЕ ЗА ИЗРАДУ МАСТЕР РАДА

Обраћам се Већу за студије при Универзитету у Београду са молбом да ми се као студенту мастер академских студија:

МЕНАЏМЕНТ ПОСЛОВНИХ ПЕРФОРМАНСИ (BUSINESS PERFORMANCE MANAGEMENT)

одобри израда мастер рада.

Наслов тезе:

ЗНАЧАЈ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТА И РИЗИКА ЗА СТАРТАПОВЕ

Научни циљ рада:

Научни циљ предложене тезе јесте да се на основу спроведеног истраживања представи однос стартапова у Републици Србији према концептима и праксама менаџмента квалитета и ризика. Резултати истраживања омогући ће да се идентификују одговарајући алати за имплементацију менаџмента квалитета и ризика који ће у овом раду бити и представљени. Практичан допринос представља примена увида наведених у раду, која ће помоћи стартапима да боље структурирају процесе у својој организацији. Поред тога, овај рад има за циљ да кроз анализу релевантне литературе истакне кључне појмове, концепте и принципе менаџмента квалитета и ризика. Посебан нагласак биће на њиховој примени и значају у контексту стартап предузећа.

Предмет рада:

Овај завршни рад истражује допринос менаџмента квалитета и ризика, њихове стандардизације и примене за стартап предузећа. У светлу све бржег раста и динамике стартап екосистема, овај рад има за циљ да пружи дубинско разумевање како стартапи у Републици Србији интегришу праксе менаџмента квалитета и ризика у своје пословање. Поред тога, рад ће обухватити проучавање релевантне литературе како би се дефинисали кључни концепти и принципи менаџмента квалитета и ризика. Кроз анализу постојећих истраживања, научних радова, и других секундарних извора, рад ће настојати да постави теоријски оквир који ће служити као основа за емпиријско истраживање. На крају, рад ће представити налазе истраживања на основу којих ће се пружити конкретне препоруке за менаџмент ризика у контексту стартапа у Републици Србији.

Менаџмент квалитета и ризика су међусобно повезани концепти који заједно доприносе успеху и одрживости пословања предузећа. Менаџмент квалитета је приступ управљању организацијом који се фокусира на постизање високог нивоа квалитета у свим аспектима пословања. Овај приступ подразумева успостављање система, процеса и пракси који омогућавају организацији да континуирано задовољава потребе и очекивања својих клијената, али и да остварује успех на тржишту. Суштина менаџмента квалитета заснива се на сталном унапређењу. То значи да организације своју пажњу треба да посвете праћењу, анализирању и унапређивању процеса, производа и услуга како би обезбеђивале све виши ниво квалитета. У директној вези са тим је и стандардизација која пружа универзалан оквир за постављање, имплементацију и оцењивање система менаџмента квалитета у организацијама (International Organization for Standardization, 2015a).

Са друге стране, менаџмент ризика је широк процес идентификовања, мерења, процене и анализе ризика и развоја стратегија за његову контролу. Доношење било које одлуке укључује одређени ризик и интегрални је део свих система, процеса и функција (International Organization for Standardization, 2016a). Због тога није довољно само познавање концепта менаџмента ризика, већ је потребно његово укоренивање у сам начин размишљања и доношења одлука у једном предузећу.

Комбинација ових приступа омогућава предузећима не само да обезбеде висок квалитет својих производа и услуга, већ и да се проактивно припреме за и одговоре на непредвиђене околности и промене у свом интерном и екстерном окружењу. У интегрисаним системима, процедуре за побољшање квалитета, укључују и процесе менаџмента ризика, будући да успешно управљање ризицима директно утиче на одржавање и унапређење стандарда квалитета. Менаџмент ризика обезбеђује стабилан и сигуран оквир у којем предузеће може континуирано испоручивати производе и услуге највишег квалитета.

Све горенаведено је посебно важно за стартапе, будући да се они, као младе организације, често суочавају са бројним изазовима, ризицима и претњама, посебно у раним фазама свог пословања. Менаџмент овим факторима постаје кључни елемент њиховог дугорочног успеха, јер се неретко испоставља да је способност ефикасног идентификовања, процене и управљања ризицима пресудна за њихов опстанак и пре изласка на тржиште.

Законом о иновационој делатности ("Сл. гласник РС", бр. 129/2021) стартапи су први пут законски препознати у Републици Србији. Томе је умногоме помогла чињеница да су стартапи током 2021. године остварили рекордан број инвестиција и да је тада обликован српски "стартап екосистем". Поред тога, исте године усвојена је и Стратегија развоја стартап екосистема Републике Србије за период од 2021. до 2025. године. Тиме се јасно указује да је Република Србија препознала да развојем различитих иновација, стартапи директно утичу на побољшање националне економије једне државе, али и на њен технолошки напредак.

Због тога овај рад жели да истражи и разуме однос и примењене праксе стартапа у Републици Србији када је у питању менаџмент квалитета и ризика, посебно имајући у виду њихов значај за успех и опстанак стартапа. Ово обухвата и истраживање степена свести и обучености менаџмента у области квалитета и ризика. Затим, истраживање специфичних препрека и потешкоћа са којима се стартапи суочавају приликом

имплементације стандарда и пракси менаџмента квалитета и ризика, као и стандардизације.

Теоријски и методолошки приступ:

Основне научне методе које ће бити коришћене приликом израде овог рада јесу анализа постојеће литературе на дату тему и квантитативно истраживање.

Анализа литературе биће коришћена приликом обрађивања основних појмова, концепата, принципа и пракси које се односе на менаџмент квалитета и ризика. Такође, приликом објашњавања процеса стандардизације, самих стандарда и практичне примене препорука садржаних у стандардима.

Постојећа литература о менаџменту квалитета и ризика у недовољној мери укључује контекст и услове пословања стартапа. Додатно, када је реч о Републици Србији, истраживања о стартапима нису фокусирана на менаџмент квалитета и ризика или подаци нису јавно доступни. Имајући то у виду, за потребе овог рада биће спроведено квантитативно истраживање путем онлајн упитника и састојаће се из четири групе питања. Анализа података ће се вршити дескриптивном статистичком методом.

Аналитичка јединица овог истраживања су стартапи. Стартап се дефинише као „новоосновано привредно друштво или предузетник који развија иновативни производ или услугу и који има потенцијал брзог и великог раста“ (Закон о иновационој делатности, "Сл. Гласник РС", бр. 129/2021). За потребе овог истраживања стартап не мора бити регистрован, али мора да има бар једну особу која се бави развојем стартапа у потпуности и/или има приход од продаје производа и/или постоји спољни извор финансирања (инвестиција или бесповратна средства). У складу са *Стратегијом развоја стартап екосистема Републике Србије за период од 2021. до 2025. године*, стартапом ће се сматрати они од чијег оснивања није прошло више од 10 година.

Када је у питању одређивање узорка који ће бити обухваћен овим истраживањем, пре свега, потребно је нагласити да је процена укупног броја стартапа у Републици Србији изазован задатак због динамичности стартап екосистема. Према подацима „Стартап Скенера“ процењује се да тренутно у Републици Србији послује око 750 стартапа. Међутим, циљ овог истраживања није да да апсолутне вредности, већ да прикаже основне тенденције које се односе на менаџмент квалитета и ризика у стартапима у Републици Србији. Настојаће се да се допре до што ширег круга испитаника/ца, а очекивани број је 50.

Прва група питања односиће се на идентификацију и валидацију самог стартапа и садржаће основне податке о стартапу. Поред тога, упитник ће прикупити податке и о самом испитанику/ци, односно име и презиме, назив радног места (у обзир долазе менаџерске позиције или оснивачи/це) и академско образовање.

Друга група питања ће се занивати на међународном стандарду ISO 9001:2015, са нагласком на размишљању заснованом на ризику које је његов саставни део. Питања: (1) Да ли ваше предузеће има успостављен систем менаџмента квалитета? Уколико да, на који начин?; (2) Да ли је ваше предузеће сертифициковано на основу неког међународног стандарда Међународне организације за стандардизацију? Уколико да, који сертификат је у питању? Уколико не, због чега? (3) Да ли сте упознати са садржином међународног стандарда ISO 9001:2015?

Трећа група чине квалитативна питања како би се проверило на који начин предузеће разуме, анализира и како се носи са ризицима којима је изложено. Питања ће се заснивати на главним фазама менаџмента ризика према ISO 31000:2018 и фазама као што су идентификација, анализа, вредновање и поступање са ризиком. Предложена питања су следећа: (1) Шта подразумевате под ризиком?; (2) Који су највећи ризици за ваше предузеће данас?; (3) Како се анализирају ризици у вашем предузећу?; (4) Да ли поседујете стратегију за менаџмент ризика? Уколико да, која је у питању?

Циљ четврте и пете групе је да се потврде одговори добијени у претходним и да се боље разуме контекст стартапа. Питања: (1) Да ли предузеће има дефинисане циљеве и стратешке циљеве?; (2) Да ли предузеће има дефинисане интерне и екстерне факторе који могу утицати на његово пословање? (нпр. „SWOT“ или „PESTEL“ анализа); (3) У којој мери је ваше предузеће склоно ризику? (скала од 1 до 5); (4) Да ли примењујете „P-D-C-A“ циклус у вашем пословању?

У којој мери сте сагласни са наведеним тврдњама?

Стартап је склон ризицима.

Сертификација је један од начина да стартапи задобију поверење како корисника, тако и других стејкхолдера.

Процес сертификације захтева улагање доста ресурса и напора како би се испунили захтеви постављени у стандардима и није погодан за стартапе.

Важно је идентификовати материјалне и нематеријалне, интерне и екстерне факторе који могу утицати на пословање стартапа.

План за поступање са ризиком треба да буде интегрисан у све остале пословне и стратешке планове организације.

Дугорочне пројекције и доследност у примени стратегије могу довести до неуспеха и успорити иновацију стартапа.

Напомена: Приликом израде упитника могућа је његова допуна и кориговање.

Структура рада по поглављима:

Увод – Објашњење избора теме, предмета и циља рада и спроведеног истраживања, методе истраживања и структуре рада;

Прво поглавље – Постављање теоријског оквира који се односи на менаџмент квалитета и његову стандардизацију. У овом поглављу биће објашњена ISO 9000 породица стандарда, представљен међународни стандард ISO 9001:2015 и концепт „размишљања заснованог на ризику“ који је садржан у стандарду ISO 9001:2015;

Друго поглавље – Постављање теоријског оквира који се односи на менаџмент ризика, његову стандардизацију и појам ризика. У овом поглављу биће представљен међународни стандард ISO 31000:2018, са нагласком на фазе у оквиру менаџмента ризика и њихову имплементацију;

Треће поглавље – Постављање теоријског оквира који се односи на стартап предузећа, дефинисање појма, представљање стартап екосистема у Републици Србији и његов значај за националну економију;

Четврто поглавље – Преглед постојеће литературе и истраживања која се односе на пословање стартапа у Републици Србији и њихових главних налаза;

Пето поглавље – Детаљно представљање истраживачког питања и објашњавање методологије спроведеног истраживања;

Шесто поглавље – Представљање резултата спроведеног истраживања;

Седмо поглавље – Разматрање импликација добијених резултата и њихова анализа;

Осмо поглавље – Предлог метода менаџмента ризика прилагођеног контексту стартапа у Републици Србији;

Закључак – Осврт на целокупан рад, истицање ограничења, предности и вредности спроведеног истраживања са предложеним смерницама за стартапе у Републици Србији;

Литература

Прилози: Анкетни упитник, Стратегија развоја стартап екосистема Републике Србије за период од 2021. до 2025. године, Закон о иновационој делатности.

Напомена: Приликом израде рада структура је подложна мањим променама које неће утицати на суштину и целину рада.

Списак литературе:

Aven, T., *Risikoanalyse*. Universitetsforlaget, Oslo, Norway, 2008.

Boon Wan, T., Chow- Chua, C., Goh, M. "Does ISO 9000 certification improve business performance?", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 20 Issue: 8, pp. 936-953, 2003.

Blank, Steve, and Dorf, Bob. *The Startup Owner's Manual™, The Step-by-Step Guide for Building a Great Company*. K and S Ranch Inc., K&S Ranch Publishing Division, California, 2012.

Chen, C., Anchecta, K., Lee, Y. and Dahlgaard, J. A Stepwise ISO-Based TQM Implementation Approach Using ISO 9001:2015. *Management and Production Engineering Review*, 7(4), 2016.

Chiarini, A, Risk-based thinking according to ISO 9001:2015 standard and the risk sources European manufacturing SMEs intend to manage, *The TQM Journal*, Vol. 29 No. 2, pp. 310-323.

COSO, *Enterprise Risk Management – Integrated Framework (Executive Summary and Framework)*. Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission, New Jersey, 2004.

Crossan, M.M., Apaydin, M., A multi-dimensional Framework of organizational innovation: A systematic review of the literature. *Journal of Management Studies*, 47 (6), 2010, pp. 1154-1191.

Dubois, A. and Gadde, L. Systematic combining: an abductive approach to case research. *Journal of Business Research*, 55(7), pp. 553-560, 2002.

Everett, J. and Watson, J., Small Business Failure and External Risk Factors. *Small Business Economics*, Volume 11, pp. 371-390, 1998.

Feinleib, D. *Why Startups Fail: And How Yours Can Succeed*. Paul Manning, New York, 2012.

- Holten, G. A.**, Defining Risk. *Financial Analysts Journal* Vol. 60, No. 6, pp. 19-25.
- Hrbáčková, L., Tuček, D.**, *AN ANALYSIS OF TWO NEW PROCESS APPROACH RELATED TERMS IN ISO 9001:2015: RISK-BASED THINKING AND CONTEXT OF THE ORGANIZATION*. University of Pardubice. Series D, Faculty of Economics and Administration, 2019.
- International Organization for Standardization**, *ISO 9000 quality management*, 2015a.
 Ирејзето ca: www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.html.
- International Organization for Standardization**, *ISO 9001:2015 Quality Management Systems – Requirements*. International Organization for Standardization, Geneva, Switzerland, 2015b.
- International Organization for Standardization**, *Risk-based thinking in ISO 9001:2015*, 2016a.
 Ирејзето ca: <https://committee.iso.org/files/live/sites/tc176/files/documents/ISO%209001%20Auditing%20Practices%20Group%20docs/Auditing%20to%20ISO%209001%202015/APG-RiskBasedThinking2015.pdf>
- International Organization for Standardization**, *ISO 9001:2015 risk-based thinking*, 2016b.
 Ирејзето ca: <https://committee.iso.org/files/live/sites/tc176/files/documents/ISO%209001%20Auditing%20Practices%20Group%20docs/Auditing%20to%20ISO%209001%202015/APG-RiskBasedThinking2015.pdf>
- International Organization for Standardization**, *Risk management: ISO 31000*, International Organization for Standardization, Geneva, Switzerland, 2018a.
- International Organization for Standardization**, *Risk management — Guidelines*, International Organization for Standardization, Geneva, Switzerland, 2018b.
- Karović, S., Komazec, N.**, Upravljanje rizicima kao preduslov integrisanog menadžment sistema u organizaciji. *Vojnotehnički glasnik* (2009), 3/10. pp. 146–161.
- Klute-Wenig, S., Refflinghaus, R.**, Quality management for microenterprises and start-ups – is the ISO 9001 suitable?, *Quality Management* (2020).
- Luburić, R.**, PRINCIPI MENADŽMENTA KVALITETOM I PRINCIPI MENADŽMENTA RIZIKOM U FUNKCIJI EFEKTIVNIJEG I EFIKASNIJEG UPRAVLJANJA PROMJENAMA. *Kvalitet i izvrsnost* (2018), 1-2. pp. 35-40.
- Metzger, G.**, *KfW start-up monitor 2016, labor market clearly dampens the desire to start a business – Innovative founders assert themselves*, Frankfurt, Germany, 2016.
- Montani, D., Gervasio, D., & Pulcini, A.** Startup Company Valuation: The State of Art and Future Trends. *International Business Research*, 13(9), 31, 2020.
- Mudrinić, M.**, *Novi Zakon o inovacionoj delatnosti bitan je za osnivače startapa – ali i za investiture*, Netokracija, 2022. Доступно на: <https://www.netokracija.rs/zakon-o-inovacionoj-delatnosti-194137>
- Olsson, C.**, *Risk Management in Emerging Market*. Financial Time Prentice Hall, London, Great Britain, 2002.
- Sæstad, M.**, *Risk-Based Thinking in Quality Management, an ISO 9001:2015 Requirement*, Ph. D. thesis, University of Agder, Faculty of Engineering and Science, School of Business and Law, 2017.
- Todeschini, B. V., A. S. Boelter, J. S. De Souza, M. N. Cortimiglia**, Risk Management from the Perspective of Startups, *European Journal of Applied Business Management*, 3 (3), 2017, pp. 40-54.
- The University of Adelaide**, *Risk Management Handbook*, The University of Adelaide, n.d.
- Ward, S., Chapman, C.** Making risk management more effective. In: G. Morris, P. W., Pinto, J.K. (Eds.). *The Wiley Guide to Managing Projects*. John Wiley & Sons, Hoboken, pp. 852 – 875.

Wella, W., & Chia, L. The Implementing ISO 9001 In Manufacture Industry. IJNMT (International Journal of New Media Technology), 6(2), 92–97, 2020.

Weiblen, T. & Chesbrough, Engaging with startups to enhance corporate innovation, *California Management Review*, 57 (2), pp. 66-90, 2015.

9001Simplified. *What Is Risk-Based Thinking in ISO 9001?*, 2019. Доступно на: <https://www.9001simplified.com/learn/risk-based-thinking-in-iso-9001.php>

Напомена: Приликом израде рада списак литературе биће допуњен и евентуално коригован.

Биографија кандидаткиње:

Лена Богдановић рођена је 2.8.2000. године у Београду. Основну школу „Вук Караџић“ и Прву београдску гимназију (друштвено-језички смер) завршила је у Београду, уз добијање дипломе „Вук Караџић“. Школске 2019/2020 године започиње основне академске студије на Факултету политичких наука Универзитета у Београду, смер међународне студије. Основне академске студије завршила је школске 2022/2023 године као студенткиња генерације, са просеком оцена 9,93, чиме стиче звање дипломираног политиколога за међународне послове.

Школске 2023/2024 уписује мастер академске студије на Универзитету у Београду, модул Менаџмент пословних перформанси. Током студија учествовала је на научној конференцији „Скуп привредника и научника“ са научним радом „Менаџмент пословних перформанси у управљању организацијом“.

Добитница је стипендије Фонда за младе таленте „Доситеја“ (2022/2023, 2023/2024) и Фондације Студеница (2022/2023, 2023/2024).

Чланица је Саветодавног одбора омладинске организације „Светски омладински талас“, као и невладине организације „Центар Е8“ на позицији Менаџерке комуникација. Као најбоља студенткиња свог смера, обављала је праксу у Генералном секретаријату Владе Републике Србије, као и у Градској општини Стари град.

Сфере интересовања су јој маркетинг, менаџмент ризика, медијска писменост, родна равноправност и међународни односи. Говори енглески језик и служи се француским језиком.

Београд, 17. јун 2024. године

Студенткиња:



Лена Богдановић 39/2023

Ментор:



Проф. др Младен Ђурић

**ВЕЋУ ЗА СТУДИЈЕ ПРИ УНИВЕРЗИТЕТУ
У БЕОГРАДУ**

Студијски програм:

МЕНАЏМЕНТ ПОСЛОВНИХ ПЕРФОРМАНСИ
(BUSINESS PERFORMANCE MANAGEMENT)

Наслов тезе:

ЗНАЧАЈ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТА И РИЗИКА ЗА СТАРТАПОВЕ

Кандидат:

Име и презиме: Лена Богдановић

Број индекса: 39/2023

Будући да је кандидат до сада полагањем испита и обављањем стручне праксе остварио 48 ЕСПБ, Комисија предлаже да му се одобри израда предложеног мастер рада.

Ментор:



Проф. др Младен Ћурић

Чланови Комисије:

1. проф. др Јован Филиповић

2. проф др Наташа Петровић

Изјава о академској честитости

Име и презиме: Лена Богдановић

Број индекса: 39/2023

Својим потписом гарантујем да ћу се у току студија, а нарочито у току израде мастер рада, у потпуности уздржати од плагирања, односно копирања туђих идеја и њиховог презентовање као сопствених, без одговарајућег признавања ауторства. Разумем да копирање туђих идеја може бити извршено из књига и часописа и података који могу бити представљени у табелама, дијаграмима, дизајну, плановима, фотографијама, филму, музици, формулама, вебсајтовима, компјутерским програмима и на други начин. Јасно ми је да плагијат такође укључује и представљање, употребу и дистрибуирање рада предавача или других студената као сопствених. Свесан сам да намерним присвајањем идеја других и приказивањем као сопствених чиним повреду Закона о ауторском и сродним правима, као и других закона и одговарајућих аката Универзитета у Београду.

У Београду, 17. јун 2024. године

Потпис студента:

Лена Богдановић