

Pristupnica **Marijana Šimić** obranila je disertaciju na Ekonomskom fakultetu Sveučilišta u Mostaru.

Marijana Šimić rođena je 26. travnja 1981. godine u Širokom Brijegu. Završila je doktorski studij u trajanju od tri godine i obranila 14. ožujka 2024. godine disertaciju pod naslovom: **„Utjecaj primjene načela potpunog upravljanja kvalitetom na poslovne performanse poduzeća“** pred Povjerenstvom:

1. Dr. sc. Katerina Malić Bandur, izv. prof., Ekonomski fakultet Sveučilišta u Mostaru, predsjednica Povjerenstva;
2. Dr. sc. Maja Letica, izv. prof., Ekonomski fakultet Sveučilišta u Mostaru, mentorica i članica;
3. Dr. sc. Danimir Gulin, red. prof., Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, član.

Završetkom dokorskog studija pristupnica je ispunila sve uvjete za stjecanje doktorata iz područja društvenih znanosti, polje ekonomije, grana menadžment.

Doktorska disertacija je dostupna na uvid u Knjižnici Ekonomskog fakulteta.

UTJECAJ PRIMJENE NAČELA POTPUNOG UPRAVLJANJA KVALITETOM NA POSLOVNE PERFORMANSE PODUZEĆA

SAŽETAK

Konkurencija je pokretačka snaga u mnogim organizacijama. Može uključivati cijenu, kvalitetu, posebne značajke ili usluge, vrijeme ili druge čimbenike. Produktivnost, efikasnost i efektivnost je cilj poduzeća. Potpuno upravljanje kvalitetom (*Total Quality Management - TQM*) je strateški plan k ostvarenju cilja poduzeća. Glavni znanstveni cilj ovog rada je utvrđivanje veze između načela TQM-a i poslovnih performansi kao i povezanosti između ovih varijabli s namjerom da se otkrije veličina veze, njezin smjer i intenzitet. Metoda modeliranja strukturalnim jednadžbama (*Structural Equation Modeling - SEM*) korištena je za testiranje rezultata analize podataka uz pomoć softvera SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) 21. U ovom istraživanju korišteni su primarni podaci prikupljeni putem upitnika koji je odaslan na velika poduzeća u Bosni i Hercegovini (BiH). Povratom ispunjenih upitnika, analizirani su financijski izvještaji tih poduzeća. Za mjerenje načela TQM-a i nefinancijskih performansi u predmetnom istraživanju uvedena je bilanca postignuća ili uravnotežena karta postignuća (*Balanced Scorecard - BSC*). Poslovne performanse su promatrane kroz prizmu financijskih performansi, nefinancijskih performansi i realnih financijskih performansi dobivenih na osnovu izračuna iz financijskih izvještaja poduzeća uzorka. Rezultati istraživanja empirije pokazuju pozitivan utjecaj načela TQM-a na nefinancijske performanse i na financijske performanse, s tim da veći značaj ima veza utjecaja načela TQM-a na nefinancijske performanse. Zaključno je izrađen prilagođeni model načela TQM-a i poslovnih performansi na uzorku velikih poduzeća koja su u privatnom vlasništvu. Također je iznesen model za buduća istraživanja za tržišta u razvoju. TQM je prepoznat kao alat za mjerenje i procjenu uspješnosti poduzeća i uspostavljanje strategije poduzeća u suočavanju s globalnom konkurencijom i pomoći radnim procesima u implementaciji TQM-a. Poslovna izvrsnost za poduzeća u BiH ne postoji, tek je potrebno utvrditi kriterije dodjele nagrade u BiH. U budućnosti ćemo te kriterije kombinirati s razvojem, kako bismo stvorili novi model u organizacijskom strateškom planiranju za poboljšanje izvedbe TQM-a.

Ključne riječi: potpuno upravljanje kvalitetom, bilanca postignuća, poslovne performanse.

DOPRINOSI

Svrha istraživanja je znanstveni doprinos te pragmatična spoznaja i znanje.

Znanstveni doprinos se može razmatrati u teorijskom, empirijskom i pragmatičnom smislu.

Kao očekivani znanstveno - spoznajni doprinosi teorijskog dijela istraživanja odnosa primjene načela TQM-a i performansi mogu se navesti:

- ✓ Kritički su se sagledale dosadašnje spoznaje o vezi TQM-a i poslovnih performansi poduzeća;
- ✓ Razvijene su i proširene znanstvene spoznaje o mogućnostima primjene načela TQM-a u poslovanju;
- ✓ Razvijena je znanstvena spoznaja o ključnim indikatorima koji utječu na poslovne performanse poduzeća;
- ✓ Istraživanjem veze primjene načela TQM-a i poslovnih performansi i razvojem modela došlo se do znanstvenih spoznaja za primjenu u budućim istraživanjima, doprinijelo unaprjeđenju već postojećih znanja i pridonijelo daljnjem razvoju predmetnog istraživanja;
- ✓ Metodološki doprinos je dan kroz kreiranje cjelokupnog teorijskog modela od procesa donošenja odluke primjene načela TQM-a do rezultata istih mjerenih kroz poslovne performanse.

Empirijski dio istraživanja odnosa TQM-a i performansi doveo je do sljedećih znanstveno - spoznajnih doprinosa:

- ✓ Sagledan je zakonodavni okvir za TQM u regiji i podloga za izgradnju i doradu regulative u Bosni i Hercegovini, te razmatran TQM-a kao poslovna strategija;
- ✓ Kreiran je i operacionaliziran odnos primjene načela TQM-a i poslovnih performansi kroz detaljno razrađen konceptualni model odnosa, koji može poslužiti kao podloga za prijedloge modela budućih istraživanja;
- ✓ Identificirano je djelovanje pojedinačnih indikatora primjene načela TQM-a s ciljem ostvarenja pozitivnih rezultata poslovnih performansi poduzeća;
- ✓ Dane su preporuke za buduća istraživanja i razvoj znanstvenih spoznaja iz područja istraživanja, koja će omogućiti daljnja istraživanja i pružiti širi okvir u razmatranom području;

- ✓ Kreiran je model veze između primjene načela TQM-a i performansi (financijskih i nefinancijskih) poduzeća kao rezultat empirijskog istraživanja.

Postignuti su i pragmatični ciljevi empirijskog istraživanja:

- ✓ Spoznate su potrebne zakonodavne regulative za primjenu TQM-a te se uvidjela podloga za istu u BiH, kao i dan prijedlog izrade i dorade postojeće zakonske regulative;
- ✓ Spoznato je u kojoj se mjeri načela TQM-a koriste u poslovanju poduzeća u BiH;
- ✓ Spoznato je koje su značajke primjene načela TQM-a u praksi poduzeća u BiH;
- ✓ Došlo se do spoznaje o uspješnosti primjene načela TQM-a na poduzeća u BiH.

U međuvremenu, malo je pažnje posvećeno istraživanju načela TQM-a i njegovih implikacija na poslovne performanse sa stajališta zemalja u razvoju. Stoga je ovo istraživanje pokrenuto kako bi se popunila praznina. Konkurentna prednost se sve teže ostvaruje kroz klasične modele poslovanja na globalnom tržištu. Suvremeni menadžment prepoznaje TQM kao strategiju za poduzeća koja se bore u sve konkurentnijem tržištu. Poduzeća koja žele opstati u budućnosti, trebaju visoku kvalitetu svojih proizvoda i usluga, njegovati dobar odnos prema zaposlenicima i radnoj klimi, kako bi osigurali zadovoljstvo kupca. Uvođenje i implementacija TQM-a je osnova povećanja ekonomskih mogućnosti i konkurentnosti gospodarstva. Primjena načela TQM-a u kontekstu sagledavanja cjelokupnih aspekata utjecaja na performanse poduzeća neistraženo je područje u Bosni i Hercegovini, ali i u široj regiji.