

**UNIVERZITET „PRIVREDNA AKADEMIJA” BRČKO DISTRIKT
BOSNE I HERCEGOVINE**

POSLOVNI I PRAVNI FAKULTET

EKONOMIJA I POSLOVANJE



DIPLOMSKI RAD

**KVALITET KAO PREDNOST U KONKURENTNOSTI DOMAĆIH
PREDUZEĆA**

Mentor

Prof. dr Petar Tamamović

Student

Danijel Đurđević

Brčko 2025, godina

**UNIVERZITET „PRIVREDNA AKADEMIJA” BRČKO DISTRIKT
BOSNE I HERCEGOVINE**

POSLOVNI I PRAVNI FAKULTET

EKONOMIJA I POSLOVANJE



DIPLOMSKI RAD

**KVALITET KAO PREDNOST U KONKURENTNOSTI DOMAĆIH
PREDUZEĆA**

Mentor

Prof. dr Petar Tamamović

Student

Danijel Đurđević

Brčko, 2025, godina

SADRŽAJ

UVOD.....	7
1. ISTORIJA KVALITETA.....	8
1.1. Faze razvoja kvaliteta.....	9
1.2. Razvoj standarda kvaliteta.....	11
2. ANALIZA ULOGE KVALITETA U PROCESU UNAPREĐENJA KONKURENTNOSTI PREDUZEĆA.....	12
2.1. Pojam kvaliteta.....	12
2.2. Kontrola kvalitete.....	13
2.3. Osiguranje kvalitete.....	13
2.4. Analiza uloge kvaliteta kao izvora prednosti diferenciranja.....	14
2.5. Analiza uloge kvaliteta kao izvora troškovnih prednosti.....	15
2.6. Quality function deployment – QFD.....	17
2.6.1. Različiti pristupi definisanja QFD metode.....	19
2.7. Troškovi kvaliteta.....	21
3. PREDNOSTI OD IMPLEMENTACIJE MENADŽMENTA KVALITETE.....	25
3.1. Principi sistema menadžmenta kvaliteta.....	26
3.2. Implementacija ISO standarda.....	27
3.3. Prednosti ISO standarda.....	30
4. PREDNOSTI I NEDOSTATCI BENČMARKINGA U POSTIZANJU KVALITETA POSLOVANJA PREDUZEĆA.....	32
4.1. Pojemno određenje benčmarkinga.....	32
4.1.1. Proces benčmarkinga.....	33
4.2. Prednosti benčmarkinga	36
4.3. Nedostatci benčmarkinga	37
4.4. Primjena benčmarkinga	38
4.5. Vrste benčmarkinga	41
4.6. Faze benčmarkinga	43
ZAKLJUCAK.....	53
POPIS SLIKA I TABELA.....	55
LITERATURA.....	56

SAŽETAK

Konkurentnost je igra koju igraju učesnici na tržištu, oni koji razumiju pravila i dalje učestvuju, a oni koji ne znaju na koji se način zadržati u igri ispadaju iz nje. Pojam kvaliteta se koristi na razne načine, ne postoji jasna definicija. Definicija kvalitete prema normi ISO 9000 je - *"Kvaliteta je stepen do kojeg skup svojstvenih karakteristika ispunjava zahtjeve"*.

Kvalitet nekog proizvoda ili usluge određuje odnos želja i potreba korisnika i njihove realizacije od proizvođača.

Naravno nezaobilazna faza u konkurentnost domaćih kompanije je svakako primjena međunarodnih ISO standarda kao i sama uloga kvaliteta za unaprđenje konkurentnosti malih i srednjih preduzeća u BiH. Takođe govorimo o samoj konkurentskoj prednosti preduzeća koja je jako bitna kao i sama istorija o nastanku kvaliteta, a i samim troškovima kvaliteta.. Takođe putem samog benčmarkinga pokušavamo objasniti kako i na koji način sam proces benčmarkinga utiče na kvalitet poslovanja.

„Kvalitet je zadovoljstvo kupca“. Od zadovoljstva kupca sve polazi. Kupac je onaj ko odlučuje šta je kvalitet. U kvalitetu se teži stalnom poboljšanju i unapređenju.