

P R E D G O V O R

U današnjim tržišnim uslovima velike i oštre konkurencije logistika ima izuzetan značaj. Kompanije se poslednjih decenija sve više fokusiraju na oblast logistike, ostvarujući time komparativne prednosti, koje im obezbeđuju ostvarenje poslovnih ciljeva, prevazilaženje konkurencije i osvajanje novih tržišta. Osnovni izazov logistike je zadovoljenje sve viših zahteva korisnika uz smanjenje troškova realizacije logističkih usluga. Ostvarenje ovih konfliktnih ciljeva postavlja niz problema pred stručnjake koji se bave logistikom. Pri planiranju, projektovanju, analizi i eksploataciji poslovnih procesa i aktivnosti, stručnjaci donose odluke na svim nivoima upravljanja i u svim logističkim podsistemima. Efekti i posledice logističkog odlučivanja imaju direktan uticaj na ostvarenje poslovnih ciljeva i stvaranje ugleda kompanije na tržištu.

Logistički kontroling i performanse se najjednostavnije mogu opisati kao skup logističkih poslovnih karakteristika i postupaka za njihovo merenje, analizu, planiranje i upravljanje. U svetskoj literaturi postoji veliki broj objavljenih radova i istraživanja koji se bave ovom problematikom, ali nigde nije precizno definisano šta su logističke performanse i kako se njima upravlja. Iskustva stručnjaka ukazuju da izbor, definisanje i merenje performansi zavise od konkretnog poslovnog sistema, cilja istraživanja i mogućnosti praktičnog merenja pokazatelja rada. U proizvodnim poslovnim sistemima izlazni rezultat je konkretan proizvod, koji je opipljiv, proizvodi se po unapred određenoj proceduri, može se kontrolisati i uporediti sa standardima, skladištiti, po potrebi povući iz upotrebe, i dr. U logističkim poslovnim sistemima izlazni rezultat je logistička usluga (skladištenje, pretovar, transport, distribucija, ...), čiji je osnovni cilj: prava roba, u pravo vreme, na pravom mestu, u pravom pakovanju, ... Osnovni standard kvaliteta logističke usluge je zadovoljstvo korisnika. Korisnici žele da budu ispunjena njihova očekivanja ne ulazeći u analizu poslovnih procesa kompanije i sve ono što omogućava realizaciju logističke usluge. Postizanje očekivanog nivoa zadovoljenja korisnika postavlja pred logistiku i njene podsisteme niz zadataka: optimalno funkcionisanje svih poslovnih procesa, primena odgovarajućih informacionih i komunikacionih tehnologija, primena savremenih logističkih koncepcija i dr. U strogim tržišnim uslovima, logistički poslovni sistemi su prinuđeni da vrednuju,

sa jedne strane, karakteristike svoga rada, a sa druge strane, ostvarene rezultate na tržištu.

Definisanje, merenje, planiranje i upravljanje logističkim performansama obezbeđuje kompanijama da na pravi način organizuju svoje poslovne procese kako bi zadovoljile očekivanja svojih korisnika i poboljšale svoju poziciju na tržištu. Razvoj i značaj logistike u celom svetu usloveli su istraživanja u oblasti logističkih performansi, njihovih izmeritelja, metoda i modela za vrednovanje, kako bi se kvalitetnije i uspešnije pratio rad poslovnog sistema.

Ova knjiga je prvenstveno nastala kao želja autora za što uspešnijim obrazovanjem studenata Odseka za logistiku Saobraćajnog fakulteta Univerziteta u Beogradu, koji ovu oblast izučavaju u okviru predmeta "Logistički kontroling i performanse". Knjiga može da koristi i studentima i stručnjacima iz drugih oblasti, koji se bave rešavanjem problema logističkih performansi, planiranjem, projektovanjem i realizacijom logističkih procesa.

Knjiga obuhvata šesnaest poglavlja, koja se samo uslovno mogu posmatrati kao posebni delovi. Poglavlja su nastala kao pokušaj autora da sistematizuju svoja istraživanja i deo svetske literature u ovoj oblasti. Poglavlja knjige obuhvataju:

- Pregled i opis osnovnih logističkih performansi.
- Opis standarda za definisanje performansi prema istraživanju svetske organizacije za poboljšanje poslovnih performansi.
- Značaj, ulogu merenja i način projektovanja poslovnih performansi kompanije.
- Pregled osnovnih ciljeva i zadataka sistema izmeritelja logističkih performansi.
- Detaljan opis četiri izabrane logističke performanse: logistički troškovi, servis stepen, tehno-eksploatacione performanse i bezbednost logističkih procesa.
- Prikaz i opis modela za utvrđivanje i analizu logističkih performansi.
- Pregled različitih modela za merenje kvaliteta usluga i razvoj funkcije kvaliteta u kompaniji.
- Prikaz različitih indikatora performansi logističkih usluga, prema iskustvima svetskih istraživanja.
- Modele ljudskih performansi i njihov značaj i uticaj na poslovne performanse kompanije.
- Benčmarking kao postupak za merenje, planiranje, analizu i unapređenje poslovnih performansi kompanije.

Ova knjiga je rezultat dugogodišnjeg rada autora na raznim projektima, studijama i drugim istraživanjima u oblasti logistike. Osnovna ideja autora knjige je bila da se prikažu neke logističke performanse, njihovi izmeritelji, modeli za

vrednovanje, izabrana svetska iskustva u ovoj oblasti, sugestije i preporuke svet-skih stručnjaka koji se bave performansama. Sigurno je da mnogo toga nije obuh-vaćeno ovom knjigom jer je oblast poslovnih performansi kompleksna i široka.

U nekim poglavljima knjige koja opisuju kvalitet logističke usluge i raz-ličite modele za merenje kvaliteta, preuzeti su delovi iz magistarskog rada mr Predraga Jovanovića. Autori se zahvaljuju kolegi Jovanoviću, koji je omogu-ćio korišćenje i objavljivanje delova svog istraživanja.

S obzirom da je ovo izuzetno dinamična oblast, koja se neprekidno razvi-ja, dobija nove pristupe i rešenja, autori će biti zahvalni na svim sugestijama, ko-je mogu da doprinesu kvalitetu novog izdanja ove knjige.

U Beogradu, 2007.

Gordana Radivojević

Momčilo Miljuš

Milorad Vidović