

SADRŽAJ

1. UVOD	3
1.1. Špedicija	4
1.2. Razvoj špedicije kroz povijest.....	7
2. GLAVNI POSLOVI ŠPEDICIJE	9
2.1. Tarifno – konjunktorni poslovi	10
2.2. Operativni poslovi	11
2.3. Uloga špeditera u organizaciji zbirnog prometa.....	13
2.3.1. Pojam i svrha zbirnog prometa	14
2.3.2. Organizacija zbirnog prometa.....	15
2.3.3. Prednosti i perspektiva zbirnog prometa	16
3. GLAVNA OBILJEŽJA LOGISTIKE.....	18
3.1. Odnos logistike i distribucije.....	20
3.2. Logistički sustavi i podsustavi.....	23
3.2.1. Struktura i obilježja logističkih sustava	23
3.2.2. Poslovna logistika	26
4. ŠPEDICIJA I LOGISTIČKA IZVRSNOST	28
4.1. Kvalitet logističkih usluga.....	30
4.2. Kvalitet procesa snabdijevanja	35
4.2.1. TSQ - metod.....	37
4.2.1.1. Razvoj i primena TSQ - metode.....	38
5. ZAKLJUČAK	39
6. LITERATURA	40
7. PRILOG	41