

**FAKULTET ZA USLUZNI BIZNIS
SREMSKA KAMENICA
Konsultativni centar
Zrenjanin**

DIFERENCIJALNI RAD

PREDMET: Usluzni menadzment

TEMA: Benchmarking

Profesor
Prof. dr Ljiljana Stankovic

Student:
Bojan Milosav
XI/7550/07

Decembar 2008

UVOD

U tržišnoj privredi, porast konkurentnosti predstavlja neminovnost. Za korisnike nisu više presudni samo kvalitet i cena proizvoda već i parametri usluge (pravovremenost, pouzdanost, efikasnost realizacije njihovih zahteva i dr.). Sa druge strane, kompanije sa kvalitetnom uslugom mogu zahtevati veće cene za svoje proizvode, što je na neki način i opravdano, jer usluga je onoliko kvalitetna, koliko je korisnik spreman da plati. Ključna činjenica u zadovoljenju zahteva korisnika leži u shvatanju i razumevanju dve stvari: šta korisnik želi i kada to želi. Iz tih razloga, kompanija mora svoje ciljeve da definiše u skladu sa zahtevima korisnika i zbog toga mora da prati svoje performanse, da ih upoređuje sa drugim kompanijama, kako bi sagledala svoj položaj i prednosti i nedostatke u odnosu na konkurenciju.

Kompanije, u cilju sagledavanja svoje tržišne pozicije, uvek imaju potrebu za poređenjem sa drugim kompanijama. Uobičajeni postupci za poređenje se zasnivaju na poređenju skupa pokazatelja, poređenju konkurentskih proizvoda sa svojim i identifikovanju "slabih" mesta u kompaniji. Jedan od savremenih postupaka poređenja pokazatelja i unapređenja poslovanja kompanije je benčmarking.

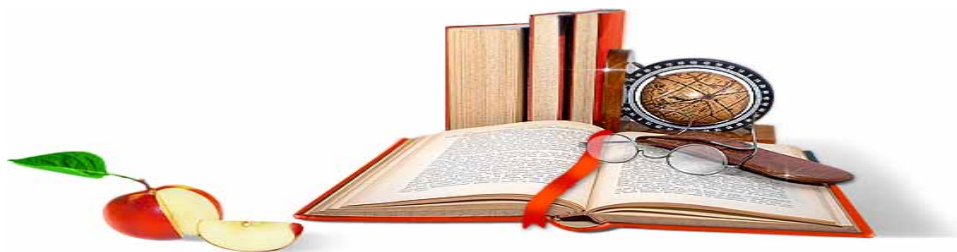
**---- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE
PREUZETI NA SAJTU WWW.MATURSKI.NET ----**

BESPLATNI GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI TEKST

RAZMENA LINKOVA - RAZMENA RADOVA

RADOVI IZ SVIH OBLASTI, POWERPOINT PREZENTACIJE I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJALI.

WWW.SEMINARSKIRAD.ORG
WWW.MAGISTARSKI.COM
WWW.MATURSKIRADOVI.NET



NA NAŠIM SAJTOVIMA MOŽETE PRONAĆI SVE, BILO DA JE TO **SEMINARSKI**, **DIPLOMSKI** ILI **MATURSKI** RAD, POWERPOINT PREZENTACIJA I DRUGI EDUKATIVNI MATERIJAL. ZA RAZLIKU OD OSTALIH MI VAM PRUŽAMO DA POGLEDATE SVAKI RAD, NJEGOV SADRŽAJ I PRVE TRI STRANE TAKO DA MOŽETE TAČNO DA ODABERETE ONO ŠTO VAM U POTPUNOSTI ODGOVARA. U BAZI SE NALAZE **GOTOVI SEMINARSKI, DIPLOMSKI I MATURSKI RADOVI** KOJE MOŽETE SKINUTI I UZ NJIHOVU POMOĆ NAPRAVITI JEDINSTVEN I UNIKATAN RAD. AKO U **BAZI** NE NAĐETE RAD KOJI VAM JE POTREBAN, U SVAKOM MOMENTU MOŽETE NARUČITI DA VAM SE IZRADI NOVI, UNIKATAN SEMINARSKI ILI NEKI DRUGI RAD RAD NA LINKU **IZRADA RADOVA**. PITANJA I ODGOVORE MOŽETE DOBITI NA NAŠEM **FORUMU** ILI NA

maturskiradovi.net@gmail.com