

# S A D R Ž A J

---

<b>PREGOVOR .....</b>	<b>1</b>
<b>1. LOGISTIČKE PERFORMANSE.....</b>	<b>5</b>
1.1. Prikaz osnovnih performansi logističkih sistema .....	7
1.2. Podela osnovnih logističkih performansi.....	8
<b>2. STANDARDI ZA DEFINISANJE PERFORMANSI.....</b>	<b>13</b>
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 .....	21
2.7. Projektovanje .....	21
2.8. Razvoj .....	22
2.9. Implementacija.....	23
2.10. Evaluacija.....	24
<b>3. MERENJE I OCENJIVANJE PERFORMANSI.....</b>	<b>27</b>
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

<b>4. ZADACI, CILJEVI I FUNKCIJE LOGISTIČKIH PERFORMANSI .....</b>	<b>39</b>
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
<b>5. LOGISTIČKI TROŠKOVI .....</b>	<b>47</b>
5.1. Analiza logističkih troškova prema osnovnim logističkim podsistemima .....	51
5.2. Hijerarhijska struktura logističkih troškova.....	52
5.3. Logistički troškovi nekog od logističkih podсистема.....	53
5.4. Troškovi logističke misije.....	54
<b>6. SERVIS STEPEN.....</b>	<b>55</b>
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
<b>7. TEHNO-EKSPLOATAZIONE PERFORMANSE .....</b>	<b>71</b>
<b>8. BEZBEDNOST LOGISTIČKIH PROCESA I ODNOS PREMA EKO-SISTEMU .....</b>	<b>79</b>
<b>9. MODELI ZA UTVRĐIVANJE LOGISTIČKIH PERFORMANSI .....</b>	<b>85</b>
<b>10. MODEL ANALIZE LOGISTIČKIH PERFORMANSI .....</b>	<b>95</b>
10.1. Osnovni koncept modela .....	103
10.2. Struktura modela.....	105
<b>11. MODELI ZA MERENJE KVALITETA USLUGE I ZADOVOLJSTVA KORISNIKA.....</b>	<b>109</b>
11.1. Dimenzije i atributi kvaliteta usluge .....	110
11.2. Quality Gap model.....	112

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
<b>12. QFD METODA .....</b>	<b>127</b>
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
<b>13. INDIKATORI PERFORMANSI LOGISTIČKIH USLUGA .....</b>	<b>143</b>
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
<b>14. ARHITEKTURA Ljudskih PERFORMANSI.....</b>	<b>159</b>
14.1. Sistemski pristup ljudskim performansama .....	160
14.2. Modeli za poboljšanje ljudskih performansi.....	166
14.3. Primer modela za HPT.....	169
<b>15. LJUDSKI RESURSI</b>	
<b>I ARHITEKTURA PREDUZEĆA .....</b>	<b>173</b>
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

<b>16. BENČMARKING</b> .....	<b>187</b>
16.1. Istorijat benčmarkinga .....	187
16.2. Definicije pojma benčmarking.....	188
16.3. Mesto i uloga benčmarkinga .....	189
16.4. Suština procesa benčmarkinga.....	193
16.5. Vrste benčmarkinga .....	195
16.6. Modeli benčmarking procesa.....	201
16.7. Prednosti i nedostaci benčmarkinga.....	205
16.8. Primeri primene benčmarkinga.....	205
<b>LITERATURA</b> .....	<b>209</b>
<b>Spisak slika</b> .....	<b>221</b>
<b>Spisak tabela</b> .....	<b>225</b>
<b>Beleška o autorima</b> .....	<b>227</b>