SADRŽAJ

1. LOGISTIČKE PERFORMANSE ........................................... 5
   1.1. Prikaz osnovnih performansi logističkih sistema ............ 7
   1.2. Podela osnovnih logističkih performansi ..................... 8

2. STANDARDI ZA DEFINISANJE PERFORMANSI .......................... 13
   2.1. Fokusiranje na rezultate ........................................ 16
   2.2. Primena sistemskog pristupa ................................ 17
   2.3. Dodatna vrednost ........................................... 18
   2.4. Saradnja sa korisnicima i drugim stručnjacima .......... 19
   2.5. Analiza potreba ili mogućnosti ............................. 20
   2.6. Analiza uzroka ................................qua 21
   2.7. Projektovanje .............................................. 21
   2.8. Razvoj ...................................................... 22
   2.9. Implementacija ........................................... 23
   2.10. Evaluacija .............................................. 24

3. MERENJE I OCENJIVANJE PERFORMANSI ............................ 27
   3.1. Kritika finansijskih pokazatelja ................................ 28
   3.2. Uloga merenja performansi ................................... 30
   3.3. Zašto merenje performansi? ................................. 32
   3.4. Projektovanje sistema merenja performansi ............... 34
   3.5. Preporuke ................................................... 35
4. ZADACI, CILJEVI I FUNKCIJE LOGISTIČKIH PERFORMANSI .................. 39
   4.1. Zadaci logističkih performansi ............................................. 41
   4.2. Ciljevi logističkih performansi ............................................. 41
   4.3. Funkcije logističkih performansi ........................................... 42
   4.4. Relacije između funkcija logističkih performansi ...................... 44

5. LOGISTIČKI TROŠKOVI ................................................................. 47
   5.1. Analiza logističkih troškova prema osnovnim logističkim podsistemima ............................................. 51
   5.2. Hijerarhijska struktura logističkih troškova .............................. 52
   5.3. Logistički troškovi nekog od logističkih podsistema ...................... 53
   5.4. Troškovi logističke misije ..................................................... 54

6. SERVIS STEPEN .............................................................................. 55
   6.1. Razlike između proizvodnih i uslužnih sistema ............................ 64
   6.2. Odnos između kvaliteta usluge i zadovoljstva korisnika .................. 67
   6.3. Zeithaml-ov model kvaliteta usluge korisnika ............................. 68

7. TEHNO-EKSPLOATACIONE PERFORMANSE ........................................ 71

8. BEZBEDNOST LOGISTIČKIH PROCESA I ODNOS PREMA EKO-SISTEMU .......... 79

9. MODELI ZA UTVRĐIVANJE LOGISTIČKIH PERFORMANSI ..................... 85

10. MODEL ANALIZE LOGISTIČKIH PERFORMANSI ................................ 95
    10.1. Osnovni koncept modela ....................................................... 103
    10.2. Struktura modela ................................................................. 105

11. MODELI ZA MERENJE KVALITETA USLUGE I ZADOVOLJSTVA KORISNIKA ......... 109
    11.1. Dimenzije i atributi kvaliteta usluge .................................... 110
    11.2. Quality Gap model ............................................................. 112

12. QFD METODA .............................................................................. 47
    12.1. Razvoj QFD metode ............................................................... 51
    12.2. "Glas" korisnika ................................................................. 52
    12.3. Osnove QFD metode ............................................................ 53
    12.4. Faze QFD metode ............................................................... 54
    12.5. Koraci u primeru ................................................................. 55
    12.6. Koristi od prime ................................................................. 56

13. INDIKATORI PERFORMANSE .......................................................... 71
    13.1. Određivanje indikatora ......................................................... 72
    13.2. Prioriteti konku i izmeritelj logistik ......................................... 73
    13.3. Merenje performanse .......................................................... 74
    13.4. Struktuiranje indikatora ....................................................... 75

14. ARHITEKTURA LJUDSKIH RESURSA I ARHITEKTURA PRIRODOM ................ 85
    14.1. Sistemski pristup ............................................................... 86
    14.2. Modeli za poboljšanje ......................................................... 87
    14.3. Primer modela ................................................................. 88

15. LJUDSKI RESURSI I ARHITEKTURA PRIRODOM ................................... 99
    15.1. Zachmanova struktura (Informacione tehnologije) ...................... 100
    15.2. Modeli ljudskih resursa ..................................................... 101
    15.3. Arhitektura ljudskih resursa ............................................... 102
    15.4. Upravljanje arhitektura ..................................................... 103
Sadržaj

11.3. SERQUAL model ................................................................. 116
11.4. SERVPERF model ............................................................... 118
11.5. SQI–DSS model ................................................................. 119
11.6. P–C–P model ................................................................. 122
11.7. Evropski indeks zadovoljstva korisnika – ECSI ................. 123
11.8. Američki indeks zadovoljstva korisnika – ACSI .......... 125

12. QFD METODA ............................................................................. 127
12.1. Razvoj QFD metode ........................................................... 127
12.2. "Glas" korisnika ................................................................. 129
12.3. Osnove QFD metode ............................................................. 131
12.4. Faze QFD metode ................................................................. 133
12.5. Koraci u primeni QFD metode .............................................. 134
12.6. Koristi od primene QFD metode ........................................... 140

13. INDIKATORI PERFORMANSI LOGISTIČKIH USLUGA .......... 143
13.1. Određivanje indikatora performansi ..................................... 144
13.2. Prioriteti konkurentnosti i izmeritelji logističkih performansi ... 149
13.3. Merenje performansi skladištenja ........................................... 152
13.4. Struktuiranje indikatora ključnih performansi (KPI) ......... 156

14. ARHITEKTURA LJUDSKIH PERFORMANSI ......................... 159
14.1. Sistemski pristup ljudskim performansama ......................... 160
14.2. Modeli za poboljšanje ljudskih performansi ......................... 166
14.3. Primer modela za HPT ...................................................... 169

15. LJUDSKI RESURSI I ARHITEKTURA PREDUZEĆA .......... 173
15.1. Zachmanova struktura preduzeća za IT (Informacione Tehnologije)... 174
15.2. Modeli ljudskih performansi prema ISPI tradiciji .............. 178
15.3. Arhitektura ljudskih performansi ........................................ 182
15.4. Upravljanje arhitekturom poslovnog procesa ................... 184
Logistički kontroling i performanse

16. BENČMARKING

16.1. Istorijat benčmarkinga

16.2. Definicije pojma benčmarkinga

16.3. Mesto i uloga benčmarkinga

16.4. Suština procesa benčmarkinga

16.5. Vrste benčmarkinga

16.6. Modeli benčmarkinga procesa

16.7. Prednosti i nedostaci benčmarkinga

16.8. Primeri primene benčmarkinga

LITERATURA

Spisak slika

Spisak tabela

Beleška o autorima