

S A D R Ž A J

PREDGOVOR	1
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	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 podistema.....	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

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. Strukturiranje 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

16. BENČMARKING	187
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
LITERATURA	209
Spisak slika	221
Spisak tabela	225
Beleška o autorima	227