

## АПСТРАКТ

Глобалниот начин на пазарно делување, доведе до ситуација кога целта на индустриските системи драстично се менува. Додека во минатото основната цел на секој индустриски систем се базираше врз опстанок и профит, денеска тоа е усвоена политика за континуирани усовршувања, која низ очите на купувачите е перцепирана во поимот бренд. Сепак инвестицијата за континуирано организациско унапредување е резултат на долгорочна реинвестиција на организацискиот профит и визионерскиот карактер на менаџерскиот тим на организацијата.

Патот до организациско совршенство е долг. Бара јасна визија и организациска посветеност, во комбинација со примена на различни методологии и континуирано реинвестирање на профитот во развојот на организацијата. Всушност, организациско унапредување е невозможно без соодветна примена на современи методологии од типот на: интегриран менаџмент систем, бренд менаџмент и benchmarking. Со појавата на овие методологии и самиот поим за континуирано организациско унапредување е значително изменет. Целокупниот организациски напор започнува од барањата на купувачите, кои претворени во деловни процеси низ циклус на непрекинато унапредување на квалитетот на организациско ниво, финално дистрибуираат квалитетен производ или услуга, кој со соодветна примена на бренд менаџмент техниките води кон задржување на креираниот организациски имиџ. Компаративната методологија, претставена во облик на benchmarking процес е во насока на примена на најдобрите искуства на организации од глобално и национално ниво, кои низ циклус на континуирано практикување и подобрување би довеле до организациско унапредување.

Целта на оваа докторска дисертација е да се испитаат факторите кои водат кон организациско совршенство, за финално да се развие модел за организациско совршенство, во насока на континуирано унапредување на деловните резултати. Главната цел на моделот е идентификација на клучните сегменти и чекори до постигнување на организациски резултати кои организацијата би ја издигнале на самиот врв во својата гранка. Моделот е резултат на бројни студии, искуства, теоретски и апликативни проекти. При изработката на моделот, поточно делот со меѓународниот стандард за квалитет, беше спроведено и истражување на индикаторите врз реални деловни субјекти. Како поддршка на моделот, а во насока на документирање на бројната документација која произлегува од деловното работење, изработен е пилот електронски систем за соодветно документирање и архивирање на документацијата.

Пилот проектот на електронската база е тестиран и анализиран во реални услови. Добиените заклучоци од спроведеното истражување дефинираат насока за континуирано унапредување на деловните резултати, но и дефинираат идни насоки за истражување.

**Клучни зборови:** ISO 9001, OSHAS 18001, бренд менаџмент, benchmarking, модел за континуирано унапредување на деловните резултати.

## ABSTRACT

The global market operating changes drastically the basic aim of the industrial systems. In the past the survival and the profit used to be priority of every single industrial system. Nowadays it's the perfection of the organization, of the system which is recognized as BRAND into the eyes of the customers themselves. Anyway, the investment into the organizational perfection is a result of a long term reinvestment of the profit itself and the vision of the managing board. Perfection is a long hardworking way. You need a very clear vision commitment, usage of different methodologies and continuative reinvesting into the development of the organization.

By the way, you cannot speak of perfection if you don't use the appropriate combination of modern updated technologies like the integrated managing system, brand management and benchmarking. The appearance of these modern methodologies changes drastically the very idea of the organization perfection. Giving priority to the customer's needs, continuously improving them and the quality of the final product, creates an image of the organization itself. Even the comparative modern methodologies such as benchmarking are used to apply the experiences locally and globally, practicing and improving them, with a final goal to reach the defined organizational improvement.

The aim of this dissertation is to explore all the factors which lead to the perfection into the organization in order to develop a real model of it to improve the results of the management systems and the system itself. The purpose is to identify the key segments and all the steps to the top of the pyramid. The model results from numerous studies, experiences, theories, working efforts, ups and downs of real organizations and all the projects applied.

A conducted research was done in real organizations about the part of the international standard for quality systems ISO 9001:2008, to support the model. Also numerous real experiences from businesses were used to compose an electronic pilot system to document all the important (valuable) perfections. It was tested into real conditions. All the conclusions define the way to a self organizational perfection, but also lead to some future researches.

**Key words:** ISO 9001, OSHAS 18001, brand management, benchmarking, organizational model for continuous improvements of the organizational results.