

# I POJAM BENCHMARKINGA

Bench na engleskom označava klupu ili sedište, dok mark predstavlja znak, oznaku, potebni standard nivo.

Bench kao geografski pojam označava terasu formiranu u steni ili uzdignuće duž obale ili jezera. Bench mark predstavlja reper, znak za nivelaciju pri merenju zemljišta.

Novija izdanja tezaurusa povezuju benchmark sa rečima i frazama kao što je standard za poređenje, reper, referentni okvir, model. Ovako shvaćen pojam benčmark je osnova za sagledavanje porekla izraza benčmarketing, a posebno kao sinonima za način identifikovanja standarda kojima se ocenjuje uspešnost jednog preduzeća.

Pojam benčmarketing se na različite načine definiše

U kompaniji Xerox benčmarketing se definiše kao "kontinuirani proces merenja proizvoda, usluga i praksi u odnosu na najjače konkurente ili one kompanije, koje su priznate kao industrijski lideri ("najbolji u klasi")."

Američki centar za produktivnost i kvalitet (APQC); benčmarketing definiše kao "sistematski i kontinuirani proces merenja; proces upoređivanja poslovnih procesa jedne organizacije, u odnosu na poslovne procese lidera bilo gde u svetu, radi dobijanja informacija koje će pomoći organizaciji da preduzme akciju za poboljšanje svojih performansi.

Benčmarketing predstavlja kontinuirani proces poređenja proizvoda, usluga i procesa u odnosu na najjače konkurente ili one za koje je poznato da su svetski lideri u toj oblasti. Benčmarketing omogućava preduzeću da uči iskustva drugih.

Sušтина benčmarketinga je u razumevanju kako se postižu bolji rezultati i prilagođavanje tog kako... sopstvenoj organizaciji da bi se prestigla konkurencija u smislu rezultata.

Najvažniji principi benčmarketinga su:

- Princip legaliteta
- Princip razmene
- Princip poverljivosti
- Princip korišćenja
- Princip kontakta
- Princip preparacije
- Princip razumevanja preduzete akcije

## II TIPOVI BENČMARKINGA

Postoje 4 osnovna tipa benčmarkinga:

- Interni benčmarking
- Konkurentski benčmarking
- Funkcionalni benčmarking
- Generički benčmarking

### **Interni benčmarking**

Interni ili unutrašnji benčmarking sve se više koristi u savremenoj praksi. Mnoga preduzeća, danas funkcionišu sa nekom vrstom razgranate strukture. To može biti niz geografski dislociranih subsidijara, filijala, servisnih grupa i sl. U većini ovakvih preduzeća postoje slične funkcije u različitim poslovnim jedinicama. Na primer kompanija koja ima proizvodnju u većem broju zemalja može se međusobno porediti bilo u cilju iznalaženja najbolje prakse koja obezbeđuje kvalitet prepoznatljiv za kupca ili za identifikovanje potencijalnih ušteda.

Primer može da bude i način reagovanja servisne službe na zahteve kupaca za popravkom, u smislu koji deo organizacije najbolje reaguje sa stanovišta kupca ili koji deo organizacije najefikasnije postupa sa reklamacijama. To što oni rade predstavlja benčmarking. Benčmarking u okviru jedne organizacije se naziva interni benčmarking.

Glavne prednosti internog benčmarkinga se ogledaju u bržem i lakšem pristupu osetljivim informacijama, standardizovanim podacima (koji su, obično, već čitljivo dostupni), kao i manjem utrošku vremena i sredstava. Pored toga, obezbeđena je i visoka preciznost u prenošenju najbolje prakse, pa se prepreke u implementaciji mogu pojaviti samo ukoliko razlike u kulturi ograničavaju objektivno poređenje. U mnogim multinacionalnim kompanijama, polazna tačka za izvođenje benčmarkinga je upravo iscrpno interno preispitivanje (interni benčmarking). Ovo unutrašnje znanje može postati osnova za kasnija ispitivanja i merenja kada dođe do uključivanja spoljnih benčmarking partnera.

Osnovni nedostatak internog benčmarkinga je što dovodi do introvertnog sagledavanja stvari. Naime, benčmarking može da se postavi u odnosu na neki interni standard, koji ne mora da bude standard kome treba težiti. Drugo, šanse za iznalaženjem performansi svetske klase u sopstvenoj organizaciji su manje, nego ukoliko se istražuju spoljne alternative.

**---- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE  
PREUZETI NA SAJTU [WWW.MATURSKI.NET](http://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](http://WWW.SEMINARSKIRAD.ORG)  
[WWW.MAGISTARSKI.COM](http://WWW.MAGISTARSKI.COM)  
[WWW.MATURSKIRADOVI.NET](http://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](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)**