

## POVZETEK

**Raziskovalno vprašanje:** Analiza vpliva odnosov med kupcem in dobavitelji na kakovost dobav, kjer odnos pomeni (1) kratkoročno aktivno sodelovanje in (2) dolgoročni partnerski odnos. Kupec in dobavitelj morata vzpostaviti primerne odnose, z namenom, da imata oba od tega tudi določene koristi. Dobavitelj mora težiti k čim manjšim proizvodnim stroškom in zahtevani kakovosti proizvoda, kupec pa k čim manjšemu številu reklamacij pri dobavitelju in posledično manjšim stroškom iz tega naslova. Torej je potrebno z aktivnostmi preprečiti nasprotja med njima in vzpostaviti sinergijo, ki bo obema prinesla koristi.

**Namen:** Ugotoviti hočemo, kako najpomembnejši dejavniki odnosov med kupcem in dobaviteljem vplivajo na kakovost dobav in kako to vpliva na stroške slabe kakovosti.

**Metoda:** Osnova so podatki iz obstoječega informacijskega sistema v organizaciji o kakovosti dobav. Podatki bodo matematično obdelani. Rezultati bodo prikazani v numerični in grafični obliki.

**Rezultati:** Izboljšanje odnosov vpliva na zmanjšanje števila reklamacij, na skrajšanje časa odprtja reklamacij in znižanje vseh povezanih stroškov s tem.

**Organizacija:** Organizacija bo lahko naredila plan korektivnih aktivnosti za izboljšanje posameznih faktorjev, ki vplivajo na kakovost dobav.

**Družba:** Apliciranje spoznanj širše v več organizacijah.

**Originalnost:** Prva tovrstna raziskava v organizaciji.

**Omejitve/nadaljnje raziskovanje:** Raziskava pojasnjuje posamezne vplive, ne obravnava pa medsebojnih razmerij med dejavniki, saj smo zajeli samo eno organizacijo.

**Ključne besede:** kupec, dobavitelj, partnerski odnosi, reklamacije, stroški, vzgoja dobavitelja, presoja dobavitelja, SQA