

Sadržaj:

1. UVOD	5
1.1. Predmet i zadatak istraživanja	5
1.2. Cilj istraživanja	5
1.3. Metode istraživanja	6
1.4. Struktura rada.....	6
2. TEORIJSKI DEO RADA	7
2.1. Pojam logistika.....	7
2.2. Pojam i definisanje usluga	9
2.3. Upravljanje procesima komunikacije sa potrošačima	9
2.4. Unapređenje poslovanja uslužnog preduzeća.....	11
3. DISTRIBUTIVNI CENTRI	12
3.1. Lokacija distributivnih centara	12
3.2. Operacije u distributivnom centru.....	13
3.3. Karakteristike distributivnih centara.....	14
3.4. Upravljanje zalihama u savremenom distributivnom centru	15
4. EVOLUCIJA DISTRIBUTIVNIH CENTARA	16
4.1. Skladište	16
5. PROCES KOMISIONIRANJA	20
5.1. Oprema za skladištenje i komisioniranje robe.....	22
6. ANALIZA KOMPANIJE ITM LOGISTIKA	25
6. 1. Pojam kvaliteta i bezbednosti hrane.....	30
7. UNAPREĐENJE PROCESA PRUŽANJA USLUGA	36
8. ZAKLJUČAK	39
9. LITERATURA	40