

UPRAVLJANJE ZNANJEM U POSLOVIMA OBEZBEĐENJA

SAŽETAK: Ekspanzija privatnog biznisa, na prostorima zapadnog Balkana, počinje krajem osamdesetih i početkom devedesetih godina XX veka, a sa njim i potreba da se privatna imovina kvalitetnije obezbedi. U istom periodu dolazi i do pojave velikog broja zanatskih radnji, agencija i preduzeća koja se počinju baviti poslovima obezbeđenja. U tom periodu, na samom početku, znanja iz oblasti obezbeđenja bila su vrlo štura.

Za razliku od opipljivih ili konkretnih dobara čijom upotrebom vrednost stalno opada, znanje raste kada se koristi, a gubi na vrednosti kada se ne koristi. Uzajamnim uticajem ljudi kroz različite uloge i veze stvaraju se neopipljive vrednosti – znanje. Upravljanje znanjem predstavlja proces stvaranja, koordinacije i čuvanja, prenosa i primenjivanja – ponovnog korišćenja znanja radi povećanja uspešnosti organizacije. Upravljanje znanjem se u poslovima obezbeđenja može smatrati novim poslovnim modelom, koji se temelji na svim znanjima jedne organizacije iz te oblasti poslovanja, a uključuje stvaranje znanja, kodifikaciju i njegovu razmenu. Savremeno poslovanje, u poslovima obezbeđenja, vodi se isključivo znanjem, pa se može reći da je moneta takvog poslovanja „intelektualni kapital“.

KLJUČNE REČI: biznis, obezbeđenje, upravljanje, intelektualni kapital – znanje.

1. Uvod

Krajem osamdesetih i početkom devedesetih godina XX veka, počinje ekspanzija privatnog biznisa kod nas, a sa njim i potreba da se privatna imovina kvalitetnije obezbedi. U istom periodu dolazi i do pojave velikog broja zanatskih radnji, agencija i preduzeća koja se počinju baviti poslovima obezbeđenja.

Najveći broj njih se, bez ikakvog plana i sa vrlo malim poslovnim znanjem, upustio u delatnost koja kod nas tek počinje da se razvija bez bilo kakve zakonske regulative koja bi uređivala ovu oblast. U tom periodu, na samom početku, znanja iz oblasti obezbeđenja bila su vrlo štura. Literature skoro da nije ni bilo, osim nešto pravilnika, uputstava, elaborata i slično, koji su se mogli ponegde naći u vojnim jedinicama, a koji su predstavljali vojnu tajnu i do kojih se dolazilo izuzetno teško ili skoro nikako.

Za razliku od opipljivih ili konkretnih dobara čijom upotrebom vrednost stalno opada, znanje raste kada se koristi, a gubi na vrednosti kada se ne koristi. Uzajamnim uticajem ljudi kroz različite uloge i veze stvaraju se neopipljive vrednosti – znanje. Intelektualni kapital raste kada se neki transfer dogodi iz razloga što znanje kao resurs ne napušta kreatora kao posledica transfera.

* vlada@pan-as.com

2. Znanje

2.1. Definicija znanja u poslovima obezbeđenja

Znanje u poslovima obezbeđenja može da se definiše kao arhiva ili sinteza informacija neke organizacije, u kojoj se nalazi iskustvo njenih zaposlenih; njihova ekspertiza u oblasti poslovanja; poznavanje opreme, procedura, uputstava, propisa i standarda; znanje prikupljeno u toku poslovanja i znanje kreirano interno u samoj organizaciji, a koje ima praktičnu vrednost.

2.2. Komponente znanja

Znanje sa kojim raspolaže organizacija iz poslova obezbeđenja ima dve osnovne komponente i to:

- podaci (podaci su zapravo nestrukturirani (nesređeni) zapisi koji sami za sebe i nemaju skoro nikakvu vrednost).
- informacije (informacije se dobijaju iz podataka kategorizacijom, sažimanjem, analizom i drugo).

Znanje obezbeđuje da svaki od zaposlenih ima predstavu o tome kako se njihova pojedinačna pozicija uklapa u strukturu organizacije, kako se odnosi prema drugim pozicijama i kako doprinosi ukupnom uspehu organizacije.

Ovo znanje se kreira i čuva na razne, uglavnom neefikasne načine. Opet, od mogućnosti pristupa i uspešnog upravljanja tim informacijama zavisi njeno efikasno funkcionisanje i održavanje tih sposobnosti u budućnosti.

3. Upravljanje znanjem u poslovima obezbeđenja

Upravljanje znanjem je danas češće korišćen i šire poznat pojam. Kod nas se upravljanje znanjem od skora pridaje veći značaj i praktikuje se u mnogim razvijenijim organizacijama. Upravljanje znanjem predstavlja proces stvaranja, koordinacije i čuvanja, prenosa i primenjivanja – ponovnog korišćenja znanja radi povećanja uspešnosti organizacije. Upravljanje znanjem kao i svaki sistem ima svoju vrednost kako u prošlosti, sadašnjosti tako i u budućnosti. Njegova kombinacija sa novim idejama „koje su svi već ionako znali“, zaposlenima koji ga koriste, daje mogućnost novog pogleda na poslovne mogućnosti.

Jedna organizacija, koja se bavi poslovima obezbeđenja, nije svesna količine znanja kojim raspolaže. Ta znanja su ogromna i najvećim delom skrivena. Neophodno je mnogo napora da bi se to znanje pretvorilo u konkretne činjenice koje će kasnije pomoći u rešavanju određenih zadataka i doprineti stvaranju novih vrednosti u poslovima obezbeđenja, a što će znatno uticati na stepen bezbednosti i pozitivnu bezbednosnu klimu.

Upravljanje znanjem javlja se kao posledica sve većih zahteva koje donosi savremeno poslovanje na globalnom nivou. Takođe, nedostatak znanja tamo gde su potrebna, te disperzija znanja unutar različitih sektora organizacije (fizičko obezbeđenje, tehničko obezbeđenje), poslednjih godina u sektoru bezbednosti dovela su do razmišljanja o najboljem načinu za upravljanje organizacijskim znanjem.

Na nivou jedne organizacije, možemo izdvojiti dve vrste znanja:

lično znanje – poseduju zaposleni, i ona najčešće nisu nigde zapisana niti kategorizovana,

kodifikovano znanje – znanja koja su zapisana (uputstva, procedure...).

U organizacijama koje se bave poslovima obezbeđenja, znanje je često pohranjeno ne samo u dokumentima ili bazama podataka, već i u rutinama, veštinama, procesima, praksama i normama koje se izvode pri obavljanju poslova obezbeđenja. Ovo je logično, jer sve organizacije koje se bave poslovima obezbeđenja moraju sve svoje aktivnosti pretvoriti i prikazati kroz praktičan rad.

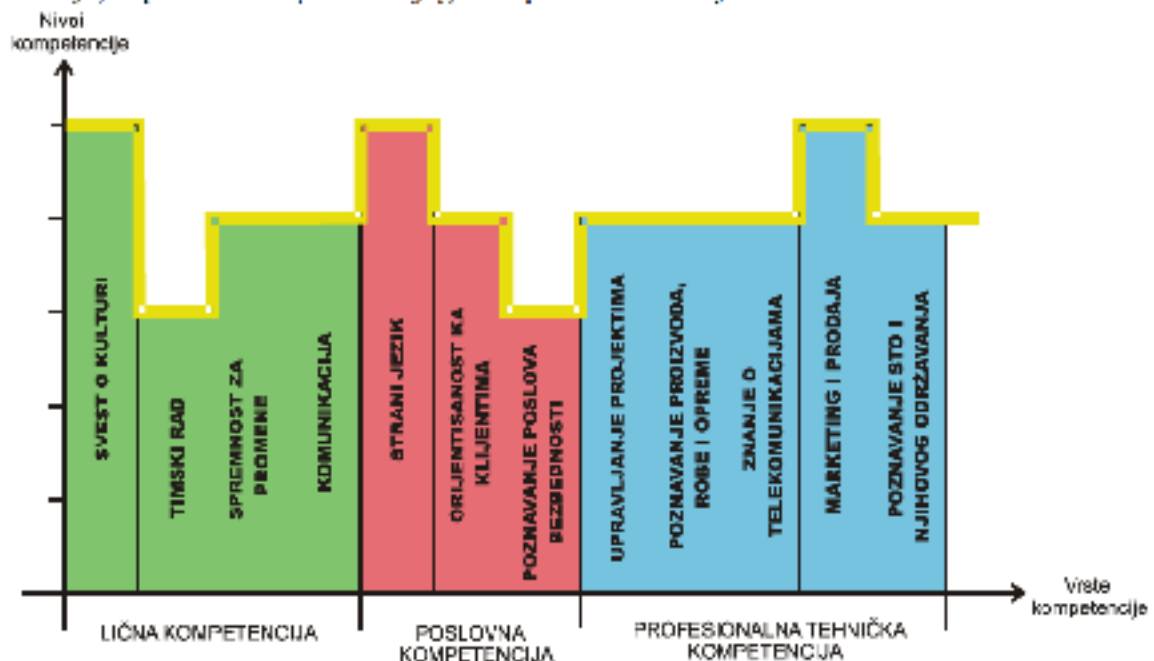
Vrednost savremene kompanije koja se bavi poslovima obezbeđenja danas se ogleda kroz: znanje, orijentisanost ka klijentima, ideje i rešenja iz oblasti obezbeđenja i brend.

4. Kompetentnosti bezbednosnog menadžmenta

Menadžment u kompanijama na poslovima obezbeđenja treba da poseduje multidisciplinarna znanja kako bi bio kompetentan za poslove obezbeđenja. Podizanje kompetencije kao i prepoznavanje potrebnog nivoa znanja trebalo bi da bude jedna od glavnih aktivnosti prilikom strateškog planiranja u kompanijama. Biti kompetentan, pre svega, podrazumeva sticanje, korišćenje i nesebično davanje stečenih znanja, veština i iskustava. Njihova ukupna kompetencija može da se posmatra kroz tri osnovne vrste kompetencije:

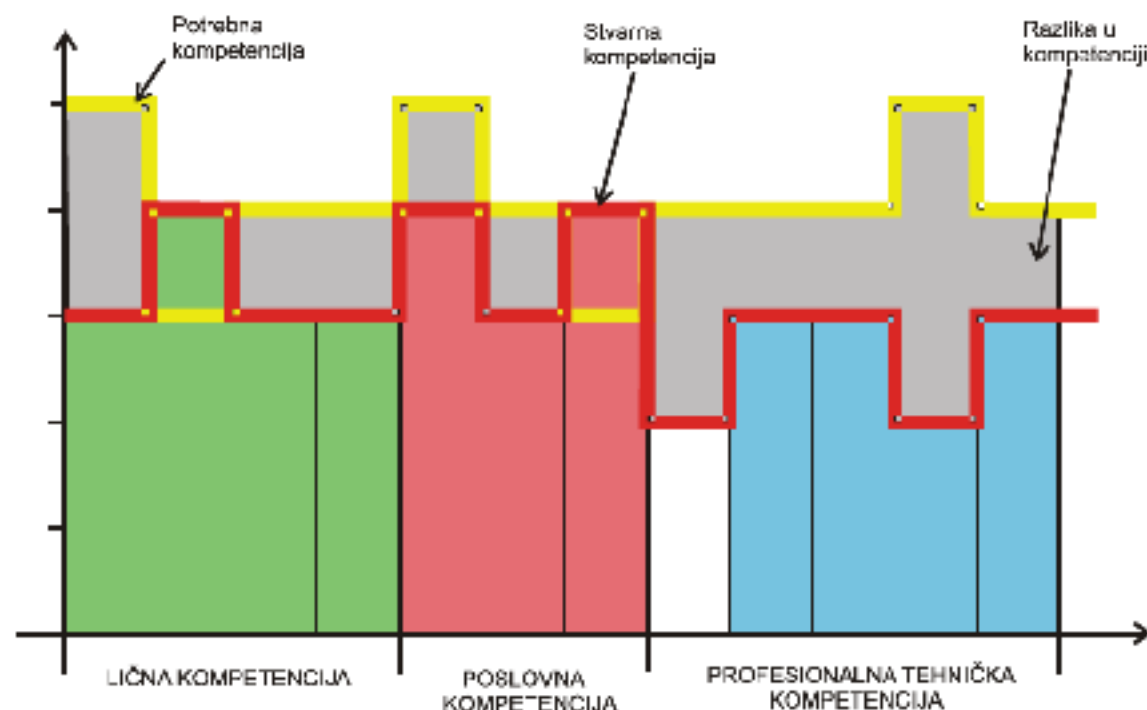
- ličnu kompetenciju,
- poslovnu kompetenciju i
- profesionalnu ili tehničku kompetenciju.

Da bi se što lakše i preciznije odredila potrebna kompetentnost menadžmenta u poslovima obezbeđenja, napravili smo primer dijagrama potrebnih znanja.



Slika 1. Dijagram potrebnih znanja

Da bi se što lakše i preciznije odredila potrebna kompetentnost menadžmenta i njegove razlike u poslovima obezbeđenja, na osnovu prethodnog dijagrama, kreirali smo sledeći dijagram stvarnih znanja i razlike u kompetenciji.



Slika 2. Dijagram stvarnih znanja i razlike u kompetenciji

5. Do razvoja uz pomoć upravljanja znanjem

Poslovima obezbeđenja, bilo fizičkog, tehničkog ili fizičko-tehničkog, danas se u Srbiji bavi veliki broj organizacija, agencija ili zanatskih radnji. Po nezvaničnim procenama, koje se mogu smatrati relevantnim, danas se u Srbiji poslovima obezbeđenja bavi preko 40.000 ljudi. Ova grana delatnosti počinje da se razvija krajem 80-ih i početkom 90-ih godina XX veka. Od 1993. godine kada se ukida tadašnji Zakon o društvenoj samozaštiti, ova oblast ostaje potpuno neuređena. Od tog doba, pa do danas, poslovi obezbeđenja obavljaju se bez zakona koji bi uređivao tu oblast. Značajnija stvar koja se dogodila u ovoj oblasti je da se tek u decembru 2005. godine osniva strukovno udruženje pri Privrednoj komori Srbije, a krajem oktobra 2007. godine osniva se udruženje pri Privrednoj komori Vojvodine. Prvi koraci su načinjeni u 2006. godini, kada se na predlog Udruženja, pravi predlog Načrta zakona koji bi regulisao ovakvu potpuno neuređenu oblast.

Nepostojanje zakonske regulative umnogome i (ne) reguliše sam način rada i profesionalnu posvećenost u sektoru obezbeđenja. Jedan od važnih razloga što najveći deo organizacija nema uređeno upravljanje znanjem u okviru svog poslovanja jeste svakako i zakonska regulativa koja direktno ne utiče na upravljanje znanjem, ali svakako da bi podstakla da se na upravljanje znanjem u poslovima obezbeđenja drugačije gleda i da se tom problemu pristupa sa dužnom pažnjom.

Savremeno poslovanje, u poslovima obezbeđenja, vodi se isključivo znanjem, pa se može reći da je moneta takvog poslovanja „intelektualni kapital“. Znanje je resurs modernog doba, resurs za XXI vek i kao takav sigurno čini, pored ljudskih resursa, najveću snagu jedne organizacije. Upravljanje znanjem se u poslovima obezbeđenja može smatrati novim poslovnim modelom, koji se temelji na svim znanjima jedne organizacije iz te oblasti poslovanja, a uključuje stvaranje znanja, kodifikaciju i njegovu razmenu.

U praksi, upravljanje znanjem treba da obuhvata prožimanje tehnoloških alata i rutina gde će se znanje tretirati kao poslovna aktivnost, kao deo poslovnog procesa u svim sektorima unutar organizacije.

Do razvoja i stabilnog rada jedne organizacije u poslovima obezbeđenja može se doći samo uz pomoć upravljanja znanjem.

Bezbednosni poslovi veoma su specifični zbog svoje osnovne funkcije koju moraju da zadovolje, a to je bezbednost. Upravljanje znanjem u kompanijama, iz oblasti bezbednosti, mora se posmatrati kroz tri dimenzije: ljude, dokumentaciju i tehnologiju.

Ljudi predstavljaju sve zaposlene u poslovima obezbeđenja, koji stvaraju znanje i koji se moraju koristiti znanjem pri donošenju odluka, izvršavanju poslova bezbednosti, kao i procedura, radiji i postupaka u obavljanju poslova obezbeđenja.

– Dokumentacija predstavlja sve podatke, informacije, znanja, veštine, radije postupke i procedure, a koje su bitne za izvršavanje zadataka iz poslova obezbeđenja jedne organizacije.

– Tehnologija podrazumeva tehniku, tehničku infrastrukturu i alate, a koja je potrebna za zapisivanje, spremanje, čuvanje i davanje znanja svima onima koji ga trebaju u izvršavanju poslova obezbeđenja unutar organizacije kao i onda kada trebaju znanje.

5.1. Uvođenje sistema za upravljanje znanjem

Uvođenje bilo kakve nove prakse ili programa u nekoj organizaciji težak je posao zato što ljudi nisu spremni za promene i lakše im je da rade po već utvrđenim načinima. Bez motivacije i prethodne pripreme od strane menadžmenta, zaposlene je teško pridobiti da promene način rada. Ovo se posebno odnosi na znanje u poslovima obezbeđenja, obično zaposleni ljubomorno čuva svoje znanje. To se može objasniti postojanjem doze straha, kada zaposleni na određenim poslovima strahuje da će mu biti oduzeto znanje i da će on postati nebitan u tom segmentu poslova obezbeđenja. Do promene može da dođe tek posle uvođenja nagrada (novčanih i nenovčanih) za prihvatanje promena i prelaska na novo stanje. Nagrade podstiču prihvatanje promena unutar organizacije i prihvatanju kulture organizacije. Razvijanje međusobnog poverenja, timskog rada i osećaja pripadanja organizaciji isto je vrlo bitan segment pri uvođenju prakse upravljanja intelektualnim kapitalom. Zaposleni lakše prihvataju promene ako znaju da će učeći i trudeći se, da svojim znanjem doprinesu ukupnom znanju organizacije i da će kao takvi biti bolje vrednovani u svojoj radnoj sredini ili organizaciji.

Cena za uvođenje i implementaciju sistema za upravljanje znanjem vrlo često je visoka. Mnoge razvijene kompanije u svetu troše i preko 10% od ukupnog prihoda na upravljanje znanjem.

Razvoj upravljanja znanjem zahteva organizovano skladištenje i čuvanje podataka koje zaposleni u sektoru bezbednosti prikupljaju, ili te podatke i informacije sami proizvode.

Za implementaciju sistema upravljanja znanjem u organizacijama iz poslova obezbeđenja postoje dve osnovne strategije:

Kodifikacija – koristi centralnu bazu podataka u kojoj se čuvaju sva dokumenta koja se mogu ponovo upotrebiti i modifikovati, a prema potrebama budućih poslova obezbeđenja (planova, elaborata, projekata);

Personalizacija – odnosi se i povezana je sa osobama koje su razvile ili proizvele određeno znanje i daju ga drugima putem ličnih kontakata. Kod ove strategije svrha kompjutersko-mrežne infrastrukture jeste da se ljudima pomogne u razmeni znanja, ali ne i u čuvanju.

Sam proces implementacije sistema za upravljanje znanjem tekao bi kroz četiri osnovne faze:

Prikupljanje znanja – Ova faza podrazumeva identifikaciju, strukturiranje i kategorizaciju znanja. Da bi se znanje prikupilo i stavilo organizaciji na raspolaganje potrebno ga je prikupiti, a za prikupljanje znanja postoji više načina:

– popis onih koji poseduju znanja – pravi se spisak svih pojedinaca i odeljenja unutar organizacije koji poseduju određenu vrstu znanja. Ovo se može sprovesti u vidu ankete, intervjua ili istraživanja unutar same organizacije;

– najbolja praksa – određivanje najboljeg načina za rešenje nekog problema, a posle ispitivanja i ocenjivanja više varijanti;

– naučene lekcije – zapisuje se stečeno iskustvo iz dosadašnjih poslova obezbeđenja i priprema se za korišćenje u budućim sličnim situacijama;

– metoda procenjivanja – podrazumeva listu kriterijuma i uputstava za njihovo korišćenje da bi se procenila određena situacija, ili aktivnost koju je potrebno preduzeti prilikom obezbeđenja. Uputstva mogu biti bazirana na sistemu prioriteta ili bodovanja.

– razmena sa nekonkurencijom – razmena znanja koja se prepliću sa organizacijama koje nisu u poslovima obezbeđenja (telekomunikacije, informacione tehnologije, proizvodnja opreme za obezbeđenje i drugo).

Organizovanje znanja – Ova faza podrazumeva reviziju i sistematizaciju prikupljenog znanja kao i njegovu transformaciju u intelektualni kapital organizacije – imovinu.

Davanje znanja – Ova faza podrazumeva davanje – distribuciju i korišćenje organizovanog – korisnog znanja tamo gde je i kada je to znanje potrebno. Ovo davanje znanja može se posmatrati kroz:

– pristup znanju i potrebnim informacijama zaposlenima koji imaju potrebe za tim znanjem i onda kada im to znanje treba;

– davanje potrebnog znanja i informacija po unapred određenim pravilima.

Primena znanja – Ova faza podrazumeva i omogućava brzo rešavanje problema u svim sektorima organizacije i na svim nivoima obezbeđenja. Primena znanja se manifestuje i potvrđuje kod korisnika usluga fizičko-tehničkog obezbeđenja – kupca.

Informacije koje se mogu staviti u baze znanja mogu da budu:

PODACI O ORGANIZACIJI	Dokumentacija, politike, procedure i postupci Zapisnici sa sastanaka, izveštaji
PODACI O KLIJENTIMA	Spisak klijenata kupaca, spisak potencijalnih klijenata-kupaca, dokumentacija o klijentima-kupcima (predmeti, planovi, elaborati, projekti)
PODACI O USLUGAMA I PROIZVODIMA	Brošure, katalogi, Priručnici, tehnička dokumentacija, cenovnici, reference i izjave kupaca
PODACI O ZAPOSLENIMA I SARADNICIMA	Spisak zaposlenih i saradnika, stručna usavršavanja, licence, kursevi, članstva

5.2. Koristi od upravljanja znanjem

Ako se pravilno pripremi i srazmerno investira u upravljanje znanjem, u jednoj organizaciji koja se bavi poslovima obezbeđenja, mogu se očekivati velike koristi koje se ogledaju kroz: ekspertna znanja i potrebne informacije dostupna su svima – mogućnost da se ponovo koriste znanja koja su već stečena, smanjuju troškove i organizaciji donose dobit, a i prednost nad konkurencijom; odlasci zaposlenih iz organizacije, premeštanja na druga radna mesta i otkazi ne narušavaju znatno poslove i rad organizacije – pristup znanjima i informacijama manje narušava i ranjava organizaciju na svim radnim mestima; vreme obuke novih i postojećih zaposlenih je znatno kraće – viši nivo organizacijskog znanja smanjuje ciklus potreban za obuku novog i usavršavanja postojećeg kadra; potrebe i zahtevi klijenata se rešavaju znatno brže i bolje – problemi se rešavaju bolje i kvalitetnije što opet dovodi do povećanja nivoa zadovoljstva kod klijenata i njihovoj većoj lojalnosti prema organizaciji koja im pruža usluge obezbeđenja; zaposleni koji znaju da dobro i kvalitetno obavljaju posao više su motivisani za rad, što dodatno doprinosi stabilnosti i jačanju organizacije.

6. Zaključak

Dokazano je da znanja koja su stečena kroz formalni sistem obrazovanja nisu dovoljna. To važi i za poslove obezbeđenja, a pogotovo poslove tehničkog obezbeđenja ljudi, imovine i poslovanja. Znanja stečena kroz formalni sistem obrazovanja, brzim napretkom civilizacije, brzo i zastarevaju i praktično veoma brzo postaju neupotrebljiva. Zbog toga, potrebno ih je često inovirati kroz stručna usavršavanja, razne seminare, stalnim i neprekidnim praćenjem nauke i tehnike, praćenjem stručne literature i sl. Zaustaviti proces učenja i usavršavanja u poslovima obezbeđenja značilo bi zaustaviti proces razvoja bezbednosti uopšte.

Upravljanje znanjem nije jednostavan posao i neizbežno je ukoliko se želi uspešno poslovati. Kvalitetno iskorišćavanje organizacionog znanja, njegovo otkrivanje i sistematizacija, može biti presudno za generisanje novih ideja, a samim tim i za komplikovani proces pretvaranja znanja u bolju prodaju usluga obezbeđenja, kvalitetniju uslugu, veći profit ili bolji položaj na tržištu.

Da bi održale konkurentnost te odgovorili zahtevima modernog poslovanja, i sve zahtevnijim klijentima, kompanije u poslovima obezbeđenja moraju neprekidno povećavati kvalitet organizacionog znanja. Jedan od načina za to je i edukacija zaposlenih. To je klasičan način povećavanja korporativnog znanja, ali naravno ne i jedino rešenje. Posmatrano dugoročno svaki pojedinac u organizaciji treba da uči, uživa u svom poslu i svakim danom postaje sve vredniji za sebe i svoju organizaciju.

Očekivanja od sistema upravljanja znanjem treba postaviti na pravo mesto imajući u vidu da je upravljanje znanjem vrlo kompleksan posao. Nije realno da se promene očekuju odmah ili brzo iz razloga što uključuju ljudski faktor. Upravljanje znanjem se može posmatrati i kao vrlo rizična investicija jer zahteva i uključuje nove discipline i sasvim novi način razmišljanja unutar organizacije. Nasuprot ovome neinvestiranje u sistem upravljanja znanjem može proizvesti značajno veće troškove imajući u vidu funkciju bezbednosti.

Upravljanje znanjem ne predstavlja pojam kojim se označava učenje već pre svega strateško korišćenje znanja, a u cilju postizanja bolje bezbednosne situacije i pozitivne bezbednosne klime kod klijenata kao i bolje pozicije organizacije na tržištu.

LITERATURA

- Bošković, M. & Keković, Z. (2003). *Obezbeđenje lica, imovine i poslovanja preduzeća*. Beograd: MUP R. Srbije.
- Glamočak, J. V. (2006). *Sistemi tehničkog obezbeđenja objekata i njihovo održavanje*. Novi Sad: PamAS.
- Grubić-Nešić, L. (2005). *Razvoj ljudskih resursa*. Novi Sad: AB Print.
- Kukoleća, M. S. (1986). *Organizaciono-poslovni Leksikon*. Beograd: Rad.
- Mandić, J. G. (2004). *Sistemi obezbeđenja i zaštite*. Beograd: FCO.
- Mandić, T. (2003). *Komunikologija*. Beograd: Clio.
- Mihailović, D. (1995). *Metodologija naučnoistraživačkih projekata*. Beograd: Centar za primenu psihologiju.
- Sajfert, Z. (2002). *Menadžment ljudskih resursa*. Zrenjanin: TF M. Pupin.
- Sajfert, Z. & Nikolić, M. (2004). *Proizvodno-poslovni sistemi*. Zrenjanin: TF M. Pupin.

Vladimir Glamočak, M. Sc.
Sreten Cvetković, M. Sc.
Nedeljko Debeljak, Ph. D.

KNOWLEDGE MANAGEMENT IN SECURITY AFFAIRS

Summary

The expansion of private business, the Western Balkans region began in the late 1980's and early 1990's, and with it came the need to better secure private property. In the same period came the appearance of a large number of specialist shops, agencies and companies starting to engage in security affairs. In this period, at the very beginning, knowledge in the field of security was very scarce.

Unlike concrete or tangible goods, which when used, decrease continually in value, knowledge grows when it is used, and loses its value when not in use.

The mutual influence of people through various roles and relationships creates something of intangible value, knowledge. Knowledge management is the process of creation, coordination, storage, transmission and application of knowledge, it is the re-use of knowledge to increase the effectiveness of the organization. Knowledge management is a security job which may be considered as a new business model, based on the knowledge of an organization from the area of operations, including knowledge creation, codification, and its exchange. In modern business and jobs in the security sector, knowledge is king, in the field of security, they are trading primarily with their „intellectual capital“, exclusive knowledge.

Key words: business, security, management, intellectual capital, knowledge.