

**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

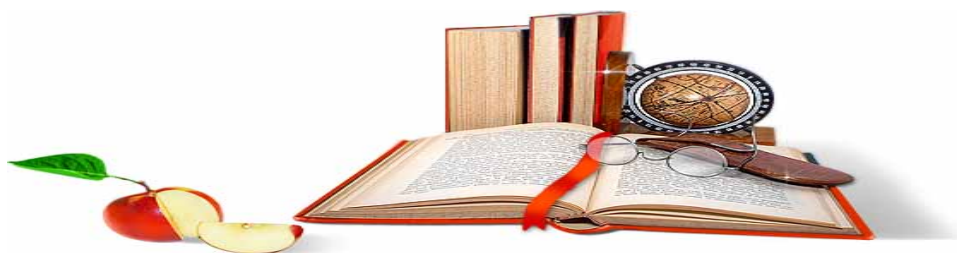
U tržišnoj privredi, porast konkurentnosti predstavlja neminovnost. Za korisnike nisu više presudni samo kvalitet i cena proizvoda već i parametri usluge (pravovremenost, pouzdanost, efikasnost realizacije njihovih zahteva i dr.). Sa druge strane, kompanije sa kvalitetnom uslugom mogu zahtevati veće 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](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)**