

SADRŽAJ

PREDGOVOR	1
1. RAZVOJ NAUKE O KVALITETU	3
1.1. Istorijski osvrt na kvalitet	3
1.2. Osnovni pojmovi i definicije kvaliteta	7
1.3. Obeležja razvoja nauke o kvalitetu.....	11
1.4. Evolutivni razvoj sistema upravljanja kvalitetom	20
2. KVALITET U LOGISTICI	25
2.1. Kvalitet logističke usluge	28
2.1.1. Obeležja logističke usluge	29
2.1.2. Različiti pogledi na kvalitet logističke usluge	31
2.1.3. Atributi kvaliteta logističke usluge.....	34
2.2. Kvalitet logističkih procesa i sistema	39
2.2.1. Kvalitet logističkih procesa	40
2.2.2. Kvalitet logističkih sistema	48
2.3. Kvalitet životne i radne sredine.....	50
2.4. Funkcije kvaliteta u logistici	52
2.5. Uvođenje funkcije kvaliteta u logističke sisteme	55
2.5.1. Strategije uvođenja kvaliteta	55
2.5.3. Kriterijumi izbora strategije	57
2.5.4. Postupak uvođenja sistema kvaliteta	58
2.5.5. Koncept kontinualnog poboljšanja kvaliteta u logistici.....	61
2.5.6. Reinženjering procesa i poboljšanje kvaliteta	62
2.5.7. Provera kvaliteta (odit, eng. audit)	63
3. MERENJE KVALITETA LOGISTIČKE USLUGE	69
3.1. Model i metode merenja kvaliteta usluge.....	71

3.1.1.	Model analize neusklađenosti (gep model)	71
3.1.2.	SERVQUAL model.....	75
3.1.3.	SERVPERF model	79
3.1.4.	Fazi model merenja kvaliteta logističke usluge	80
3.1.5.	P-C-P model	87
3.1.6.	Hijerarhijski model merenja vrednosti za korisnika	88
3.1.7.	Koncept razvoja novih usluga	90
3.2.	Primeri merenja kvaliteta logističke usluge	91
3.2.1.	Primer primene SERVQUAL modela za merenje kvaliteta usluga 3PL provajdera.....	91
3.2.2.	Primer merenja kvaliteta usluge 3PL provajdera – primena LSQ skale	96
3.2.3.	Primer merenja kvalitet usluga 3PL provajdera primenom analitičko-hijerarhijskog modela.....	98
3.2.4.	Primer merenja kvaliteta logističke usluge u lancima snabdevanja.....	102
4.	MERENJE SATISFAKCIJE KORISNIKA.....	111
4.1.	Značaj merenja i praćenja satisfakcije korisnika	113
4.2.	Problem merenja satisfakcije korisnika logističkih usluga.....	114
4.3.	Različiti pristupi merenju satisfakcije korisnika	123
4.4.	Kano model – primena u logistici	126
4.4.1.	Postupak primene Kano modela.....	128
4.4.2.	Primer primene Kano modela.....	131
4.5.	Merenje satisfakcije korisnika primenom ACSI	134
4.6.	Merenje satisfakcije korisnika primenom ECSI indeksa.....	137
4.7.	Primer merenja zadovoljstva korisnika logističkih usluga u prehrambenoj industriji	139
5.	MODELI ODLUČIVANJA O KVALITETU LOGISTIČKE USLUGE	143
5.1.	Osnovni koncept modeliranja.....	143
5.2.	Višeatributivni model odlučivanja o kvalitetu logističke usluge..	147
5.2.1.	Izbor ciljnog tržišnog segmenta.....	149
5.2.2.	Modeliranje logističkih zahteva korisnika.....	153
5.2.3.	Modeliranje ponude logističkih usluga.....	169
5.2.4.	Modeliranje stepena satisfakcije korisnika logističkih usluga.....	174
5.2.5.	Ocena ekonomičnosti i tržišne opravdanosti pružanja usluga.....	179
5.3.	Fazi model odlučivanja o kvalitetu logističke usluge.....	182
5.3.1.	Fazi pristup modeliranju logističkih zahteva.....	185
5.3.2.	Fazi pristup modeliranju logističke ponude.....	190
5.3.3.	Fazi pristup modeliranju i oceni stepena satisfakcije korisnika..	193
5.4.	Rezultati primene modela.....	197

6. MERENJE INDIKATORA PERFORMANSI	205
6.1. Različiti pristupi definisanju i merenju performansi	207
6.2. Definisanje ključnih indikatora performansi	209
6.2.1. Problem definisanja KPI.....	210
6.2.2. Različiti pristupi definisanju KPI u logistici	211
6.2.3. Postupak definisanja KPI	215
6.3. Mere performansi i proces merenja	218
6.4. Sistemi merenja performansi	225
6.4.1. Uravnoteženi sistem merenja performansi – BSC model (Balanced Scorecard)	227
6.4.2. Piramida performansi	234
6.4.3. Prizma performansi	235
6.4.4. Model dodate ekonomske vrednosti – EVA model	237
6.4.5. Model „Dimenzija uspešnosti“ (Success Dimensions).....	238
6.4.6. Dinamički multidimenzionalni model za merenje performansi	239
7. METODE UPRAVLJANJA KVALITETOM	241
7.1. Šest sigma metodologija	242
7.1.1. Postupak uvođenja šest sigma koncepta.....	245
7.1.2. Primena šest sigma koncepta u logistici	246
7.1.3. Obrazovanje za šest sigma.....	247
7.2. QFD metoda	248
7.3. Metod mapiranja procesa	252
7.4. Dijagram uzroka i posledica	256
7.5. FMEA metoda	257
7.6. Stablo grešaka.....	260
7.7. Metod eksperimentalnog projektovanja – Taguchi metod	261
7.8. Statističke metode upravljanja kvalitetom.....	263
7.9. Ostale (menadžerske) metode.....	266
8. BENČMARKING KONCEPT	271
8.1. Nastanak i razvoj benčmarking koncepta	272
8.2. Potreba uvođenja benčmarkinga.....	274
8.3. Vrste i tipovi benčmarkinga	276
8.4. Primena benčmarkinga u logistici	278
8.5. Primeri primene benčmarkinga u logistici	281
8.6. Postupak uvođenja i razvoja benčmarking koncepta u logističkoj kompaniji	284

9. SISTEM MENADŽMENTA KVALITETOM.....	287
9.1. Standardi sistema kvaliteta	289
9.2. Projektovanje sistema menadžmenta kvalitetom.....	293
9.3. Dokumenta sistema kvaliteta.....	295
9.4. Procesni pristup upravljanja kvalitetom u logistici	298
9.5. Vrednovanje i ocenjivanje sistema kvaliteta	302
10. TQM KONCEPT.....	307
10.1. TQM koncept i logistika.....	308
10.2. TQM modeli – modeli poslovne izvrsnosti	314
10.2.1. Japanski model za poslovnu izvrsnost.....	315
10.2.2. Američki Malcom Baldrige (MB) model poslovne izvrsnosti	316
10.2.3. Evropski model poslovne izvrsnosti (EFQM-model).....	318
10.2.4. Ostali modeli poslovne izvrsnosti.....	320
10.3. Krugovi kvaliteta (QCC) i njihovo mesto u TQM konceptu	321
10.4. Primeri primene TQM u logistici	324
10.4.1. TQM i kvalitet procesa snabdevanja (TSQ) u logistici	324
10.4.2. Primena TQM-a u lancu snabdevanja cvećem (Flower Supply Chain)	325
10.4.3. Primena TQM koncepta u FedExu	327
11. HACCP sistem.....	331
11.1. Osnovne postavke HACCP sistema	333
11.2. Razvoj HACCP Plana	336
11.3. Principi HACCP-a	339
12. INTEGRISANI MENADŽMENT SISTEMI.....	345
12.1. Značaj integrisanog menadžment sistema	345
12.2. Obuhvatnost IMS-a	348
LITERATURA	353
SPISAK SLIKA	361
SPISAK TABELA	367
BELEŠKA O AUTORIMA.....	369