



PRVI NAUČNO-STRUČNI SKUP

KREATIVNO POSLOVANJE U ODRŽIVOM RAZVOJU

Upravljanje složenim finansijsko-poslovnim
aktivnostima u bezbednosnim i uslužnim
delatnostima u ambijentu pandemije
korona virusa

Projekat je sufinansiran od strane Pokrajinskog sekretarijata za
visoko obrazovanje i naučnoistraživačku delatnost

ZBORNİK RADOVA

**1. NAUČNO-STRUČNI SKUP
KREATIVNO POSLOVANJE U ODRŽIVOM RAZVOJU**

**„Upravljanje složenim finansijsko-poslovnim aktivnostima u bezbednosnim i
uslužnim delatnostima u ambijentu pandemije korona virusa“**

Izdavač

Visoka škola strukovnih studija za menadžment i poslovne komunikacije - MPK,
Novi Sad, Modene 5

Glavni i odgovorni urednik

Dr Slobodan Živkucin

Naučni i uređivački odbor:

Dr Slobodan Živkucin, prof. – predsednik odbora

Dr Saša Raletić Jotanović, član odbora

Dr Ivana Ikonić, član odbora

Dr Dragan Psodorov, član odbora

Mr Valerija Večei-Funda, član odbora

Organizacioni i naučni odbor:

Dr Slobodan Živkucin, prof. – predsednik odbora

Dr Saša Raletić Jotanović, član odbora

Dr Ivana Ikonić, član odbora

Dr Dragan Psodorov, član odbora

Dr Marina Simin, član odbora

Mr Valerija Večei-Funda, član odbora

Ljiljana Letić, član odbora

Željka Jovanović, član odbora

Milka Božić, član odbora

Recezeni:

Dr. sc. Miroslav Huđek

Pročelnik

Upravni odjel za prosvjetu, kulturu i sport
Varaždinska županija, Hrvatska

Dr Milica Andevski, redovni profesor

Filozofski fakultet, Novi Sad, Srbija

Dr Andrea Okanović, vanredni profesor

Fakultet tehničkih nauka, Univerzitet u Novom Sadu

Lektori:

Dr Ivana Ikonić

Mr Valerija Večei Funda

Tehnički urednik:

dr Saša Raletić Jotanović

20.11.2020, Novi Sad

ISBN: 978-86-900221-5-1

S A D R Ź A J

1. UTICAJ EKONOMSKIH I FINANSIJSKIH MERA NA ODRŽIVOST SEKTORA MALIH I SREDNJIH PREDUZEĆA (MSP) U VREME PANDEMIJE.....1
Dr Marina Jovičević Simin, Dr Slobodan Živkucin, MA Željana Dudvarski,
Visoka škola strukovnih studija za menadžment i poslovne komunikacije
Novi Sad, Republika Srbija

2. EKONOMSKI ASPEKT PANDEMIJE COVID-19 SA POSEBNIM OSVRTOM NA „POBEDNIKE“ I „GUBITNIKE“8
Dr Marko Milošević, Dr Ognjen Bakmaz,
Visoka škola za uslužni biznis Istočno Sarajevo – Sokolac, Bosna i Hercegovina,
Dr Suzana Balaban,
Alfa BK Univerzitet, Republika Srbija

3. BESKONTAKTNO KAO NOVI TREND U USLUŽNIM DELATNOSTIMA U AMBIJENTU PANDEMIJE COVID-19.....27
Dr Saša Raletić Jotanović,
Visoka škola strukovnih studija za menadžment i poslovne komunikacije, Novi Sad, Republika Srbija

4. AKTIVNOSTI SLUŽBE ZA OBEZBEĐENJE U SPREČAVANJU ŠIRENJA KORONA VIRUSA U PENALNIM USLOVIMA.....39
Dr Aco Bobić,
Visoka škola za uslužni biznis, Istočno Sarajevo-Sokolac, Bosna i Hercegovina

5. МЕНАЏМЕНТ ПОСЛОВНИХ КОМУНИКАЦИЈА У AMBIJENTU PANDEMIJE KORONA VIRUSA – НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЈА И ВИДЕО-КОНФЕРЕНЦИЈЕ.....46
Др Ивана Иконић,
Висока школа струковних студија за менаџмент и пословне комуникације Нови Сад, Република Србија

6. DIGITALNO BANKARSTVO U SADAŠNJIM OTEŽANIM USLOVIMA POSLOVANJA.....58

Dr Miroslav Milosavljević, MSc Isidora Milošević,
Visoka škola za uslužni biznis, Istočno Sarajevo-Sokolac, Bosna i Hercegovina
Dr Jelena Milosavljević Nikov,
„Vojvođanska banka” ad, Novi Sad, Republika Srbija

7. UNAPREĐENJE KVALITETA USLUGE NA DIGITALNIM PLATFORMAMA TOKOM PANDEMIJE KORONA VIRUSA.....67

Dr Psodorov Dragan,
Visoka škola strukovnih studija za menadžment i poslovne komunikacije, Novi Sad, Republika Srbija
Marina Pribiš,
Tehnička škola „Mileva Marić-Ajnštajn“, Novi Sad, Republika Srbija
Dr Radovan Vladislavljević,
Fakultet za ekonomiju i inženjerski menadžment, Novi Sad, Republika Srbija

8. ZNAČAJ I ULOGA SUBJEKATA BEZBJEDNOSTI U VRIJEME PANDEMIJE IZAZVANE KORONA VIRUSOM.....74

Dr Dražan Erkić, MSc Mirjana Bakmaz, MSc Krista Radović,
Visoka škola za uslužni biznis Istočno Sarajevo - Sokolac, Bosna i Hercegovina

9. SPECIFIČNOSTI SPROVOĐENJA MEĐUNARODNIH PROGRAMA U SRBIJI U USLOVIMA EPIDEMIJE COVID-19.....85

Mr Valerija Večei-Funda,
Visoka škola strukovnih studija za menadžment i poslovne komunikacije, Novi Sad, Republika Srbija

10. COVID-19 ANALIZA FINANSIJSKE STABILNOSTI I KOREKTIVNI MENADŽMENT92

Dr Biljana Bjelica, Dr Dragan Vukasović,
Visoka škola za uslužni biznis, Istočno Sarajevo-Sokolac, Bosna i Hercegovina
MSc Nikola Nikolić, Visoka medicinska škola zdravstva, Doboj, Bosna i Hercegovina

11. MODEL FINANSIJSKO-POSLOVNE SARADNJE SA CILJEM OBEZBEĐENJA KVALITETA USLUGA U DOMENU UGOSTITELJSTVA ZA VREME PANDEMIJE COVID-19.....	99
---	----

Dr Radovan Vladislavljević, Dr Dragan Soleša, Mr Predrag Stojković
Fakultet za ekonomiju i inženjerski menadžment, Novi Sad, Republika Srbija

12. НЕОПХОДНОСТ РЕДЕФИНИСАЊА КОНЦЕПТА ГАСТРОНОМСКИХ ПРОИЗВОДА.....	110
--	-----

МСц Горан Гашпаровски,
Висока школа струковних студија за менаџмент и пословне комуникације, Нови Сад, Република Србија,
Душица Обреновић,
Природно-математички факултет, Универзитет у Новом Саду, Република Србија

UTICAJ EKONOMSKIH I FINANSIJSKIH MERA NA ODRŽIVOST SEKTORA MALIH I SREDNJIH PREDUZEĆA (MSP) U VREME PANDEMIJE

Dr Marina Jovićević Simin,

Visoka škola strukovnih studija za menadžment i poslovne komunikacije
Novi Sad, Republika Srbija, msimin@mpk.edu.rs

Dr Slobodan Živkucin,

Visoka škola strukovnih studija za menadžment i poslovne komunikacije
Novi Sad, Republika Srbija

MA Željana Dudvarski,

Visoka škola strukovnih studija za menadžment i poslovne komunikacije
Novi Sad, Republika Srbija

Apstrakt: *U ovom radu se analizira fiskalna i finansijska podrška sektoru malih i srednjih preduzeća (MSP) u Srbiji. Smisao navedenih mera je da se očuvaju prihodi i produktivni kapacitet ekonomije tako što će se sprečiti prinudno zatvaranje preduzeća ili otpuštanje radnika usled kratkoročnog smanjenja prihoda i pada tražnje. Subvencije za zarade i poreska izuzeća, postala su tokom krize popularan način da se MSP pomogne da smanje fiksne troškove i tako nastave da posluju i zadrže radnike. Država bi trebalo da iskoristi pandemiju koju je izazvao COVID-19 kao priliku za izgradnju boljih temelja za budućnost, kroz razvoj novih ideja i njihovu tržišnu implementaciju, čime bi se kretanje raspoloživih resursa usmerilo ka sektorima sa većim potencijalom za rast i uticalo pozitivno na produktivnost, konkurentnost, zaposlenost i tržište rada.*

Ključne reči: *mala i srednja preduzeća, preduzetništvo, fiskalne mere, monetarne mere, pandemija*

Uvod

U razvijenim tržišnim ekonomijama, MSP se smatraju nosiocima privrednog i društvenog razvoja iz razloga što pojedinačno više od bilo kojeg drugog faktora doprinose ostvarivanju ciljeva povećanja zaposlenosti, unapređenja konkurentnosti, inovativnosti i dinamičnosti privreda.

MSP imaju potencijal da postanu najznačajniji pojedinačni faktor oporavka i rasta srpske privrede jer doprinose povećanju zaposlenosti, konkurentnosti, izvoza, prometa i bruto dodate vrednosti, kao i sposobnosti da budu nosioci inovativnih aktivnosti, šire znanja i nove ideje. Kakva će, međutim, biti uloga sektora MSP na putu izlaska iz pandemije i pokretanja rasta privrede Srbije zavisice, pre svega, od odlučnosti u nameri da se otklone ili barem ublaže prepreke u ponovnom oživljavanju i daljem razvoju ovog sektora.

Uticaj pandemije na poslovanje MSP

Sektor malih i srednjih preduzeća (MSP) predstavlja izuzetno značajan segment privrede Srbije kojeg u 2019. godini čine 99,9% ukupno aktivnih preduzeća, zapošljava skoro 2/3 zaposlenih u nefinansijskom sektoru i učestvuje sa 57,5% u BDV nefinansijskog sektora.

U sektoru MSPP u 2018. godini poslovalo je 375.842 privedna subjekta, koji su generisali 1.486,2 mlrd. dinara bruto dodate vrednosti (12,6 mlrd. EUR) i zapošljavali 917.116 radnika. Ovaj sektor je činio 65,7% zaposlenosti, 57,4% bruto dodate vrednosti i 38,5% izvoza nefinansijskog sektora (Izveštaj MSPP, 2020).

Tokom pandemije COVID-19, a posebno vanrednog stanja glavno ograničenje predstavljala je zabrana poslovanja delatnosti koje podrazumevaju bliske kontakte ili okupljanja većeg broja građana (hoteli, restorani, lična nega, pijace i tržišni centri).

Pored delatnosti čiji je rad bio zabranjen, blokirani su i preduzetnici i radnici stariji od 65 godina, kojima je bilo zabranjeno kretanje, kao i oni koji nisu mogli da reše problem prevoza zaposlenih. Za većinu MSP otežavajuće okolnosti bile su organizacija poslovanja na bezbedan način što podrazumeva: uspostavljanje fizičke distance, rad u smenama, upotreba zaštitne opreme i dezinfekcionih sredstava, prelazak na digitalno poslovanje i rad od kuće u meri u kojoj je to moguće. Sve navedene mere su povlačile troškove koji u određenoj meri nastavljaju da opterećuju poslovanje i posle vanrednog stanja.

Za dve trećine MSP, koja delimično ili uopšte nisu mogla da uspostave rad od kuće, skraćeno radno vreme predstavljalo je veliko ograničenje. Takođe, maloprodajne objekte su drastično pogodili skraćeno radno vreme i veliki broj neradnih dana kao i problemi otežane nabavke i transporta robe kao i povezani povećani troškovi prilikom izvoza i uvoza robe.

Imajući u vidu sve navedeno, glavni uzrok gubitka prihoda MSP bio je pad tražnje. Tokom vanrednog stanja čak 40% MSP imalo je gubitak prihoda veći od 50%, a tek svako četvrto preduzeće i svaki peti preduzetnik imali su prihode u skladu sa očekivanjima pre epidemije. Čim je vanredno stanje ukinuto, neke delatnosti imale su čak višu tražnju od uobičajene (npr. frizerski saloni), dok su se drugi suočili sa trajnijim padom.

Sektor turizma je suočen sa izrazito dubokim padom, u maju tekuće godine, Srbiju je posetilo 87,6% turista manje nego u istom mesecu prošle godine. Tokom juna i jula u atmosferi „pobede nad Kovidom“, poslovanje ugostiteljstva i sličnih delatnosti dostigao je iznenađujuće visok nivo.

Preduzete mere za sanaciju štete izazvane pandemijom COVID-19

Sve zemlje Zapadnog Balkana sa kojima se Srbija obično poredi donele su prvi paket mera već u trećoj ili četvrtoj nedelji marta, a Srbija je 31. marta donela „najavu“ paketa, a pravi paket tek 10. aprila.

Poput drugih zemalja, i Srbija koristi fiskalne podsticaje da se suprotstavi padu privredne aktivnosti i pruži podršku domaćinstvima i MSP. Obim i vrste podrške zavise od fiskalnog prostora svake države i njenog pristupa izvorima finansiranja. Sve zemlje ovog regiona sada troše više na zdravstvenu zaštitu, lekove i medicinsku opremu, koji predstavljaju neposredne prioritete javnih politika.

Kao i između 2008. i 2009, države su posegnule kako za finansijskom tako i za fiskalnom politikom da bi sprečile urušavanje privrede i pružile podršku domaćinstvima i preduzećima.

Fiskalna politika od presudne važnosti za paket odgovora na krizu izazvanu COVID-19

Vlada Srbije je uvela mere podrške za domaćinstva i MSP u vidu oslobađanja od plaćanja poreza kao i odlaganja njihovog plaćanja, subvencije za zarade i socijalnu pomoć i za najosetljivije kategorije građana. Prvi paket ekonomskih mera poslužio je da dopuni deo rezervi koje su MSP potrošila tokom vanrednog stanja. Oko dve trećine MSP pribeglo je odlaganju poreskih dugova, kao i primeni moratorijuma na kreditne obaveze, a preko 90% je podnelo zahtev i dobilo iznos minimalnog dohotka po radniku. Takođe, većina je priznala da su mere Vlade uticale na njihovu odluku o neotpuštanju radnika.

Ograničenje kretanja i socijalno distanciranje uticali su na ponudu radne snage, saobraćaj i putovanja na dosada nezabeležene načine. Čitavi sektori nacionalnih ekonomija su zatvoreni kao npr.: restorani, hoteli, maloprodaja robe koja nije nužna, turizam, transport i dobar deo proizvodnje.

Međutim, do pandemije COVID-19 došlo je u kontekstu izuzetno niskih nominalnih kamatnih stopa na Zapadnom Balkanu ali i u razvijenim ekonomijama, što znači da je na raspolaganju mali broj poluga monetarne politike koje se mogu upotrebiti za ublažavanje ekonomskih efekata ove bolesti.

Na osnovu izloženog, fiskalna politika morala je da preuzme najveći teret odgovora na COVID-19, kako bi se umanjila verovatnoća da će trenutna pandemija dovesti do duboke i dugoročne depresije. Tako su države Zapadnog Balkana ubrzano aktivirale čitavu lepezu fiskalnih mera u cilju spasavanja života i zaštite pojedinaca i MSP na koje najviše utiču gubitak prihoda, nezaposlenost i stečajevi.

Vlada Srbije je najavila najveći paket pomoći za privredu i građane čiji će neposredni uticaj na budžet iznositi 6,7% BDP-a, kao i kreditne garancije Fonda za razvoj u iznosu od 4,4% BDP-a. Uprkos ovom značajnom povećanju potrošnje u cilju ublažavanja efekata COVID-19, zabeleženo je određeno smanjenje državnog budžeta namenjenog za programe u okviru „zaštitne mreže“ (World Bank Group, 2020).

Ove vrste mera su neophodne za ublažavanje efekata krize, ali će njihova delotvornost zavisiti od toga koliko su prilagođene konkretnom kontekstu svake pojedinačne zemlje. Smisao ovih intervencija jeste da se očuvaju prihodi i produktivni kapacitet ekonomije tako što će se sprečiti prinudno

zatvaranje preduzeća ili otpuštanje radnika usled kratkoročnog smanjenja prihoda. Subvencije za zarade i poreska izuzeća, primera radi, postala su tokom pandemije popularan način da se MSP pomogne da smanje fiksne troškove i tako nastave da posluju i zadrže radnike, takođe i većina, preduzeća u sektorima ugostiteljstva, prevoza putnika i maloprodaje (osim prodavnica hrane i apoteka) gube sve svoje prihode u slučaju zabrane kretanja.

Tabela 1 ilustruje da bi tokom krize, odgovori fiskalne politike trebalo da budu efikasni, fleksibilni, izvodljivi i održivi. Brzina je od presudnog značaja da bi se osiguralo da finansijska davanja stignu do svih MSP pre nego što njihovi tokovi gotovine presuše.

Tabela 1: Okvir za ocenu odgovora fiskalne politike na COVID-19

Efikasnost <ul style="list-style-type: none"> • Usmjerenost • Brzina • Otpornost na zloupotrebe 	Fleksibilnost <ul style="list-style-type: none"> • Prilagodljivost obima • Opozivost
Troškovna i fiskalna održivost <ul style="list-style-type: none"> • Priuštvost • Predvidljivost i kontrola troškova 	Izvodljivost <ul style="list-style-type: none"> • Jednostavnost administrativnih zahteva • Uticaj pandemije i mjera za sprječavanje širenja zaraze

Izvor: World Bank. 2020. The Fiscal Impact and Policy Response to Covid-19

Ovakve mere pomažu da se na kratak rok održe prihodi i zaštiti produktivni kapacitet, ali je apsolutno neophodno da preduzeća očuvaju produktivnost i uđu u fazu oporavka u stabilnom stanju. Mada su potrebne vremenski ograničene i opozive mere, brzina ukidanja podrške trebalo bi da odgovara brzini oporavka.

Centralna banka, domaće banke i međunarodne institucije biće spremnije da održe ili povećaju svoju izloženost, a postojanje domaćih investitora spremnih da nastave ulaganja na domaćem tržištu može podstaći veće kratkoročno zaduživanje, čak iako ono izaziva dodatne bojazni na srednji rok. Uz porast deficita, potrebe za zaduživanjem naglo će porasti u pojedinim državama Zapadnog Balkana. Bruto potrebe za finansiranjem radi pokrivanja fiskalnog deficita i amortizacije duga čine 19% BDP-a u Srbiji (World Bank Group, 2020).

Gde god je to moguće, centralne banke pospešuju likvidnost domaćih banaka smanjivanjem obaveznih rezervi. Kako nivoi duga rastu, u budućim budžetima će biti neophodno obezbediti sredstva za povećanu otplatu kamata, iako Srbija već izdvaja preko 2% svog BDP-a za kamate (Đurićin, 2018).

Finansijske mere od presudne važnosti za krizu izazvanu COVID-19.

Evropska investiciona banka (EIB) i Uni Credit Banka Srbija A.D. (UCBS) potpisale su ugovor o prvoj tranši u iznosu od 15 miliona evra inovativnog zajma za podršku MSP u Srbiji u ukupnoj vrednosti od 30 miliona evra, u jeku pandemije (juni 2020 godine). Sredstva iz banke Evropske unije namenjena su za finansiranje društveno angažovanih MSP i preduzeća sa srednjom tržišnom kapitalizacijom, koja kroz svoje poslovanje žele da ostvare pozitivan uticaj na zajednicu u kojoj posluju i to u oblastima rodne ravnopravnosti, zapošljavanja mladih i socijalne inkluzije (www.unicreditbank.rs).

Zajam EIB dolazi sa 4 miliona evra bespovratnih sredstava obezbeđenih u okviru EIB-ove Inicijative za jačanje ekonomske otpornosti (ERI). Sredstva su namenjena MSP koja se obavežu da će kroz poslovanje podržati ciljeve kao što su zapošljavanje žena i njihovo osnaživanje da se bave preduzetništvom, zapošljavanje i profesionalni razvoj mladih, kao i socijalna inkluzija ugroženih ili osetljivih demografskih grupa (npr. manjina, osoba sa invaliditetom, raseljenih lica itd.), a koje se često suočavaju sa dodatnim preprekama na tržištu rada (www.unicreditbank.rs).

Ovo je prvi EIB-ov zajam za privatni sektor u okviru Inicijative za jačanje ekonomske otpornosti za Zapadni Balkan, koji će doprineti najvažnijim ciljevima za unapređenje održivog razvoja. Cilj je da se ovim inovativnim finansijskim instrumentom stimuliše zapošljavanje osoba iz osetljivih grupa, obezbedi njihova profesionalna obuka, kao i dugoročno zapošljavanje.

Samo u poslednjih deset godina (2009-2019), EIB je uložio 1,87 milijardi evra u privatni sektor u Srbiji i time podržao preko 11 000 preduzeća i održao 320 000 radnih mesta (Erić, 2012).

Zaključak

Neizvesno trajanje krize, koju će odrediti kretanje pandemije, stavlja kreatore politike pred značajne dileme. Ovo se posebno odnosi na subvencije za zarade koje mogu biti veoma delotvorno sredstvo za očuvanje prihoda, ali pošto se njima ubrzano troše sredstva, mogu postati neodržive ukoliko kriza potraje duže. Potrebna je delikatna ravnoteža između staranja o fiskalnoj održivosti i pružanja podrške ekonomskom oporavku, jer će jedino tako moći da se pređe sa mera neposrednog odgovora na krizu na one kojima se omogućava privredni oporavak.

Mere pomoći bi trebalo da budu ograničene na period suzbijanja neposrednog uticaja pandemije, nakon čega bi odgovor fiskalnih i finansijskih mera trebalo da se preusmeri na mere kojima se pospešuje ekonomski oporavak.

Literatura:

Đuričin, D. (2018). Srbija na raskršću: dostizanje EU ili tranzicionizam. *Zbornik radova sa biznis foruma „Tranzicija, dostizanje EU i povezane teme“*. Kopaonik: Savez ekonomista Srbije.

EC. (2000, 06 19-20). *European charter for small enterprises*. Preuzeto sa European Commission: <http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme>.

Erić, D. & et al. (2012). *Finansiranje malih i srednjih preduzeća u Srbiji*. Beograd: Privredna komora Srbije i Institut ekonomskih nauka.

Izveštaj o malim i srednjim preduzećima i preduzetništvu za 2018. godinu (2020), Ministarstvo privrede, Beograd, p.3.

World Bank Group (2020) Zapadni Balkan Fiskalna politika, Redovni ekonomski Izveštaj br.17.

<http://www.unicreditbank.rs/novosti/press>

EKONOMSKI ASPEKT PANDEMIJE COVID-19 SA POSEBNIM OSVRTOM NA „POBEDNIKE“ I „GUBITNIKE“

Dr Marko Milošević,

Visoka škola za uslužni biznis Istočno Sarajevo – Sokolac, Bosna i
Hercegovina, milosevicm1@gmail.com

Dr Ognjen Bakmaz,

Visoka škola za uslužni biznis Istočno Sarajevo – Sokolac, Bosna i
Hercegovina

Dr Suzana Balaban,

Alfa BK Univerzitet, Republika Srbija

Apstrakt: Rad je posvećen analizi ekonomskog aspekta pandemije virusa COVID-19 sa posebnim osvrtom na delatnosti koje su najviše pogođene krizom ("gubitnici") i one koje su najviše "dobile" od krize ("pobednici"). Cilj je analizirati prirodu, tok i posledice nove ekonomske krize prouzrokovane pandemijom virusa COVID-19, kako na realnu ekonomiju, tako i na finansijskim tržištima. U radu se razmatra specifičnost krize prouzrokovane pandemijom virusa COVID-19 koju istovremeno karakteriše i šok agregatne ponude i šok agregatne tražnje, dok se mere ekonomske politike i njihovi efekti teško mogu proceniti, slično kao i intenzitet i dužina trajanja recesije, upravo zbog specifičnosti faktora koji je zdarstvvenu krizu izazvao, a to je širenje novog virusa čije se ponašanje u budućnosti ne može anticipirati. Drugo, rad ima za cilj da istraži delatnosti koje su najviše pogođene krizom ("gubitnici") i delatnosti koje su najviše "dobile" od krize ("pobednici"). Ocene rada uglavnom su u skladu sa ograničenim studijama o uticaju pandemije virusa COVID-19 na ekonomiju.

Ključne reči: korona virus, COVID-19, pandemija, kriza, ekonomski uticaji, ekonomski šok, recesija

Uvod

Pandemija COVID-19, pored toga što negativno utiče na ekonomije mnogih država, negativno utiče na životni stil, zdravlje i egzistenciju nekoliko milijardi ljudi u celom svetu. Dosadašnje prognoze i simulacije pokazuju da, pored ozbiljnih zdravstvenih posledica, pandemija virusa COVID-19 će gotovo sigurno usporiti globalni ekonomski rast, povećati globalno siromaštvo i nezaposlenost (Sumner i drugi, 2020). Podaci o standardnim ekonomskim indikatorima za realni sektor različitih zemalja tokom 2020. godine, kao što su zarada, potrošnja, dobit i gubici, još uvek nisu dostupni, ali je već jasno vidljivo da je pandemija izazvana virusom COVID-19 ozbiljno poremetila ekonomsku strukturu gurajući veliki broj malih i srednja preduzeća u bankrot. Prema Gourinchas i drugim (2020) stopa propadanja malih i srednjih preduzeća se povećala za 8,8% u 2020. godini. Ovaj rad istražuje uticaj pandemije virusa COVID-19 na ekonomske aktivnosti sa posebnim osvrtom na delatnosti koje su najviše pogođene krizom i one koje su najviše „dobile” od krize.

Koristeći javno dostupne podatke, predstavljeni su dokazi o neposrednim uticajima pandemije virusa COVID-19 na odabrane sektore ekonomija sa ciljem da se utvrdi koji sektori su najviše „pogođeni“ krizom. U tom kontekstu, analiziraju se uticaji pandemije na tražnju potrošača za uslugama koje uključuju interakciju licem u lice – kao što su putovanja i turizam, hoteli i restorani, trgovina na malo, ugostiteljske usluge. Sa druge strane predstavljaju se sektori koji su „profitirali“ od krize, a zahtevaju manje fizičkih interakcija, kao što su informacione i komunikacione tehnologije i usluge isporuke, odnosno dostave. Za dobijanje rezultata korišćeni su aktuelni podaci makroekonomskih pokazatelja poput BDP-a, nezaposlenosti, ponude i tražnje za određenim uslugama i dobrima, zatim podaci za procenu performansi malih i srednjih preduzeća i finansijskih tržišta. Rezultati istraživanja pokazuju očekivanje da će pandemija virusa COVID-19 imati i širi negativni uticaj na ekonomije, na podsticanje preraspodele aktivnosti po sektorima, gde neki sektori dobijaju, a drugi gube. Veličina ukupnog uticaja pandemije virusa COVID-19 i njegova potencijalna preraspodela ekonomskih aktivnosti su zavisne od sektorske strukture i „sastava“ ekonomija. Sektori ekonomije koji su funkcionalno vezani za internet i gde postoji mogućnost rada od kuće će biti manje pogođeni u odnosu na one koji zahtevaju interakcije licem u lice (Dingel i

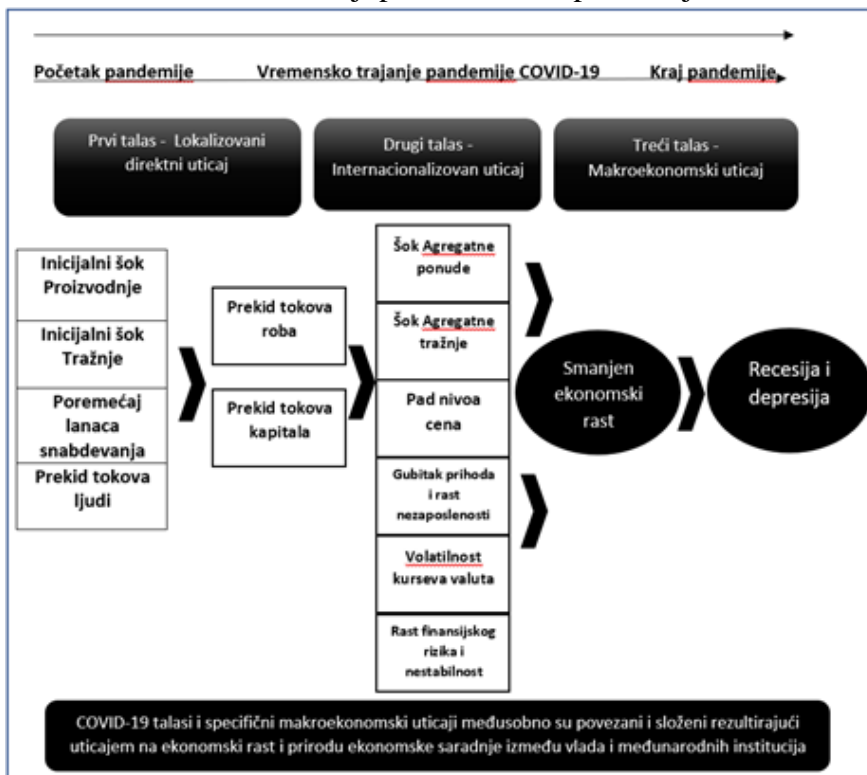
Neiman, 2020). Svakako da će i ekonomski uticaj zavisi od reakcija vlade na pandemiju Korona virusa (Koren i Peto, 2020). Na primer, vladina pomoć utiče na lance snabdevanja i tržište rada, posredno. Otpuštanja i smanjenja plata, pak, utiču na tražnju potrošača za raznim uslugama kroz prihod i efekte bogatstva. Potrošači bi u tom slučaju smanjili potrošnju na određenu robu i usluge i povećali štednju iz razloga predostrožnosti usled povećane ekonomske nesigurnosti. Abay i drugi (2020) u svom naučno-istraživačkom radu zaključuju da su određene zemlje zabeležile pad tražnje od 63 do 79% za hotelske i restoranske usluge, dok je zabeležen porast tražnje za ICT uslugama (usluge informacionih i komunikacionih tehnologija) od 46 do 77%.

Ograničenja i značajan izazov u proceni uticaja pandemije predstavlja nedostatak pouzdanih podataka o širenju pandemije i s tim povezanih ekonomskih i zdravstvenih posledica. Rad je strukturiran na sledeći način: Odeljak 1 detaljno opisuje najznačajnije ekonomske karakteristike krize izazvane pandemijom virusa COVID-19, putem analiziranja najznačajnijih makroekonomskih parametara, kao i odraza krize na finansijska tržišta. Odeljak 2 iznosi empirijske specifikacije o „dobitnicima“ i „gubitnicima“ krize, dok se u poslednjem Odeljku daju zaključne napomene, odnosno zaključna razmatranja.

Ekonomski aspekt pandemije covid-19

Za razliku od prethodne velike ekonomsko-finansijske krize (2007) koja je nastala u hipotekarnom sektoru, potom se prenela na finansijsko tržište, a zatim i u realni sektor ekonomije, ekonomska kriza prouzrokovana pandemijom virusa COVID-19 je nastala kao posledica zdravstvenog globalnog problema koji se „momentalno“ odrazio na pad ekonomske aktivnosti.

Slika 1.1 : Ekonomski uticaji prouzrokovani pandemijom COVID-19



Izvor: Kalkulacija Autora

Na Slici 1.1 šematski se predstavlja uticaj pandemije virusa COVID-19 na ekonomiju. Autori pokazuju da prvi talas pandemije ima lokalizovani direktni uticaj, drugi talas ima internacionalizovan uticaj, dok treći talas ima makroekonomski uticaj. Situacija istovremenog šoka na proizvodnju (ponudu), tražnju, lanac snabdevanja i kretanje ljudi će rezultirati značajnim smanjenjem međunarodnih trgovinskih tokova roba, usluga i kapitala u drugom talasu. Smanjena ponuda, zatvorene transportne rute, manja potražnja za uvozom i manje kretanje ljudi iz jedne zemlje u drugu – dovodi do značajnog smanjenja izvoza i uvoza roba (npr. proizvoda kao što su automobili) i usluga (npr. turizam, putovanja). Dalje, smanjeno kretanje ljudi, ekonomska nesigurnost i usporen transport i logistika - zajedno sa većim troškovima dostupnih opcija usled prekida ekonomske aktivnosti - utiču na međunarodne investitore da zaustave investicione aktivnosti i planove. Generalno, ovo bi moglo najviše pogoditi ekonomije u razvoju sa oskudnim resursima koje se u velikoj meri oslanjaju na priliv stranih direktnih

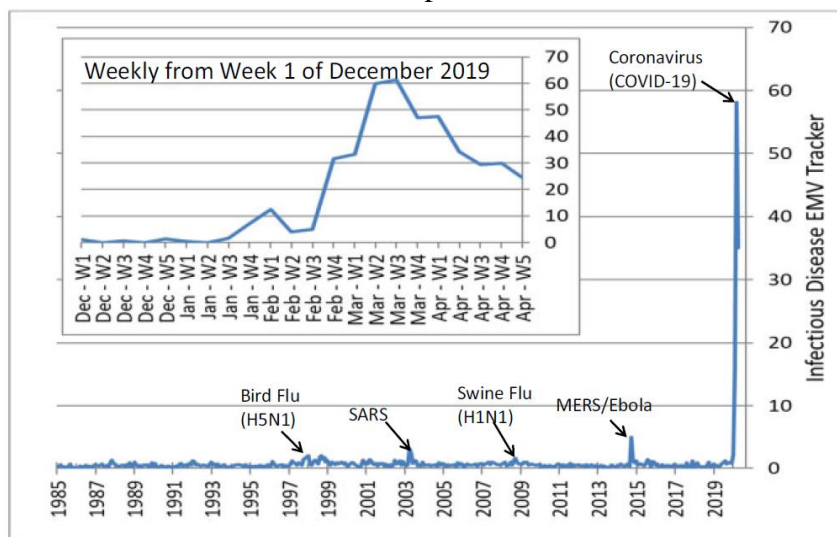
investicija, a koje su presudne za ekonomski rast i razvoj. Stalni prekidi u proizvodnji, lancu snabdevanja, tražnji i tokovima ljudi, trgovine i kapitala narušavaju makroekonomske pokazatelje država širom sveta. Prvo je usledilo znatno smanjenje agregatne ponude i tražnje u ekonomijama, gde su kompanije, mala i srednja preduzeća, pod ovim okolnostima, primorane da otpuste veliki broj radnika u nastojanju da prežive i ostanu finansijski održive, što dovodi do znatnog povećanja nezaposlenosti. Ovo je vrlo verovatan scenario jer će se preduzeća suočiti sa padom obima poslovanja i prihoda, kao i povećanim troškovima, što nužno dovodi do situacije da mnoge firme ne budu u mogućnosti da servisiraju svoja dugovanja i isplate zarada. Ukupan ishod efekata pandemije virusa COVID-19 je povećanje stope nezaposlenosti i smanjenje prihoda ljudi u pogođenim ekonomijama. Rast BDP-a se usporava (efekat trećeg talasa naveden na slici 1.1). Ukoliko se usporavanje rasta ekonomija usled neizvesnosti trajanja pandemije bude nastavilo nekoliko tromesečja ili godinu dana, ekonomija ulazi u recesiju.¹ Dalje, ekonomije koje se budu suočavale sa kontinuiranim „propadanjem“ ili usporavanjem rasta BDP-a mogu zapasti u recesiju ili verovatno pasti u ekonomsku depresiju.

Ono što karakteriše i razlikuje „korona“ krizu u odnosu na prethodne krize jeste da su se privredni šokovi istovremeno javili i na strani ponude i na strani tražnje na tržištima roba i usluga². Privredni šokovi se sa tržišta roba i usluga ubrzano prenose na tržište rada i finansijsko tržište: zbog smanjene privredne aktivnosti opada tražnja za radnom snagom i raste tražnja za novcem kojim bi se obezbedila likvidnost privrednih subjekata. U dugom roku, kao posledica će uslediti otpuštanja i nelikvidnost privrednih subjekata u privatnom sektoru, koji će se dalje odraziti na dugotrajnu recesiju i opšti pad ekonomske aktivnosti i standarda. Globalna ekonomska kriza prouzrokovana pandemijom virusa COVID-19 neizbežno ima uticaj i na tržište rada, ali i na finansijska tržišta, pre svega razvijenih zemalja.

¹ Uslov kada realni BDP opada dva uzastopna kvartala ili pad ekonomskih aktivnosti poput realnog BDP-a, realnog dohotka, zaposlenosti, industrijske proizvodnje i prodaje na veliko i malo u trajanju od nekoliko meseci (Claessens & Kose, 2009).

²U oba slučaja, šokovi su prouzrokovani državnim merama, odnosno odgovorom na krizu: rad privrednih subjekata u pojedinim delatnostima je u potpunosti smanjen, u drugim značajno ograničen.

Grafikon 1.1 : EMV indeks³ zaraznih bolesti, nedeljni i mesečni podaci od 1985. do aprila 2020.

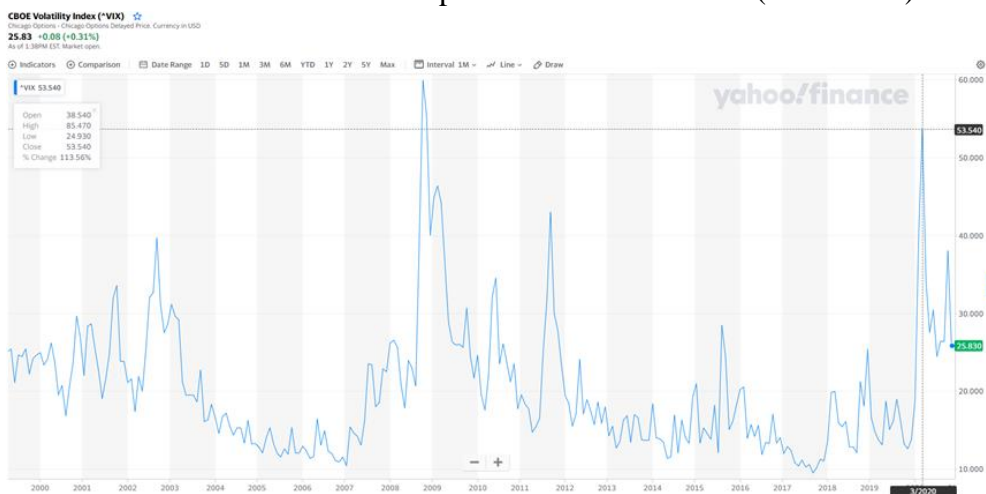


Izvor: http://www.policyuncertainty.com/EMV_monthly.html

Grafikon 1.1 prikazuje EMV indeks volatilnosti na finansijskim tržištima koji ima tri veoma važne karakteristike. Prvo, pre pandemije virusa COVID-19, izbijanje zaraznih bolesti nije imalo značajniji uticaj na volatilnost na berzi u SAD. Epidemija SARS-a 2003. i epidemija ebole 2015. dovele su do skromnih, kratkotrajnih skokova nestabilnosti, dok su ptičiji i svinjski grip jedva registrovani. Drugo, pandemija virusa COVID-19 dovela je do ogromnog porasta volatilnosti berze. Dakle, vrh nestabilnosti je izuzetno visok prema istorijskim standardima i to je gotovo u potpunosti pokrenuto razvojem pandemije virusa COVID-19, uključujući i politike odgovora na pandemiju. Treće, porast nestabilnosti pandemije virusa COVID-19 započeo je u četvrtoj nedelji januara 2020. godine, zatim znatno ojačao od četvrte nedelje februara, i počeo da se sužava u četvrtoj nedelji marta. Do poslednje nedelje aprila, EMV indeks (pokazatelj) pao je na manje od polovine najvišeg nivoa iz marta, ali je i dalje daleko iznad nivoa pre izbijanja pandemije virusa COVID-19.

³Equity Market Volatility - (EMV) tracker

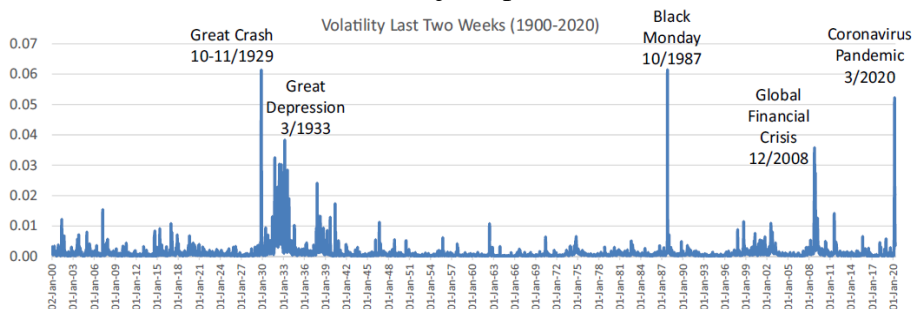
Grafikon 1.2 : Volatilnost prikazana indexom VIX (2006-2020)



Izvor: Yahoo finance: <https://finance.yahoo.com/quote/%5EVIX/>

Na grafikonu 1.2 se prikazuje implikovana volatilnost na finansijskim tržištima merena indeksom VIX u periodu od 2006-2010. godine. Dugoročni proseks indeksa volatilnost VIX iznosi oko 20%. Međutim, jasno se može videti da je značajno porastao nakon finansijske krize 2008/9, odražavajući na taj način neizvesnost investitora o budućnosti. U vreme izbijanja i tokom tekuće ekonomske krize prouzrokovane pandemijom virusa COVID-19 indeks VIX zapravo daleko iznad nivoa prosečnih vrednosti. Na grafikonu 1.2. takođe vidimo i sve prethodne krize poput krize državnog duga, propadanja fonda *Long Term Capital Management*, *dot-com* balona, bankarskih kriza, ekonomskih turbulencija izazvanih političkim događajima, ratovima i slično. Tokom mnogih prošlih kriza, centralne banke su imale na raspolaganju alate za sprečavanje daljih ekonomskih šteta. Nijedan od prethodnih primera kriza nije bio u periodima u kojima je početna tačka kamatnih stopa bila tako niska (a u nekim slučajevima i negativna). Pri niskoj kamatnoj stopi postoji malo prostora za efikasan odgovor monetarne, odnosno ekonomske politike.

Grafikon 1.3 : Volatilnost (istorijski) prikazana kroz index S&P 500



Izvor: Yahoo finance: <https://finance.yahoo.com/quote/%5EVIX/>

Grafikon 1.3 prikazuje volatilnost berzanskog indeksa S&P 500 u periodu od 2. januara 1900. do 30. aprila 2020⁴. Na grafikonu 1.3 je izračunata ostvarena volatilnost kao zbir kvadratnih prinosa za prethodnih 10 dana trgovanja.

Nije moguće poređenje ekonomske krize prouzrokovane pandemijom virusa COVID-19 sa drugim globalnim krizama iz razloga, jer karakteristike tekuće krize sprečavaju jednostavna poređenja sa prošlošću. Prema Autorima, karakteristike ekonomske krize prouzrokovane širenjem virusa COVID-19 su:

- U pitanju je globalna pandemija - nijedna zemlja na svetu nije imuna na širenje virusa,
- Novonastala ekonomska kriza nije fokusirana na zemlje sa nižim i srednjim dohotkom (BDP),
- Kamatne stope su na istorijskim najnižim nivoima,
- Novonastala kriza stvara efekte preliivanja u lancima snabdevanja i
- Istovremeno imamo pojavu negativnih šokova kako na strani ponude, tako i na strani tražnje.

U skladu sa navedenim ekonomskim karakteristikama teško je predvideti ekonomski uticaj krize COVID-19 jednostavno, ne postoji istorijski standard koji mogao direktno da se koristi. Zapravo, nijedna od prethodnih kriza nije započela na način: zdravstveni događaj, globalni, pandemija, koji istovremeni uticaj na ponudu i tražnju, u periodu kada centralnim bankama nije na raspolaganju „glavno oružje“ u vidu sniženja kamatnih stopa kako bi

⁴ Od decembra 1925. godine računaju se prinosi koristeći seriju „prilagođenog zatvaranja“ kompanije *Yahoo Finance* za berzanski indeks S&P 500.

stimulisala ekonomiju (zbog već postojećih nula ili negativnih kamatnih stopa). U svakom slučaju, autori koriste dostupne podatke u najboljoj mogućoj meri kako bi formulisali ključne pretpostavke u predviđanju ekonomske aktivnosti odnosno vrednosti bruto domaćeg proizvoda.

Grafikon 1.2 : Moguće scenario predviđanja rasta BDP-a sa pretpostavkom 3 meseca punog zatvaranja tokom 2020. godine⁵

	Growth in GDP	confidence margin
Argentina	-8.5%	[from -10.8% to -6.3%]
Australia	-5.8%	[from -8.1% to -3.5%]
Austria	-8.1%	[from -10.8% to -5.4%]
Belgium	-6.8%	[from -9.7% to -3.9%]
Brazil	-5.2%	[from -7.4% to -3.0%]
Canada	-5.5%	[from -7.9% to -3.1%]
China	-1.9%	[from -4.2% to 0.3%]
Czech Republic	-5.9%	[from -8.8% to -3.1%]
France	-6.6%	[from -9.0% to -4.2%]
Germany	-7.4%	[from -10.0% to -4.9%]
Greece	-8.6%	[from -11.1% to -6.1%]
India	-0.2%	[from -2.5% to 2.0%]
Ireland	-5.5%	[from -8.8% to -2.2%]
Italy	-8.4%	[from -10.9% to -6.0%]
Japan	-6.3%	[from -8.5% to -4.1%]
Mexico	-8.3%	[from -10.8% to -5.8%]
Netherlands	-6.3%	[from -9.3% to -3.4%]
Norway	-5.7%	[from -8.2% to -3.2%]
Poland	-4.2%	[from -6.9% to -1.6%]
Portugal	-8.8%	[from -11.4% to -6.3%]
Russian Federation	-4.9%	[from -7.3% to -2.6%]
Saudi Arabia	-5.9%	[from -8.4% to -3.4%]
South Africa	-6.8%	[from -9.2% to -4.4%]
South Korea	-4.9%	[from -7.4% to -2.4%]
Spain	-7.5%	[from -10.0% to -5.0%]
Sweden	-6.8%	[from -9.4% to -4.3%]
Switzerland	-7.2%	[from -10.0% to -4.5%]
Turkey	-5.4%	[from -7.8% to -3.0%]
United Kingdom	-6.8%	[from -9.2% to -4.4%]
United States	-5.0%	[from -7.2% to -2.8%]

Izvor: Fernandes (2020), strana 24.

Pretpostavljeni scenario sa grafikona 1.2 *de facto* dovodi do smanjenja BDP-a u svim zemljama. U proseku, za sve analizirane zemlje, očekivani rast BDP-a u 2020. godini je -6,2% (medijana = -6,3%). Uticaj krize biće

⁵Autori koriste srednji scenario predviđanja posledica krize iz rada: Fernandes, N. (2020). Economic effects of coronavirus outbreak (COVID-19) on the world economy. Available at SSRN 3557504.

drugačiji širom ekonomija u svetu. U SAD-u se predviđa da BDP padne za 5% u Nemačkoj, Grčkoj, Italiji, Portugaliji i Španiji njihov BDP će pasti za - 7% ili više. U proseku, svaki dodatni mesec ekonomskog zatvaranja krize „košta“ 2,5-3% globalnog BDP-a.

Kanali prenosa krize izazvane pandemijom virusa COVID-19

Globalno gledano, ekonomije su povezane prekograničnim tokovima:

- roba,
- usluga,
- ljudi,
- finansijskog kapitala,
- stranih direktnih investicija,
- međunarodnim bankarstvom i
- deviznim kursevima.

Ekonomije su takođe povezane - ali ne fizički - verovanjima. Sve gore navedene osnovne povezanosti su takođe mehanizam za širenje ekonomskih šokova ili ekonomske „zaraze“. Neki od ovih tokova unutar država takođe su verovatni vektori koji povezuju medicinske i ekonomske aspekte „korona“ virusa. Dalje, postoji još nekoliko načina kako pandemija „korona“ virusa utiče na ekonomiju, posebno na mala i srednja preduzeća, kako na strani ponude tako i na strani tražnje.

Na strani ponude, kompanije doživljavaju smanjenje ponude radne snage, jer su radnici u riziku od zaraze ili moraju da se brinu o deci ili drugim izdržavanim licima, dok su škole zatvorene, a kretanje ljudi ograničeno. Mere za suzbijanje bolesti „korone“ koje podrazumevaju zaključavanje i karantin dovode do daljeg i ozbiljnijeg smanjenja iskorišćenja kapaciteta. Dalje, lanci snabdevanja su prekinuti ili „usporeni“ što dovodi do nestašice delova i repromaterijala. Naime, tekuća kriza, posmatrajući sa ekonomskog aspekta, je primarno izazvana šokom agregatne ponude, za razliku i od Velike globalne ekonomske krize (2007-09) i od Velike Depresije 1930-tih, koje su bile izazvane padom i problemima na strani agregatne tražnje. Agregatna ponuda je pogođena činjenicom da su mnogi privredni subjekti privremeno smanjili ili potpuno zaustavili svoj rad, odnosno proizvodnju, jer su mnogi delovi sveta karantinski zatvoreni (ili „zaključani“), zbog zahteva da se održava socijalna distanca i smanje kontakti. To je izazvalo probleme u globalizovanom svetu koga karakterišu globalni lanci snabdevanja i

proizvodnje. Sve navedeno dalje ima posledice na produktivnost i agregatnu ponudu, ali i na cene proizvoda, pa čak i na agregatnu tražnju.

Kada je reč o neposrednom šoku agregatne tražnje u uslovima virusa COVID-19 za koji smo naveli da se dešava istovremeno sa šokom agregatne ponude, treba razlikovati dva aspekta: praktični i psihološki. Praktični jer su neki potrošači ili će biti sprečeni da dođu do prodavnica, tako da njihova tražnja nestaje sa tržišta. Psihološki od - kao što se to dogodilo na tragu poslednje globalne ekonomske krize - potrošači i kompanije imaju tendenciju da prihvate stav „sačekaj-vidi“ kada se suoče sa nesigurnosti tipa „nepoznato-nepoznato“. Na strani tražnje, dramatičan i iznenadni gubitak tražnje i prihoda kompanija (sektor privrede) ozbiljno utiče na njihovu sposobnost da funkcionišu što uzrokuje ozbiljan nedostatak ili problem **likvidnosti**. Pored toga, potrošači, odnosno sektor stanovništva doživljava gubitak prihoda, strah od zaraze i povećanu neizvesnost, što zauzvrat smanjuje izdatke i potrošnju. Ovi efekti su složeni jer su radnici ne rade u punom kapacitetu, a firme nisu u mogućnosti da isplaćuju zarade. Neki sektori, poput turizma i transporta, su posebno pogođeni, što takođe doprinosi smanjenom poverenju poslovanja i potrošača. Tražnja je pogođena značajnim smanjenjem svih njenih komponenti – potrošnje domaćinstava, smanjene su investicije privrede, ali privremeno i kapitalni izdaci države.

Različiti uticaji „korona“ virusa pogađaju i veće i manje firme, međutim, efekat na mala preduzeća i preduzetnike je posebno ozbiljan, zbog većeg nivoa ranjivosti i manje otpornosti koji je u vezi sa njihovom veličinom.

Istraživanje u Sjedinjenim Državama sugerira da 50% malih preduzeća posluje sa rezervnom gotovinom za manje od 15 dana i da čak i zdrava mala i srednja preduzeća imaju manje od dva meseca gotovinske rezerve (Federal Reserve Bank of New York, 2020). Kao što OECD signalizira, postoji rizik da bi inače solventne firme, posebno mala i srednja preduzeća, mogle bankrotirati dok su na snazi mere ograničavanja (OECD, 2020).

„Pobednici“ i „gubitnici“ krize

Uticaj ekonomskog šoka COVID-19 je veliki, posebno na mala i srednja preduzeća koja se sastoje od firmi sa manje od 250 zaposlenih, a ujedno čine neverovatnih 99,8% od ukupnih firmi gde je zaposleno 65% zaposlenih koji čine 54% privatnog sektora bruto domaćeg proizvoda (Gourinchas i drugi, 2020).

Sa stanovišta delatnosti, najugroženija su svakako preduzeća i preduzetnici koji posluju u delatnosti turizma i ugostiteljstva: Usluge smeštaja i (delimično) ishrane, čiji je rad u početku izbijanja epidemije i zatvaranja ekonomije bio potpuno obustavljen, kao i delatnosti u kojima je aktivnost značajno ograničena: Poljoprivreda, Rudarstvo, Prerađivačka industrija, Građevinarstvo, Trgovina i Saobraćaj. Učešće turizma u BDP-u pojedinih zemalja EU: Hrvatska 25%, Kipar 22%, Grčka 21%, Portugalija 19%, Austrija i Španija 15%, Italija 13%, Slovenija i Bugarska 12%, Francuska 10%, Nemačka 9%⁶. Tako su prihodi od turizma Italije, članice EU najpogođenije epidemijom, procenjeni na 13% BDP-a, sa više od tri miliona radnih mesta koja su vezana za ovu granu privrede, i sa 232 milijardi evra prihoda u 2018. godini, kao i preko 420 miliona turista godišnje.

Sa stanovišta veličine, ugroženost privrednih subjekata je u direktnoj korelaciji sa veličinom, s obzirom da preduzetnici, mikro i mala preduzeća tipično čine segment privrede koji je najmanje likvidan i ima najmanji kreditni rejting kako bi finansiranje likvidnosti obezbedio tržišnim zaduživanjem poslodavaca.

Broj ekonomskih pobednika generisanih pandemijom koronavirusa je izuzetno ograničen i koncentrisan. Usred neviđenih kolapsa berze - sa Volstritom koji je doživeo svoj najbrži pad medvedeg tržišta u istoriji (Aslam, 2020) - neke kompanije su uspele da direktno imaju koristi od vanredne situacije u zdravstvu. Jedan od primera toga je kompanija Moderna - biotehnoška kompanija sa sedištem u Kembriđu u Masačusetsu, čije su cene akcija porasle za 135 procenata nakon vesti da napreduje u razvoju vakcine protiv virusa COVID-19 (Lee, 2020). Niz drugih biotehnoških, farmaceutskih i medicinskih kompanija ostvarile su značajnu dobit od početka krize. Na ovaj spisak se mogu dodati kompanije koje su imale koristi od povećane „kućne radinosti“ i nametnutih blokada, kao što su *Zoom Video Communications* (SAD), *Netflix* (SAD) ili *Ocado Group* (UK), koje su imale značajan skok cena akcija (videti Tabelu 2.1).

⁶https://ec.europa.eu/info/livework-traveleu/health/coronavirus-response/travel-and-transportation-during-coronavirus-pandemic/eu-helps-reboot-europes-tourism_en

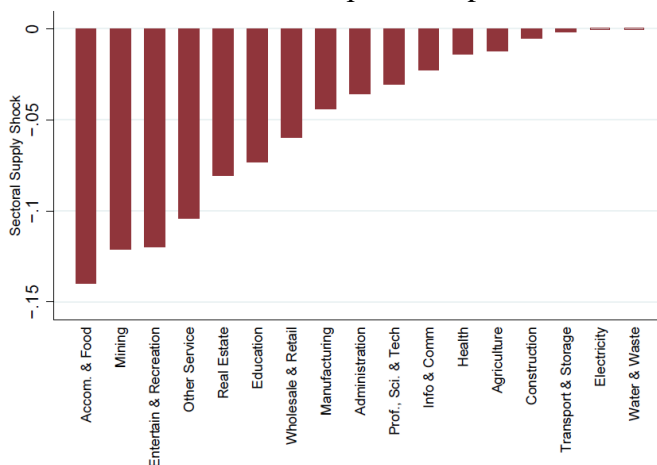
Tabela 2.1: Procentualna promena cena akcija „pobednika“ Korona krize od Jan-Apr. 2020

Company	Sector	Country	Stock price as of 2 January 2020	Stock price as of 30 April 2020	per cent of change 02 January 2020–30 April 2020
Novacyt	Biotechnology	UK/France	0.18 EUR	4.67 EUR	2494.44
Co-Diagnostics	Molecular diagnostics	USA	0.91 US\$	11.34 US\$	1146.15
Novavax	Biotechnology	USA	4.49 US\$	18.13 US\$	303.79
Inovio Pharmaceuticals	Biotechnology	USA	3.21 US\$	12.03 US\$	274.77
Kawamoto Corporation	Manufacturing of medical supplies	Japan	455 JPY	1335 JPY	193.41
Moderna	Biotechnology	USA	19.23 US\$	45.99 US\$	139.16
Teladoc Health	Telemedicine and virtual healthcare	USA	83.26 US\$	164.59 US\$	97.68
Zoom Video Communications	Communications technology	USA	68.72 US\$	135.17 US\$	96.70
Tianjin Teda	Conglomerate	China	3.75 CNY	7.31 CNY	94.93
Regeneron Pharmaceuticals	Pharmaceutical	USA	373.35 US\$	525.88 US\$	40.85
Pharma Mar	Biopharmaceutical	Spain	3.89 EUR	5.45 EUR	40.10
Amazon.com	Conglomerate	USA	1898.01 US\$	2474 US\$	30.35
Gilead Sciences	Biotechnology	USA	65.23 US\$	84 US\$	28.78
Ocado Group	Internet Retail	UK	1259.50 GBP	1604.50 GBP	27.39
Netflix	Media	USA	329.81 US\$	419.85 US\$	27.30
Hansoh Pharmaceutical Group	Pharmaceutical	China	25.25 HKD	30.10 HKD	19.21

Izvor: Bloomberg (<https://www.bloomberg.com/markets/stocks>).

Pored toga, drugi veliki dobitnici pandemije će biti fondovi privatnog kapitala, hedž fondovi i/ili institucionalni investitori koji će moći da iskoriste kolaps berze da bi kupili vrednu imovinu po izuzetno niskim cenama, kao što je to bio slučaj u poslednjoj krizi (videti Beswick i drugi, 2016). Očekuje se da će trenutna kriza stvoriti niz sličnih mogućnosti među sektorima i klasama imovine (videti Smith & Platt, 2020).

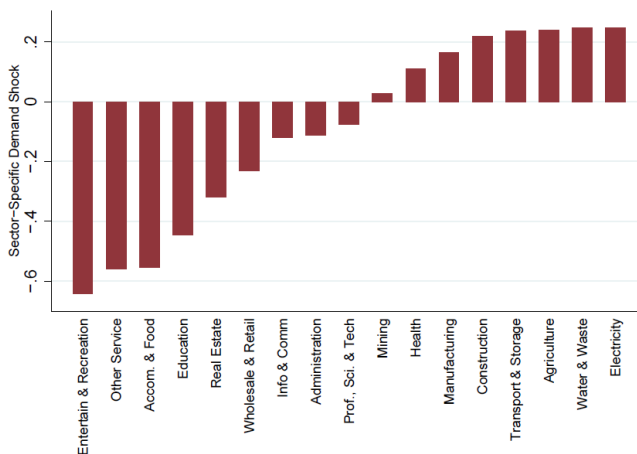
Slika 2.1: Šok na strani ponude - po sektorima



Izvor: Gourinchas, P. O., Kalemli-Özcan, Ş., Penciakova, V., & Sander, N. (2020). *COVID-19 and SME Failures* (No. w27877). National Bureau of Economic Research, p.22.

Slika 2.1 pokazuje ozbiljnost šoka snabdevanja, odnosno šoka na strani ponude. Kao što je prikazano na slici, Smeštaj i Sektori prehrambenih usluga i umetnosti, zabave i rekreacije su među najviše pogođenim, dok su osnovni infrastrukturni sektori, uključujući električnu energiju, vodu i otpad ostali nepromenjeni.

Slika 2.2: Šok na strani tražnje - po sektorima



Izvor: Gourinchas, P. O., Kalemli-Özcan, Ş., Penciakova, V., & Sander, N. (2020). *COVID-19 and SME Failures* (No. w27877). National Bureau of Economic Research, p.23.

Slika 2.2 pokazuje da pandemija virusa COVID-19 preraspodjeljuje agregatne izdatke iz visoko pogođenih sektora kao što su umetnost, zabava i rekreacija na one sektore koji nisu pogođeni, uključujući vodu, otpad i električnu energiju.

Tabela 2.1 : Verovatnoća bankrota - po sektorima

	(1)	(2)	(3)
	Non-COVID	COVID-19	Δ
Agriculture	9.44	13.52	4.08
Mining	12.50	36.03	23.54
Manufacturing	8.48	16.73	8.25
Electric, Gas & Air Con	9.35	11.31	1.96
Water & Waste	6.72	9.65	2.93
Construction	7.97	10.19	2.21
Wholesale & Retail	9.12	18.21	9.10
Transport & Storage	7.64	13.28	5.63
Accom. & Food Service	13.15	38.59	25.44
Info. & Comms	10.00	15.92	5.92
Real Estate	11.61	17.38	5.76
Prof., Sci., & Technical	10.24	18.85	8.60
Administration	8.32	19.39	11.06
Education	10.86	30.04	19.18
Health & Social Work	7.74	11.22	3.48
Arts, Ent., & Recreation	12.95	36.55	23.60
Other Services	12.80	31.42	18.62

Izvor: Gourinchas, P. O., Kalemli-Özcan, Ş., Penciakova, V., & Sander, N. (2020). *COVID-19 and SME Failures* (No. w27877). National Bureau of Economic Research, p.27.

Tabela 2.1 prikazuje ne-COVID (kolona 1) i COVID-19 (kolona 2) stope bankrota, kao i razliku između njih (Δ kolona 3). S obzirom na orijentaciju potrošača i ograničeni obim rada na daljinu, neki uslužni sektori (smeštaj i hrana, usluge, umetnost, zabava i rekreacija) doživljavaju porast stope bankrotstva gde COVID-19 prelazi 20 procentnih poena. Među prvih pet najugroženijih sektora, većina pripada uslužnom sektoru. Suprotno tome, sektori sa visokim udelom, suštinski podsektori, bez sektorskih šokova ponude i veće tražnje, COVID-19 ima najmanje uticaja na poljoprivredu, zdravlje i vodu i otpad gde stope bankrotstva rastu manje od 5 procentnih poena. Sektori sa manje osnovnih radnika, ali relativno malim šokovi ukupne tražnje i velikim opsegom rada na daljinu (informacije i komunikacije, profesionalne, naučne i tehničke aktivnosti) imaju umerenu stopu rasta bankrotstva ispod 10 procentnih poena.

Zaključak

Ekonomska kriza prouzrokovana pandemijom virusa COVID-19 će imati kratkoročne i dugoročne makroekonomske posledice koje se ogledaju u padu bruto domaćeg proizvoda (BDP-a) i rastu stope nezaposlenosti. Dalja procena uticaja predstavlja veliku neizvesnost iz razloga jedinstvenosti pojave ekonomske krize prouzrokovane širenjem virusa COVID-19 u modernoj ekonomskoj istoriji. Zaključuje se, da veličina ukupnog uticaja pandemije virusa COVID-19 i njegova potencijalna preraspodela ekonomskih aktivnosti zavisi od sektorske strukture i „sastava“ ekonomija. Može se zaključiti da ne postoji slično iskustvo sa uticajem ranijih pokretača recesije i ekonomskih kriza i zbog toga se tekuća kriza može smatrati ne-tipičnom. Socijalno distanciranje i tzv. „zaključavanje“ država (engl. *lockdown*) su faktori koji utiču na pojavu recesije i dužinu trajanja. *De facto* se recesija prouzrokovana pandemijom virusa COVID-19 naziva i „recesijom Velikog zaključavanja“ (engl. *Great lockdown recession*). Dakle, neizvesnost posledica ekonomske krize je vezana i za mogućnosti ekonomske politike da odgovori na recesiju. Primene različitih metoda i modela mera u vidu intervencija u ekonomijama, ne može izdvojiti jedan pouzdan model koji daje optimalne rezultate.

Ono što se sa sigurnošću može zaključiti jeste, da je šok pandemije pogodio ekonomiju i sa strane agregatne tražnje i sa strane agregatne ponude, što je ne-tipično i što posebno otežava stanje i prevazilaženje krize u uslovima niskih kamatnih stopa. Uticaj pandemije virusa COVID-19 na kompanije, mala i srednja preduzeća (sektor privrede) se ogleda u njihovoj sposobnosti da normalno funkcionišu što dalje uzrokuje ozbiljan nedostatak ili problem likvidnosti. Koristeći javno dostupne podatke i podatke trendova, može se zaključiti da najviše „pogođeni“ krizom delatnosti koje uključuju interakciju licem u lice - poput putovanja i turizma, hotelijerstva i restorana, trgovine na malo i ugostiteljskih usluga. Rezultati istraživanja pokazuju da su najugroženija preduzeća i preduzetnici koji posluju u delatnosti turizma i ugostiteljstva: Usluge smeštaja, putovanja i (delimično) ishrane, čiji je rad u početku izbijanja epidemije i zatvaranja ekonomije bio potpuno obustavljen, kao i delatnosti u kojima je aktivnost značajno ograničena: Poljoprivreda, Rudarstvo, Prerađivačka industrija, Građevinarstvo, Trgovina i Saobraćaj. Sa stanovišta veličine, zaključuje se da preduzetnici, mikro i mala preduzeća tipično čine segment privrede koji je najmanje likvidan i ima najmanji

kreditni rejting kako bi finansiranje likvidnosti obezbedio eksternim zaduživanjem.

Broj ekonomskih pobednika generisanih pandemijom koronavirusa je izuzetno ograničen i koncentrisan gde su neke kompanije uspele da direktno imaju koristi od vanredne situacije u zdravstvu pogotovo u okviru biotehnoških, farmaceutskih i medicinskih sektora. Kao pobednici krize se izdvajaju delatnosti gde u uslovima ekonomske krize na tržištu dolazi do rasta tražnje za dostavom, rasta potreba za e-kupovinom, video komunikacija (rast tražnje za uslugama informacionih i komunikacionih tehnologija - svi su dostupni i posle radnog vremena). Sve ovo je nastalo kao posledica vanrednog stanja, ukidanjem vanrednog stanja otvara se prostor za nove ideje i postavlja se set pitanja: Da li će rad od kuće uticati na cene nekratnina u mestima oko gradova?, Da li će se tražiti „ altrenativa na selu“?, Da li će rad od kuće, dostava i e-kupovina uticati na smanjenje cena poslovnih prostora? U tom smeru privreda mora da se spremi da menja svoje poslovanje, da ga prilagođava novom stanju na tržištu, drugačijim potrebama kupaca, drugačijim ponašanjem dobavljača, drugačijoj tehnici i tehnologiji. Na taj način iz krize određene delanosti i firme izlaze kao pobednici. Zaključuje se, da će drugi veliki dobitnici pandemije biti fondovi privatnog kapitala, hedž fondovi i/ili institucionalni investitori koji će moći da iskoriste kolaps berze da bi kupili vrednu imovinu po izuzetno niskim cenama, kao što je to bio slučaj u poslednjoj krizi.

Oporavak od aktuelne pandemijske recesije može biti težak i može se nastaviti duži period, posebno zato što kreatorima ekonomskih politika, institucijama i istraživačima nedostaje iskustva o tome kako se boriti protiv recesije vođene pandemijom. Budući da recesija ili depresija nisu nastale zbog nekih poznatih ekonomskih uzroka poput finansijske krize, vlada i multilateralnih organizacija, kreatori ekonomskih politika moraju da donesu inovativne i koordinirane politike. Dužina trajanja ekonomske krize prouzrokovane virusom COVID-19 je najveća nepoznanica, jer zavisi od medicinskih uslova i ponašanja virusa u budućnosti. Kriza koju je pandemija virusa COVID-19 izazvala u ekonomiji pokazuje da zdravstveni (neekonomski i nefinansijski) faktori mogu imati dalekosežne posledice na globalnom nivou gde se de facto pojavljuju kao faktori koji otpočinju ekonomsku recesiju Tako da se, ubuduće u ekonomskoj nauci i vođenju

ekonomskih politika, svakako treba posvetiti veća pažnju zdravstvenim faktorima kao jednom od primarnih.

Ograničenja u istraživanju prilikom pisanja rada se ogledaju u sledećem: u momentu pisanja rada se ne raspolaže sa dovoljno podataka o „korona“ virusu, pri čemu nije bilo moguće predvideti trajanje krize (primarna, sekundarna epidemija i broj „talasa“), kao i nedostupnost objavljenih podataka o uticaju na celokupnu 2020. godinu.

Literatura:

Abay, K. A., Tafere, K., & Woldemichael, A. (2020). Winners and Losers from COVID-19: Global Evidence from Google Search. *World Bank Policy Research Working Paper*, (9268).

Altig, D., Baker, S., Barrero, J. M., Bloom, N., Bunn, P., Chen, S., ... & Mizen, P. (2020). Economic uncertainty before and during the COVID-19 pandemic. *Journal of Public Economics*, 191, 104274.

Aslam, N. (2020), The Bear Market Is Here! Fastest Plunge of 20 Per Cent on Record. *Forbes*, 12 March. Available at <<https://www.forbes.com/sites/naeem-aslam/2020/03/12/the-bear-market-is-here-fastest-plunge-of-20-on-record/#90f5556627ff>>. Accessed on 5 June 2020.

Baker, S. R., Bloom, N., Davis, S. J., & Terry, S. J. (2020). Covid-induced economic uncertainty (No. w26983). *National Bureau of Economic Research*.

Baker, S. R., Bloom, N., Davis, S. J., Kost, K., Sammon, M., & Viratyosin, T. (2020). The unprecedented stock market reaction to COVID-19. *The Review of Asset Pricing Studies*.

Baldwin, R., & Weder di Mauro, B. (2020). Economics in the Time of COVID-19.

Barua, S. (2020). Understanding Coronanomics: The economic implications of the coronavirus (COVID-19) pandemic. *SSRN Electronic Journal* <https://doi.org/10/ggq92n>.

Beswick, J., G. Alexandri, M. Byrne, S. Vives-Miró, D. Fields, S. Hodgkinson & M. Janoschka, (2016), Speculating on London's housing future *City* 20, pp. 321–341.

Chetty, R., Friedman, J. N., Hendren, N., & Stepner, M. (2020). How did covid-19 and stabilization policies affect spending and employment? a new real-time economic tracker based on private sector data (No. w27431). *National Bureau of Economic Research*.

Claessens, S., Kose, M. A., & Terrones, M. E. (2009). What happens during recessions, crunches and busts?. *Economic Policy*, 24(60), 653-700.

- Dingel, J. I., & Neiman, B. (2020). How many jobs can be done at home? (No. w26948). *National Bureau of Economic Research*.
- Federal Reserve Bank of New York, (2020), <https://www.newyorkfed.org/newsevents/news/index>
- Fernandes, N. (2020). Economic effects of coronavirus outbreak (COVID-19) on the world economy. *Available at SSRN 3557504*.
- Gourinchas, P. O., Kalemli-Özcan, Ş., Penciakova, V., & Sander, N. (2020). COVID-19 and SME Failures (No. w27877). *National Bureau of Economic Research*.
- IEN, T. (2020). "Crni labud" u ekonomiji 2020-COVID19.
- International Trade Centre (2020). SME Competitiveness Outlook 2020: COVID-19: The Great Lockdown and its Impact on Small Business. *ITC, Geneva*.
- Koren, M., & Petó, R. (2020). Business disruptions from social distancing. *arXiv preprint arXiv:2003.13983*.
- Lee, J. (2020), Moderna's Shares Rise on Vaccine Manufacturing Deal. *MarketWatch*, 1 May. Available at <<https://www.marketwatch.com/story/moderna-share-s-rise-on-vaccine-manufacturing-deal-2020-05-01>>. Accessed on 5 June 2020.
- OECD. (2020). *Coronavirus (COVID-19): SME policy responses*.
- Praščević, A. (2020). Ekonomski Šok Pandemije Covid 19–Prekretnica U Globalnim Ekonomskim Kretanjima (Economic Shock Of The Covid-19 Pandemic-A Turning Point In Global Economic Developments). *Ekonomске ideje i praksa*, (37), 7-22.
- Smith, C. & E. Platt (2020), Coronavirus Fight Helps Lift Global Equity Funds. *Financial Times*, 10 April. Available at <<https://www.ft.com/content/dffe5cd3-e337-45cd-a08f-39579ebf53b0>>. Accessed on 5 June 2020.
- Sokol, M., & Pataccini, L. (2020). Winners And Losers In Coronavirus Times: Financialisation, Financial Chains and Emerging Economic Geographies of The Covid-19 Pandemic. *Tijdschrift voor economische en sociale geografie*, 111(3), 401-415.
- Sumner, A., Hoy, C., & Ortiz-Juarez, E. (2020). Estimates of the Impact of COVID-19 on Global Poverty. *UNU-WIDER*, April, 800-9.
- Vasić, V. (2020). Bankarski sektor u borbi za ublažavanje efekata pandemije. *Bankarstvo*, 49(2), 4-9.

BESKONTAKTNO KAO NOVI TREND U USLUŽNIM DELATNOSTIMA U AMBIJENTU PANDEMIJE COVID-19

Dr Saša Raletić Jotanović,

Visoka škola strukovnih studija za menadžment i poslovne komunikacije,
Novi Sad, Republika Srbija, raletic.sasa84@gmail.com

Apstrakt: *Beskontaktno poslovanje je jedan od novih trendova koji je uveden u uslužni sektor, kao odgovor na pandemiju COVID-19, i kao takav je cilj ovog rada. On podrazumeva poslovanje bez ličnog kontakta odnosno, sa minimiziranim kontaktima pružaoca usluga i primaoca usluga. Preciznije, u radu je analizirano beskontaktno poslovanje u domenu izmene elemenata marketing miksa, kao i primeri dobre prakse. Takođe, u radu je sprovedeno empirijsko istraživanje na temu beskontaktnog poslovanja u 15 uslužnih preduzeća. Najznačajniji rezultati ukazuju: da se beskontaktno poslovanje najviše primenilo pri plaćanju tj. ceni kao tradicionalnom elementu marketing miksa i personalizaciji, kao mekom elementu marketing miksa kao i da postoje razlike između vrsta usluga i područja beskontaktnog delovanja. Napred dobijeni rezultati mogu motivisati uslužna preduzeća da iskoriste prednosti beskontaktnog poslovanja odnosno, inoviraju svoje poslovanje sa beskontaktnim elementima.*

Ključne reči: *uslužni sektor, pandemija, COVID-19, beskontaktno poslovanje*

Uvod

Virus COVID-19 se prema dosadašnjim medicinskim istraživanjima prenosi kontaktom što je direktno uticalo da u periodu pandemije dođe do pada poslovanja u uslužnom sektoru, s obzirom da je uslužni sektor karakterističan po tome što je proces proizvodnje i proces potrošnje jedan simultani čin.

U avgustu 2020. godine u smeštajnim objektima u Republici Srbiji evidentirano je 34,3% manje poseta turista u odnosu na isti period 2019. godine. Broj noćenja u istom periodu u Republici Srbiji je opao za 17,1%

(SZRS, 2020, 58). U prvih šest meseci 2020. u Republici Srbiji indeks fizičkog obima u putničkom saobraćaju manji je za 31,1% u odnosu na isti period prethodne godine (SZRS, 2020, 61). Takođe, u prvih šest meseci u Republici Srbiji indeks fizičkog obima u teretnom saobraćaju smanjen je za 0,5% (SZRS, 2020, 61). Ukupan broj prevezenih putnika u Republici Srbiji u prvih šest meseci 2020. godine opao je za 42,2%, u odnosu na isti period 2019. (SZRS, 2020, 61). U Republici Srbiji indeks fizičkog obima poštanske aktivnosti u drugom kvartalu 2020. godine manji je za 15,4% u poređenju sa istim periodom prethodne godine (SZRS, 2020, 61). U Republici Srbiji ukupna količina pretovarenog tereta u prvih šest meseci opala je za 10% u odnosu na isti period 2019. godine (SZRS, 2020, 61). Ukupna spoljnotrgovinska robna razmena Republike Srbije za period januar - avgust 2020. godine je pala za 7,8% u odnosu na isti period prethodne godine (SZRS, 2020, 46). Napred navedeni podaci su samo neki od indikatora koji ukazuju na stanje u uslužnom sektoru Republike Srbije danas.

Kako bi uslužni sektor, u Republici Srbiji, ali i u drugim državama, opstao na tržištu u doba pandemije COVID-19 morao je da inovira svoje poslovanje. *Beskontaktno poslovanje je jedan od novih trendova koji je uveden u uslužni sektor, kao odgovor na pandemiju COVID-19, i kao takav je cilj ovog rada.* On podrazumeva poslovanje bez kontakta, odnosno sa minimiziranim ličnim kontaktima pružaoca usluga i primaoca usluga. Pod ovim se podrazumeva beskontaktno poslovanje u različitim aspektima: u domenu samog proizvoda, plaćanja, distribucije i promocije, kao alata poslovanja, odnosno elemenata marketing miksa, iz kojih perspektiva će i biti posmatrano beskontaktno poslovanje u ovom radu.

Primeri dobre prakse

Kako se lakše saznaje šta nešto jeste kroz praktično znanje, na početku ovog rada će se navesti neki od primera dobre prakse beskontaktnog poslovanja.

Najveći globalni onlajn koncert „One World: Together At Home” održao se 18.04.2020. godine, prvi takve vrste, u doba pandemije COVID-19 (slika 1.). Nastao je u saradnji sa Svetskom zdravstvenom organizacijom (World Health Organization) i Globalnom građanskom organizacijom (Global Citizen Organization), pri čemu su u njemu učestvovalе najveće muzičke

zvezde današnjice: Lejdi Gaga (Lady Gaga), Elton Džon (Elton John), Pol Makartni (Paul McCartney), Rolingstonsi (Rolling Stones), itd. (<https://www.youtube.com/watch?v=3xrDDJ7xMjk>, 14.11.2020, 22:32). Ovakav projekat je omogućio svim ljudima sveta koji imaju pristup internetu da i u doba pandemije COVID-19 prisustvuju koncertu, ali iz fotelje, beskontaktno.

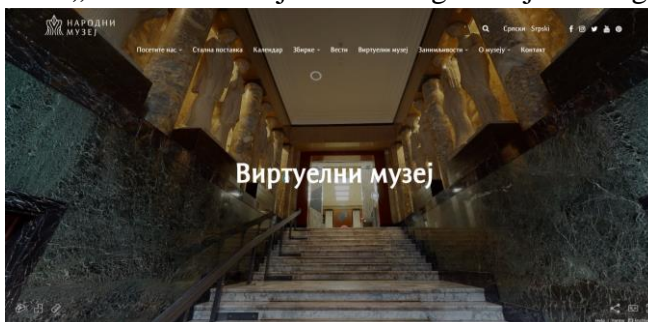
Slika 1: Najveći globalni onlajn koncert „One World: Together At Home”



Izvor: <https://www.youtube.com/watch?v=3xrDDJ7xMjk>, 14.11.2020, 22:32

Narodni muzej u Beogradu je omogućio svojim posetiocima da u doba COVID-19 posete postavke u muzeju putem „Virtuelnog muzeja“ (slika 2.) (<http://www.narodnimuzej.rs/virtuelnimuzej/>, 14.11.2020, 23:07), čija je upotreba krajnje uprošćena, u smislu da ne postoji ni obaveza za logovanjem niti se usluga plaća. Ovakvim projektom je omogućeno ljubiteljima umetnosti da i u doba pandemije COVID-19 iz fotelje uživaju u umetnosti, pri čemu su potpuno bezbedni jer je poseta muzeju beskontaktna.

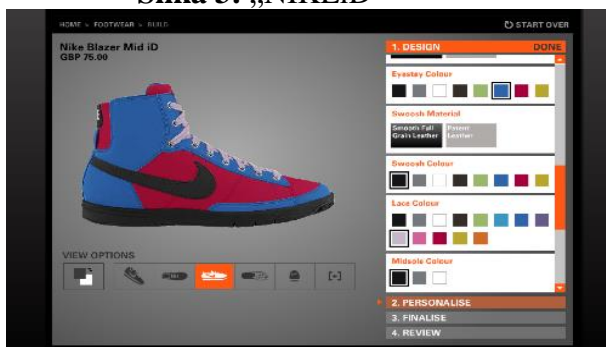
Slika 2: „Virtuelni muzej”- Narodnog muzeja u Beogradu



Izvor: <http://www.narodnimuzej.rs/virtuelnimuzej/>, 14.11.2020, 23:07

Kompanija „Nike” već neko vreme, a pogotovo u doba pandemije COVID-19, svojim kupcima pruža mogućnost da odaberu željenu patiku (kupci sami biraju model patike, boje patike, đon patike, pertle, itd.) preko sajta, odnosno da istu naruče i plate onlajn, što za kupce predstavlja sigurnu, odnosno beskontaktnu kupovinu (slika 3.) (<https://www.nike.com/nike-by-you>, 15.11.2020, 10:47).

Slika 3: „NIKEiD”



Izvor: <https://www.nike.com/nike-by-you>, 15.11.2020, 10:47

Singapurska „DBS” banka je u doba pandemije COVID-19 sprovela niz digitalnih mera kojima je ostvarila svoj cilj koji je bio da omogući svojim klijentima bankarstvo bez kontakta. Digitalizovala je brojne finansijske transakcije i besplatno je osposobljavala svoje klijente, putem vebinara i prilagođenih seminara, kako da koriste njihove nove digitalne usluge (<https://www.bankar.me/2020/03/01/kako-je-korona-virus-banku-dbs-okrenuo-ka-bankarstvu-bez-kontakta>, 14.11.2020, 23:45).

Visoka škola strukovnih studija za menadžment i poslovne komunikacije (MPK) iz Novog Sada je deo svojih usluga tj. edukaciju prilagodila uslovima koje nameće pandemija i edukaciju spovodi putem onlajn platformi, kako bi učesnicima u obrazovnom procesu obezbedila zdravstvenu sigurnost (<https://www.mpk.edu.rs/studiranje-na-daljinu/>, 15.11.2020, 12:46).

Servisi za dostavu „Wolt”, „Glovo” i „Donesi.com” su uveli opciju da kurir porudžbinu ostavi ispred vrata, kako bi se sprečio direktni kontakt dostavljača i primaoca paketa. Dostava se plaća onlajn, a sve sa ciljem bezbedne kupovine i dostave u doba pandemije COVID-19

(<https://www.netokracija.rs/donesi-glovo-beskonaktna-dostava-166750>, 14.11.2020, 21:50).

Napred navedeni primeri beskontaktnog poslovanja u okviru uslužnog sektora: zabave, kulture, trgovine, finansija, obrazovanja i dostave, su samo neki od danas prisutnih na tržištu.

Beskontaktno poslovanje inkorporirano u elemente marketing miksa

Iz napred navedenih primera dobre prakse proizilazi da se beskontaktno poslovanje primarno razvilo u domenu elemenata marketing miksa.

Pod uslugom, kao tradicionalnim elementom marketing miksa, se podrazumeva bilo šta što može biti ponuđeno na tržištu radi zadovoljavanja potreba i želje potrošača, odnosno rešavanje njihovih problema. Ukoliko se poimanje usluga inkorporira u ambijent pandemije COVID-19 proizilazi da bi usluga trebala da bude modifikovana, u smislu da se minimiziraju kontakti između ljudi, odnosno da ne dođe do kontakta, što je u domenu usluga vrlo teško, jer usluge upravo karakteriše to što su proces proizvodnje i proces konzumiranja simultani čin. Napred navedeni primeri dobre prakse su pokazali da je beskontaktno poslovanje u uslugama ipak moguće, i to primarno pomoću informacionih tehnologija. Bez upotrebe informacionih tehnologija uslužni sektor ne bi opstao u doba pandemije COVID-19. Primeri modifikovanih beskontaktnih usluga jesu: onlajn koncert „One World: Together At Home”, „Virtuelni muzej” Narodnog muzeja u Beogradu, sve onlajn finansijske transakcije, onlajn nastava u Visokoj školi strukovnih studija MPK.

Cena, se takođe, smatra tradicionalnim elementom marketing miksa, i u kontekstu ovog rada, njen najvažniji aspekt je način plaćanja. Onlajn plaćanje je nešto što se sada može smatrati već prihvaćenim ponašanjem u doba pandemije COVID-19, s obzirom da predstavlja beskontaktnu kupovinu. Brojni kupci koji do pandemije COVID-19 nisu koristili plaćanje preko interneta su u toku pandemije počeli da ga primenjuju. Međutim, važno je ukazati da ceo kontekst beskontaktnog poslovanja ima značajan efekat na formiranje visina cena usluga. Troškovna efikasnost se najpre ogleda u zalihama i distribuciji. U zalihama jer se smanjuju zalihe gotovih

proizvoda a ujedno se i skraćuje distributivni lanac, što sve smanjuje ukupni trošak. Primeri plaćanja preko interneta jesu: plaćanje školarine Visoke škole strukovnih studija MPK, plaćanje svih narudžbina preko „Wolt”, „Glovo” i „Donesi.com”, kupovina proizvoda „Nike”.

Distribucija, kao još jedan tradicionalni element marketing miksa, je pretrpeo izmene u doba pandemije COVID-19, a sve u cilju poslovanja bez kontakta. Kako je cilj distribucije da pravi proizvod stigne u pravo vreme na pravo mesto po pristupačnoj ceni i to na pravi način, a što u doba pandemije COVID-19 podrazumeva minimiziranje kontakata, odnosno bez kontakata, distribucija se značajno modifikovala i prešla iz tradicionalnog distributivnog lanca ponude u novi distributivni lanac tražnje (Kaplan & Micheal Haenlen, 2006, 180). Odnosno, pandemija je usloвила da se distribucija orijentiše na željenu adresu kupca kao i da se sama isporuka proizvoda vrši ostavljanjem proizvoda ispred vrata kupaca, kako ne bi došlo do kontakta između dostavljača i kupca. Primeri beskontaktno distribucije jesu preduzeća: „Wolt”, „Glovo” i „Donesi.com”.

Promocija, kao poslednji element tradicionalnog marketing miksa, je pretrpela najmanje izmene u doba pandemije COVID-19. Odnosno, kako su brojni vidovi promocije vršeni preko interneta i pre početka pandemije COVID-19, promocija se nije značajno izmenila.

Partnerstvo predstavlja meki element marketing miksa, koji služi za nadgradnju tradicionalnih elemenata marketing miksa, a sve sa ciljem konkurentske prednosti na tržištu. Partnerstvo se poima kao „udruživanje i saradnja subjekata sa zajedničkim interesima radi realizacije ciljeva koje nisu bili u mogućnosti da ostvare samostalnim delovanjem“ (Vock, Dolen & Kolk, 2013, 1475). U doba pandemije COVID-19 partnerstvo je dobilo na značaju s obzirom da određena preduzeća nisu imala kapacitete da pružaju svoje usluge samostalno bez kontakta, već su se udruživali stvarajući sinergijski efekat (dodatnu vrednost). Primeri dobre prakse u domenu partnerstava jesu onlajn koncert „One World: Together At Home”, koji se održao kao partnerstvo između Svetske zdravstvene organizacije, Globalne građanske organizacije i brojnih muzičkih zvezda, i partnerstva sklopljenog između brojnih ugostiteljskih objekata i preduzeća za dostavu „Donesi.com”.

Odnosno, koncert „One World: Together At Home” ne bi bio održan da nije sklopljeno multipartnerstvo između već pomenutih, kao što ni brojna ugostiteljska preduzeća ne bi imala mogućnost da dostavljaju svoje obroke na željenu adresu kupaca, s obzirom da nemaju prevozna sredstva i zaposlene radnike na tim poslovima a neprofitabilno im je da zapošljavaju nove radnike.

Personalizacija takođe, predstavlja meki element marketing miksa, koji služi za nadogradnju tradicionalnih, a sve u cilju konkurentske prednosti. Personalizacija predstavlja prilagođavanje poslovanja individualnim zahtevima potrošača. U doba pandemije COVID-19 prilagođavanje je upravo usmereno na beskontaktno poslovanje. Usluge, poput, koncerta „One World: Together At Home” kao i „Virtuelnog muzeja” Narodnog muzeja u Beogradu omogućavaju korisnicima da ih konzumiraju, odnosno da im pristupe kada god su u mogućnosti 24/7, što jeste personalizacija. Takođe, onlajn finansijske transakcije (plaćanje školarine, naručenog obroka, garderobe, itd.) možete da realizujete kada god poželite 24/7, što je isto personalizacija. Personalizacija se ogleda i u dostavi proizvoda na željenu adresu u tačno određeno vreme po želji kupca.

Iz svega napred navedenog proizilazi hipoteza HO:

Beskontaktno poslovanje je postalo novi trend u uslužnom sektoru Autonomne Pokrajine Vojvodine (APV).

Empirijsko istraživanje

Empirijsko istraživanje je sprovedeno na 15 uslužnih preduzeća na teritoriji Autonomne Pokrajine Vojvodine.

Istraživanje je sprovedeno putem onlajn upitnika, koji je napravljen na Google drive-u, i koji je slat na imejl adrese ispitanika. Upitnik je napravljen za potrebe ovog istraživanja (Prilog 1). Pitanja u upitniku su otvorenog i zatvorenog tipa.

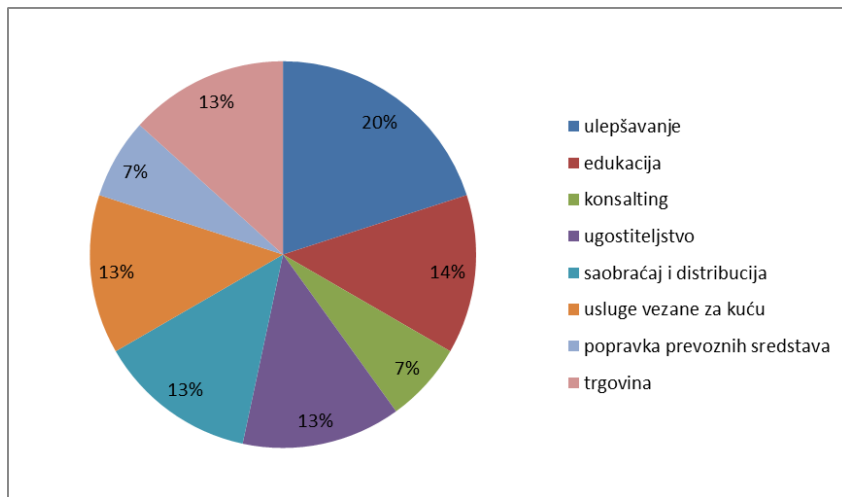
Istraživanje je trajalo 14 dana.

Varijable su odgovori ispitanika. Nezavisne varijable su vrste usluga dok su zavisne varijable aktivnosti preduzeća u doba pandemije COVID-19.

Od statističkih metoda, sprovedena je deskriptivna statistika i Hi-kvadrat test.

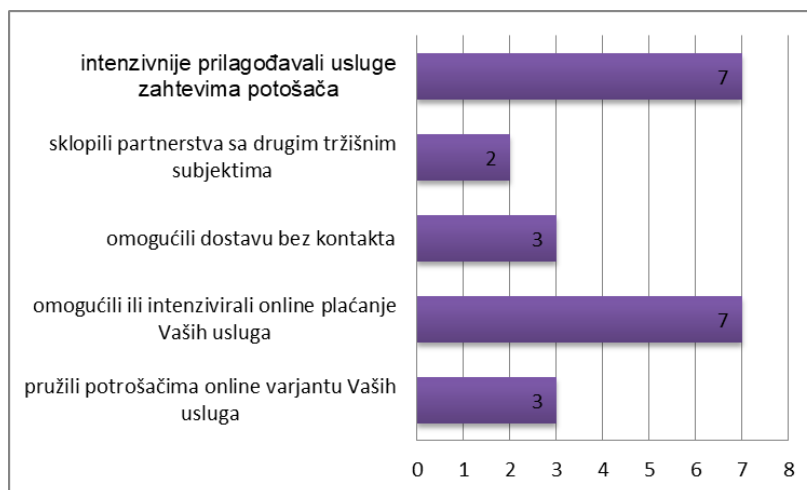
Rezultati

Najviše ispitanika u uzorku je iz domena usluga ulepšavanja 20%, odnosno 3 uslužna subjekta (Grafikon 1.). Potom po 13,3%, odnosno po 2 uslužna iz domena edukacije, trgovine, ugostiteljstva, saobraćaja i distribucije i usluga vezanih za kuću (Grafikon 1.). Dok su u uzorku najmanje zastupljene usluge konsaltinga i popravki prevoznih sredstava i to po 6,7%, odnosno po 1 uslužni subjekat (Grafikon 1.).



Grafikon 1: Distribucija uzorka

Na osnovu Grafikona 2. zaključuje se da je najviše ispitanika, sedam ispitanika, tokom pandemije COVID-19 intenziviralo plaćanje putem interneta kao što je i intenziviralo prilagođavanje poslovanja zahtevima kupaca. Potom su ispitanici intenzivnije počeli da pružaju i onlajn varijante već postojećih usluga kao što su i počeli da uvode dostavu bez kontakta, tri ispitanika. Najmanje ispitanika, njih dvoje, se izjasnilo da su sklopila partnerstva u periodu pandemije. Još se ukazuje da nijedan ispitanik nije naveo da je intenzivirao ili promenio svoju promociju preko interneta.



Grafikon 2: Područja beskontaktnog poslovanja

U Tabeli 1. je prikazan Hi-kvadrat test, odnosno da li postoje razlike u vrstama usluga i područja beskontaktnog poslovanja.

Tabela 1: Hi-kvadrat za ispitivanje razlika između vrsta usluga i područja beskontaktnog poslovanja

	Hi-kvadrat	aprosimativno p
vrste usluga – područja beskontaktnog poslovanja	8.634	.013

Rezultati pokazuju da postoje razlike između vrsta usluga i područja beskontaktnog poslovanja, na nivou značajnosti 0.05. Pretpostavlja se da je ključna razlika između vrsta usluga koje mogu i koje ne mogu da se realizuju beskontaktno u odnosu na područja beskontaktnog poslovanja. Usluge kao što su: usluge ulepšavanja, popravke prevoznih sredstava ili usluge vezane za kuću (moleri, majstori, čišćenje), nemaju opciju da svoje usluge nude i u onlajn varijanti, odnosno beskontaktnoj varijanti, što direktno utiče da se razlikuju od usluga koje mogu da se ponude onlajn tj. bez kontakta. Napred navedno prouzrokuje da usluge koje ne mogu biti pružene u onlajn varijanti, odnosno beskontaktnoj varijanti se i manje plaćaju preko interneta dok se i partnerstva manje sklapaju, jer ima manje potrebe za njima.

Zaključak

Najvažniji rezultati istraživanja ukazuju:

- da je najveći deo ispitanika omogućio ili intenzivirao onlajn plaćanje,
- da je najveći deo ispitanika intenzivnije prilagođavao svoje usluge zahtevima potrošača
- da ni kod jednog ispitanika u okviru promocije nije došlo do izmene,
- da postoje razlike između usluga koje mogu i koje ne mogu da se pružaju beskontaktno, prvenstveno u domenu proizvoda, zbog svoje prirode, što prouzrokuje da se stvaraju razlike ukoliko se posmatra beskontaktno poslovanje i u domenu cene, distribucije, promocije i partnerstava.

Na osnovu dobijenih rezultata, zaključuje se da je napred postavljena hipoteza *H0: beskontaktno poslovanje je postalo novi trend u uslužnom sektoru Autonomne Pokrajine Vojvodine (APV), je delimično potvrđena.*

Primarna ograničenja ovog istraživanja jesu: mali uzorak ispitanika, to što je istraživanje sprovedeno samo na teritoriji Autonomne Pokrajine Vojvodine i što je istraživanje bilo usmereno samo na neke elemente marketing miksa.

Iz napred pomenutih ograničenja proizilaze predlozi za buduća istraživanja.

Primena dobijenih rezultata se ogleda u mogućnosti da se motiviše uslužni sektor, da se iskoriste prednosti beskontaktnog poslovanja, odnosno, da inoviraju svoje poslovanje sa beskontaktnim elementima.

Na osnovu svega napred navedenog, autor ima potrebu da ukaže na nešto što do sada nije bilo naznačeno u radu, a to je da iza beskontaktnog poslovanja u najvećoj meri stoje informacione tehnologije, odnosno u radu veći deo pomenutih područja beskontaktnog poslovanje je zasnovan na informacionim tehnologijama, i upravo zbog toga je neophodno intenzivno i konstantno edukovati potencijalne kupce o načinima korišćenja informacionih tehnologija i prednostima njihovog korišćenja. Iz napred navedenog proizilazi, da je u uslužnom sektoru nužno da se stvaraju partnerstva između usluga čije poslovanje je opalo u doba pandemije tj. „gubitnika” i usluga koje su doživele poslovnu ekspanziju „dobitnika”.

Literatura

Statistički zavod Republike Srbije (SZRS) (2020). *Mesečni statistički bilten*, SZRS, ISBN: 2217-2093.

Vock, M., Dolen, V.W. & Kolk, A. (2013). Changing behaviour through business-nonprofit collaboration?: Consumer responses to social alliances. *European Journal of Marketing*, 47 (9), 1476-1503. DOI: 10.1108/EJM-10-2011-0546.

Kaplan, A. & Haenlein, M. (2006.). Toward a Parsimonious Definition of Traditional and Eletronic Mass Customization, *The Journal of Product Innovation Management*, 23 (2), 0737-6782, DOI: 10.1111/j.1540-5885.2006.00190.x.

<https://www.youtube.com/watch?v=3xrDDJ7xMjk>, 14.11.2020, 22:32

<http://www.narodnimuzej.rs/virtuelnimuzej/>, 14.11.2020, 23:07

<https://www.bankar.me/2020/03/01/kako-je-korona-virus-banku-dbs-okrenuo-ka-bankarstvu-bez-kontakta/>, 14.11.2020, 23:45

<https://www.netokracija.rs/donesi-glovo-beskonaktna-dostava-166750>, 14.11.2020, 21:50

<https://www.nike.com/nike-by-you>, 15.11.2020, 10:47

<https://www.mpk.edu.rs/studiranje-na-daljinu/>, 15.11.2020, 12:46

Prilog 1

Upitnik

Poštovani, molim Vas izdvojite pet minuta i odgovorite na sledeća pitanja, čiji će odgovori biti iskorišćeni isključivo u naučno-istraživačke svrhe, za kreiranje rada koji će biti prezentovan u novembru 2020. godine na 1. stručnoj konferenciji „Upravljanje složenim finansijsko-poslovnim aktivnostima u bezbednosnim i uslužnim delatnostima u ambijentu pandemije Korona virusa” koju organizuje Visoka škola strukovnih studija za menadžment i poslovne komunikacije iz Novog Sada a koja je finansirana od strane Pokrajinskog sekretarijata za visoko obrazovanje i naučnoistraživačku delatnost Automne Pokrajine Vojvodine.

Anketa je anonimna.

Iz kog domena usluga je Vaše preduzeće:

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1. ugostiteljstvo i turizam | 6. usluge ulepšavanja |
| 2. trgovina | 7. usluge popravki prevoznih sredstava |
| 3. saobraćaj i distribucija | 8. edukacije |
| 4. usluge vezane za kuću | 9. drugo |
| 5. konsalting | |

Da li ste u doba pandemije COVID-19 (mogućnost višestrukog izbora):

1. pružili potrošačima onlajn varijantu Vaših usluga
2. omogućili ili intenzivirali onlajn plaćanje Vaših usluga
3. omogućili dostavu bez kontakta
4. intenzivnije promovisali svoje usluge kroz inretnet promociju
5. sklopili partnerstva sa drugim tržišnim subjektima
6. intenzivnije prilagođavali usluge zahtevima potošača
7. drugo

Unapred zahvalna,
Dr Saša Raletić Jotanović

AKTIVNOSTI SLUŽBE ZA OBEZBEĐENJE U SPREČAVANJU ŠIRENJA KORONA VIRUSA U PENALNIM USLOVIMA

Dr Aco Bobić,

Visoka škola za uslužni biznis, Istočno Sarajevo-Sokolac, Bosna i
Hercegovina, acobbcc@gmail.com

Apstrakt: *U proteklih godinu dana svedoci smo pandemije Covid-19 virusa koji je zahvatio citavu planetu, a samim tim nije zaobišao ni našu zemlju. Sam virus je velika nepoznanica, ali jedno je sigurno da se veoma brzo širi, lako prenosi, odnosi ljudske živote i da još ne postoji adekvatan lek. U sprečavanju širenja Covid-19 u penalnim uslovima veliku ulogu ima Služba za obezbeđenje koja svojim preventivnim delovanjem, u skladu sa preporukama Kriznog štaba, sprečava ulazak zaraženih pritvorenih, osuđenih i prekršajno kažnjenih lica u krug zatvora. Ujedno, vrši se i adekvatna kontrola ulaska svih zaposlenih lica koja imaju simptome zaraze kako virus ne bi preneli licima lišenim slobode. Kao jedna od mera primenjuje se redovna kontrola telesne temperature prilikom ulaska u ustanovu, korišćenje dezinfekcionih sredstava i zaštitnih maski. Sva lica lišena slobode prilikom dolaska u ustanovu smeštaju se u izolaciju i prečišćavaju njihovo zdravstveno stanje. Ukoliko se u međuvremenu ne pojave simptomi lica se smeštaju na odeljenje sa drugim licima koja već borave u ustanovi. Takođe, prilikom izvođenja lica van ustanove dosledno se primenjuju procedure korišćenja zaštitne opreme, a za sva lica koja dolaze u ustanovu po bilo kom osnovu obavezna je zaštitna maska i rukavice uz merenje telesne temperature. O doslednoj primeni svih epidemioloških zaštitnih mera, kao o njihovom sprovođenju brine se Služba za obezbeđenje.*

Ključne reči: *Služba za obezbeđenje, Covid-19, osuđenici, aktivnosti, zaštita.*

Služba za obezbeđenje

Uz upravu zatvora koja daje osnovni ton, ključnu ulogu u formiranju zatvorskog ambijenta ima i osoblje zaduženo za bezbednost ljudi i imovine u zatvorima. Ovi, nekadašnji zatvorski čuvari (straža), a sada komandiri, pripadnici Službe obezbeđenja, sa kojima su osuđenici najčešće u kontaktu, predstavljaju, možda, najvažnije osobe u svakodnevnom životu osuđenika (Bobić, 2012). Otuda, u zatvorskoj instituciji u kojoj je prethodna lična autonomija ustupila mesto reaktivnom ponašanju, odnos osuđenika i pripadnika Službe obezbeđenja predstavlja skoro ključni aspekt zatvorskog iskustva. Nizom istraživanja ustanovljena su dva osnovna tipa odnosa osuđenika i pripadnika zatvorskog obezbeđenja. Prvo, empatijski odnos, podrazumeva spremnost da se razume afektivno stanje osuđenika i uključuje poverenje, saosećanje i spremnost da se osuđenik zastupa, i kao drugo, odnos u smislu resocijalizacije osuđenika kojim dominira stav da je primena raznih programa resocijalizacije veoma važna aktivnost kaznene institucije (Stambolović, 2005)

Vremenom su vršena različita istraživanja o odnosu zatvorskih čuvara reda i osuđenika i njihove vrednosne ocene su se vremenom menjale. Od represivnog (primenom sile i sredstava za sputavanje), išlo se ka empatijskom odnosu (Radovanović, 1992). Zatvorsko osoblje ne sme nad zatvorenici da primenjuje silu, osim u samoodbrani ili slučajevima pokušaja bekstva ili protivljenja, koje se manifestuje silom ili pasivnim ponašanjem prema naredbi koja se zasniva na zakonu i propisima. Osoblje koje upotrebi silu mora svesti njenu upotrebu na najnižu moguću meru i o tom slučaju odmah obavestiti upravnika ustanove (Evropsko zatvorsko pravilo 63, 2002) . Ipak, ova promena ne menja generalni stav da pripadnici Službe obezbeđenja moraju biti stalno na oprezu, usredsređeni na potencijalno, (ne)očekivano nasilje i na manipulativno ponašanje osuđenika. Ovaj stav proizilazi pre svega iz osnovnog zaduženja pripadnika obezbeđenja, budući da njihov osnovni posao i jeste nadgledanje osuđenika i njihova stalna kontrola (Bošković, 2002). Naravno, pripadnici zatvorskog obezbeđenja treba da budu na oprezu i zbog toga što su u stalnom i neposrednom kontaktu sa potencijalno nasilnom populacijom koja je pod njihovom kontrolom protiv svoje volje.

Napetost uvećava i niz dodatno otežavajućih okolnosti, od toga da su pripadnici zatvorskog obezbeđenja srednjeg ili nižeg društvenog statusa do

toga da gotovo čitavo vreme provode u sredini u kojoj najčešće nema mnogo udobnosti ni za njih same. Logični rezultat je stanje hroničnog stresa koji se dugoročno izražava manje ili više manifestnim poremećajima fiziološkog, psihičkog i socijalnog funkcionisanja. Prema nalazima niza istraživača, osnovni faktor rizika je doživljaj lične (ne)sigurnosti, odnosno osećaj da na poslu nisu bezbedni, a potom sledi njihov doživljaj sopstvene (ne)sposobnosti da uspešno obavljaju uobičajene radne zadatke (Bobić, 2007). Iako je primarni cilj, koji je postavljen pred pripadnike Službe obezbeđenja, jasno definisan, način na koji taj cilj treba postići često može da bude neodređen. Posledica toga je da pripadnici ove formacije ne poimaju jasno ni svoju ulogu, ni cilj svoga angažmana, ni opseg svojih odgovornosti. Do ovakve smutnje obično dolazi prilikom promena u politici zatvorske ustanove, menjanjem zakona ili položaja službenih lica, kao i njihovih prava za postupanje u profesionalnom domenu. U tom smislu tipičan je unutrašnji konflikt do koga dolazi kada se klasičnom represivnom sadržaju uloge zatvorskog obezbeđenja doda orijentacija prema kojoj oni moraju da vode računa o humanitarnim pravima i o ljudskim pravima zatvorenika. Nekada je njihova uloga bila sa mnogo širim ovlašćenjima te su se krizne situacije rešavale represijom, upotrebom sredstava prinude ili reagovanjem po nahođenju zavisno od situacije (Bobić, 2012). „Čuvari“, „policajci“ su zaoštavanjem pravila, u smislu smanjivanja represivnih metoda „prevaspitanja“, dodatno frustrirani, a novu nametnutu brigu o ljudskim pravima zatvorenika osećaju kao poseban problem i dodatno opterećenje u obavljanju posla. Tumače ga kao „nekonzistentno“ ponašanje njihovih neposredno nadređenih rukovodilaca čime se stvara konfuzija što je u suštini veliki generator stresa pripadnika ove službe.

Kao dodatni faktor stresogenog opterećenja pokazala se i svakodnevna radna rutina (prozivka, prebrojavanje, javljanje o ulasku i izlasku osuđenika, obaveštavanje o kretanju zatvorenika u krugu zatvora, pozivanje na obroke, prijem novih osuđenika, otpuštanje sa izdržavanja kazne, pretresanje osuđenih i posetilaca, pretresanje paketa, prijem, kontrola i podela pošte, terapije...) nametnuta zatvorskim režimom života koja je sama po sebi zatvarala mogućnosti za eventualne inovacije, makar i najmanje, jednostavne promene (Fatić, 1995). Pravila službe su u principu jasna i usklađena su sa Zakonom o izvršenju krivičnih sankcija, a detaljna uputstva su data Propisima za vršenje službe obezbeđenja i procedurama rada za pojedine

radne zadatke kojih se moraju pridržavati u toku svakodnevnih aktivnosti (Bošković, 2002).

Iz navedenog se može formirati slika o poslu kojim se bave pripadnici ove formacije kao i o problemima sa kojima se susreću neposredno u praksi. Zatvorsko osoblje čine i ostale navedene civilne službe od kojih je Služba za tretman prva. O ovoj službi će biti reči u posebnom delu rada, a o ostalim zaposlenima koji su takođe u direktnom kontaktu u radu sa osuđenima, nema detaljnijih savremenih studija i istraživanja, što, takođe, govori u prilog tezi o marginalizovanosti zatvorskih ustanova kao poslednjih u liniji: policija, sudstvo, izvršenje kazni (zatvori).

Uloga Službe za obezbeđenje u sprečavanju širenja Covid-19

Za optimalan rad svih penalnih ustanova na području Republike Srbije neophodno je angažovanje svih službi koje postoje u zavodima. To se odnosi pre svega na svakodnevne redovne aktivnosti koje su predviđene Pravilnikom o kućnom redu u Okržnim zatvorima i Kazneno popravnim zavodima. Međutim, u vanrednim uslovima kakva je pandemija virusa Covid—19 te aktivnosti su daleko veće i složenije. Pre svega treba istaći značaj Službe za obezbeđenje u doslednoj primeni svih donetih procedura koje su u skladu sa preporukama Kriznog štaba za suzbijanje pandemije Covid-19.

Služba za obezbeđenje, kao jedinstvena formacija Uprave, stara se o bezbednosti ljudi i imovine u zavodu, sprovodi osuđena i pritvorena lica, učestvuje u utvrđivanju i sprovođenju programa postupanja prema osuđenom i obavlja druge poslove određene zakonom. Služba za obezbeđenje sprovodi osuđena i pritvorena lica u službenim vozilima koja su opremljena uređajem za davanje posebnih svetlosnih i zvučnih signala. Služba za obezbeđenje sprovodi pripreme i plan za delovanje u vanrednim situacijama ili u vreme vanrednog stanja (Zakon o izvršenju krivičnih sankcija, 2014,30).

Iz navedenog jasno se vidi da Služba za obezbeđenje ima širok delokrug zakonom regulisanih aktivnosti, ali pandemija Covid-19 i sprečavanje njegovog širenja u penalnim ustanovama je sigurno nov izazov s kojim služba mora da se suoči. U svojim aktivnosti tesno je povezana i sa drugim službama u zavodu, a posebno sa Zdravstvenom službom. Imajući u vidu da u penalnim ustanovama boravi veliki broj lica lišenih slobode, ali i

zaposlenih lica, jasno je da je rizik pojave virusa Covid-19 u takvim ustanova veoma veliki i da može imati nesagledive negativne posledice.

Kao jedna od preventivnih mera jeste svakodnevno merenje telesne temperature svih lica koja dolaze u ustanovu, bez obzira da li se radi o zaposlenim licima, licima koja se privode u ustanovu ili dolaze na izdržavanje kazne zatvora. Takođe, redovna kontrola se vrši i na licima koja po bilo kom osnovu dolaze u ustanovu (advokati, sudski veštaci, posetioci osuđenim i pritvorenim licima, licima koja dostavljaju robu za potrebe zatvora i slično). Svim licima kojima se utvrdi povišena temperatura ne dozvoljava se ulazak u ustanovu, nego se upućuju na adekvatan lekarski tretman.

Pored merenja telesne temperature neophodna je i kontrola korištenja zaštitne opreme, pre svega zaštitnih maski, gumenih rukavica, vizira i slično. Dosledno sprovođenje svih ovih mera kontroliše Služba za obezbeđenje koja je uvek prisutna u penalnim ustanovama.

Veliki problem u kontroli širenja zaraze virusom predstavljaju lica koja dolaze u penalnu ustanovu i koja mogu sa slobode doći zaraženi i tako zaraziti ostala lica lišena slobode. Kao mera sprečavanja ove vrste širenja zaraze uveden je karantin za sva novoprimljena lica, a smeštaj novoprimljenih lica organizuje i kontroliše Služba za obezbeđenje. Pored merenja telesne temperature, sva novoprimljena lica pregleda zatvorski lekar po prijemu i dalje prati njihovo zdravstveno stanje. Nakon provedenog zakonom predviđenog vremena u odvojenim prijemnim prostorijama, a pod uslovom da nisu imali simptome koji upućuju na Covid-19, lica lišena slobode se smeštaju u prostorije u kojima već borave ranije primljena lica lišena slobode.

Takođe, veliki rizik od prenošenja Covid-19 u penalnim ustanovama na lica koja tu borave imaju i sami zaposleni. Da bi se ovaj rizik smanjio na najmanju moguću meru primenjuju se sve zaštitne mere, a pre svega neprestano nošenje zaštitne opreme koja se sastoji od zaštitnih maski, rukavica i vizira, kao i stalno korištenje dezinfekcionih sredstava.

U svojim redovnim aktivnostima Služba za obezbeđenje sprovodi lica lišena slobode i van ustanove, a pre svega u sudove, bolnice, rekonstrukcije događaja i slično. Jasno je da tokom ovih aktivnosti pripadnici Službe za obezbeđenje, kao i lica lišena slobode dolaze u neposredne kontakte sa trećim licima (Bobić, 2012). Ovde je neophodno uvesti maksimalne mere

opreza i doslednu primenu propisanih procedura kako ne bi došli u kontakt sa virusom, a samim tim zaraziti se i zarazu preneti u penalnu ustanovu.

U cilju sprečavanja širenja zaraze u penalnim uslovima Služba za obezbeđenje dosledno sprovodi i mere održavanje higijene u ustanovi, a pre svega akcenat se stavlja na redovnom čišćenju i održavanju prostorija uz optimalno korišćenje dezinfekcionih sredstava kojih ima u dovoljnim količinama.

Osuđena i pritvorena lica za vreme boravka u penalnim ustanovama imaju pravo na posetu porodice i rodbine (Bobić, 2012). Za vreme posete koju organizuje i kontroliše Služba za obezbeđenje obavezno je da svi posetioci imaju zaštitnu opremu, a osuđenim licima koje pripadnici službe privode u posetnu salu zaštitnu opremu u vidu maski, rukavica i vizira, pripadnici Službe za obezbeđenje i ujedno kontrolišu da je za vreme posete lica koriste. Posle posete, kao i pre ulaska u salu lica lišena slobode i posetioci moraju da izvrše dezinfekciju ruku.

U cilju smanjenja deprivacije heteroseksualnih odnosa osuđena lica imaju pravo da sa bračnim drugom ili bliskom osobom provedu jednom u dva meseca tri sata u posebnoj prostoriji. Kako bi se ovo zakonsko pravo osuđena lica ostvarili preduzete su preventivne mere sprečavanja širenja Covid-19 u penalnim ustanovama. Pored svih napred navedenih mera čiju primenu kontroliše Služba za obezbeđenje uvedena je i mere da posetioci za ovu vrstu poseta moraju imati i negativan PCR test ne stariji od 72 sata.

Sve gore navedeno predstavlja izuzetno veliku obavezu i odgovornost Službe za obezbeđenje u doslednoj primeni zaštite od prenošenja Covid-19 i sprečavanju ulaska virusa u penalne ustanove.

Zaključak

Služba za obezbeđenje je uniformisana i naoružana formacija čiji je osnovni zadatak da se brine o bezbednosti lica i imovine koja se po bilo kom osnovu nalaze u ustanovi. Pored ovih osnovni obaveza obavlja i druge poslove koji su u okviru pozitivnih zakonskih propisa za vršenje službe.

U sprečavanju širenja Covid-19 u penalnim uslovima veliku ulogu ima Služba za obezbeđenje koja svojim preventivnim delovanjem, u skladu sa preporukama Kriznog štaba, sprečava ulazak zaraženih pritvorenih, osuđenih i prekršajno kažnjenih lica u krug zatvora. Ujedno, vrši se i adekvatna kontrola ulaska svih zaposlenih lica koja imaju simptome zaraze kako virus

ne bi preneli licima lišenim slobode. Jedna od preventivnih mera jeste svakodnevno merenje telesne temperature svih lica koja dolaze u ustanovu. Veliki problem u kontroli širenja zaraze virusom predstavljaju lica koja dolaze u penalnu ustanovu i koja mogu sa slobode doći zaraženi i tako zaraziti ostala lica lišena slobode. Kao mera sprečavanja ove vrste širenja zaraze uveden je karantin za sva novoprimljena lica, a smeštaj novoprimljenih lica organizuje i kontroliše Služba za obezbeđenje. Veliki rizik od prenošenja Covid-19 u penalnim ustanovama na lica koja tu borave imaju i sami zaposleni. Da bi se ovaj rizik smanjio na najmanju moguću meru primenjuju se sve zaštitne mere, a pre svega neprestano nošenje zaštitne opreme koja se sastoji od zaštitnih maski, rukavica i vizira, kao i stalno korišćenje dezinfekcionih sredstava.

Literatura:

- Bobić, A.,(2012). *Društvene promene i zatvorska zajednica*, Panos, Matica srpska, Novi Sad.
- Bobić, A., (2007). *Primena menadžmenta ljudskih resursa u radu sa osuđenim licima u Okružnom zatvoru u Novom Sadu*, magistarska teza, F@M, Novi Sad.
- Bošković, M., (2002). *Kriminologija s penologijom*, II deo (socijalna patologija), Novi Sad.
- Fatić, A., (1995). *Kazna kao metafora*, Beograd.
- Radovanović, D., (1992). *Čovek i zatvor*, Prometej, Institut za sociološka i kriminološka istraživanja, Beograd.
- .Stambolović, V., (2005). *Zatvori i zdravlje*, Beograd.
- Zakon o izvršenju krivičnih sankcija, („Sl.glasnik RS“, br.55/2014).
- Evropska zatvorska pravila, (2003). Evropska konvencija o zaštiti ljudskih prava, Savet Evrope, Beograd.

МЕНАЏМЕНТ ПОСЛОВНИХ КОМУНИКАЦИЈА У АМБИЈЕНТУ ПАНДЕМИЈЕ КОРОНА ВИРУСА – НЕВЕРБАЛНА КОМУНИКАЦИЈА И ВИДЕО- КОНФЕРЕНЦИЈЕ

Др Ивана Иконић,

Висока школа струковних студија за менаџмент и пословне
комуникације Нови Сад, Република Србија
ikonici.mpk@gmail.com

Апстракт: *Када је 6. марта 2020. године у Србији забележен први случај заражавања корона вирусом, живот је кренуо у сасвим неочекиваном правцу. Послови у јавном и приватном сектору од тада трпе велик притисак и то се наставља и кроз трећи талас пандемије. Амбијент дигиталног пословања за многе бизнисе је једино могуће решење. Нови тренд рада од куће постао је ново нормално. Захваљујући савременим информационим технологијама, посебно дигиталним апликацијама за конференцијске састанке, запослени превазилазе просторне и временске баријере. Вербална, а посебно невербална комуникација је у кризној ситуацији значењски закинута. Неопходно је да се запослени упознају са новим правилима рада и комуницирања у дигиталном свету, како не би слали двосмислене или погрешне поруке клијентима или сарадницима. Овај рад ће дати кратак увид у изазове и пружиће корисне савете за што продуктивнију и успешнију невербалну комуникацију током рада на дигиталним комуникацијским платформама.*

Кључне речи: *бизнис, пандемија корона вируса, видео-конференције, невербална комуникација, пословни бонтон*

Увод

Са појавом пандемије корона вируса, сва предузећа су глобално, без обзира на величину и врсту делатности ушла у режим кризне комуникације. То је проузроковало нове услове рада и нова правила пословања. Неминован је излазак из зоне комфора, бришу се границе између офлајн и онлајн пословања. Потреба за одржавањем социјалне дистанце и за дигиталним комуницирањем заменила је канцеларијски простор⁷ кућним⁸ и наметнула тренд коришћења дигиталних алата за медијску промоцију (Иконић и Милић: 2020), али и организовање виртуелних састанака, без којих би, извесно, посао претрпео велику штету. Нема више изговора чак ни за генерацијски отпор према савременим технологијама, јер крајње поједностављена употреба не захтева никаквог дигиталног експерта, напротив⁹.

Комуникација¹⁰ је у виртуелном свету двосмерна захваљујући камерама и микрофонима. Сваки рачунар, лаптоп, паметни телефон и сви дигитални геџети их поседују. Ипак, још увек технички није могуће у етар послати нпр. топлину и поверење додира (Nobile, 2020), мирис и укус који изазивају или евоцирају пријатне емоције или сећања. То

⁷ Хумористичко-сатирички серијал *Државни посао* је у епизоди „Прва линија одбране” на шаљив начин проблематизовао (не)могуће услове рада архиваторског одељења у амбијенту пандемије корона вируса (Prva linija odbrane, 2020).

⁸ Познато је да организација распореда намештаја у учионицама може бити дестимулишући фактор за радну атмосферу. Тако нпр. столови распоређени по редовима и колонама, подсећају на погоне за производњу обуће или одеће. Они стварају код ученика утисак дисциплине и неслободе кретања (Mohan, 2005: 9). Исто се може приметити и код распореда столова у канцеларијама. Рад од куће са бенефитом уређења радног простора по сопственим потребама и укусу током пандемије глобално је наишао на позитиван пријем код запослених.

⁹ На пример, приликом коришћења Зум апликације за видео састанке (Zoom) довољно је да вам на мејл адресу стигне позив за састанак, без потребе да се претходно региструјете. Довољно је да пре почетка само кликнете на линк за улазак на састанак. Бесплатан пакет нуди могућност нпр. неограниченог састанка 1 на 1 или временски ограниченог конференцијског састанка са до 100 људи у трајању до 40 минута. Уколико имате потребу за временски неограниченим састанцима или састанцима са већим бројем људи истовремено, постоје додатни пакети који се наплаћују (Pro, Business, Enterprise), као и друге апликације за састанке.

¹⁰ Комуниколози упозоравају да се недостатак комуникацијских вештина негативно одражава на укупну социјалну компетентност појединца. То за последицу има да он не уме да се оптимално снађе у сопственом окружењу. Тренд опадања комуникацијских способности расте када се социјална интеракција пресели у дигиталну сферу (Adler, 2013: 35–76).

далекосежно утиче на људску психу¹¹ у амбијенту короне. Очекује се и да ће мањак невербалне комуникације тек показати последице у наредним деценијама.

Због медијског контекста учесници своју вербалну, а посебно невербалну комуникацију треба да ускладе са новонасталим околностима. Будући да је комуникација ограничена на оно што види камера, а не људско око, научне чињенице о функционисању комуникацијског процеса све више добијају на важности. Зато се примењује Мехрабијаново правило, по којем најмањи део комуникацијског искуства произилази из изговорених речи, свега 7%. Тон гласа доприноси са око 38%, док 55% комуникацијског значења потиче од говора нашег тела (Vixler & Dugan, 2001: 55). Зато ћемо у овом раду покушати да укажемо на изазове и пружимо корисне савете за што продуктивнију и успешнију невербалну комуникацију током рада на дигиталним комуникацијским платформама¹².

Апликације за веб-састанке¹³ се користе у хитним случајевима, када се изазови у пословању не могу регулисати нити превазићи на било који други начин. Када се размишља о видео-конференцијама, треба их третирати као својеврсне перформансе у којима се учесници понашају и комуницирају према одређеним правилима. Она су обавезујућа за све и

¹¹ Медицински стручњаци истичу да се након извесног времена коришћења видео-конференција и свих предности које оне нуде „људи осећају све незадовољније, све више исцрпљено и некако фрустрирано, неиспуњено” (Macedo, 2020), јер није задовољена суштинска потреба за блискошћу.

¹² Интересовање за ову тему произишло је из личног искуства коришћења Зум апликације у професионалне сврхе. На Осмом националном научном скупу са међународним учешћем Балкан Арт Форум 2020 одржаном октобра 2020. године путем Зума, представници академске заједнице Србије показали су да је овакав пројекат могуће спровести онлајн. У техничком смислу све је перфектно функционисало, захваљујући организаторима из Ниша, али је мене заинтересовало да пратим понашање учесника и оно што су несвесно показивали пред камерама и невербално комуницирали са аудиторijумом. Редизајниран снимак конференције може се погледати путем линка:

https://www.facebook.com/watch/live/?v=466913354282041&ref=watch_permalink.

¹³ Данас постоји неколико онлајн платформи за конференцијску комуникацију попут: Зума (Zoom), Гугл хендаута (Google Hangouts), Мајкрософт тимса (Microsoft Teams), Скајпа (Skype), итд. Од свих ових апликација, највећу и вртоглаву популарност стекао је Зум у доба пандемије, о чему сведочи податак да се број корисника Зума „са 10 милиона дневно у децембру [2019] попео на 200 милиона у марту [2020]. Цена његових акција порасла је за 80% на годишњем нивоу, што компанији даје тржишну вредност од 35 милијарди долара” (Lev-Ram, 2020).

добрим делом почивају на познатим правилима организације пословних састанака.

Пре почетка састанка треба предупредити евентуално заказивање технике и тако обезбедити коректан аудитивни и визуелни пренос. Треба проверити подешеност камере и микрофона, снагу интернет везе, подесити адекватно осветљење (сести наспрам прозора, а не да је прозор иза леђа) или упалити додатно, вештачко осветљење, посебно за састанак у вечерњим сатима. Састанак и пријава треба да се обаве у предвиђено време чиме су испуњена правила управљања временом. Даље, сваки запослени је и у кућном амбијенту представник фирме за коју ради. И на виртуелном састанку од свих учесника се очекује професионално понашање. Зато се треба постарати да се из куће не пошаље слика због које ће зажалити и запослени и фирма и која је на било који начин компромитујућа. Други састанак не може поправити лош утисак са првог.

Платформе за виртуелне конференције имају могућност снимања¹⁴. Пожељно је и неопходно да учесници пре почетка буду обавештени да ће се састанак снимати, што чини модератор или вођа састанка. Учесници морају да дају пристанак да их камере снимају и да се снимци јавно објаве. Да би се остварила пријатна радна атмосфера, тимски рад и створио утисак добре воље и поверења, модератор на почетку поздравља учеснике и гестом махања руком (уместо руковања), при чему му остали могу отпоздравити. Даље, пожељно је да сви учесници у интеракцији укључе камере¹⁵ и да виртуелно присуствују

¹⁴ Снимањем састанака добија се трајан дигиталан видео запис. То може бити материјал који ће послужити као видео записник или подсетник учесницима, али га може користити и сектор за људске ресурсе као доказ о понашању појединих учесника, посебно њиховој невербалној комуникацији (неадекватни покрети главом, очима, гестикулација, држање тела итд.).

¹⁵ Данас се видео-конференцијске платформе користе и у онлајн настави на свим нивоима образовања у Србији, наставним и ваннаставним активностима. Како би интеракција са ђацима/студентима успела, пожељно је да камере буду укључене током наставног процеса. Потребно је постићи заједнички договор на нивоу групе. Оправдане разлоге за супротно треба уважити. Предавачи на овај начин одржавају највиши степен интерактивности. Пракса бележи и негативне примере. Током предавања ученици/студенти се служе лукавством да би испоштовали процедуру обавезног присуства на предавању тако што искључе камеру и звучник, а баве се нечим другим. Предавач то може да провери тако што ће одређеном учеснику поставити неко конкретно питање. Кад је реч о конференцијама, све чешће се свим

састанку. Лошија је варијанта да учесник постави само профилну слику, а невербално је још ригидније да екран остане затамњен и да на њему стоји само учесничково име. У последњем случају остали учесници су закинути за читав контекст невербалних значења. Уз то, када су камере све време укључене, постоји више комуникацијских елемената да се интеракција оствари и да се добије успешан фидбек, док се смањује могућност за настајак шума у комуникационом каналу. Чак и када видимо на снимку учесника током састанка, осујећени смо за невербалну комуникацију највећег дела тела саговорника. Видимо у најбољем случају 1/3, најчешће 1/4 саговорничковог тела, па се доживљај своди на главу, врат, рамена и гестикулацију рукама. Зато је пожељно да се учесник у видео-комуникацији одмакне од камере, да се не догоди неприродна ситуација у којој глава саговорника не може да „стане” у екран. Тиме се осујећује могућност да због досаде или неслагања са изреченим на лицима слушалаца у крупном плану осване нежељена фацијална експресија или проблематична микрореакција – смејуљење, превртање очима, прављење непримерених гестова, итд.¹⁶ Нека што већи део тела буде доступан и видљив, а држање буде природно и „отворено”, на пример, без прекрштених руку или погуреног седења, тако да наликује оном који и иначе запослени има у канцеларији. Вртење на столици, заваљено седење које подсећа на излежавање на каучу, не улива поверење и сигнал је да вам је досадно. Пословни бонтон није толико строг у приликама пандемије, али за пиџаму, немарну фризуру и нестилизовану браду нема оправдања. Треба се суздржати од коришћења мобилног телефона и типкања порука, претходно утишати звучна обавештења као када присуствујете правом састанку, не одговарати на имејлове током састанка и слично. Посебно је ружно ако камера сними учесника видео-састанка како обавља своје рутинске обавезе, на пример није пристојно јести, бавити се поспремањем стола, листањем необавезне литературе и сл. Све то

учесницима деле микро-анкете којима се проверава право присуство пријављених учесника. Резултати анкета су видљиви свима и одмах.

¹⁶ Да бисмо донели што веродостојније закључке о запосленом на основу понашања, експерти невербалне комуникације предлажу да појединца треба посматрати у контексту укупног процеса комуникације. Тој процени може да помогне и добро познавање његове вербалне и невербалне комуникације од раније (Knapp & Hall, 2010: 10–18).

говори о вама. Показује да не поштујете своје саговорнике и да сте у крајњу руку непристојни¹⁷.

Ако је из здравствених разлога говорник током конференцијског састанка принуђен да користи маску¹⁸ тиме је изазов за успешну невербалну комуникацију још већи. Маска скрива највећи део лица, а то је главни објекат за тумачење сложених микроекспресија када су емоције, искреност, поузданост и добре намере у питању. Од читаве физиономије лица за коју смо закинути (брада, уста, зуби, образи, нос) фокус је на очима, обрвама и челу. Не можемо увек да одгонетнемо да ли се неко искрено или лажно осмехује, да ли зева током састанка или се не слаже са изреченим итд. Ипак, када је тумачење осмеха под маском у питању, треба се загледати у очи. Код искреног осмеха на спољњим угловима очију настају набори, јер је то она микроекспресија за коју се каже „смеје се очима”. Даље, говорник због маске може лошије да се чује, да говори брже или спорије од уобичајеног темпа, да буде неразговетан, да се задише и почне да се зноји. Код слушалаца то ствара непријатан утисак и изазива неповерење.

Даље, коришћење камере ствара код одређених људи поприличан отпор и најчешће је психолошке природе. Током онлајн конференцијске интеракције говорник има још један изазов пред собом. По први пут има прилику да све време док говори види и себе на екрану, као у огледалу. Та технолошка новина може да закомпликује већ ионако компликовану комуникацијску схему. Говорник док прича врши сопствену евалуацију изреченог, али и сопствене невербалне комуникације. То може да буде подстицајно, али и да лоше утиче на говорника који, док говори, процењује своју тоалету, шминку, фризуру, позадину, уместо да се концентрише на ток својих мисли. У противном, шаље се порука о расејаности и непоузданости. Уместо себе на екрану, треба гледати у камеру, јер ће слушаоци тако имати утисак да се говорник обраћа сваком понаособ. Уколико се у току састанка користе белешке или презентација као илустрација треба водити рачуна о

¹⁷ Уз све предности, када је визуелни моменат невербалне комуникације у питању, многи детаљи остаће недоступни. Камера неће забележити да ли сте, евентуално, док вам се претпостављени обраћао ноге прекрстили у знак неслагања, или много блажи пример, камера не види да ли док седите на састанку, у ствари седите у шортсу.

¹⁸ Коришћење визира или провидне маске је корисно уколико је међу учесницима видео-састанка глува или наглува особа.

контакту очима и интеракцији са учесницима. Недопустиво је да се извештавање сведе на просто ишчитавање.

У помоћ вербалној комуникацији током видео-конференције долази невербална. Висина и тон гласа не смеју успавати слушаоце, али то не значи да микрофонију и сметње у квалитету звука треба надвладати викањем. Тон гласа треба да буде уједначен и стабилан током целог излагања, а гласовној мелодији доприноси и обраћање уз благи осмех. На тај начин говорник стиче кредибилитет и делује компетентно. Без укључених микрофона слушалаца, говорник је додатно осујећен и за спонтане коментаре и узвике учесника типа: браво!, то!, аха! јооој! не слажем се! итд. Такву врсту коментара може само да наслути кроз виртуелну комуникацију када слушаоци шаљу палац на горе или палац на доле¹⁹ или коришћењем емотикона (Lazić, 2014), што комуникацијски процес додатно усложњава. Док не дође ред на следећег говорника да се укључи у дискусију, учесник треба да испоштује своје претходнике, тако што ће их слушати пажљиво и са занимањем.

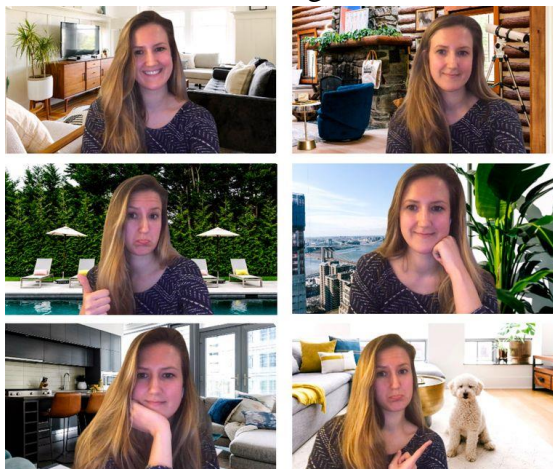
Значајна новина када је рад од куће у питању је да запослени путем камере током конференцијских укључења, по први пут са послодавцем и осталим колегама дели амбијент свог дома, иако их није позвао у посету, на ручак или вечеру. Са њима дели много више невербалних појединости о себи него што је то била досадашња пракса. Детаљи ентеријера, невербална комуникација бојама у јавном наступу утичу на перцепцију говорника током комуникационог процеса²⁰ јер откривају

¹⁹ Невербална комуникација је културолошки детерминисана. Зато треба бити обазрив када се невербални елементи интерпретирају на основу сопственог културног обрасца. Познавањем културолошких разлика избегавају се неспоразуми и погрешни закључци у пословној комуникацији. Ова врста предзнања је неопходна и када су конференцијски видео-позиви у питању (Bovée & Thill, 2012: 62–86).

²⁰ Зато је битно које боје преовлађују на позадини током видео-позива, као и које боје доминирају у гардероби комуникатора. Новинарство, односи с јавношћу, маркетинг одавно користе знања из области хроматике, наука о бојама, како би што боље комуницирали, односно пласирали производе у медијском окружењу. Најподстицајнија боја је црвена, која означава активност, борбеност, радост, револуцију, страст; плава којој ниједна култура не придаје изразито негативно значење, а која се везује за врлину, правду, духовност, истину, верност, итд. Универзална значења имају и ахроматске боје – бела за чистоту, чедност, мудрост, лојалност, правду и црна за жалост у западној култури или срећу и берићет у афричким племенима, као и за тајанственост моћ, понижење, отменост, итд. (Mirkov, 2012).

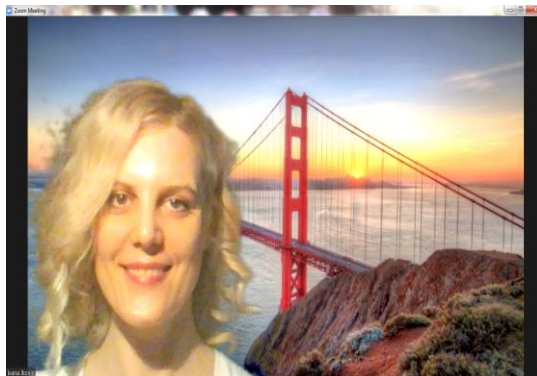
његов идентитет, емоције и својеврсну филозофију живота. Зато су пословни људи, пре укључења, почели да размишљају о погодној позадини за састанак. Најчешће се прича своди на минимализам. Бирају се мирни, визуелно неутрални и уредни делови домова, празни бели зидови или са сликама и собним цвећем у позадини, углови без намештаја, или пак кућне библиотеке као потврда кредибилитета и ауторитета. Разлог више лежи у чињеници да хакери могу да шпијунирају софтвере веб-платформи и злоупотребе податке корисника и на међународном нивоу. Не својом кривицом, свако, од извршних директора великих корпорација, владиних министара, до врхунских научника може постати жртва сајбер-криминала (Austin, 2020). Платформе за конференцијску комуникацију каква је Зум нуди стандардну опцију бирања и подешавања виртуелне позадине, нпр. постави се слика моста Голден гејт, док Скајп и Мајкрософт тимс обезбеђује „замагљење” позадине и говорникова глава је у првом плану. Супротно наведеном, визуелно допадљива позадина учесницима може да скрене пажњу и да буде интересантнија и инспиративнија од говорниковог експозеа.

Слика 1: Kelly Corbett. (March 19, 2020) Dress Up Your Home on Video Calls With These Chic Backgrounds From West Elm



Извор: <https://www.housebeautiful.com/design-inspiration/a31787468/west-elm-video-call-backgrounds/>

Слика 2: Позадина за Зум конференцију Golden Gate Bridge



Како би се избегла какофонија, лош квалитет звука и добио одговарајући аудио-фидбек, током састанка је пожељно да говорников микрофон буде активан, док су осталим учесницима микрофони искључени (mute) и по потреби се појединачно активирају. Јасно је да у оваквим условима комуникације, говорник постаје супериорнији, јер учествује и у вербалној и у невербалној комуникацији, док је за слушаоце резервисана доминантно невербална комуникација. Уколико неко има питање може да подигне руку и тако свима стави до знања да жели да добије реч, уместо да прекида говорника. Зум платформа има опцију „Raise Hand” – подигни руку. Такође, учесник састанка може да напише поруку у сегменту предвиђеном за разговор, тзв. четовање (chat) или у одељку „Питања и одговори”, тј. Q&A. Тако ће говорник видети да је добио питање од одређеног учесника и одлучити да ли ће на њега да одговори у току или након експозеа. Питања у овом случају не приказују никакву невербалну комуникацију, јер саговорници не преносе своје емоције уз питање, осим уколико их баш не вербализују. И поред најбоље припреме, рад од куће има бројне изазове. Током короне многи обављају своје послове од куће и по први пут раде у друштву своје деце. Слика коју прилажемо настала је три године пре короне, тачније, 10. марта 2017, али је одличан пример за рад у кућним условима. Она показује шта се догодило професору Роберту Келију, америчком политичком аналитичару, док је из своје куће уживо извештавао за Би-Би-Си вести (*BBC News*). Интервју је кренуо у неочекиваном правцу када су у радни кабинет улетела његова деца – четворогодишња ћерка и деветомесечни син у ходалици. Иако је

ситуација била неочекивана, непријатна и непрофесионална за Келија, он је наставио дијалог чак и када је његова жена уз дечије негодовање и плач покушала да децу удаљи. Није му пошло за руком да ћерку левом руком удаљи од камере у смеру дечије полице са књигама, повремено је склапао очи и затварао уста у знак дубоког стида, што је и вербализовао неколико пута упућујући извињење водитељу и гледаоцима, али је успео да дебакл заврши смирено и са осмехом. Снимак је неочекивано постао планетарно виралан.

Слика 3: Children interrupt BBC News interview – BBC News.
(March 10, 2017).



Извор: <https://www.youtube.com/watch?v=Mh4f9AYRCZY>

Закључак

Пандемија корона вируса биће окончана тек проналаском вакцине. Уз медицинске, друштвени, политички и финансијски догађаји значајно ће утицати у наредним годинама и на бизнис. Поред вакцине, мораће се радити и на креирању нових и усавршавању постојећих алата погодних за пословање на изазовном тржишту рада. Да би се послови сачували, запослени ће морати да се прилагођавају раду од куће и да све више своје пословање везују за виртуелни амбијент. Зато комуникацијске вештине, установљена правила виртуелне, како вербалне, а посебно невербалне комуникације, треба што пре усвојити и демонстрирати и током видео-конференцијских састанака. Тако ће се повећати радна продуктивност, ангажовање, морал и тимски рад, а смањиће се степен анксиозности, предупредиће се неспоразуми и погрешни закључци који

воде у конфликте. Од запосленог се бескомпромисно очекује да поседује ову врсту кључних комуникацијских компетенција.

Литература:

Adler, E. (2013). *Socijalne veštine: ključni factor: socijalne kompetencije: kako optimalno biti sa sobom i sa drugima u današnjem svetu*. Novi Sad: Psihopolis institut, 35–76.

Austin, P. L. (2020). Stay In Touch With Zoom Alternatives. *TIME Magazine*, 195 (15/16), 15.

<http://search.ebscohost.com.proxy.kobson.nb.rs:2048/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=142751859&site=eds-live>

Biler, S. & Dugan, L. S. (2001). *5 Steps to Professional Presence*, Avon: Adams Media Corporation.

Bovée, C. L. & Thill, J. V. (2012). *Suvremena poslovna komunikacija*, Zagreb: Mate, 62–86.

DRŽAVNI POSAO [HQ] - Ep.1398: Prva linija odbrane (04.06.2020.) <https://www.youtube.com/watch?v=auybOqwvyxs> (7. novembar 2020)

Children interrupt BBC News interview - BBC News <https://www.youtube.com/watch?v=Mh4f9AYRCZY>

Иконић, И. и Милић, Д. (2020). „Медијска промоција предузетништва у функцији одрживог привредног развоја у време пандемије COVID-19”. *Медијска промоција предузетништва у функцији одрживог привредног развоја*. Нови Сад: Висока школа струковних студија за менаџмент и пословне комуникације, 3–34.

Corbett, K. (2020). Dress Up Your Home on Video Calls With These Chic Backgrounds From West Elm. (March 19, 2020) <https://www.housebeautiful.com/design-inspiration/a31787468/west-elm-video-call-backgrounds/> (6. novembar 2020)

Knapp, M. L. & Hall J. A. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*, Jastrebarsko: Naklada Slap, 10–18.

Lazić, B. (2014). Znakovne zamene za neverbalno komuniciranje u pisanoj virtuelnoj komunikaciji, *CM : Communication Management Quarterly: Časopis za upravljanje komuniciranjem* 31 (2014) 23–38.

Lev-Ram, M. (2020). How Zoom Zoomed. *Fortune*, 181(5), 70–73.

<http://search.ebscohost.com.proxy.kobson.nb.rs:2048/login.aspx?direct=true&db=f5h&AN=144328248&site=eds-live> (1. novembar 2020)

- Mirkov, L. (2012) Neverbalna komunikacija bojama u javnom nastupu. *CM: Communication Management Quarterly: časopis za upravljanje komuniciranjem* 25 (2012) 125–142. <https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/1452-7405/2012/1452-74051225125M.pdf> (3. novembar 2020)
- Monahan, T. (2005). *Globalization, Technological Change, and Public Education*. New York: Routledge.
- Macedo, G. (2020). Will “Video kill the Radiostar” or is zooming just a pandemic transient Hype? Some cautionary notes. In *Digestive and Liver Disease*. October 2020 52(10):1102-1103. DOI: 10.1016/j.dld.2020.07.009. [https://www.dldjournalonline.com/article/S1590-8658\(20\)30341-8/fulltext](https://www.dldjournalonline.com/article/S1590-8658(20)30341-8/fulltext) (5. novembar 2020)
- Nobilo, B. (2020) Coronavirus has stolen our most meaningful ways to connect <https://edition.cnn.com/interactive/2020/06/world/coronavirus-body-language-wellness/> (3. novembar 2020)
- Осми национални научни скуп са међународним учешћем Балкан Арт Форум 2020
https://www.facebook.com/watch/live/?v=466913354282041&ref=watch_permalink (4. novembar 2020)

DIGITALNO BANKARSTVO U SADAŠNJIM OTEŽANIM USLOVIMA POSLOVANJA

Dr Miroslav Milosavljević,

Visoka škola za uslužni biznis, Istočno Sarajevo-Sokolac, Bosna i
Hercegovina

MSc Isidora Milošević,

Visoka poslovna škola strukovnih studija, Novi Sad, Republika Srbija

Dr Jelena Milosavljević Nikov,

“Vojvođanska banka” ad, Novi Sad, Republika Srbija

Apstrakt: *Cilj istraživanja je da se izučí bankarsko poslovanje u uslovima pandemije Covid 19, kada je ova infekcijska bolest dostigla globalne razmere, kao i da se doprinese potpunijem i celovitijem sagledavanju određenih pravnih i ekonomskih pitanja koja se mogu postaviti u vezi sa tendencijom sve veće uloge banaka u našem privrednom i ekonomskom sistemu i eventualno predloži poboljšanje pojedinih poslovnih rešenja. Autori nastoje da dokažu, koristeći normativni i uporednopravni metod, da banke imaju značajnu ulogu u privrednom sistemu svake zemlje, kao i u Republici Srbiji, te da je neophodno poštovati u svetu dokazana iskustva u oblasti bankarskog poslovanja u vanrednim uslovima koja su zasnovana na savremenoj koncepciji.*

Ključne reči: *pandemija, savremeno bankarstvo, digitalizacija, tehnologija, konkurencija klijenti, racionalizacija.*

Uvod

Banke se nalaze u centru pažnje i interesovanja duži niz godina naše i svetske poslovne prakse, ekonomske, privredne i pravne nauke zbog velikog značaja koji imaju u privrednom sistemu država sa tržišnim privređivanjem, kao i zbog toga što se, na osnovu bankarskih poslova, ostvaruju javni i privatni interesi, naročito prilikom poslovanja u vanrednim okolnostima.

Poslovanje privrednih subjekata i ustanova, kao i život građana, neraskidivo su povezani sa bankama, tako što im banke, po potrebi, obezbeđuju finansiranje putem kredita, obavljaju im platni promet i dr. (Hadžić, 2013, str. 2).

U Republici Srbiji se interesovanje za poslovanje banaka aktuelizovalo posle promena u našem privrednom i političkom sistemu, koje su počele osamdesetih godina prošlog veka, donošenjem: Zakona o preduzećima²¹, Zakona o bankama i drugim finansijskim organizacijama²², Zakona o bankama²³ (koji su prestali da važe), kao i kasnijim usvajanjem novih propisa iz oblasti bankarstva sa kojima se nastavlja i proširuje uvođenje tržišnih principa u poslovanje banaka, što je dovelo do nove pozicije i uloge banaka u našem privrednom i političkom sistemu.

Period savremenog bankarstva

Sadašnji trenutak u bankarstvu može se oceniti kao period savremenog bankarstva u uslovima pandemije usled Covid 19 i specifičnih uslova poslovanja.

Savremeno bankarstvo podrazumeva uvođenje najnovijih metoda i vrhunske tehnologije u poslovanje. Jedna od novina jeste i digitalno bankarstvo ili kako se još naziva elektronsko bankarstvo.

Na potrebu uvođenja savremenog digitalnog bankarstva uticalo je nekoliko faktora i to: nove tehnologije, cenovna konkurencija na bankarskom tržištu, potreba za rastom profitabilnosti, sve veći zahtevi klijenata, kao i promena u međunarodnoj regulativi i potreba sa njenom usaglašenošću (Vunjak et.al., 2006, str. 273). Poseban razlog za intenzivnu primenu digitalnog bankarstva

²¹Zakon je objavljen u *Sl. listu SFRJ*, br. 77/88 (u daljem tekstu: ZOP).

²² Objavljen u *Sl. listu SFRJ*, br. 10/89, 40/89, 87/89, 18/90, 72/90 i 79/90 (u daljem tekstu: ZOBiFO)

²³ Objavljen u *Službenom listu SRJ*, br. 32/93, 61/95, 44/99, 36/2002, 37/2002 i *Službenom glasniku RS*, br. 72/2003.

u sadašnjem trenutku jeste vanredna situacija koja je nastala usled pandemije Covid 19 i potrebe da se održi socijalna distanca prilikom obavljanja bankarskih poslova između klijenata i bankarskih službenika (podizanje i uplata novca, plaćanje računa, odobravanje kredita), kao i između građana povodom obavljanja međusobnog plaćanja i dr., sve u cilju da se spreči širenje navedene infektivne bolesti.

Digitalno bankarstvo

Osnovna karakteristika bankarskog poslovanja prethodnih godina, ogleda se u velikoj kreditnoj ekspanziji, dok posmatrano iz ugla sadašnjeg trenutka može se govoriti o digitalnoj transformaciji bankarskog poslovanja, koje se ogleda u novim proizvodima, uslugama, distributivnim i prodajnim kanalima, poslovnim modelima i organizacionoj kulturi. (Krstić et.al., 2016, str. 12).

Digitalno bankarstvo se različito tumači i shvata. Postoje oni koji zastupaju shvatanje da je reč o onlajn bankarstvu ili mobilnom bankarstvu, dok drugi smatraju da se radi o dodatku tradicionalnim bankarskim poslovima (Sredojević et .al. 2018, str. 36). Ipak, i jedni i drugi smatraju da je neophodno pratiti savremena kretanja u bankarstvu . Moglo bi se reći da digitalno bankarstvo čine međusobno povezane tehnologije koje omogućavaju da usluge koje pružaju banke obavljaju preko interneta. Digitalno bankarstvo ima više prednosti, kako za klijente, tako i za banku, u odnosu na tradicionalno obavljanje bankarskih usluga. Prednosti se ispoljavaju u brzini poslovanja i komoditetu koje imaju klijenti banke, kao i u nižim troškovima i tačnosti informacija. Digitalno bankarstvo omogućava svojim korisnicima brz pristup svim podacima putem računara, mobilnih telefona i bankomata, s obzirom na virtuelni proces i pruža mogućnost bankama i klijentima da neposredno komuniciraju. To je, pre svega, uvid u stanje računa, prenos sredstava sa jednog računa na drugi, plaćanje obaveza, nalog za kupoprodaju deviza, pregled i štampanje izvoda itd .(Blagojević, 2013, str. 124).

Digitalno bankarstvo ne predstavlja samo površinski koncept kao što je: internet bankarstvo, mobilno bankarstvo, direktno bankarstvo, različite bankarske aplikacije (koje banke sve više nude), korišćenje društvenih mreža u bankarstvu, veštačka inteligencija, robotika itd, nego uključuje i raznovrsne programe za modernizaciju koji omogućavaju ostvarivanje

ciljeva digitalnog bankarstva, kao što su modernizacija softvera,²⁴ integracija,²⁵ CRM,²⁶ itd.

Digitalno bankarstvo nameće obavezu da banke uvode najnovije tehnologije kako bi se osigurala bezbednost poslovanja (naročito zdravstvena bezbednost klijenata i zaposlenih u bankarskom sektoru usled širenja zaraznih bolesti) i usklađenost sa regulativom iz ove oblasti.

Banke koje posluju na tradicionalan način suočene su sa nemilosrdnom konkurencijom finansijskih institucija koje se bave finansijskim tehnologijama zasnovanim na računarskim sistemima koji olakšavaju bankarske i finansijske usluge i imaju potencijal za veliki broj originalnih inovacija. Da bi zadovoljile zahteve klijenata, ove banke moraju da se maksimalno posvete poboljšanju digitalne tehnologije koja pruža efikasnost i bezbednost u poslovanju.

Najnovija istraživanja pokazuju da 47% bankara smatra da digitalno bankarstvo predstavlja mogućnost da banke poboljšaju poslovne odnose sa svojim klijentima, dalje, istraživanja pokazuju da 44% bankarskih ispitanika smatra da digitalno bankarstvo omogućuje prednost nad konkurentima, 32% vidi digitalno bankarstvo kao način za dobijanje novih klijenata, dok 16% navodi da je digitalno bankarstvo sredstvo da se smanje troškovi poslovanja i tako ostvari veća dobit (Sredojević, et .al. 2018, str.38).

²⁴Softver (software) je zbirka kompjuterskih programa i pratećih podataka koji zajedno daju instrukcije kompjuterskom hardveru što i kako da radi (<https://sh.wikipedia.org/wiki/Softver>) . To su programi (naredbe, instrukcije) koji nalažu računaru kako treba da izvršava određene zadatke (<https://sr.wikipedia.org/sr/%D0%A1%D0%BE%D1%84%D1%82%D0%B2%D0%B5%D1%80>). (10.08. 2020.).

²⁵ Digitalna integracija u računarstvu omogućava da podaci sa jednog uređaja ili programi budu pročitani i manipulisani drugim uređajima/programima (<https://sr.wikipedia.org/sr/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%B3%D1%80%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%98%D0%B0> (15.08.2020.)

²⁶ Upravljanje odnosima sa klijentima (engl. Client/Customer relationship management – CRM) je usklađivanje poslovnih strategija, organizacione strukture i kulture privrednog društva, informacija o klijentima i informacione tehnologije sa ciljem da se u svim kontaktima sa klijentima zadovolje njihove potrebe i ostvare poslovna korist i dobiti (https://sr.wikipedia.org/sr-el/Upravljanje_odnosima_s_klijentima (6. 08. 2020).

Razvoj digitalnog bankarstva i njegove perspektive

Najraniji oblici digitalnog bankarstva javljaju se sa razvijanjem bankomata i kartica koji su se pojavili šezdesetih godina prošlog veka. Kako je internet sa širokom mrežom nastao osamdesetih godina, digitalne mreže su počele da se sve više razvijaju.

Nordijske zemlje su pioniri u razvoju digitalnog bankarstva u svetu. Prva je Finska pošta 1984. godine uvela onlajn elektronsko plaćanja. U sadašnjem trenutku, ove zemlje su vodeći po pitanju digitalnog poslovanja i predstavljaju uzor kako treba da funkcioniše bankarstvo. U Švedskoj i Finskoj više od 50% građana poseduje pametne telefone i preko 80% mladih ljudi ih koristi prilikom bankarskog poslovanja, što ukazuje da se tradicionalno bankarstvo postepeno gasi i da značajnu ulogu preuzima digitalno bankarstvo.²⁷

U Srbiji starije generacije korisnika bankarskih usluga, uglavnom, koriste tradicionalno bankarstvo, dok mlađa populacija korisnika bankarskih usluga masovno koristi prednosti koje pruža digitalno bankarstvo.²⁸

Sa sigurnošću, mogu se predvideti kretanja u bankarstvu u narednom periodu. Banke će sve više prihvatiti digitalizaciju kao neophodan uslov za savremeno poslovanje i značajan faktor koji utiče na njihovu finansijsku stabilnost. Postoje tvrdnje da će se pažnja savremenog bankarskog poslovanja preusmeriti na savetovanje klijenta banaka o uslugama koje su sami prepoznali.²⁹

Da bi se u potpunosti i u svim segmentima uvelo digitalno bankarstvo i napustio stari način poslovanja banaka, neophodno je da se izvrši niz veoma složenih poduhvata u što kraćem vremenskom periodu. Takođe, neophodno je da digitalizaciju bankarskog poslovanja prati i odgovarajuća pravna regulativa, naročito u segmentu sigurnosti transakcija koje se obavljaju, kao i zaštite podataka o ličnosti klijenata banaka. Praksa pojedinih banaka kod nas, da novčano stimulišu korišćenje elektronskog bankarstva, naročito sada u

²⁷Konferencija *Digitalno bankarstvo i ekonomija*“ Privredna komora Srbije, http://www.kombeg.org.rs/aktivnosti/udr_fin_org/Detaljnije.aspx?veza=18918, (20. 08. 2020) .

²⁸ Ibid.

²⁹<https://www.kamatica.com/vest/digitalno-bankarstvo-srezalo-promet-u-ekspoziturama/17131>, (2. 11. 2018).

uslovima Kovid 19, će svakako ubrzati korišćenje prednosti ovakvog načina poslovanja.

U Republici Srbiji donet je Zakon o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju,³⁰ kao i Zakon o elektronskom potpisu,³¹ i predstavlja napredak u pravnom uređivanju elektronskog poslovanja, koji su neophodan za digitalno bankarstvo. Navedeno predstavlja solidan pravni oskvir za poslovanje banaka, međutim radi se o „tehničkim propisima”, pored kojih, u sadašnjim uslovima vanrednog poslovanja, treba doneti i propise sa kojima će se regulisati poslovanje banaka u vanrednim epidemiološkim i pandemijskim uslovima izazvanim zaraznim bolestima.

Slične propise donela je većina drugih zemalja.³²

U Francuskoj je veoma brzo uveden i prihvaćen digitalni način bankarskog poslovanja i sada prednjači nad drugim razvijenim zemljama, uključujući i SAD gde 69,3% stanovnika kojima je dostupan internet koristi E-bankarstvo. Predviđanja su da će do kraja 2021. oko 70% odraslih Francuza, odnosno 84,3% populacije koji koriste internet, koristiti navedene usluge.³³

U perspektivi će postojati i opstati samo one banke koje svojim klijentima mogu da obezbede u potpunosti njihove zahteve, u skladu sa propisima, uz

³⁰ *Sl. glasnik RS*, br. 94/2017: član 2. 1) elektronsko poslovanje je upotreba podataka u elektronskom obliku, sredstava elektronske komunikacije i elektronske obrade podataka u obavljanju poslova fizičkih i pravnih lica, 2) elektronski oblik podataka je digitalni zapis podataka pogodan za elektronsku obradu i prenos putem sredstava elektronske komunikacije, 3) elektronska transakcija je poslovna aktivnost između dve ili više strana koja se obavlja elektronskim putem, 4) elektronski dokument je skup podataka sastavljen od slova, brojeva, simbola, grafičkih, zvučnih i video materijala, u elektronskom obliku;

³¹ *Sl. glasnik RS*, br. 135/2004 : čl. 2. "Elektronski potpis" je skup podataka u elektronskom obliku koji su pridruženi ili su logički povezani sa elektronskim dokumentom i koji služe za identifikaciju potpisnika.

³² Zakonom o elektronskom potpisu Crne Gore, „*Sl. list RCG*”, br. 55/2003 i 31/2005 - ispr. i „*Sl. list CG*”, br. 41/2010 i 40/2011 - dr. zakon, koji je u posljednjih 12 godina usklađivan sa pravnom legislativom Evropske unije, a sada je na snazi Zakon o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu, „*Sl. list CG*”, br. 31/2017; Zakon o elektroničkom potpisu Hrvatske, „*Narodne novine*“ br. 10/02, 80/08, 30/14; Zakonom o elektronskom potpisu, „*Službeni glasnik Republike Srpske*”, br. 106/15.

³³ Digitalno bankarstvo raširenije u Francuskoj nego u SAD-u <https://www.ictbusiness.info/internet/digitalno-bankarstvo-rasirenije-u-francuskoj-nego-u-sad-u> (2.07.2020).

najmanje troškove pruženih usluga. Zato poslednjih decenija sve zemlje karakterišu značajne promene u bankarstvu i pojava novih trendova, kao što je kreiranje novih bankarskih proizvoda i usluga, pa čak počinju da se bave i tzv. „nebankarskim poslovima“ (Nestorov, 2010 str. 35).

Dakle, tehnologija je značajan faktor koji je uticao na organizaciju radnih procesa i oblikovanju organizacije u bankarskom sektoru. Nove pojavne forme informaciono-komunikacionih tehnologija donose koristi prilikom kreiranja organizacije i utiču na sve parametre organizacione strukture banaka. Najznačajnije promene proističu iz činjenice da je primenom ovih tehnologija došlo do objedinjavanja svih podataka koji su postali dostupni na jednom mestu, a da su radni procesi, aktivnosti i odluke automatizovani. Zahvaljujući primeni tehnologija, mehanizmi koordinacije su poprimili potpuno nova svojstva i karakteristike, što je dovelo do bolje povezanosti na nivou banaka i do poboljšanja strateških i operativnih aktivnosti banaka (Stojanović et al., 2016 str. 385).

Zaključak

Prilikom analize ekonomskog značaja banaka i celokupnog bankarskog sistema, koncipiranog na tržišnim principima, koji se zasnivaju na najnovijim metodama i vrhunskoj digitalnoj tehnologiji u poslovanju, kao i praćenju najnovijih tendencija u bankarstvu, može se konstatovati da isti presudno utiču na ekonomski razvoj, podizanje nacionalne privrede i povećanje nacionalnog blagostanja, kao i socijalne sigurnosti i životnog standarda građana, u vanrednim uslovim epidemijskog poslovanja.

Da bi banke imale značajnu ulogu u privrednom sistemu naše zemlje, neophodno je poštovati u svetu dokazana iskustva u oblasti bankarstva koja su zasnovana na njenoj savremenoj koncepciji, koja mora uzeti u obzir zaštitu građana od infektivnih epidemijskih bolesti, kao što je to trenutno slučaj sa Covid 19.

Zakonodavstvo i poslovna praksa kod nas, u oblasti bankarstva, usklađuju se sa pravnim tekovinama Evropske unije i u velikoj meri izjednačavaju se uslovi, kao i način poslovanja banaka, te stvara mogućnost jednakog tretmana sa bankama u zemljama visoko razvijene tržišne privrede, kao i konkurentnost i pravna sigurnost u poslovanju. Međutim, neophodno je doneti propise sa kojima će se, u potpunosti, utvrditi adekvatne mere zaštite građana prilikom korišćenja bankarskih usluga u uslovima duže epidemije ili

pandemije, koristeći iskustvo zemalja koje su već izgradile solidan sistem rada i poslovanja u vanrednim okolnostima.

Takođe, banke bi morale, na osnovu propisa, da donesu autonomne akte sa kojima bi, shodno svojim specifičnostima u poslovanju, regulisale detaljnije opremu, sredstva i procedure u poslovanju u cilju zaštite svojih klijenata i službenika od zaraznih bolesti.

Literatura:

Blagojević, B., (2013). Alternativni kanali distribucije poslovne banke, *Značenja* br.71, Doboj.

Hadžić, M., (2013). *Bankarstvo*, Beograd.

Nestorov, V., (2010). Konvergencija o funkcionisanju bankarskih i nebankarskih institucija u Srbiji, *Ekonomске teme*, br. 55, Niš.

Krstić, N., Tešić, D., (2016). Digitalna transformacija bankarskog poslovanja - opasnost ili prilika?, *Bankarstvo*, br. 45.

Sredojević, S., et .al. (2018). *Osnove finansijske pismenosti zaposlenih u obrazovno-vaspitnim ustanovama*, Zavod za unapređewe obrazovanja i vaspitanja, Beograd.

Stojanović, M., Đorđević, M., (2016). Značaj mobilnog bankarstva u Nišavskom okrugu, *Ekonomске teme*, br. 54 (3), Niš.

Vunjak, N., Kovačević, Lj., (2006). *Bankarstvo-bankarski menadžment*, Proleter a.d. Bečej, EF UNS.

Zakona o preduzećima, *Sl. list SFRJ*, br. 77/88.

Zakona o bankama i drugim finansijskim organizacijama: *Sl. list SFRJ*, br. 10/89, 40/89, 87/89, 18/90, 72/90 i 79/90.

Zakona o bankama: *Službeni list SRJ*, br. 32/93, 61/95, 44/99, 36/2002, 37/2002 i *Službeni glasnik RS*, br. 72/2003.

Zakon o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju, *Sl. glasnik RS*, br. 94/2017.

Zakon o elektronskom potpisu, *Sl. glasnik RS*, br 135/2004.

Zakonom o elektronskom potpisu Crne Gore, *Sl. list RCG*, br. 55/2003 i 31/2005 - ispr. i *Sl. list CG*, br. 41/2010 i 40/2011 - dr.

Zakon o elektronskoj identifikaciji i elektronskom potpisu, *Sl. list CG*, br. 31/2017.

Zakon o elektroničkom potpis Hrvatske, *Narodne novine*, br. 10/02, 80/08, 30/14.

Zakonom o elektronskom potpisu, *Službeni glasnik Republike Srpske*, br. 106/15.

Softver(software)

(<https://sr.wikipedia.org/sr/%D0%A1%D0%BE%D1%84%D1%82%D0%B2%D0%B5%D1%80>). (10.08.2020.).

Upravljanje odnosima sa klijentima (engl.. Client/Customer relationship management – CRM).

(https://sr.wikipedia.org/srel/Upravljanje_odnosima_s_klijentima, pristupljeno (6.08.2020)).

Konferencija *Digitalno bankarstvo i ekonomija*“ Privredna komora Srbije, http://www.kombeg.org.rs/aktivnosti/udr_fin_org/Detaljnije.aspx?veza=18918, (20.08.2020).

Digitalno bankarstvo raširenije u Francuskoj nego u SAD-u <https://www.ictbusiness.info/internet/digitalno-bankarstvo-rasirenije-u-francuskoj-nego-u-sad-u> (2.07.2020).

UNAPREĐENJE KVALITETA USLUGE NA DIGITALNIM PLATFORMAMA TOKOM PANDEMIJE KORONA VIRUSA

Dr Dragan Psodorov,

Visoka škola strukovnih studija za menadžment i poslovne komunikacije
Novi Sad, Republika Srbija, draganpsodorov@gmail.com

Marina Pribiš,

Tehnička škola „Mileva Marić-Ajnštajn“, Novi Sad, Republika Srbija

Dr Radovan Vladislavljević,

Fakultet za ekonomiju i inženjerski menadžment, Novi Sad, Republika Srbija

Apstrakt: *Pandemija korona virusa od početka 2020. godine je snažno uticala na promene životnih navika stanovništva, a samim tim i na dosadašnji način obavljanja posla. Iako se sve više poslodavaca odlučuje da organizuje rad od kuće, rad preko digitalnih platformi uveliko preuzima sve značajniji deo tržišta. Digitalne platforme imaju ulogu posrednika između poslodavaca i digitalnih radnika, međutim, uprkos brojnim prednostima koje pružaju, postoji još prostora za unapređenje kvaliteta usluge. Komunikacija i međusobna interakcija frilensera na digitalnim platformama je svedena na minimum, tako da je veoma teško povezivanje u cilju obavljanja kompleksnih projektnih zadataka. Cilj ovog rada je da predstavi model povezivanja frilensera na digitalnim platformama radi izvršavanja kompleksnih projekata. Na ovaj način, frilenseri bi bili konkurentniji na globalnom tržištu, a kvalitet usluge bi bio unapređen, što je značajno i za digitalne platforme i za poslodavce.*

Ključne reči: *digitalne platforme, digitalni radnici, povezivanje frilensera, korona virus*

Uvod

Životne i poslovne navike stanovništva su počele značajno da se menjaju zahvaljujući razvoju tehnologije, čak i pre pandemije COVID-19. Ova pandemija je samo ubrzala prelazak jednog dela konvencionalnih poslova na onlajn način poslovanja. Osim početka godine, kada je zdravstvena kriza iznenadila većinu učesnika digitalnog tržišta, dolazi do konstantne potražnje za frilens (freelance) poslovima, dok mnoge države doživljavaju velike tranzicije vezane za status zaposlenih (Payoneer, 2020a).

Frilenserima ili digitalnim radnicima se mogu nazvati slobodni radnici (agenti), odnosno osobe koje nisu zaposlene u kontinuitetu kod određenog poslodavca na duži vremenski period (Akhmetshin i sar., 2018; Wood i sar., 2018). Osim toga, pojedini autori (Hellmueller i sar., 2018) smatraju da su frilenseri osobe koje nisu bile u mogućnosti da pronađu posao sa punim radnim vremenom, međutim, ova definicija ubrzano zastareva jer je sve više osoba koje se pored redovnog posla honorarno bave frilensingom.

Srbija je prema broju digitalnih radnika u samom svetskom vrhu, pri čemu Svetska banka u izveštaju iz 2015. svrstava Srbiju među vodeće zemlje u svetu po procentualnom učešću digitalnih radnika u odnosu na ukupan broj radnika u državi (Kuek i sar., 2015; Anđelković i sar., 2019). Kada se posmatra globalno tržište i promet koji ostvaruju frilenseri, na osnovu izveštaja globalnog platnog servisa - Payoneer-a (2020a), dolazi do kontinuiranog porasta digitalnog tržišta, uprkos evidentnoj ekonomskoj krizi i pandemiji korona virusa.

Kada sa razgovara o prednostima digitalnog rada u odnosu na konvencionalni, uglavnom se smatra da je fleksibilnost najveća prednost ovakvog stila života. Međutim, kao što obično biva uz brojne beneficije, postoji značajan broj nedostataka koji se mogu uočiti u ovakvom načinu poslovanja. U Tabeli 1. su prikazane pojedine prednosti i nedostaci frilens načina života:

Tabela 1. Prednosti i nedostaci frilens načina života (Burke, 2008a)

Prednosti	Nedostaci
Fleksibilnost lokacije posla	Finansijska nesigurnost
Fleksibilnost radnih sati	Usamljenost
Odabir projekata	Nejasnoća granice slobodnog i radnog vremena
Autonomnost izbora	Mnogo različitih aktivnosti treba uklopiti
Konstantna edukacija	Nedostatak uobičajenih poslovnih beneficija

Širok spektar projekata

Iako su mogućnosti savremenih digitalnih platformi neverovatne, one su u konstantnom razvoju radi unapređenja kvaliteta i uslova koje pružaju svojim korisnicima. Kako bi se poboljšalo korisničko iskustvo i ostvarila bolja interakcija na platformama, neophodne su izvesne promene u smislu poboljšanja međusobne komunikacije i mogućnost saradnje frilensera na složenim projektima.

Cilj ovog rada je da predstavi model međusobnog povezivanja frilensera na platformama radi mogućnosti apliciranja na kompleksnim projektima.

Funkcionalnost digitalnih platformi

Digitalne platforme predstavljaju posrednike virtuelnog ili lokalnog posla koju digitalni radnici obavljaju za klijente koji su spremni da plate njihove usluge (Taskinen, 2018). Postoji još nekoliko definicija digitalnih platformi poput one u kojoj ovakve platforme podrazumevaju servise koji spajaju potražnju za poslom sa direktnim izvršiocima uz pomoć pretraživačkih mehanizama (Drahokoupil & Fabo, 2016; Kenney & Zysman, 2016). Takođe, mogu se smatrati profitabilnim kompanijama koje koriste savremenu tehnologiju radi ostvarivanja momentalnih kratkoročnih poslovnih projekata, na daljinu ili lokalno, sa osobama koje se smatraju samostalnim ugovorcima, odnosno frilenserima (Kuhn & Maleki, 2017).

Digitalne platforme se obično sastoje od tri ključna aktera (Barnes i sar., 2015; Zanatta i sar., 2016.; Taskinen, 2018):

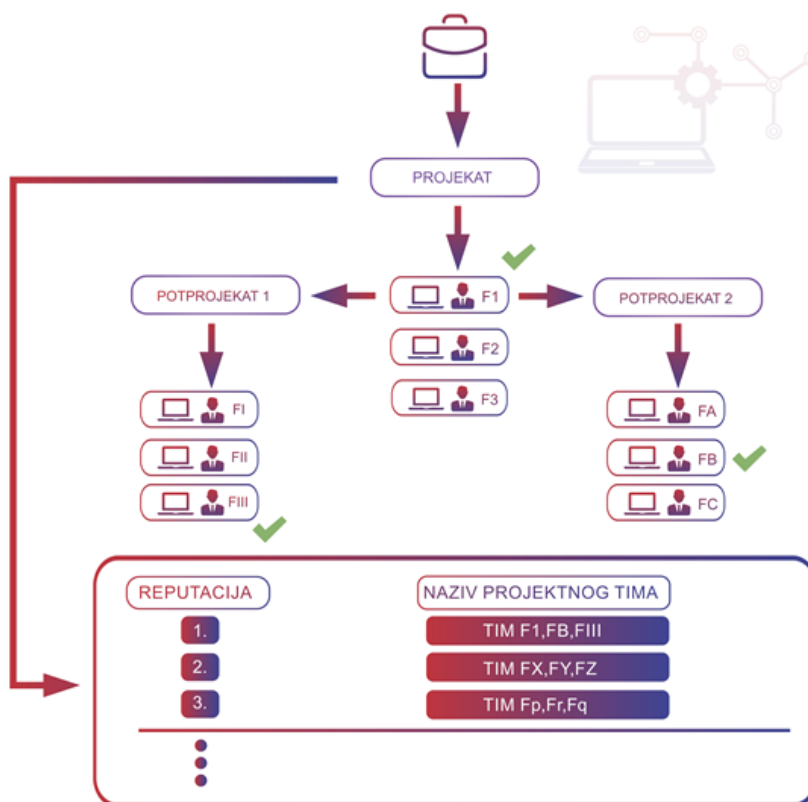
1. vlasnici platforme koji obezbeđuju infrastrukturu za poslovno posredovanje;

2. frilenseri koji preuzimaju i odrađuju posao, a za to primaju nadoknadu;
3. poslodavci koji kreiraju projekte i obezbeđuju odgovarajuću nadoknadu.

Razvojem tržišta onlajn poslovanja, došlo je do nastanka velikog broja različitih platformi koje se fokusiraju na različite vrste poslovanja i finansiranja. Tako postoje: crowdsourcing platforme i outsourcing platforme u koje spadaju platforme za mikro-poslove i frilens platforme (Corporaal & Lehdonvirta, 2017).

Model povezivanja frilensera na platformama

Povezivanje ili udruživanje frilensera van platformi je opšte prihvaćen način funkcionisanja, međutim, povezivanje na platformama za sada ne postoji ili je u povoju. Model povezivanje na platformi je predstavljen Grafikom 1.



Grafik 1. Model povezivanja frilensera na platformi

Prema modelu prikazanom na Grafiku 1. kompleksan projekat koji kreira poslodavac se raspisuje preko tendera, gde bi individualni frilenseri davali ponude vezane za finansijski iznos i period trajanja projekta. Postizanjem dogovora između poslodavca i frilensera (F1), način realizacije projekta bi bio isključivo prepušten frilenseru, koji bi, ako je to neophodno, mogao da kreira potprojekte i angažuje druge frilensere (FB, FIII), koji su specijalisti iz oblasti za koje frilenser nosilac projekta smatra da nije dovoljno kompetentan. Frilenser nosilac projekta (vođa projektnog tima) bi bio zadužen za raspodelu sredstava i rokove za izvršenje potprojekata. Na ovaj način bi bio kreiran projektni tim (F1, FB, FIII) koji, ukoliko bi se pokazao kao funkcionalan, može učestvovati na drugim sličnim tenderima u okviru platforme.

Izvršenjem projektnog zadatka, osim novčane satisfakcije, projektni tim bi ostvarivao bodove i ocenu od strane poslodavca i na taj način bi se kreirala rang lista projektnih timova koji su prisutni na platformi. Projektni timovi bi mogli da kreiraju svoj profil i daju opis usluga koje su spremni da izvrše, a zavisno od reputacije, bili bi preporučeni poslodavcima koji su u potrazi za timovima sposobnim da ostvare traženi projektni zadatak.

Formirani timovi bi mogli konkurisati direktno sa drugim frilenserima prilikom uobičajenih projektnih tendera, što bi svakako zaoštrilo konkurenciju, ali i uticalo na konkurentnost izvođača. Frilenseri bi timskim radom mogli da konkurišu tradicionalnim kompanijama sa mnogo više zaposlenih radnika, što bi verovatno dovelo do novih promena na ionako dinamičnom tržištu rada.

Zaključak

Digitalne platforme su veoma značajna mesta susreta poslodavaca i digitalnih radnika, pri čemu broj korisnika njihovih usluga raste iz godine u godinu. Iako se uočava kontinuiran napredak funkcionalnosti i korisničkog doživljaja, postoji veliki prostor za unapređenje komunikacije i interakcije među frilenserima, što bi dovelo do kooperativnog delovanja. Frilenseri se često smatraju individualcima, koji su oslonjeni isključivo na sebe, pri čemu zadatke rešavaju bez asistencije drugih frilensera. Udruživanjem frilensera na platformi bi se mogli kreirati fleksibilni timovi, koji bi se bavili projektima u skladu sa pojedinačnim kompetencijama članova tima. Rezultat bi se mogao odraziti i na finansijski aspekt pojedinačnih članova tima, jer bi

ostvarili pristup projektima za koje do tada nisu bili dovoljno kompetentni, a za koje bi bili zaduženi drugi članovi projektnog tima. Ovakav način rada, poželjan je naravno u uslovima pandemije korona virusa, međutim, globalne tendencije idu u pravcu ovakvih načina kolaboracije bez obzira na zdravstvene aspekte društva.

Literatura:

- Payoneer (2020a). Freelancing in 2020: An Abundance of Opportunities. Reviewing the surge of demand in today's global freelancing economy.
- Akhmetshin E.M., Kovalenko K.E., Mueller J.E., Khakimov A.K., Yumashev A.V. (2018). Freelancing as a type of Entrepreneurship: Advantages, disadvantages and development prospects. *Journal of Entrepreneurship Education* 21, special issue: 1-10.
- Wood A.J., Lehdonvirta V., Graham M. (2018). Workers of the internet unite? Online freelancer organisation among remote gig economy workers in six asian and african countries. *New Technology, Work and Employment* 33(2): 95-112.
- Hellmueller L., Cheema S.E., Zhang X. (2017). The networks of global journalism: Global news construction through the collaboration of global news startups with freelancers. *Journalism Studies* 18(1): 45-64.
- Kuek S.C., Paradi-Guilford C., Fayomi T., Imaizumi S., Ipeirotis P., Pina P., Singh M. (2015). *The Global Opportunity in Online Outsourcing*. World Bank, Washington, DC: World Bank.
- Anđelković B., Šapić J., Skočajić M. (2019). Gig ekonomija u Srbiji: ko su digitalni radnici i radnice iz Srbije i zašto rade na globalnim platformama? Centar za istraživanje javnih politika, Beograd.
- Burke M. (2008). *The Principles of Successful Freelancing*. Reynolds H., editor. 1st edition. In: Chapter 8: Where to from Here? SitePoint Pty.Ltd.: 157-179.
- Taskinen J. (2018). High-skilled freelance platforms: The impact of trust building mechanisms on attracting top freelance software professionals. Master's Thesis. Aalto University School of Science.
- Drahokoupil J., Fabo B. (2016). The platform economy and the disruption of the employment relationship. *European Economic, Employment and Social Policy* 5. <https://www.etui.org/listing/publication> (poslednji put posećeno 05.11.2020.).

Kenney M., Zysman, J. (2016) The rise of the platform economy. *Issues in Science and Technology* 32(3). <https://issues.org/the-rise-of-the-platform-economy/> (poslednji put posećeno 13.11.2020.).

Kuhn K.M., Maleki A. (2017). Micro-entrepreneurs, dependent contractors, and instaserfs: Understanding online labor platform workforces. *Academy of Management Perspectives* 31(3): 183-200.

Barnes S.A., Green A., Hoyos M. (2015). Crowdsourcing and work: individual factors and circumstances influencing employability. *New Technology, Work and Employment* 30(1): 16-31.

Corporaal G.F., Lehdonvirta V. (2017). Platform Sourcing: How Fortune 500 Firms are Adopting Online Freelancing Platforms. Oxford Internet Institute: Oxford.

Zanatta A.L., Machado L.S., Pereira G.B., Prikladnicki R., Carmel E. (2016). Software Crowdsourcing Platforms. *IEEE Software* 33(6): 112-116.

ZNAČAJ I ULOGA SUBJEKATA BEZBJEDNOSTI U VRIJEME PANDEMIJE IZAZVANE KORONA VIRUSOM

Dr Dražan Erkić,

Visoka škola za uslužni biznis Istočno Sarajevo - Sokolac, Bosna i
Hercegovina, drazan.erkic@hotmail.com

MSc Mirjana Bakmaz,

Visoka škola za uslužni biznis Istočno Sarajevo - Sokolac, Bosna i
Hercegovina

MSc Krista Radović,

Visoka škola za uslužni biznis Istočno Sarajevo - Sokolac, Bosna i
Hercegovina

Abstrakt: *S pojavom pandemije izazvane virusom SARS-Cov2, odnosno infekcije Covid-19 dolazi do velike krize, koja je sasvim sigurno poprimila globalne razmjere i proizvela globalne poremećaje. Samo širenje ovog virusa dovelo je ne samo do poremećaja u svakodnevno funkcionisanju i radu čovjeka, nego je dovelo i u pitanje normalno funkcionisanje institucija i organa koji su neophodni i nužni u svakom društvu. Svaka kriza, pa i ova kriza izazvana virusom SARS-Cov-2 kod ljudi izaziva osjećaj nelagode i neizvjesnosti, a samim tim i ne bezbjednosti. S obzirom na ovakvu vrstu krize, koja je poprimila široke razmjere, ona je s pravom, pravi izazov za nadležne institucije i subjekte. Prvenstveno, sam izazov je u tome, kako adekvatno i institucionalno da odgovore ovoj pandemiji, s ciljem zaštite stanovništva, smanjenju posledica, ali i pravovremene prevencije. Subjekti bezbjednosti, koji egzistiraju, da li na državnom ili lokalnom nivou u vrijeme ove krize imaju veoma bitnu i zapaženu ulogu. Prije svega, oni su neko ko ima zadatak da obezbjedi bezbjedan ambijent i da direktno ili indirektno budu u ulozi stvaranja uslova drugim organima i službama da u takvom prostoru nesmetano rade i sprovode odluke i zaključke nadležnih organa u vrijeme pandemije. Ovaj rad ima za cilj da pojmovno odredi korona virus, da ukaže na štetnosti i posledice koje sa sobom nosi, ali i da ukaže na sam značaj subjekata bezbjednosti u vrijeme pandemije izazvane korona virusom.*

Ključne riječi: *korona virus, pandemija, bezbjednost, subjekti bezbjednosti, prevencija.*

Uvod

Čovjek od svog postanka, pa i danas, nastoji da živi i radi u bezbjednom ambijentu. Međutim, potpuno bezbjedan ambijent je nemoguće ostvariti, posebno ne danas u savremenom društvu prepunom različitih i učestalih bezbjednosnih prijetnji koje je gotovo nemoguće predvidjeti. Savremeno društvo, danas, a posebno u vremenu sve prisutnije globalizacije, karakteriše visok stepen naučnog i tehničkog razvoja, otvorenost granica, brz protok roba i ljudi i sl. koji itekako utiču i pogoduju pojavi novih bezbjednosnih prijetnji, među kojima su i prijetnje usmjerene na zdravlje ljudi. Takva jedna od prijetnji je i pandemija izazvana virusom SARS-Cov-2, odnosno infekcija Covid-19, koja je bez ikakve sumnje proizvela veliku krizu i izazvale poremećaje globalnih razmjera. Svaku krizu, pa i ovu vrlo je teško predvidjeti, iako mnoge svjetske naučne analize i prognoze ukazuju na činjenicu da će se čovječanstvo na početku 21. vijeka sve više suočavati sa sve većim krizama izazvanim prirodnim, tehničko-tehnološkim ili antropološkim uzrocima. Kriza izazvana virusom korona, poprilično se brzo širila i zahvatila cijelu planetu. Zasižno da je ona svojom brzinom širenja, posledicama koje proizvodi, među kojima i učestalu smrtnost (posebno starije populacije i lica koja imaju ozbiljna hronična oboljenja), poprilično je iznenadila nadležne zdravstvene i druge institucije, među kojima i Svjetsku zdravstvenu organizaciju (WHO). Pojava korona virusa (COVID-19) vezuje se za Kinu, a koji se zatim vrlo brzo proširio i na druge azijske zemlje, a zatim i na ostatak svijeta. U početku se moglo govoriti o epidemiji, jer je bila prostorno ograničena, međutim zbog brzog širenja i na druge zemlje i kontinente, onda je to poprimilo klasičan oblik pandemije. Najveći broj umrlih, koji je prouzrokovan ovim virusom bio je u Italiji, Španiji, Iranu, SAD, Francuskoj i Njemačkoj. Takođe, upravo su ove države bile i najveća žarišta ovog virusa. Trenutni razvoj ljudske, odnosno društvene zajednice iziskuje što veći stepen bezbjednosti po svakom osnovu. S obzirom da bezbjednost podrazumjeva jedan uravnotežen fizički, psihički i materijalni opstanak i pojedinca i društvene zajednice u odnosu na druge pojedince i zajednice, u vrijeme pandemije izazvane korona virusom to je teško

obezbjediti, pa nije ni česta konstatacija stručne javnosti da apsolutne bezbjednosti nema. U vremenu svake krize, pa tako i ove izazvane korona virusom, velika je obaveza na državi i njenim institucijama da djeluju pravovremeno i spriječe moguće posledice po zdravlje ljudi. Zdravstveni sektor, ima odlučujuću ulogu, ali i drugi sektori i subjekti koji mogu indirektno pomoći zdravstvenom sektoru. Neizostavna uloga je ovdje i subjekata bezbjednosti, koji imaju dvojaku ulogu. Najpre, oni direktno učestvuju u sprovođenju mjera nadležnih organa i vrše jednim djelom njenu kontrolu i sankcionisanje, a u drugom slučaju indirektno pomažu, tj. asistiraju nadležnim inspekcijama da vrše svoju obavezu u novonastaloj situaciji. Mjere koje preduzimaju nadležni organi su veoma nepopularne, ali jedine opravdane u vremenu krize izazvane virusom korona. Sam uspjeh u borbi protiv ove pandemije je prije svega u fazi pripravnosti i pravovremenog djelovanja svih organa i službi da bi se obim zaraze smanjio. Edukovanje stanovništva igra veliku ulogu ne samo u prevencije, nego i u konačnici kompletne situacije i krize uopšte.

Korona virus - pojmovni diskurs i posledice

U današnje vrijeme, kako u neformalnom razgovoru ljudi na ulici, tako i na radnom mjestu, društvenim mrežama, televizijskim servisima, odomaćila je se riječ korona virus. O njoj mnogi govore, a da pri tome i nemaju neku jasnu sliku šta je to korona virusa. U kontekstu toga, vrijedno je viđenje Biočanina i Čolakovićeve po kojima „korona virusi (CoV) su velika porodica virusa koji izazivaju bolesti u rasponu od blage prehlade do težih respiratornih bolesti, poput poznatog bliskoistočnog respiratornog sindroma (MERS-CoV) i teškog akutnog respiratornog sindroma (SARS-CoV). Pored ovih poznatih korona virusa, u Kini se pojavio novi korona virus n-CoV uzrokovan SARS-CoV-2 infekcijom. To je soj koji ranije nije identifikovan kod ljudi. Organizacija WHO je 11.02.2020. godine objavila zvanično ime bolesti, koja je prouzrokovana ovim novim sojem (SARS-CoV-2), to je COVID-19“ (Biočanin i Čolaković, 2020, str. 168). Nešto slično gledište u vezi određenja korona virusa daju i stručnjaci iz ISEM Instituta u Uputstvu i preporukama za policijske službenike, Kolenčik i Mann po kojima „koronavirusna bolest 2019. (COVID-19) je respiratorna bolest. Može se širiti sa osobe na osobu ili sa kontaminirane površine do osobe. Uzrokuje ga virus, zvanično nazvan SARS CoV2, ili jednostavno novi koronavirus ili

COVID-19 virus. Prvi slučajevi su identificirani u Kini, ali ubrzo su identificirani i u znatnom broju u drugim dijelovima svijeta, uključujući Evropsku uniju“ (Kolenčik i Mann, 2020, str. 4). Pandemija izazvana korona virusom u početku, pa dobrim dijelom i danas predstavlja veliku nepoznanicu i osjećaj nesigurnosti kod ljudi. Tome uveliko doprinose i činjenice o brzom širenju ove zaraze, kao i još uvijek nepostojanje adekvatne vakcine u cilju zaštite i prevencije ljudi. Ono što bar zasad znamo tiče se simptoma koje izaziva infekcija korona virusom. Prema Biočaninu i Čolakovićevoj znaci, simptomi infekcije korona virusom su „respiratorni simptomi poput:

- glavobolje, curenja iz nosa,
- visoke temperature preko (38°C), groznice,
- jakog kašlja, upaljenog grla i
- otežanog disanja.

U težim slučajevima infekcije, može doći do:

- upale pluća,
- jakog akutnog respiratornog sindroma.

A u pojedinim slučajevima dolazi do:

- otkazivanja bubrega i
- smrti“ (Biočanin i Čolaković, 2020, str. 168).

Za razliku od simptoma koje izaziva infekcija korona virusa, isti autori navode način na koji se širi korona virus. Prema njihovom stanovištu, ona se širi „kada neko ko ima CORONA VIRUS kašlje ili izdiše, oslobađa kapljice zaražene tečnosti. Većina ovih kapljica pada na obližnje površine i predmete - poput stolova ili telefona. Ljudi bi mogli dobiti CORONA VIRUS dodirivanjem zagađenih površina ili predmeta - a zatim dodirivanjem očiju, nosa ili usta. Ako stoje na udaljenosti od jednog metra od osobe sa CORONA VIRUSOM, mogu je dobiti udisanjem kapljica koji oboleli iskija ili iskašlje. Drugim rečima, CORONA VIRUS se širi na isti način kao i grip“ (Ibidem). Da su virusi identifikovani kao ozbiljna prijetnja čovječanstvu i Planeti uopšte, zanimljivo je gledišće Brace i Irine Kovačević koji u knjizi Globalizacija destrukcije kažu „naučnici sa Kembridža su naveli deset najvećih rizika koji prijete opstanku čovječanstva“, a jedan od njih je i „supervirus za kojeg se ističe da je izuzetno opasan, te da, prema njemu, pandemija kuge izgleda kao obična prehlada; jedan od najproučavanijih rizika je onaj u kojem se pojavljuje prirodna ili vještački izazvana

pandemija“ (Kovačević i Kovačević, 2019, str. 83). Korona virus u samom začetku, tj. s njegovom pojavom imao je oblike epidemije, a kasnije zbog veoma brzog širenja na druga geografska mjesta i kontinente poprimio je oblik pandemije. Prema Vujakliji „epidemija (grč. demos narod, epidemia raši-renje bolesti) med. bolest koja vlada nekim krajem, zarazna bolest, zaraza, rednja, narodna bolest; u užem smislu: bolest koja je došla spolja i neko vreme vlada u nekom kraju, no bolest od koje taj kraj inače ne pati; supr. endemija“ (Vujaklija, 1980, str. 289). Za razliku od epidemije, prema istom autoru „pandemija (grč. pandemios koji se tiče celoga naroda, opšti) med. opšta bolest, bolest koja pogađa ceo jedan narod ili kraj, opšta epidemija“ (Ibidem, str. 658). U vrijeme pandemije izazvane korona virusom, država i njene institucije, prvenstveno zdravstveni sektor preuzimaju ključnu ulogu. U ovakvim okolnostima mora se djelovati koordinirano i uz saglasnost i razmjenu informacija sa Svjetskom zdravstvenom organizacijom, koja je krovna institucija i organ u sprečavanju širenja ove pandemije, kao i drugih mjera zaštite i prevencije. Zbog svoje velike uloge i značaja samog pojma prevencije vrijedno je viđenje Krstića koji navodi da „etimološko značenje reči prevencija treba tražiti u korenu latinske reči *praeventio* koja u našem jeziku ima više reči i termina sličnih po smislu i značenju kao što su: predupređivanje, predupređenje, sprečavanje, preduhranjivanje, pobijanje primedaba za koje se pretpostavlja da bi ih suprotna strana mogla navesti, ranije učinjena opomena“ (Krstić, 2007, str. 13). Veoma velika uloga i značaj daje se mjerama prevencije u borbi protiv pandemije izazvane korona virusom. Mjere prevencije koje se preporučuju su mnogobrojne, ali se poseban akcenat stavlja (kao i kod drugih zemalja Evropske unije i svijeta) na fizičku distancu, higijenske mjere ruku i tijela i nošenje zaštitnih sredstava (zaštitne maske, rukavice i sl). U cilju prevencije nadležna državna tijela donose naredbe ili zaključke o preporukama, ali i mjere zabrane. Mjere zabrane se isključivo odnose i primjenjuju kada mjere koje se preporučuju se ne poštuju i ne daju željene rezultate. Te mjere zabrane se nerado prihvataju i kod jednog broja građana izazivaju odbojnost, jer ograničavaju ljudska prava i slobode, za čije nepoštovanje se propisuju adekvatne sankcije. Ove mjere imaju za cilj isključivo zaštitu stanovništva i sprečavanje širenja ove zaraze. Te mjere mogu biti donesene za cijelu državu, ili dio države, grad, opštinu ili dio opštine u zavisnosti u kojoj mjeri i koju teritoriju je pogodila ova pandemija.

Subjekti bezbjednosti

Da bi se uopšte govorilo o subjektima bezbjednosti, njihovoj ulozi i značaju u vrijeme pandemije izazvane virusom korona, neophodno je nešto reći o samom pojmu bezbjednosti. Sam pojam bezbjednosti tumačen je različito kroz istoriju, u zavisnosti od konteksta u kojem je se termin bezbjednosti upotrebljavao. Ono što je sigurno, kada se govori o samom pojmu bezbjednosti je da se on veoma široko upotrebljava i prisutan je u velikom broju različitih društvenih oblasti kao što su politika, ekonomija, sport, zdravstvo, kultura i sl. Bez obzira na veoma razvijen stepen nauke, još uvijek za pojam bezbjednosti nemamo jednu jedinstvenu i unificiranu definiciju koja ga određuje i definiše. Zato se vrlo često u naučnim krugovima može čuti da je pojam bezbjednosti veoma kompleksan i složen društveni fenomen. U kontekstu ovakve konstatacije o pojmu bezbjednosti zanimljivo je gledište Dimitrijevića, po kojem je „određenje bezbjednosti multidefinicijsko i neuniverzalno“. Svi shvataju ili naziru njegovo značenje, a malo ko umije da ga sažeto izloži i obrazloži. Nesporno je da, u najopštijem smislu, „bezbednost postoji kada postoji i nesmetano se ispoljava (dostiže se, razvija i unapređuje, može da se uživa) ono što je (za nas) vredno i značajno, i kada je takvo stanje očigledno izvesno, predvidivo i kontrolisano, što podrazumeva i (našu) sposobnost da ga zaštitimo od neželjenih uticaja“ (Dimitrijević, 1973, str. 38). Za razliku od Dimitrijevića, nešto drugačije viđenje bezbjednosti daje Miletić. Pa tako prema Miletiću „bezbednost je, naime, imenica, i to apstraktna, odnosno, misaona imenica koja nije materijalne prirode, dakle ne može se opipati, već se samo oseća i zamišlja“ (Miletić, 1997). Dalje, isti autor definiše bezbjednost kao „pravno uređivanim i obezbeđivanim društvenim odnosima, uspostavljeno, održavano i unapređivano stanje u državi, koje omogućava efektivnu zaštićenost države i građana koji u njoj žive od svih (spoljnih i unutrašnjih) protivpravnih akata (aktivnosti) kojima se ugrožava ustavni poredak, suverenitet, nezavisnost i teritorijalna celokupnost države, rad državnih organa, obavljanje privrednih i društvenih delatnosti i ostvarivanje slobode, prava i dužnosti čoveka i građanina“ (Miletić, 1997, str. 13). Prema nekim autorima samo definisanje bezbjednosti se određuje u odnosu na nešto i nekoga, pa tako prema Kekoviću „bezbjednost je pojava povodom koje se uspostavljaju složeni odnosi između ljudi, grupa, organizacija u nastojanju da se osigura takvo stanje, odnosno vrijednosti koje se smatraju bitnim“ (Keković, 2009, str. 16).

Kada se govori o samim opasnostima po bezbjednost, a koji su prisutni i danas, vrijedno je određenje bezbjednosti koje daje Vršec. Prema njegovom stajalištu „bezbjednost u najvišem smislu podrazumijeva takve prilike, odnose i uslove društvenog života i rada koji omogućuju i osiguravaju nesmetane (nesprečavane) proizvodne izvršne i društvene aktivnosti te sprečavaju unutrašnje i spoljne opasnosti, koje bi mogle ugroziti očuvanje osnovnih društvenih vrijednosti” (Vršec, 1988, str. 71). Da je pojam bezbjednosti složen ukazuje i Stajić, koji smatra da savremeni pristup bezbjednosti mora obuhvatati nove elemente koji pobliže određuju i savremeno shvatanje države. Definisanje bezbjednosti mora da bude multidisciplinarnog karaktera, pa tako prema ovom autoru „bezbednost kao svojstvo ukazuje na to da je reč o nerazdvojnomo atributu društvenog, prirodnog ili tehničkog subjekta koje može biti biće (čovjek, životinja, insekt i dr.), ljudska ili prirodna tvorevina (država, korporacija, međunarodna organizacija i dr.) ili tehnička i tehnološka komponenta - uređaj ili aparat (mašina, most, automobil, nuklearna centrala i sl.), bez kojeg taj subjekt ne bi mogao ni da postoji u svojoj osnovnoj funkciji. Iz navedenog proističe da nepostojeći subjekti (bivše države, mrtva bića, mašine koje ne rade i dr.) nemaju svojstvo bezbednosti. Isto tako nerealno, nematerijalno ne-biće, Bog, smrt, ljubav, mržnja nemaju svojstvo bezbednosti“ (Stajić, 2011, str. 29). U ostvarivanju bezbjednosti, a posebno u savremenom društvu, savremeni sistem bezbjednosti ima ulogu u pravovremenom otkrivanju, identifikovanju i sprečavanju djelatnosti kojima se bezbjednost ugrožava. Savremeni sistemi bezbjednosti, preko subjekata bezbjednosti nastoje najdirektnije da ostvare funkciju bezbjednosti. Govoreći o subjektima bezbjednosti vrijedno je pažnje viđenje Đukića po kojem „subjekti sistema bezbjednosti su organi i službe bezbednosti. Međusobna uslovljenost i zavisnost funkcionisanja i doprinosa bezbednosti svih subjekata sistema zasniva se na njihovoj komplementarnosti u okviru organizovanja i funkcionisanja sistema bezbednosti. Na osnovu karakteristika, ali i uslova u kojima subjekti sistema bezbednosti ostvaruju svoju ulogu, kao osnovni nosioci sistema bezbednosti navode se država i njeni građani, dok se subjekti dele na konvencionalne, nekonvencionalne i suplementarne. Konvencionalni subjekti sistema bezbednosti su: - policija; - vojska sa svojim organima specijalizovanim za poslove bezbednosti; - obaveštajne službe (agencije); - sudovi; - carina; - tužilaštvo; - inspekcije; - organi za izvršenje krivičnih sankcija i dr.

Nekonvencionalni subjekti sistema bezbednosti su: - zakonodavni organ (skupština), - izvršni organa (predsednik, vlada i dr.), - organi inostranih poslova (mada njihovi delovi - službe - mogu pripadati konvencionalnim subjektima). Suplementarni subjekti bezbednosti jesu: - lokalna zajednica i organi lokalne samouprave; - javne službe; - preduzeća i druge organizacije; - vaspitno-obrazovni sistem; - nevladine organizacije; - crkva; - građani“ (Đukić, 2017, str. 117-118). Dalje, govoreći o subjektima bezbjednosti, vrijedno je gledište Mijalkovića i Keserovića prema kojima „subjekti bezbjednosti su državni aparat, nedržavni subjekti, međuvladini kapaciteti i građani, odnosno službe, organizacije, organi, tijela i institucije koji redovnom djelatnošću direktno ili indirektno ostvaruju funkciju bezbjednosti ili doprinose njenoj realizaciji. Dije se na: konvencionalne, nekonvencionalne i ostale - suplementarne subjekte bezbjednosti: - konvencionalni subjekti bezbjednosti koordiniranjem bezbjednosne politike i obavljanjem redovne djelatnosti direktno ostvaruju funkciju bezbjednosti. Oni su organizovani, opremljeni i odgovorni za profesionalnu zaštitu svih nivoa bezbjednosti; - nekonvencionalni subjekti obavljanjem svoje redovne djelatnosti, kolektivno ili preko specijalizovanih tijela (odbora, savjeta, komisija i sl.) indirektno realizuju funkciju bezbjednosti. Ovi subjekti direktno omogućuju i podržavaju rad konvencionalnih subjekata i na taj način indirektno ostvaruju funkciju bezbjednosti; - suplementarni subjekti obavljanjem redovne djelatnosti doprinose realizaciji funkcije bezbjednosti (lokalna zajednica i organi lokalne samouprave, javne službe, preduzeća i druge organizacije, nevladine organizacije, vaspitno-obrazovni sistem, crkva i građani). Njihova prvenstvena uloga u društvu je uslužna, vaspitno-obrazovna, religiozna, odnosno pružanje pomoći građanima u realizaciji njihovih prava. Oni nisu namjenjeni, organizovani niti opremljeni da se prioritarno i profesionalno bave bezbjednošću“ (Mijalković i Keserović, 2010, str. 209-210). Subjekti bezbjednosti imaju svoje nadležnosti u okviru područja djelovanja. Oni djeluju u svim uslovima, od mirnodobskih do konfliktnih, ne mirnodobskih. Takođe, subjekti svoju nadležnost imaju i u vrijeme vanredne situacije i vanrednog stanja. Takvo djelovanje subjekata bezbjednosti bilo je (i dalje traje) i u vrijeme pandemije izazvane virusom korona. U zavisnosti od mjera koje se donose, a i preduzimanju, uloga subjekata je različita. U slučaju pandemije izazvane virusom korona najdirektnije mjere u borbi protiv ove vrste ugrožavanja zdravlja ljudi, kao i

mjera zaštite je na zdravstvenom sektoru i nadležnim zdravstvenim inspekcijama. Ostali subjekti bezbjednosti, kao što su organi lokalne samouprave, mediji, preduzeća, vjerske zajednice imaju svoj doprinos, ali ne toliko direktan kao zdravstveni sektor. Policija, kao konvencionalni subjekt bezbjednosti indirektno i direktno učestvuje u borbi protiv korona virusa. Njena indirektna uloga se ogleda u asistiranju drugim nadležnim subjektima bezbjednosti da sprovedu i primjene neophodne mjere, a najčešće se radi o primjeni i nadzoru nad mjerama donesenim od strane nadležnog tijela, a to su najčešće republički štabovi za vanredne situacije. Takođe, direktna uloga policije ogleda se u kontroli donesenih mjera od strane nadležnog organa i primjeni sankcija propisanih zakonom i drugim pozitivno-pravnim propisima. U ovakvim okolnostima, uloga policije je i preventivna i represivna. Njena prevencija se ogleda u kontrolnoj funkciji i nadzoru iz svoje nadležnosti, a represivna u sankcionisanju lica koja se ne pridržavaju propisanih mjera (nošenje zaštitnih maski, fizička distanca, kretanje u vrijeme kada je zabranjeno kretanje lica, zabrana napuštanja mjesta prebivališta, zabrana okupljanja uz određene uslove i sl.), ali i njihovom lišavanju slobode i procesuiranju nadležnim pravosudnim organima, a sve u cilju zaštite javnog zdravlja ljudi. U vrijeme pandemije izazvane korona virusom, radi zaštite stanovništva i njihovog zdravlja veoma je širok dijapazon sankcija prema licima koja se ne pridržavaju propisanih mjera. Te sankcije se kreću od onih najblažih u smislu upozorenja, novčane kazne, prekršajne, ali i krivične sankcije za koje je predviđena i zatvorska kazna. Velika smrtnost usled pandemije izazvane korona virusom, ali i njeno veoma brzo širenje među ljudima, postala je prioritarna obaveza svim subjektima bezbjednosti. Pored policije, mediji kao subjekt bezbjednosti imaju značajnu ulogu u objektivnom, transparentno i pravovremenom obavještavanju javnosti o mjerama i uputstvima koje donose nadležni organi, a tiču se same pandemije izazvane virusom korona. Treba istaći da je velika većina medija prepoznala ovakvu vrstu krize i bezbjednosne prijetnje, pa su stoga redovno informisali građane i po potrebi i dodatno pojašnjavali sve mehanizme prevencije u širenju zaraze. Dosadašnje iskustvo, ali i određene stručne analize, kako kod nas, tako i u drugim zemljama pogođene ovim virusom, o ulozi i značaju svih subjekata bezbjednosti govore da subjekti bezbjednosti imaju svoju veoma značajnu ulogu i da su granicama svojih ovlašćenja doprinjeli smanjenju širenja korona virusa i ugrožavanju zdravlja ljudi. Takođe, subjekti

bezbjednosti su u ovim okolnosti imali i obavezu da u sklopu svoje izvorne nadležnosti i uloge zbog koje postoje i zbog koje su osnovane, stvore sve uslove da građani ostvare svoja elementarna ljudska prava i zadovolje svoje životne potrebe, bez obzira na njihov ozbiljan angažman u sprečavanju širenja zarazne bolesti izazvane virusom korona. Bez obzira da li se mjere na zaštiti stanovništva od pandemije izazvane virusom korona sprovodile bez određenih ograničenja ili u vrijeme vanredne situacije i vanrednog stanja, mora se voditi računa da se što je moguće manje zadire u zagarantovana ljudska prava građana koja im Ustavom i međunarodnim aktima pripadaju.

Zaključak

Pandemija izazvana virusom korona ima sva obilježja krize koja je višeslojna i koja je pogodila sve segmente društva. Iz tog razloga ključ borbe protiv ove infekcije i njenog širenja je u multidisciplinarnom odgovoru zdravstveno-epidemiološkog, bezbjednosnog, ekonomskog, vaspitno-obrazovnog, pravnog i drugih sektora, ali i pravovremene njihove analize trenutne epidemiološke situacije. S obzirom da je kriza izazvana virusom korona poprimila globalne razmjere i izazvala globalne poremećaje, dosadašnje stručne analize ukazuju na neophodnost mnogo većeg ulaganja i angažovanja (od dosadašnjeg) nauke i struke kako bi se efikasno i sa mnogo više uspjeha upravljalo novonastalom situacijom. Zbog same opasnosti u pogledu posledica i same brzine širenja, infekcija ove vrste iziskuje i zahtjeva punu građansku disciplinu i odgovornost u poštivanju naloženih mjera izdatih od strane nadležnih i stručnih službi. Subjekti bezbjednosti u ovakvoj situaciji imaju značajnu ulogu, a ključ uspjeha protiv pandemije izazvane virusom korona, s ciljem smanjenja širenja zaraze, prije svega ogleđa se u njihovoj pravovremenoj reakciji, ali i pripravnosti i stručnosti. Učinkovitost subjekata bezbjednosti (posebno zdravstvenog sektora, policije, civilne zaštite, medija ...) zavise i od njihove spremnosti i opremljenosti u cilju zaštite javnog zdravlja građana. Evidentno je da su mnogi subjekti, pa tako i subjekti bezbjednosti najozbiljnije shvatili novonastalu krizu prouzrokovanu ovim virusom i pristupili preduzimanju preventivnih mjera, mada još uvijek posmatrajući sa trenutnog epidemiološkog i virološkog aspekta nema adekvatne vakcine ili nekog drugog lijeka koji bi zaustavio širenje infekcije. Bez obzira na sve, zasigurno je da u vremenu koje je pred nama, a koje se tiče zaštite javnog zdravlja građana prouzrokovanih virusom SARS-Cov-2,

odnosno infekcija Covid-19, da bi uspješno odoljevali ovoj pandemiji, sama država mora pokrenuti određene inicijative u smislu uspostavljanja registra bezbjednosnih rizika, te u okviru toga izvršiti gradaciju stanja bezbjednosti (matrica mjerenja bezbjednosnih rizika), ali i raditi na formiranju specijalizovanih štabova za prevazilaženje novonastale situacije. U odnosu na državu, subjekti bezbjednosti u vezi ove krize, izazvane virusom SARS-Cov-2 moraju nužno, kontinuirano i bezuslovno jačati kadrovske i materijalno-tehničke kapacite, a posebno zdravstveno-epidemiološkog sektora, bezbjednosnog sektora i sektora zaštite i spašavanja.

Literatura:

- Biočanin, R. i Čolaković, M. (2020). *Zatrovano proleće*. Banja Luka: Evropski defnologija centar.
- Dimitrijević, V. (1973). *Bezbednost i politička zajednica, pojam bezbednosti u međunarodnim odnosima*. (str. 7-38). Beograd: Savez udruženja pravnika Jugoslavije.
- Đukić, S. (2017). *Osnove i sistem bezbednosti u strategiji nacionalne bezbednosti*. (str. 100-121). Beograd: Vojno delo.
- Keković, Z. (2009). *Teorija sistema bezbjednosti*. Banja Luka: Fakultet za bezbjednost i zaštitu.
- Kolenčik, M. Mann, C. (2020). *Uputstvo i prporuke za policijske službenike - kako se zaštititi u okruženjima rizika od COVID 19*. Žilina: ISEM Institute.
- Kovačević, B. i Kovačević, I. (2019). *Globalizacija destrukcije*. Banja Luka: Evropski defnologija centar.
- Krstić, O. (2007). *Prevenција kriminaliteta*. Banja Luka: Fakultet za bezbjednost i zaštitu.
- Mijalković, S. i Keserović, D. (2010). *Osnovi bezbjednosti*. Banja Luka: Fakultet za bezbjednost i zaštitu.
- Miletić, S. (1997). *Policijsko pravo*. Beograd: Policijska akademija.
- Stajić, Lj. (2011). *Osnovi sistema bezbednosti*. Novi Sad: Pravni fakultet.
- Vršec, M. (1988). *Pojam sigurnosti, opasnosti i ugroženosti*. (str.71-75). Zagreb: Priručnik.
- Vujaklija, M. (1980). *Leksikon stranih reči i izraza*. Beograd: Prosveta.

SPECIFIČNOSTI SPROVOĐENJA MEĐUNARODNIH PROGRAMA U SRBIJI U USLOVIMA EPIDEMIJE COVID-19

Mr Valerija Večei-Funda,

Visoka škola strukovnih studija za menadžment i poslovne komunikacije,
Novi Sad, Republika Srbija, valerijave58@gmail.com

Apstrakt: *Epidemija COVID-19 koja je prerasla u pandemiju, izazvala je mnoge probleme i donela brojne promene u svakodnevnom životu pojedinca, funkcionisanju organizacija, ustanova, čitavog društva. Pojavili su se problemi koji su prerasli samo zdravstveni aspekt novoga virusa. Došlo je i do niza kriznih situacija koje su zahtevale prilagođavanje dotadašnjeg rada i funkcionisanja. I aktivnosti koje su bile standard u sprovođenju međunarodnih programa morale su da se prilagode izazovima na globalnom nivou. Programi Eko-škole (EkoFakultet), međunarodna eko-sertifikacija obrazovnih ustanova, Zeleni ključ, međunarodna eko-sertifikacija turističkih objekata i Plava zastava, međunarodna eko-sertifikacija plaža, deo odgovora na promene u sprovođenju su pronašli u aktivnostima u virtuelnom svetu.*

Ključne reči: *međunarodni programi, COVID-19, Zelena zastava, Zeleni ključ Plava zastava*

Uvod

Organizacija „Ambasadori održivog razvoja i životne sredine“ ima ulogu Nacionalnog operatera za Srbiju i jedina je ovlašćena organizacija u Srbiji za sprovođenje programa „Fondacije za edukaciju u oblasti životne sredine“, Foundation for Environmental Education, FEE u Srbiji. FEE je intelektualni vlasnik sledećih programa: Eko-škole (EkoFakulteti), Zeleni ključ, Plava zastava, Mladi reporteri životne sredine, Učimo o šumama. Najpoznatiji i najrazvijeniji programi u našoj zemlji su Eko-škole (EkoFakulteti), međunarodna eko-sertifikacija obrazovnih ustanova, Zeleni ključ, međunarodna eko-sertifikacija turističkih objekata Plava zastava, međunarodna eko-sertifikacija plaža.

Svako uvođenje promena, rad na projektima i formiranje novih timova kojima se poveravaju novi projekti i programi nosi u sebi i rizike. Uvođenje novih programa i projekata, čak i u organizacije koje imaju s time iskustva, potencijalno može da dovede do problema, kriznih situacija, pa čak i do kriza. Zato je jako važno da su svi pojedinci osposobljeni za kvalitetnu komunikaciju.

„Efektivna komunikacija podrazumeva stvarno povezivanje ljudi koje omogućava razmenu ideja, misli osećanja i potreba koji vode ka potpunom razumevanju i zadovoljstvu... Komunikacija kojom bi se povećala spremnost za promene zaposlenih podrazumeva razvoj komunikacionih veština, znanja komuniciranja, značajne pokazatelje kulture i stavova, kao i ciljeve organizacije... Takođe smo uvereni da bi kvalitetnija komunikacija doprinela smanjenju pojavljivanja konflikata u organizaciji koji se mogu javiti kao posledica sprovođenja promena” (Grubić-Nešić, 2005). Upravo je pandemija COVID-19 pokazala koliko je važna dobra komunikacija u vremenu kada su promene bile, i još uvek su, brojne i svakodnevne.

Program Plava zastava

Plava zastava je program međunarodne eko-sertifikacija plaža. U svetu ima preko 4400 plaža i marina sa Plavom zastavom u 46 zemalja širom Evrope, Južne Afrike, Maroka, Tunisa, Novog Zelanda, Brazila, Kanade i Kariba. Plava zastava se bazira na održivom razvoju plaža i marina, koje moraju da slede stroge kriterijume za kvalitet vode, obrazovanje i informisanje i zaštitu životne sredine i bezbednost. Prema kriterijumima, Plavu zastavu mogu da osvoje plaže, marine i pojedinačna plovila.

Pored kriterijuma koji se odnose na tretman otpadnih voda i kvalitet vode za kupanje, kriterijumi za dobijanje Plave zastave na evropskom nivou uključuju i druge oblasti upravljanja životnom sredinom, kao što su upravljanje otpadom i planiranje i zaštita obala.

Ovaj program je u Srbiji uveden 2012. godine. Plava zastava je simbol brige za životnu sredinu i bezbednost posetilaca. Jedina plaža u Srbiji koja je eko-sertifikovana Plavom zastavom je Ada Ciganlija– Savsko jezero, Beograd.

Promene koje su se odnosile na sprovođenje programa u uslovima epidemije u Srbiji odnosile su se na obaveznu dostupnost dezinfekcijskih sredstava korisnicima, održavanje rastojanja od minimum 1.5 metra (osim za članove porodice) i ograničen broj posetilaca u pojedinim danima, kada su to nalagale mere na nacionalnom nivou.

Program Zeleni ključ

Zeleni ključ je program međunarodne eko-sertifikacije turističkih objekata. Ovo je najzahtevniji i najsloženiji od svih programa međunarodne eko-sertifikacije. Zeleni ključ je međunarodni program sertifikovanja/nagrađivanja smeštajnih kapaciteta sa svrhom povećanja svesti vlasnika, osoblja i klijenata o potrebi zaštite životne sredine, da bi razvoj i poslovanje bili održivi.

Prvi hotel u Srbiji koji je 2015. godine dobio ovo prestižno priznanje je Radisson Blu Old Mill Hotel, Beograd. Uz njega, status Zeleni ključ stekli su i Hotel IN iz Beograda, Hotel Hilton iz Beograda i Hotel Zlatibor Mona.

Zanimljiv podatak je da je jedno od prvih predstavljanja novog programa u Srbiji bilo upravo MPK. U martu 2015. godine, nacionalni koordinator za Eko-škole u Srbiji Aleksandra Mladenović, na poziv Visoke škole strukovnih studija za menadžment i poslovne komunikacije, održala je predavanje u vezi sa primenom Zelenog ključa u Srbiji. Prezentovan je program Zeleni ključ, kriterijumi i vrednosti procesa eko-sertifikacije, kao i mogućnosti uključivanja ovog eko-sertifikata u turističke objekte u Srbiji. Predavanju su, osim studenata, prisustvovali i nastavno i nenastavno osoblje, kao i predstavnici lokalne zajednice i nevladinog sektora. Predavanje je tada održano u punom amfiteatru škole.

U uslovima koje je nametnula pandemija, ovakva predstavljanja i predavanja, s obzirom na veliki broj učesnika, održavaju se u virtuelnom svetu, kako bi se ispoštovale sve propisane mere a koje se odnose na broj učesnika na skupu u zatvorenom prostoru i minimalnom rastojanju od 1.5 m između učesnika.

Program Zeleni ključ ima osnovne ciljeve:

- edukacija vlasnika, osoblja, klijenata i drugih učesnika o zaštiti životne sredine i održivom razvoju,
- smanjenje negativnog uticaja smeštajnih objekata na životnu sredinu,
- ostvarenje ekonomske dobiti kao rezultata smanjenja potrošnje,
- osiguravanje marketinške strategije sa ciljem promovisanja smeštajnih objekata koji su ekosertifikovani.

Ustanova koja aplicira za Zeleni ključ (Green Key) mora da ispuni brojne internacionalne i nacionalne kriterijume i uplati godišnju kotizaciju. Internacionalni kriterijumi se sastoje iz više kategorija:

- Upravljanje životnom sredinom,
- Uključivanje osoblja u procese zaštite i očuvanja životne sredine,
- Informisanje gostiju i posetilaca,
- Voda (upravljanje resursima),
- Pranje i čišćenje (efikasnije korišćenje i upotreba),
- Otpad,
- Energetski resursi,
- Priprema hrane,
- Unutrašnjost i spoljašnjost objekata (parkinzi, parkovi, prostor za osoblje).

Nacionalni koordinator može da ojača kriterijume, ali nikako blaže od međunarodno ustanovljenih i da doda smernice za proveru kriterijuma.

U uslovima epidemije COVID-19, svi hoteli su morali da poštuju propisane mere (dostupnost dezinfekcijskih sredstava, nošenje maski za zaposlene i goste, održavanje propisanog minimalnog rastojanja, zabrana okupljanja određenog broja osoba u zatvorenom prostoru i sl).

Kako u manjim prostorijama i liftovima ima veće mogućnosti za prenos virusa, na ulazu u svaku prostoriju i lift je postavljena informacija o dozvoljenom broju osoba. Izuzetak kod liftova važi za članove iste porodice. Ispred lifta hoteli treba da postave beskontaktni dozer sa sredstvom za dezinfekciju kako bi gosti dezinfikovali ruke. Neophodno je i održavanje međusobne fizičke udaljenosti od dva metra, osim ako su u pitanju članovi jedne porodice, odnosno gosti koji su smešteni u jednoj sobi. Zaposlenima se, uz nošenje maski, savetuje i nošenje rukavica, što je praksa u restoranima

i hotelima na zapadu i pre pandemije. Prostorije između obroka treba da se detaljno dezinfikuju i provetre. Sokovi i voda treba da se služe u posebnoj ambalaži a služenje hrane po principu švedskog stola se ne preporučuje. Posebna pažnja treba da se posveti higijeni toaletnih prostora. Kod čišćenja soba potrebno je da se posle čišćenja dezinfikuju sve površine i predmeti koji se dodiruju. Većina mera se u hotelima primenjivala i do sada. U novim okolnostima, uz uvedene nove mere, pravila su dodatno pooštrena i postala su standard.

Program Zelena zastava

Međunarodni program Eko-škole(EkoFakulteti) predstavlja veliki izazov za ustanovu i pojedince uključene u sam program i/ili projekte koji proizilaze iz njega. Težište svih aktivnosti je na obrazovanju za održivi razvoj. Sve aktivnosti su usmerene na učenike/studente ali gotovo jednako i na predavače. Malo aktivnosti u programu, a posebno u projektima, može da se realizuje samostalno, pa su timski rad i dobra komunikacija preduslov uspešnosti.

„U škole treba uvoditi inovacije, mijenjati način rada i komuniciranja” (Većei-Funda, 2006, 823). Odličan primer za nov način rada kao i komunikaciju predstavlja program Eko-škole.

Škole koje ispune postavljene kriterijume i koje *brigu za životnu sredinu postavljaju kao trajnu vrednost i način življenja*, dobijaju povelju (sertifikat) o statusu međunarodne Eko-škole i Zelenu zastavu sa znakom Eko-škole kao znak statusa. U program je trenutno uključeno 58 zemalja sveta u kojima se sprovode međunarodni program Eko-škole i u program je uključeno više od 12 miliona dece, učenika i studenata.

U Republici Srbiji međunarodni program Eko-škole podržava *Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja* kao projekat koji ima za cilj zaštitu životne sredine i promovisanje obrazovanja za održivi razvoj. Pokrovitelj međunarodnog programa Eko-škole u Srbiji je *Ministarstvo zdravlja*.

Iz iskustva višegodišnjeg sprovođenja programa Eko-škole(EkoFakulteti), možemo da potvrdimo kako ima pozitivan uticaj na: razvoj svesti o zaštiti

životne sredine, poboljšanju saradnje škole i lokalne zajednice, saradnje između predavača, saradnje predavača i studenata, poboljšanja komunikacije u školi. Sprovedenjem posebnih projekata u okviru ovog programa studenti aktivno uče i istražuju, a pozitivna iskustva u radu na programu stvaraju osećaj zajedničkog uspeha kod svih (Večei-Funda, Vladislavljević, Kalinić, 2015).

MPK, Visoka škola strukovnih studija za menadžment i poslovne komunikacije uključila se u program 2014. godine a 22.12.2015. stekla je status Međunarodne Eko-škole(EkoFakulteti). Time je postala prva visokoškolska ustanova u Srbiji koja je dobila Zelenu zastavu i sertifikat o uključenosti u program. Status u programu se stiče na dve godine i obnova statusa su usledile 2017. i 2019. godine.

Obnova statusa koja školu očekuje 2021. godine biće u potpuno novim okolnostima. S obzirom na sve mere koje su se sprovodile uz epidemiju COVID-19, došlo je i do nekih promena u načinu sprovođenja zadanih kriterijuma programa i specifičnih projekata. Tako je u potpunosti izostao projekat Eko-paket.

S obzirom da je deo vrtića i škola bio zatvaran i imao i onlajn nastavu i aktivnosti, to se odnosilo i na delove sprovođenja progama. Svaki vrtić škola i fakultet, prilagodili su svoje odabrane aktivnosti s merama i postupcima koji su bili propisani u određeno vreme ili za neki vremenski period. Ove godine je po prvi put održana konferencija i godišnji sastanak koordinatora programa u virtuelnom svetu. Izostala je i svečanost dodele serifikata i Zelenih zastava vrtićima, školama i fakultetima koje su u 2020. godini stekle ili obnovile svoj status. Sve one će dokaz o uspešnosti u programu dobiti poštom.

Zaključak

Svi programi Organizacije Ambasadori održivog razvoja i životne sredine Srbija, Plava zastava, Zeleni ključ i Zelena zastava, sprovedeni su i u specifičnim uslovima brojnih promena i restrikcija koje je donela epidemija i pandemija COVID-19.

Neki delovi programa su sprovedeni na nov, specifičan način. Svi delovi programa su ispoštovani i realizovani, uz prilagođavanje propisanim epidemiološkom merama. Ono što je specifično i što je pomoglo u primeni programa je osposobljenost pojedinaca i timova za komunikaciju u kriznim situacijama. Od presudne važnosti su često bili pružanje kvalitetnih informacija i nadzor nad tokom informacija u ustanovi.

Literatura:

Grubić-Nešić, L., (2005). *Razvoj ljudskih resursa*, Novi Sad, AB Print.

Večei-Funda, V., Vladislavljević, R., Kalinić, M. (2015). *Usvajanje veština komunikativnosti i timskog rada sprovođenjem međunarodnog programa Eko-škole*, Kikinda, Visoka škola strukovnih studija za obrazovanje vaspitača.

Večei-Funda, V., (2005). *Uloga pedagoga u provođenju međunarodnog programa Eko – škola. Pedagoška stvarnost*, Savez podagoških društava Vojvodine. 51, 9 – 10, стр. 823 – 830. UDK: 371.3:504.75.06. BIBLID: 0553 – 4569.

Večei-Funda, V., (2015). Pedagoški i komunikacijski aspekti ekoloških projekata, Monografija Eko-škole kao model i sredstvo obrazovanja za održivi razvoj, Visoka škola strukovnih studija za menadžment i poslovne komunikacije, Sremski Karlovci, str. 38-57, ISBN978-86-86905-04-83.

COVID 19- ANALIZA FINANSIJSKE STABILNOSTI I KOREKTIVNI MENADŽMENT

Dr Biljana Bjelica,

Visoka škola za uslužni biznis, Istočno Sarajevo-Sokolac, Bosna i
Hercegovina, bjelica.biljana@gmail.com

Dr Dragan Vukasovič,

Visoka škola za uslužni biznis, Istočno Sarajevo-Sokolac, Bosna i
Hercegovina

MSc Nikola Nikolić,

Visoka medicinska škola zdravstva, Doboj, Bosna i Hercegovina

Apstrakt: *Pandemija COVID-19 predstavlja najveći test postkriznog finansijskog sistema do danas. Pandemija predstavlja globalni makroekonomski šok bez presedana, koji gura globalnu ekonomiju u recesiju nesagledive veličine i trajanja. Globalni finansijski sistem suočava se sa dvostrukim izazovom, da održi protok kredita usred opadajućeg rasta za njima i da upravlja povećanim rizicima. Ovaj egzogeni šok stavio je finansijski sistem pod pritisak. Pad očekivanih ekonomskih aktivnosti i povećana averzija prema riziku, dovele su do značajnih promena cena i repozicioniranja na globalnim finansijskim tržištima. S jedne strane, davaoci kredita sve više preferiraju kratkoročna sigurna sredstva. S druge strane, kreditni rizici naglo rastu. Kao posledica takvog stanja, porasli su zahtevi za kapitalom i likvidnošću finansijskog sistema. Povećani operativni rizici imaju za posledicu ranjivosti ukupnog finansijskog sistema.*

Ključne reči: *pandemija, finansijski sistem, finansijska stabilnost, rizici*

Analiza postojećeg stanja

Globalni finansijski sistem je otporniji i u boljoj poziciji da održi finansiranje realne ekonomije kao rezultat regulatornih reformi koje je uspostavila G20 nakon globalne finansijske krize 2008. godine. Konkretno, veća otpornost glavnih banaka u jezgru finansijskog sistema omogućila je da sistem do danas uglavnom apsorbuje, a ne pojačava trenutni makroekonomski šok. Oni oblici tržišno zasnovanih finansija koji su doprineli finansijskoj krizi 2008. godine predstavljaju znatno niže rizike finansijske stabilnosti. Infrastrukture finansijskog tržišta, posebno CCP (Centralne klirinške kuće), dobro su funkcionisale, uprkos izazovnim spoljnim finansijskim i operativnim faktorima (Adkins, 2020: 24-30). Ipak, s obzirom na razmere šoka bez presedana, ključna finansijska tržišta su imala akutni stres i vlasti su morale da preduzmu širok spektar mera kako bi održale ponudu kredita realnoj ekonomiji i podržale finansijsko posredovanje. Preduzete akcije su odlučne i hrabre, uključujući veliku podršku likvidnosti centralnih banaka. Međutim, kontinuirana neizvesnost u pogledu obima i trajanja ekonomskog uticaja pandemije i dalje predstavlja opterećenje za finansijski sistem. Međunarodna koordinisana akcija za podršku dobro funkcionišućem, otpornom finansijskom sistemu i još uvek funkcionalnim i otvorenim tržištima ostaje prioritet svake nacionalne vlade. Kontinuirana neizvesnost u pogledu obima i trajanja ekonomskog uticaja pandemije i dalje predstavlja opterećenje za finansijski sistem. Međunarodno koordinirana akcija za podršku dobro funkcionišućem, otpornom finansijskom sistemu i dobro funkcionalnim i otvorenim tržištima ostaje prioritet. (Charles, 2020: 77-82)

Bilo koji privredni subjekat u savremenoj svetskoj ekonomiji je nemoguće posmatrati nezavisno od njegovog okruženja, a posebno od delatnosti kojoj pripada. Posmatrano pojedinačno sve privredne delatnosti nisu podjednako ugrožene novonastalom krizom, šta više pojedine delatnosti su doživele ekspanziju, što će biti tema analize mnogobrojnih ekonomskih eksperata. Da bi se privredni subjekti na globalnom tržištu prilagodili relevantnom okruženju u uslovima pandemije, porebno je kontinuirano vršiti istraživanja potreba tržišta i vršiti procenu poslovnog okruženja. Za procenu poslovnog okruženja u uslovima pandemije menadžeri moraju raspolagati relevantnim informacijama o merama koje su preduzeli i koje će preduzeti vlade u cilju suzbijanja pandemije. Preduzete mere će se na odgovarajući način u kratkom roku odraziti kako na tražnju tako i na poslovanje dobavljača. Analiza mera

vlade i promena u poslovnom okruženju početna je faza u razumevanju načina i kvaliteta poslovanja u uslovima pandemije. Ukoliko su profitabilnost i finansijska uspešnost finansijski kriterijumi, na osnovu kojih privredni subjekat ocenjuje kvalitet poslovanja, tek upoređenje sa drugim preduzećima koja posluju u istoj delatnosti kao i periodom pre krize izazvane pandemijom moguće je sagledati pravu sliku o trenutnom stanju na tržištu. Održavanje likvidnosti po svojoj koncepciji stvara energiju koja u uslovima krize stavlja u pokret sve ostale faktore poslovanja. Bez adekvatnog modela finansiranja nema pokretanja niti aktivnog delovanja svih faktora potrebnih za egzistiranje i funkcionisanje privrednog subjekta. Adekvatan model finansiranja, dakle, pokreće celokupno poslovanje slično kao što pogonska energija pokreće mašinu.

Preduzimanje mera

Centralne banke pažljivo prate otpornost finansijskog sistema, posebno ključne tačke u sistemu koji su kritični za finansijsku stabilnost (ILO, 2020). Ovde ubrajamo: sposobnost finansijskih institucija i tržišta da usmeravaju sredstva u realnu ekonomiju; sposobnost finansijskih posrednika, kao što su investicioni fondovi, da efikasno upravljaju rizikom likvidnosti; i sposobnost učesnika na tržištu i infrastrukture finansijskog tržišta (uključujući CCP) da upravljaju evolutivnim rizicima druge ugovorne strane (Wang, 2020:52-70). Slabosti u tim tačkama i njihova interakcija mogu pooštriti finansijske uslove i uticati na pružanje finansijskih usluga a potencijalno i na stabilnost finansijskog sistema.

Državne institucije pružaju brz i koordiniran odgovor u uslovima pandemije kako bi podržale realnu ekonomiju, održale finansijsku stabilnost i smanjili rizik od fragmentacije tržišta. (Auer, 2020: 35-51)

Ovaj odgovor potkrepljen je sledećim merama :

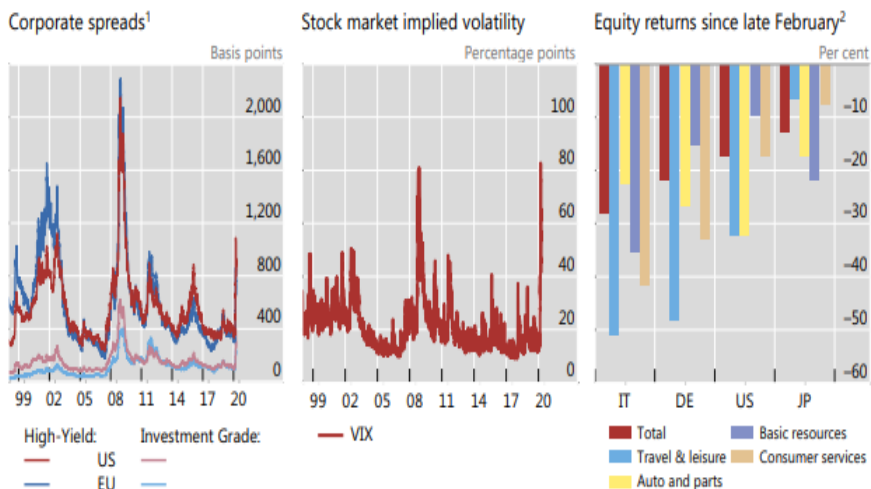
1. Vlasti će, pojedinačno i kolektivno, preko Centralne banke i Ministarstva finansija, blagovremeno nadgledati i deliti međusobno informacije kako bi procenile i rešile rizike finansijske stabilnosti od COVID-19, i na taj način maksimizovale korist od odgovora globalne politike.
2. Vlasti prepoznaju i iskoristiće fleksibilnost ugrađenu u postojeće finansijske standarde-uključujući upotrebu posebnih i

makroprudencijalnih regulatora³⁴-kako bi održale finansiranje realne ekonomije, podržale funkcionisanje tržišta i prilagodile robusnim planiranjem kontinuiteta poslovanja. (Liebeg, 2011)

3. Centralna banka, bankarski sektor i vlada će i dalje tražiti mogućnosti da privremeno smanje operativni teret za kompanije i državne organe, kako bi im pomogli da se usredsrede na odgovor na COVID-19. To uključuje, na primer, odlaganje rokova za izmirenja obaveza, određivanje prioriteta za predložene inicijative u drugim oblastima politike ili omogućavanje fleksibilnosti u standardima tehničke usklađenosti.
4. Postupci predstavnika vlasti biće u skladu sa utvrđenim zajedničkim međunarodnim standardima, s obzirom da oni pružaju neophodnu sigurnost potrebnu za nesmetano servisiranje zajmova realnoj ekonomiji i očuvanje međunarodnih ravnopravnih uslova. Takve akcije neće proizvesti regulatorne reforme niti ugroziti osnovne ciljeve postojećih međunarodnih standarda.
5. Vlada će preko Centralne banke i Ministarstva finansija koordinirati buduće blagovremeno sprovođenje preduzetih privremenih mera, kako bi pomogle u vraćanju finansijskih uslova i poslovanja firmi u normalu na nesmetan i dosledan način i održavanju finansijske stabilnosti na duži rok ili pružanje fleksibilnosti u pravilima tehničke usklađenosti.

³⁴ makroprudencijalna regulativa ima u fokusu zaštitu deponenta.

Grafikon 1: Novi trendovi na tržištu obveznica i akcija



¹ Option-adjusted spreads. ² Percentage change in equity prices since 21 February 2020 until 9 April 2020.

Izvor:(2020) , Bloomberg; Datastream; ICE BofAML indices; FSB calculations

Pandemija COVID-19 dovela je do značajnih promena cena i ponovnog repozicioniranja na globalnim finansijskim tržištima (Grafikon 1). Kontinuirane revizije očekivanog ekonomskog rasta prema dole i povećan strah prema riziku, u kombinaciji sa velikom neizvesnošću u pogledu budućeg razvoja pandemije, dovele su do naleta ekstremne volatilnosti na kapitalu i drugim tržištima rizične imovine, odliva kapitala iz EMDE-a³⁵ i turbulentnih kretanja u deviznim stopama (FSB, 2020). Brojne metrike stresa dostigle su istorijski visok nivo. Finansijska tržišta bila su pod pritiskom usred ekstremne potražnje za gotovinom, a došlo je i do narušavanja poslovnih aktivnosti i poremećaja cena, uključujući i tržišta koja su bila obično visoko likvidna. Od kraja marta 2020. godine, određeni stres na tržištu je splasnio kao odgovor na mere fiskalne politike bez presedana i mere centralnih banaka koje su preduzete za podršku finansijskim tržištima. Za razliku od 2008. godine, osnovni bankarski sistem je ostao elastičan posle ovih najnovijih stresova.

Pandemija predstavlja globalni makroekonomski šok bez presedana u novijoj istoriji nesigurne veličine i trajanja (Fuji, 2010). Aktivnost u brojnim

³⁵ EMDE su tržišta u nastanku i zemlje u razvoju

sektorima-uključujući turizam, transport, automobilsku industriju i usluge-urušila se u ekonomijama koje su najviše pogođene pandemijom i širi se na druge delove ekonomije kako pada potražnja. Veličina pada, kao i vreme i oblik oporavka i dalje su neizvesni. Čini se da je globalna recesija neizbežna, s mogućnošću da stvori trajnu štetu globalnom rastu. Uticaj pandemije na preduzeća će se razlikovati u zavisnosti od njihovog sektora, veličine, izvora finansiranja i kvaliteta kredita. Neki sektori realne ekonomije takođe se mogu suočiti sa smanjenjem aktivnosti koja se ne može nadoknaditi (npr. oni koji se bave uslugama ili proizvodnjom netrajnih dobara) ili može biti trajne prirode.

Zaključak

Uticaj pandemije COVID-19 na ljude i poslovanje nastavlja da se globalno širi. Brzi tempo širenja pandemije i preduzete globalne akcije za njeno suzbijanje imaju višestruki uticaj na način na koji živimo i poslujemo. Iako je prerano da bismo u potpunosti razumeli dugoročne efekte ovih događaja, finansijske institucije širom međunarodne zajednice kao što su bankarski sektor, tržišta kapitala i društva osiguranja, moraju se pripremiti za uticaj pandemije, kao i dovesti nivo svesti na neku „novu normalu“. Od početka uvođenja karantina, gotovo svi zaposleni u kompanijama za finansijske usluge rade na daljinu od svojih domova, što uključuje mnoge pojedince koji rade izvan zemlje u kojoj su zaposleni.

COVID-19 je sigurno ubrzao istraživanja problematike budućnosti radnih mesta i šta će to značiti za operativne ekonomske modele. Kompanije preispituju svoje operativne modele poslovanja, posebno tamo gde su stariji rukovodioci i ključni donosioci odluka ranije u obavljaju posla bili u neposrednom kontaktu sa poslovnim partnerima i klijentima, kako bi uspostavili centralizovani model, tako da istovremeno nastave da pružaju usluge klijentima ali bez stvaranja dodatne izloženosti posledicama pandemije. Suština operativnog modela poslovanja u uslovima pandemije zasniva se na što manjem kontaktu menadžmenta kao i svih zaposlenih sa okruženjem pre svega zbog rizika od zaraze. Tako da sve popularniji postaje model rada od kuće koji sa jedne strane smanjuje troškove bruto zarada, smanjuje odsustvo sa rada, mogućnost zaraze i omogućuje efikasnije funkcionisanje zdravstvenog sistema.

Literatura:

- Adkins,W. (2020), What Expenses Are Included in the Cash Flow Statement? Small Business Chron.com.
- Auer, R, G Cornelli and J Frost (2020): “Covid-19, cash, and the future of payments”, BIS Bulletin, no 3, April.
- Charles, S. (2020). COVID-19 Impacts on Accounting, Reporting and Internal Controls. ProtivitiInc publication.
- Financial Stability Board (2020), COVID-19 pandemic: Financial stability implications and policy measures taken, FSB – april 2020.
- Fuji M. (2010), Securitized Products, Financial Regulation, and Systemic Risk, ADBI Working Paper Series, Asian Development Bank Institute.
- International Labour Organization (2020). —COVID-19 and world of work Impacts and response.
- Liebeg D., Posch M. (2011), Macroprudential Regulation and Supervision: From the Identification of Systemic Risks to Policy Measures, Finanzmarktstabilitaetsbericht 21 – Juni 2011.
- Wang, C.; Cheng, Z.; Yue, X.-G.(2020); McAleer, M. Risk Management of COVID-19 by Universities in China. J. Risk Financ. Manag.
- <https://www.bankingsupervision.europa.eu/press/pr/date/2020/html/ssm.pr200327~d4d8f81a53.en.html>.

MODEL FINANSIJSKO-POSLOVNE SARADNJE SA CILJEM OBEZBEĐENJA KVALITETA USLUGA U DOMENU UGOSTITELJSTVA ZA VREME PANDEMIJE COVID-19

Dr Radovan Vladislavljević,

Fakultet za ekonomiju i inženjerski menadžment, Novi Sad, Republika
Srbija, tmprad@gmail.com

Dr Dragan Soleša,

Fakultet za ekonomiju i inženjerski menadžment, Novi Sad, Republika Srbija

Mr Predrag Stojković,

Fakultet za ekonomiju i inženjerski menadžment, Novi Sad, Republika Srbija

Apstrakt: *Cilj rada je prikaz modela kojim se obezbeđuje dinamički sistem obezbeđenja minimalnih finansijsko-poslovnih aktivnosti organizacija koje se bave ugostiteljstvom. Korona (COVID-19) virus je u velikoj meri izmenio poslovni ambijent tako da se mora menjati ustaljeni sistem vođenja poslovnih aktivnosti. Ugostiteljske organizacije zahtevaju veliki stepen saradnje sa dobavljačima roba i usluga. Kroz model ćemo prikazati kako se rizici mogu umanjiti dinamičkim uređenjem finansijsko-poslovnih odnosa.*

Ključne reči: *finansijsko-poslovna saradnja, korona virus, ugostiteljstvo, upravljanje kvalitetom*

Uvod

Ugostiteljstvo kao grana privrede je u regionu bivše SFRJ značajno uznapredovala i generiše veliku dobit kako za ugostitelje tako i za države u kojim ugostitelji rade. Ugostiteljski biznis je u poslednjih dvadeset godina stabilno rastao i pored svetske ekonomske krize iz 2008. godine, međutim, pandemija izazvana COVID-19 će izazvati određene promene.

Ilustraciju rasta i razvoja ugostiteljskog sektora možemo videti u Tabeli 1. gde je prikazan godišnji promet u ugostiteljstvu. Iako se mogu videti samo tri

godine, trend rasta nije zanemarljiv, veća mobilnost putnika i otvaranje granica prema zemljama Evropske unije (EU) kreirale su povoljan ambijent.

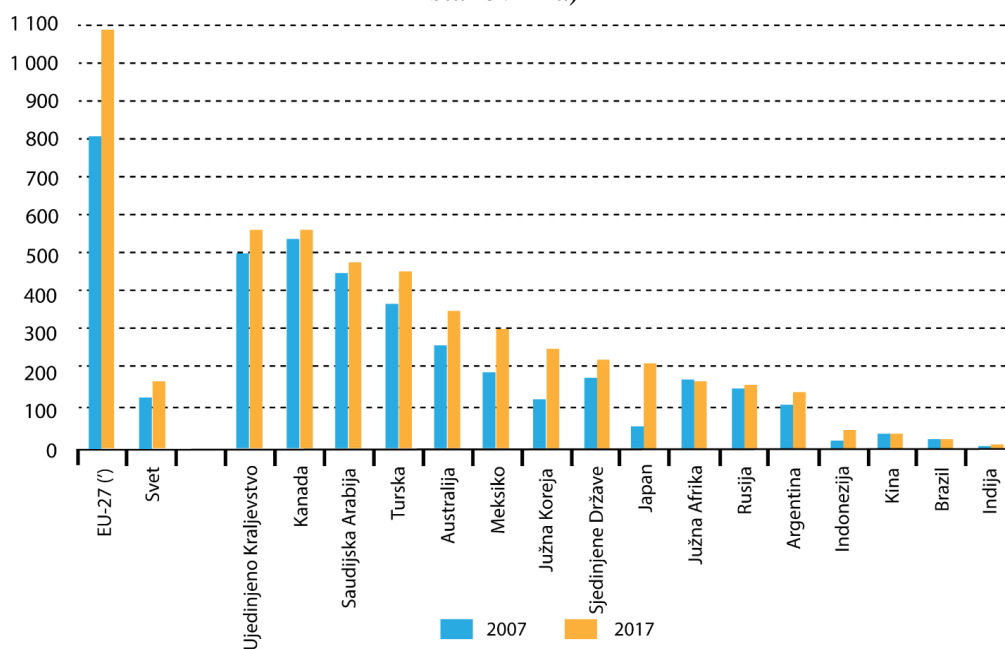
Tabela 1. Godišnji promet u ugostiteljstvu

Indikator	Period	Republika Srbija
Godišnji promet u ugostiteljstvu, u tekućim cenama, hilj. RSD	2017	79263288
	2018	87687419
	2019	97552499

Izvor: Republički zavod za statistiku

Širom EU turizam doživljava procvat i sve je veći broj putnika. Iz ovoga se može zaključiti da je turizam grana industrije koja ima izuzetno dinamičan rast i razvoj.

Slika 1. Dolazak internacionalnih turista, 2007. i 2017. (broj na 1000 stanovnika)



Izvor: The EU in the world, 2020, 97

Kao što se iz prethodnih podataka može videti turizam je jedan od glavnih generatora poslova i prihoda širom sveta. Međutim, u zemljama EU turizam ima daleko veći udeo nego što je to slučaj sa ostalim posmatranim zemljama. Naravno postoje određena ograničenja koja se ogledaju u drugačijim definicijama turista i sl. Ali i pored svih tehničkih problema jasan je trend porasta turizma.

Slobodni prelazak granica, cirkulacija novca, ljudi i robe osnovni su temelji evropskih ideja. Trenutno EU ima 27 članica, a Evropski ekonomski prostor (EEP) pored članica EU broji još tri države. Pored toga, Švajcarska nije članica EU niti EEP, ali ima sva prava kao i ostale članice.

Upravljanje kvalitetom u ugostiteljstvu

Upravljanje kvalitetom kao kategorija postaje sve važnija u organizacijama. „Upravljanje kvalitetom prestaje da bude posebna funkcija, zato što postaje integralni deo procesa, tako da je struktura i organizacija u celini posvećena kvalitetu“ (Katanić, etal., 2017, 122). Drugim rečima kvalitet je od krucijalne važnosti koji se ne sme posmatrati posebno u odnosu na organizaciju. Ovakav pristup je dijametralno suprotan u odnosu na industrijsku paradigmu poslovanja.

Podela poslova u proizvodnji, a kasnije i u upravi dovela je do toga da se kreiraju izolovane celine koje imaju jako malo dodirnih tačaka. Sa stanovišta industrijskog upravljanja ovo je pravilna strategija koja daje najbolje rezultate. Međutim, moderno shvatanje menadžmenta već odavno nalaže integraciju poslovnih procesa.

Kvalitet se može posmatrati kao holistička aktivnost ili grupa aktivnosti koja zadire u svaki segment poslovanja jedne poslovne organizacije. Upravljanje kvalitetom nije stvar jednog segmenta proizvodnje ili administracije, već celokupne organizacije.

Sama definicija kvaliteta je isto interesantna, jer različite organizacije i autori imaju različita tumačenja kvaliteta. Zbog obima i prirode rada neće se ulaziti u dalju polemiku oko definicije kvaliteta, naglasićemo samo to da je kvalitet u suštini spoj zahteva sa jedne strane i očekivanja korisnika sa druge strane. „Kvalitet je u isto vreme po prirodi objektivna i subjektivna kategorija. Objektivno, mi možemo da izmerimo neke aspekte kvaliteta zato što sadrže objektivnu ili merljivu komponentu, poput količine nekog atributa ili sastojaka“ (Cook, Hsu, Taylor, 2017, 69).

Sam pojavni oblik kvaliteta u ugostiteljstvu je specifičan jer pored fizičke komponente (hrana, piće i sl.) ima i uslužnu komponentu. Upravo ova uslužna komponenta daje određenu osobenost upravljanju kvalitetom u ugostiteljstvu.

Veliki značaj za kvalitet u ugostiteljstvu je lični utisak ali i preporuke koje potencijalni gosti mogu dobiti kako od prijatelja tako i od strane influencersa. Moderni internet servisi danas služe i kao moćne platforme za širenje informacija. „U tom smislu, poruka koja je lična pri pominjanju kolega blogera takođe poprima turistički kvalitet obraćajući se uglavnom nepoznatoj publici radi promocije bloga i njegovog autora“ (Azariah, 2017, 122). Ovo nam govori da blogeri i influencersi pored promocije samog turističkog sadržaja promovišu i druge blogere.

Prekomerni turizam

Prekomerni turizam („overtourism“) je poseban problem koji može biti potencijalni problem u doba korone. Naime, radi se o ozbiljnom problemu koji pored uticaja na životnu sredinu ima uticaj i na ekonomiju. Navala turista na pojedine destinacije dovodi do degradacije životne sredine i kreiranja dodatnog problema sa otpadom koji turisti ostavljaju. Međutim, uticaj na životnu sredinu nije tema ovog rada. Težište rada je na ekonomskim aspektima u domenu pomoći turističkoj grani privrede u domenu kreiranja dinamičkih poslovno-finansijskih odnosa.

Koliki uticaj prekomerni turizam ima na ekonomiju najbolje se može videti na sledećem primeru. „Airbnb doživljava sve veće kritike zbog negativnih efekata koji su rezultat rapidnog rasta, koji dodatno pogoršava efekte prekomernog turizma u gradovima u kojim se nude dodatni kapaciteti turistima što dovodi do povećanja cene najma nekretnina i tako rezidenti ne mogu sebi da priušte da žive u boljim delovima grada“ (Smith, 2017, 15). Podsećanja radi „Airbnb“ je servis koji pruža vlasnicima nekretnina mogućnost da iznajme smeštaj turistima na kraći period. Veliki deo poslovanja samog servisa odvija se preko interneta što kreira dodatnu masovnost ovom servisu.

Sam termin prekomerni turizam odnosi se na više problema koji se javljaju usled masovnog turizma. Pored ekoloških i ekonomskih izazova prekomernog turizma postoji još i problem vezan za netransparentnost poslovanja. Ovo je problem koji se pojavljuje kod velikih lanaca

ugostiteljskih kompanija, poput hotela. Mreža hotela koji su deo istog internacionalnog lanca su u stanju da vrlo brzo prebacuju novac iz jedne u drugu državu.

Brzo prebacivanje sredstava iz države u državu kreira privid da se radi o stranim direktnim investicijama iako se ista sredstva mogu ciklično vraćati u zemlju porekla. Ova tehnika može pomoći velikim lancima hotela da izbegnu poreze pa čak i da dobiju određene subvencije. Sa stanovišta države i lokalnih ugostitelja ovo je loše iz više razloga. Prvi razlog je taj što se budžet jedne države ne puni od strane velikih lanaca hotela, a drugi problem leži u smanjenju mogućnosti malih ugostitelja da dođu do potrebnih subvencija i/ili pomoći države.

I sam naziv turistička industrija je problematičan iz više razloga. Razlog za to leži u činjenici da je turistička industrija u suštini povezani skup različitih industrija koje koegzistiraju. Teško je zamisliti restoraterstvo bez hotelijerstva ili industrije zabave. „Teorija da celokupan turizam spada u jednu veliku industriju nije dobra teorija“ (Leiper, 2008, 249). Ovo je izuzetno važna činjenica kada se uzme u obzir da veliki broj država sveta pokušava kroz subvencije da poboljša položaj turizma.

Primeru radi, velike sportske manifestacije se uglavnom finansiraju kroz sistem državnih subvencija, a cilj ovakve pomoći sportu leži u činjenici da velike sportske manifestacije privlače turiste. „Međutim, ovaj slučaj je oslabljen činjenicom da mnogi vlasnici manifestacija koriste rivalstvo među državama kako bi podigli cenu za prava da se manifestacija održi“ (Mules, 1998, 42). Ovo nam govori da države sveta nisu nenaviknute na subvencije u domenu turizma.

Međutim COVID-19 ima izuzetno veliki negativni uticaj na turizam da će se godinama sagledavati posledice. Veliki broj svetskih destinacija je bio nedostupan ili su putovanja bila ograničena. Sistem prevoza će morati da se u potpunosti izmeni kako bi se epidemija mogla držati pod kontrolom. Naučnici i stručnjaci širom sveta rade na tome da kreiraju model koji bi najbolje mogao da ublaži posledice pandemije. Iako su pristupi istraživanju različiti, zaključci se mogu sumirati sledećom rečenicom: „Uglavnom, vlade bi trebalo da nastave sa ekonomskim paketima stimulansa i kreiranja povoljnije monetarne politike, naročito pomoći da se SMMEs (srednji, mali i mikro turistički sektor) izbave“ (Nhamo, Dube, Chikodzi, 2020, 390).

Turistička industrija je jedna od najvećih poslodavaca i veliki broj država sveta zavisi od turizma. Ugostiteljstvo kao deo turističke industrije mora da se prilagođava novim izazovima i zahtevima tržišta. I druge povezane industrije će imati problema, poput umetnosti i sporta.

Opasnost od COVID-19

Ovaj rad je pisan sa ciljem da se analiziraju ekonomski aspekti, nikako medicinski. Ovo je važno napomenuti zato što je COVID-19 novi činilac koji ne utiče samo na zdravlje, već i na celokupni socijalni i ekonomski život jedne nacije. U trenutku pisanja rada ne postoje definitivni podaci o uticaju pandemije na ekonomiju. Ove podatke možemo dobiti tek posle određenog vremena kada se ekonomski parametri formiraju.

Uglavnom, u ovom trenutku može se dati samo gruba procena kao i dati opšte preporuke za ublažavanje efekata pandemije. Turizam kao grana industrije, pored toga što je ekonomska kategorija je i diplomatska. Turisti koji dolaze u jednu zemlju u stanju su da okuse način života jedne nacije.

Kada govorimo u ugostiteljstvu u užem smislu misli se na sistem hotela i restorana koji na neposredan način rade sa turistima. Međutim, kako bi turisti mogli uopšte da stignu na neku lokaciju potrebno je da koriste sistem putničkog transporta.

Putnički transport je poseban segment prevoza koji je usmeren na siguran, ekonomičan i udoban način prevoza ljudi. Ovo znači da su terminali, prevozna sredstva i sve ono što ide uz to prilagođeni zahtevima putnika. Sa druge strane, postoji balans između ekonomičnosti i udobnosti. Povećanjem broja putnika u sistemu putničkog prevoza kreira se ekstra profit.

Prema pisanju medija i tvrdnjama mnogih svetskih stručnjaka COVID-19 se prenosi neposrednim kontaktom između dve osobe. Ovo vodi ka tome da se propagira, između ostalih mera, poštovanje fizičke distance. U putničkom prevozu ovo se može postići jedino redukovanjem broja putnika, što vodi ka smanjenju ekonomičnosti.

Slična situacija je i sa hotelima i restoranima. Smanjenje kapaciteta vodiće ka smanjenju profita. Nažalost, najveće žrtve ovog efekta osetiće grana masovnog i jeftinog turizma što će za sobom povući i niz drugih problema. Može se očekivati da će se socijalna slika putnika izmeniti, a sa time i traženi sadržaj koji ugostitelji nude.

Ove prognoze se ne moraju ostvariti ukoliko se sačuvaju kapaciteti i to pre svega ljudski, pa zatim materijalni. Veliki broj ljudi može ostati bez posla u ugostiteljskoj industriji tako da će brz oporavak biti nemoguć.

Finansijsko-poslovna saradnja

Finansijski izveštaji su osnova informacionog sistema jedne organizacije. Sami finansijski izveštaji sastoje se od dinamičkih i statičnih elemenata poput bilansa stanja i analize tokova novca. „Bilans stanja i bilans uspeha imaju visok stepen značaja za upravo hotela i eksternih korisnika“ (Anđelović, 2020, 54). Naime, bilansi stanja i uspeha imaju za cilj da daju tačnu i nedvosmislenu informaciju o stanju organizacije kao i o zarađivačkom potencijalu iste.

Sa druge strane, analiza tokova novca pruža informacije o izvorima prihoda i rashoda. Kada se bilansi i analize tokova novca posmatraju zajedno može se sa velikom tačnošću videti koliko je jedna organizacija uspešna kao i gde su mogući problemi. Tok novca nam ne govori samo o poslovanju već i o tome da li je jedna kompanija posvećena svojoj strategiji.

Finansijski izveštaji su samo deo većeg informacionog sistema koji nam daje sliku o poslovanju preduzeća. U ovom radu nećemo ulaziti u problematiku stvaranosti izveštavanja, odnosno u kojoj meri informacije u informacionom sistemu odgovaraju stvarnom stanju. Umesto toga fokus rada biće u domenu analize parametara za donošenje odluka.

Finansijski i poslovni pokazatelji nam mogu pokazati kada i u kojoj meri jedno preduzeće mora preduzeti dodatne korake kako bi opstalo na tržištu. Iz finansijskih pokazatelja mogu se izvući važni zaključci. Ulazi u poslovno-finansijske aranžmane sa spoljnim činionicima nose određenu dozu rizika.

Svako preduzeće koje se oslanja na spoljne izvore finansiranja nosi sa sobom rizik od nemogućnosti servisiranja svojih dugovanja. Direktni sistemi finansiranja poput kredita ili pozajmica imaju svoje uslove poput cene kapitala i vremena otplate. Ni drugi vidovi finansiranja nisu lišeni rizika, iz ovog razloga važno je imati celovitu i tačnu analizu finansijskog stanja.

Ugostiteljstvo je otvoren sistem koji zavisi od korisnika ugostiteljskih usluga. Bez obzira na strategiju koju jedno ugostiteljsko preduzeće prati, korisnici su ti koji diktiraju tempo rasta i razvoja. Kada dođe do poremećaja u prilivu putnika i turista tada ugostiteljski objekti trpe smanjenje prometa i profita.

Ugostiteljski objekti moraju imati kvalitetne i postojeane poslovne konekcije sa svojim dobavljačima. Pojavni oblik ugostiteljskog poslovanja je kompleksne prirode jer sa jedne strane imamo fizičke komponente u obliku hrane, pića i inventara, sa druge strane imamo zaposlene i sve one ostale dobavljače usluga koji čine asortiman ugostiteljskog objekta raznovrsnim i kvalitetnim.

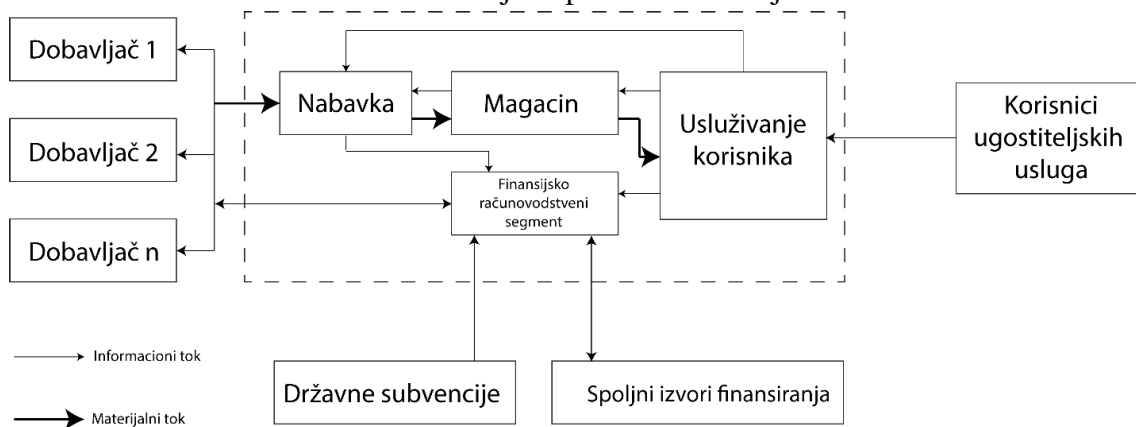
Praćenjem osnovnih parametara poslovanja moguće je napraviti relativno preciznu projekciju daljeg razvoja. Ono na šta mora da se obrati pažnja je priliv novca i troškovi koji se pojavljuju prilikom poslovnih aktivnosti. Kada troškovi nadmašuju priliv novca, odnosno, kada poslovanje pravi gubitke tada se moraju pokrenuti akcije koje bi ovaj negativan trend usporio i preokrenuo.

Kada dođe do negativnog bilansa potrebno je uraditi neki oblik reorganizacije i pokretanja različitih poslovnih i finansijskih mehanizama kako bi se kreirala bolja poslovna atmosfera. Ključ saradnje sa partnerskim organizacijama leži u dogovoru oko preuzimanja dela tereta.

Različiti sistemi odloženog plaćanja ili „standby“ aranžmana mogu u velikoj meri pomoći ugostiteljskim organizacijama. Uobičajeno je da ugostitelji povlače određene količine robe od svojih dobavljača kako bi bili u stanju da uslužuju svoju klijentelu. Međutim, kada nema klijentele tada je teško isplatiti svoje dobavljače. Situacija se dodatno komplikuje kada se uzme u obzir da ugostitelji moraju na stanju da imaju određeni inventar koji je podložan kvarenju.

Model

Slika 2. Model finansijsko-poslovne saradnje



Prikazani model daje okvir u kojem ugostiteljski objekti mogu da rade u vremenu kada COVID-19 vlada. Ono na šta mora da se obrati pažnja jeste postojanje materijalnih i informacionih tokova. Ova dva toka su važna sa stanovišta logističke podrške ugostiteljskim objektima. Precizna evidencija poslovnih aktivnosti i bliska saradnja sa dobavljačima je od velikog značaja za ovaj model.

Naglasak kod ovog modela nije samo na saradnji već i na održavanju visokog kvaliteta usluga prema korisnicima ugostiteljskih usluga. Sa padom kvaliteta ugostiteljski objekti će u bliskoj budućnosti ostati bez klijentele. Pad kvaliteta usluga može da se desi iz različitih razloga poput nemotivisanog osoblja, nedostatka materijalnih komponenti ugostiteljske usluge ili loše atmosfere.

Zaključak

Nažalost, model koji je prikazan ne može rešiti sve goruće probleme sa kojima se ugostitelji suočavaju u vremenu pandemije. Model ne tretira problem zaposlenih u domenu ugostiteljstva, što je pored nedostatka adekvatnih zaliha jedan od glavnih problema. Takođe, nikakva poslovna saradnja neće biti u stanju da nadomesti izgublenu dobit niti da pomogne ugostiteljima u razvoju biznisa.

Subvencije mogu u velikoj meri pomoći da se prebrode krize, međutim ovaj vid spašavanja biznisa ima svoju cenu. Cena subvencija je vezana za povećanje budžetskih davanja što će na kraju dovesti do povećanja poreza ili do smanjenja nivoa usluga u nekom segmentu javnog sektora. Drugim rečima, potrebno je pažljivo ciljati na one biznise koji imaju najviše šansi za oporavak kao i one koji su radno intenzivni.

U radu se naglašava problem prekomernog turizma kao i pojava velikih lanaca turističkih organizacija koje su u povlašćenom položaju. Subvencije takvim tipovima organizacija su neefikasne sa stanovišta pomoći domaćoj ugostiteljskoj grani industrije.

Prikazani model pruža osnovu na koju je moguće dalje nadograđivati različite vidove saradnje sa ciljem opstanka domaćeg ugostiteljstva. Tesnom saradnjom svih aktera u ugostiteljstvu kreira se sistem koji je vidljiviji i lakše može nastupiti prema državi i finansijskim institucijama. Na ovaj način svi akteri mogu da kreiraju neku vrstu krovne organizacije koja će im pružiti neki oblik zaštite, ne samo od postojeće pandemije, već i od budućih tržišnih poremećaja.

Literatura:

Republički zavod za statistiku (2020). Godišnji promet u ugostiteljstvu, pristupljeno: 28.08.2020, ULR: <https://data.stat.gov.rs/Home/Result/220101?languageCode=sr-Cyrl>.

The European Commission (2020). The EU in the world, The European Commission, Luxembourg: Publications Office of the European Union.

Katanić, Z., Todosijević-Lazović, S., & Todosijević, R. (2017). Quality management in the tourism industry. *Mining and Metallurgy Engineering Bor*, (1-2), 115-124.

Cook, A., R., Hsu, C., H., C., Taylor, L., L. (2017). *Tourism The Business of Hospitality and Travel*, New York: Pearson.

Azariah, R., D. (2017). *Tourism, Travel, and Blogging: A discursive analysis of online travel narratives*, London: Routledge.

Smith, J. (2017). *Transforming Travel: Realising the potential of sustainable tourism*, Cabi, Oxfordshire, UK.

Leiper, N. (2008). Why 'the tourism industry' is misleading as a generic expression: The case for the plural variation, 'tourism industries' in *Tourism Management*, Elsevier, Volume 29, Issue 2, April 2008, Pages 237-251.

Mules, T. (1998). Taxpayer Subsidies for Major Sporting Events in Sport Management Review, Elsevier, Volume 1, Issue 1, November 1998, Pages 25-43.

Nhamo, G., Dube, K., Chikodzi, D. (2020). Counting the Cost of COVID-19 on the Global Tourism Industry, Springer, Pretoria, South Africa.

Anđelović, D. (2020). The Significance of Financial Statements from Financial Management of Hotel Companies in Tourism in Function of Development Of Republic of Serbia, 5th International Scientific Conference, 3-5 September, Vrnjačka Banja, Serbia, University of Kragujevac, Faculty of Management and Tourism in Vrnjačka Banja, Vrnjačka Banja, pp: 43-58.

НЕОПХОДНОСТ РЕДЕФИНИСАЊА КОНЦЕПТА ГАСТРОНОМСКИХ ПРОИЗВОДА

Мсц Горан Гашпаровски,

Висока школа струковних студија за менаџмент и пословне
комуникације, Нови Сад, Република Србија,
goran.gasparovski@gmail.com

Душица Обреновић,

Природно-математички факултет, Универзитет у Новом Саду,
Република Србија

Сажетак: Тренутно постоји врло мало адекватних дефиниција појма гастрономски производ, који је заправо срж основа гастрономије. Резултати добијени истраживањем указују да 68% испитаника сматра да постоји потреба за прецизнијом дефиницијом појма „гастрономски производ“ у угоститељству. Да ли знате да тренутно гастрономија не прави јасну разлику између израза елемент, компонента и сегмент гастрономског производа? Мало је чланака о теми неопходности брендирања, стандардизације или модернизације гастрономских производа. Истраживање тржишта је указало на потребу да се промени тренутни образовни правац, од преписивања и превођења ка иновацији, објективности и истинитости података и примарним изворима података односно директним истраживањима самог тржишта. Током спровођења истраживања аутори су се углавном користили аналитичком и статистичком методом, упоређивањем, синтезом и методом интервјуа. Резултати теоријског истраживања и анализе тренутне теоријске ситуације, поред тога, могу помоћи у решавању проблема и бити теоријска основа за будуће научно-истраживачке пројекте који би се бавили наведеном проблематиком гастрономије.

Кључне речи: *теоријска гастрономија, нови концепт гастрономских производа*

Увод

На основу дугогодишњег искуства у угоститељству, анализираних литературних извора и иновативног погледа на свет аутори овог рада схватили су да у основама теоријске гастрономије постоји кључни проблем који још увек нису препознале нити српске нити стране гастрономске или кулинарске образовне институције. Постоји могућност да се овај проблем именује и реши анализом и редефинисањем тренутних дефиниција гастрономских производа и постављањем нових темеља за будуће научно-истраживачке пројекте који би се бавили наведеном проблематиком гастрономије. Тренутно не постоји прикладна и задовољавајућа дефиниција која обухвата различите аспекте гастро производа. Поред претходно поменутог, Гашпаровски даје јасну дефиницију наведеног појма и конструише концепт сложеног гастро производа са аспекта вишеслојне сегментне структуре и њене хијерархије. Као решење за претходно поменуту проблематику, аутори су конструисали **Теорију три компоненте** и поставили јасну теоријску разлику између појмова **елемент**, **компонента** и **сегмент** (гастрономског производа). Поред наведеног, не постоје статистички подаци везани за ову тематику. Предстојећи рад заснован је на литературним изворима и националном истраживању које је прикупљено путем онлајн платформе Google Forms. Да би генерисали репрезентативнији узорак, аутори су ускладили оквир анкетног истраживања са демографским параметрима користећи питања попут пола, старости и региона пребивалишта. Узорак наведеног истраживања чинило је 100 учесника који раде у услужном сектору. Од укупног броја испитаника 58% су чинили мушкарци а 42% жене, претежне старосне доби између 18 и 30 година. Без обзира на дужину, поменуто дело има за циљ да послужи као основа за даљи научно-истраживачки теоријски и практични развој гастрономије.

Мане тренутних дефиниција гастрономских производа

У потрази за дефиницијом гастрономског (гастро) производа у бројним изворима литературе, савременим и класичним кулинарским уџбеницима, куварима и путем интернет извора, аутори овог рада успели су да пронађу само неколико предстојећих дефиницију које се односе на дефинисање гастрономског производа:

„Гастрономски производ се може дефинисати као резултат материјалног и менталног рада на пољу гастрономије“ (Портић, 2011). Недостатак ове дефиниције је што се она односи само на област науке и узима само улазни аспект рада који се разматра. Претходно поменута дефиниција је превише непрецизна и површна па тиме не обухвата ни облик састава гастро производа, нити методе манипулације материјом, нити разлику у односу на прехранбене производе. Као што аутор Портић у истој књизи предлаже „Гастро производ је јело спремно за конзумацију које се термички обрађује према стандардизованој рецептури“. Анализом горње дефиниције може се закључити да изоставља гастро производе који се припремају на било који други начин осим термичком обрадом и не узима у обзир аспект сложености. Гастрономија представља науку која се бави обрадом и прерадом намирница, при чему се добија коначан производ потпуно другачијих својстава у односу на полазне сировине, што представља једну од најкомплекснијих прехранбених технологија (Тешановић, 2016).

Предстојећа дефиниција, од италијанске прехранбене компаније *Europrodotti*, истиче да су гастрономски производи јела са ароматизованим, истанчаним укусом и уравнотеженим мирисом са примамљивом презентацијом (<http://www.europrodotti.it/en/products/gourmet-products>). Недостаци ове дефиниције су то што се искључиво односи на сензорне аспекте гастро производа и његову префињеност, а истовремено изоставља структуру, облик састава истог и врсте прерадних процеса прехранбених производа.

„Гастрономски производи се могу дефинисати као квалитетни производи са заштићеном ознаком порекла (PDO) и заштићеном географском ознаком (PGI), произведени у одређеним областима“ (UNWTO, 2019). Горња дефиниција је занимљива јер узима у обзир јединственост и аспект брендирања гастрономије, али је непотпуна јер не прави разлику између сложеног гастро производа и прехранбеног производа, не помиње ниједну од метода обраде нити се бави гастрономским карактеристикама производа, већ је успостављена у сврху туризма и прерађивачке индустрије. Такође, поред наведеног треба истаћи и поделу гастрономских производа са просторног аспекта:

Домаћи гастрономски производи представљају специјалитете одређених домаћинстава или специјалитете одређеног ресторана. Препознатљива су у одређеном граду и углавном су направљена од локалних намирница (Тешановић и сар., 2009; 2010).

Национални гастрономски производи су скупови регионалних гастрономских производа која су се усталили на широкој територији једне земље. Услед деловања других култура и традиција одређени временски период (Тешановић и сар., 2009; 2010).

Интернационални гастрономски производи су гастрономски производи разних светских кухиња који су прихваћена широм света (Тешановић и сар., 2009; 2010). Локални гастрономски производи се могу укратко дефинисати као „кулинарско-прехранбени производи карактеристични за одређени локалитет или локалну дестинацију (Yurtseven & Каја, 2011).

Нова дефиниција гастрономског производа

Јасна је разлика између гастрономских и прехранбених производа, али није сувишно поновити је ради бољег овладавања наведеном тематиком. „Прехранбени производ представља супстанцу која се може користити или припремити за људску употребу у виду хране“. Прехранбени производи нису готови гастрономски производи док не прођу кроз различите методе хидромеханичке, топлотне обраде и физичке манипулације његове материје у посебним производним условима угоститељских објеката. За разлику од претходног израза, гастрономски или гастро производи су комплетна јела која испуњавају све услове постављене у следећој дефиницији (Гашпаровски, 2019:60):

„Гастрономски производ представља специфичну врсту прехранбеног производа. Он представља скуп више прехранбених сировина, полупроизвода и производа интегрисаних у један финални производ, применом различитих метода хидромеханичких, биохемијских и топлотних обрада у посебним условима производње”.

Теорија три компоненте

Када се приступа анализи гастрономских производа неопходно је сагледати наведене производе са аспекта њиховог садржаја односно са аспекта сложености и квалитета њихове композиције. Термин *композиција гастрономског производа* представља свеобухватну

структуру, распored и однос сегмената његове целине тј. целокупног гастрономског производа. Имајући у виду да постоји велики број различитих методологија, које различити аутори употребљавају за одређивање сложености гастро производа, најпростији и често најмеродавнији јесте управо употреба методологије засноване на **теорији три компоненте**. Теорија три компоненте налаже да је услов да би се гастрономски производ могао сматрати потпуним да мора бити сачињен од најмање три есенцијалне гастрономске компоненте, у супротном такав производ се сматра непотпуним и не може носити назив гастро производа у пуном смислу те речи. У односу на претходно наведени параметар сви гастрономски производи се могу поделити у следеће својствене групације:

1. Гастрономски производи непотпуне композицијске форме (представљају гастрономске производе који садрже мање од три есенцијалне гастро компоненте),
2. Гастрономски производи просте композицијске форме (представљају гастрономске производе који садрже три есенцијалне гастро компоненте, без присутности сложене композицијске форме),
3. Гастрономски производи сложене композицијске форме (представљају гастрономске производе сложене композицијске форме минимум једне компоненте и који садрже три есенцијалне гастро компоненте или гастрономске производе просте композицијске форме који садрже од четири до пет гастро компоненти) и
4. Гастрономски производи изузетно сложене композицијске форме (представљају гастрономске производе сложене композицијске форме четири или више присутних гастро компоненти или гастрономски производи просте композицијске форме који садрже шест или више гастро компоненти).

Гастрономска компонента се може дефинисати као основни део добијен процесом рашчлањавања гастрономског производа (у контексту смислене целине) на функционалне мање целине. Три есенцијалне гастрономске компоненте без којих се ниједан гастрономски производ не може сматрати потпуним су:

1. Примарна компонента - главни део гастрономског производа (најчешће је сачињен од протеински богатих намирница попут меса или рибе, а треба да представља најдоминантнији елемент целокупног гастро производа),
2. Секундарна компонента - главни додатни део гастрономског производа (најчешће је присутан у облику прилога, не сме да буде доминантан како би се задржао баланс јела, а уједно је и прва компонента којом се повећава сложеност композицијске форме) и
3. Терцијална компонента - комплементарни део гастрономског производа (најчешће је присутан у облику соса или дресинга, треба да је умерено изражен али опет да није доминантан како би се задржао баланс јела).

Свака компонента се може даље рашчланити на још мање целине које се називају сегменти компоненте, као и састојати од већег или мањег броја нивоа сложености који су сачињени од претходно споменутих сегмената компоненти. Даљом сегментацијом, односно процесом рашчлањења сегмената добија се елемент гастрономског производа. *Сегменти гастрономског производа* представљају гастрономске полупроизоде са специфичним гастрономско-технолошким својствима, који се добијају даљим рашчлањавањем гастрономске компоненте на још мање целине. *Елемент гастрономског производа* представља најмању сегментациону целину једног гастрономског производа који се не може разбити на две или више јединица, односно мање целине. Посматрано са гастрономског аспекта, елементе гастрономског производа представљају различити облици самих животних намирница који се употребљавају за производњу јединствених гастрономских производа. Приликом постављања концепта композиције конкретних гастрономских производа треба радити на сложености, али истовремено изузетно водити рачуна о балансу и јасноћи сензорног профила самог гастрономског производа, јер се врло често и изузетно лако у наведеном претера.

Аспекти квалитета гастрономских производа

Да би производ био квалитетан мора задовољити све захтеве потрошача: одговарајући састав, изглед, безбедност и примамљиву цену, а са друге стране произвођачу који га пласира мора донети добит, односно профит. Квалитет се дефинише као скуп појава и карактеристика производа, процеса и услуга, који се односе на могућности да задовоље утврђене или индиректно изражене потребе.

Квалитет гастрономских производа све више постаје пресудан са факторима конкуренције, тржишним фактором и фактором бенчмаркинга у угоститељству. Гастрономски производи су врло сложени органски састави и за њихову процену су веома важна сензорна својства производа који су укључени у производњу пуких гастрономских производа. Сензорна својства намирница могу указивати на промене својства или процесе који су се десили, а самим тим утичу на квалитет производа на позитиван или негативан начин (Портић, 2011).

Скуп карактеристика производа од чијег се нивоа очекује да „задовољи потребе” потрошача су специфични елементи и захтеви у оквиру пет група квалитета. Њиховим прецизним дефинисањем, утврђивањем, посматрањем, прецизним и поузданим аналитичким испитивањем, уз адекватну обраду, интерпретацију и евалуацију резултата, те примереним документовањем истражених активности, битно се утиче на управљање квалитетом (Портић, 2011).

Да би се у потпуности оценио квалитет гастро производа неопходно је ангажовати цео тим стручњака из различитих области. Најчешће се шефови кухиња, приликом одабира намирница производа и полупроизвода, ослањају на проверено квалитетне намирнице и на оно што је написано на њиховим декларацијама. Пријем намирница у објект увек се мора пропратити и том приликом извршити кратка сензорна оцена квалитета. Није само битно имати квалитетне намирница за израду гастрономских производа, иако је то један од основних услова за квалитетан гастрономски производ, од пресудног су значаја добри услови, као што су просторни елементи, техничко-технолошки елементи, кадровски елементи и други ресурси.

Неопходност брендирања гастрономских производа

Када се посматрају, све националне или регионалне кухиње и њихов гастро туризам може се увидети да се заснивају на неколико аутохтоних гастрономских и прехранбених производа и пића као снажном међународно признатом бренду. Да би се постигла конструкција таквог производа, морају се испунити три кључна елемента, а то су: стандардизација производа, модернизација производа и јединственост и брендирање коначног производа. Снага бренда пре свега зависи од позиције коју тај бренд има у свести потрошача у односу на остале брендове. Успешан програм брендирања заснован је на принципу јединствености. Циљ је створити у глави потрошача перцепцију да на тржишту нема ниједан производ попут наведеног брендираног производа, да је јединствен и да га треба памтити као нешто потпуно ново и посебно. У пракси најефикаснијим су се показала три начина за креирање бренда и нераскидиве везе између произвођача и купца:

- *Емоционални приступ брендирању* - који се заснива на продаји приче, а не самих производа, а циљ таквог брендирања је да изазове емоције код купаца.
- *Приступ широке присутности на тржишту* - заснива се на масовном маркетингу изразито лакој доступности производа самим потрошачима.
- *Диференцијални приступ брендирању* - заснива се на концепту уникатности и високе вредности. Најбољи начин да се брендира било који гастро производ се огледа у власништву уникатног производа.

Неопходност стандардизације

Основна функција стандарда је да допринесу доследности квалитета и количине, да омогуће менаџерима кухиња да контролишу ефикасност рада у својим пословним јединицама, као и да смање трошкове уклањањем непотребне количине отпада. Рецепти коришћени у професионалној кухињи познати су у гастрономији као стандардизовани рецепти. За разлику од аматерских рецепата, стандардизоване рецептуре прилагођене су потребама појединачних кухиња и систематизацији кулинарских процеса. Припрема добро

написаних и тачних стандардизованих рецептура представља једну од основних радних обавеза посла професионалног куvara у свим облицима угоститељства, јер укључује много више од назива састојака и уопштених корака припреме. Стандардизоване рецептуре утврђују укупне приносе рецептуре, величину порције, трошкове хране, информације о алергенима, критичне контролне тачке HACCP система, сензорну стандардизацију, поступке складиштења и послуживања, информације за сервирање гастро производа и постављају стандарде за температуру и време топлотне обраде. Претходно наведено никада није било битније него сада у отежаним околностима проузрокованим пандемијом COVID-19. Најчешће употребљавана дефиниција која се може пронаћи, а која је опште прихваћена је објављена од стране Пољопривредног департмана Сједињених Америчких Држава (енгл. *United States Department of Agriculture - USDA*) која гласи (<https://www.fns.usda.gov/resources>):

„Стандардизована рецептура представља рецептуру која је испробана, исправљена и поново испробана, која производи једнаке резултате и приносе сваки пут када се спроведу тачне процедуре са истом врстом опреме и истом количином и квалитетом улазне намирнице. „Предност и употребе стандардизованих рецептура у свакодневном пословању гастрономских радника су вишеструке. Као најбитније међу њима издвајају се следеће: константан квалитет хране; предвидљивост приноса и трошкова; континуиран нутритивни садржај; ефикасност процедура набавке и припреме; контрола инвентара и радних процедура, утрошеног рада и трошкова хране; повећано самопоуздање код запослених и смањује ризике контаминације и даљег преноста заразе COVID-19.

Неопходност модернизације

Циљеви модернизације гастрономских производа, а истовремено и српске кухиње су следећи: подизање свести о квалитету гастрономских производа, компетенције на међународном тржишту, нова уникатност локалне туристичке понуде, интеграција производа локалних произвођача намирница, даљи напредак гастрономије и угоститељства. Решење за потребу модернизације српске гастрономије лежи у примени савремених метода топлотне и хидро-механичке обраде аутохтоних

намирница и конструкција уникатних гастро производа са заштићеним географским пореклом инспирисаних традицијом, културом и савременом уметношћу (средњовековне српске кухиње, старословенске кухиње, итд.).

Методологија и резултати рада

Током истраживања аутори су углавном користили низ аналитичких и статистичких метода, метода комперације, синтезе и методу интервјуа. Резултати теоријског истраживања и анализе тренутне тржишне ситуације могу помоћи у решавању питања основа теоријске гастрономије. Наведена студија заснива се на неколицини постојећих извора литературе и националном истраживању која су спроведена путем платформе Google Forms. Овим истраживањем је обухваћен узорак од 100 испитаника - угоститеља. Полну структуру су чинили 52% мушкарци и 48% жене, већина између 18 и 30 (44%), а нешто мање било је оних између 31 и 40 (28%) година старости. Главна питања била су усмерена на дефинисање гастрономских (гастро) производа, концепцију неопходног садржаја и њихове практичности, као и мишљења испитаника о томе да ли постоји потреба за дефинисањем претходног, као и потребе за стандардизацијом, модернизацијом и брендирањем.

Резултати добијени истраживањем (графикон 1) показали су да 68% испитаника сматра да постоји потреба за прецизном дефиницијом појма „гастрономски производ“, 20% испитаника не сматра да постоји потреба за дефиницијом нечега једноставног попут „јело у ресторану“, а 12% испитаника мисли да би могло бити потребе, али мисле да нису довољно информисани о горе поменутој теми. Испитаницима у анкети постављено је следеће питање „Да ли мислите да је тачна разлика између појмова елемент, компонента и сегмент (гастрономског производа) дефинисана у овом тренутку?“, 96% је одговорило са не, а само 2% са да или нисам сигуран. Из претходног се види да постоји проблем у основама теоријске гастрономије и да се нико није позабавио постављеним проблемом. Поред претходно поменутог, када су испитаницима понуђена три избора (одговора), само 60% је препознало главне факторе квалитета групе Гастро производ, а 40% је погрешно одговорило. Наведени резултат је само показатељ да у свакодневним

пословању угоститељских објеката (кухињама) нема довољно образовања на тему објективних, али применљивих стандарда, фактора квалитета и важности неопходне папирологије и теоријске гастрономије.

Закључак

Из претходног текста се може извући закључак да у основама теоријске гастрономије постоји кључни проблем где један од начина за његово решавање је анализа и редефинисање тренутних дефиниција гастрономских производа. На основу резултата спроведене анкете, очигледно је да постоји корелација између наведене проблематике у свакодневном раду и проблема нових генерација гастрономских професионалаца који не могу да схвате сложени концепт гастро производа и његове карактеристике. Даље, на основу спроведеног истраживања може се закључити да професионалци у угоститељству у Србији нису довољно подучени о темама које анализира овај научно-истраживачки рад. Поред претходно поменутог, такође треба истаћи да српски професионалци из области гастрономије нису довољно посвећени брендирању, модификовању, модернизацији и стандардизацији старих и нових аутохтоних јела која имају огроман потенцијал да постану глобално препознате гастрономске атракције. Поред претходно поменутог, Гашпаровски даје јасну дефиницију наведеног појма и конструише Теорију три компоненте и концепт сложеног гастро производа са аспекта сложене вишеслојне сегментне структуре и његове хијерархије. Као решење горе поменутог питања, аутори су поставили и јасну теоријску разлику између појмова елемент, компонента и сегмент гастрономског производа који се често мешају у пракси. Аутори овог рада сматрају да би редефинисање концепта гастрономског производа требало инкорпорирати у основну теорију гастрономије и да би то могло бити адекватна основа за даљи теоријски и практични развој гастрономије.

Литература:

- Гашпаровски, Г. (2019), Методологија гастрономске употребе намирница старословенске кухиње у гастрономији данашњице. Департман за географију, туризам и хотелијерство, Природно-математички факултет, Нови Сад.
- Калењук, Б. (2016), Националне гастрономије. Универзитет у Новом Саду, Природно - математички факултет, Департман за географију, туризам и хотелијерство, Нови Сад.
- Портић, М. (2011), Гастрономски производи. Универзитет у Новом Саду, Природно - математички факултет, Департман за географију, туризам и хотелијерство, Нови Сад.
- Тешановић, Д., Калењук, Б., Блешић, И. (2009), Структура гастрономске понуде на салашима и њен утицај на развој сеоског туризма. Туристичко пословање, 4, 103110.
- Тешановић, Д., Калењук, Б., Вуксановић, Н. (2010), Свечани оброци – значајан сегмент туристичког производа на речним бродовима. Туристичко пословање, 5, 251-262.
- Тешановић, Д. (2016), Основе гастрономије за менаџере. Универзитет у Новом Саду, Природно-математички факултет. Департман за географију, туризам и хотелијерство, Нови Сад.
- The Culinary Institute of America (2011), *The Professional Chef*. John Wiley & Sons Inc., New York.
- Yurtseven, H & Kaya, Ozan. (2011). Local food in local menus: The case of Gokceada. *Tourismos*. 6.
- World Tourism Organization and Basque Culinary Center (2019), *Guidelines for the Development of Gastronomy Tourism*. World Tourism Organization (UNWTO), Madrid.
- <http://www.europrodotti.it/en/products/gourmet-products> (15.8.2020.)
- <https://www.fns.usda.gov/resources> (15.8.2020.)

CIP - Каталогизација у публикацији
Библиотеке Матице српске, Нови Сад

070.3:502.131.1:[616.98:578.834(082)

НАУЧНО-стручни скуп Креативно пословање у одрживом развоју (1 ; 2020 ; Нови Сад)

Zbornik radova [Elektronski izvor] / Prvi naučno-stručni skup Kreativno poslovanje u održivom razvoju [sa temom] "Upravljanje složenim finansijsko-poslovnim aktivnostima u bezbednosnim i uslužnim delatnostima u ambijentu pandemije korona virusa", 20.11.2020, Novi Sad ; [glavni i odgovorni urednik Slobodan Živkucin]. - Novi Sad : Visoka škola strukovnih studija za menadžment i poslovne komunikacije, 2020. - 1 elektronski optički disk (CD-ROM) ; 12 cm

Nasl. sa naslovnog ekrana. - Ćir. i lat. - Napomene i bibliografske reference uz tekst. - Bibliografija uz svaki rad.

ISBN 978-86-900221-5-1

а) Пословање - Одрживи развој - Пандемија корона вируса - Зборници

COBISS.SR-ID 28813065