

## Sadržaj

Uvod.....	3
Kvalitet u logistici - Različita stanovišta.....	4
Kvalitet logističke usluge - Marketinško stanovište kvaliteta.....	7
Kvalitet logističkih procesa - Funkcionalno stanovište kvaliteta.....	11
4.1. Kvalitativni indikatori logističkih procesa.....	12
4.2. Kvalitet organizacije i ljudskih resursa.....	13
4.3 Kvalitet logističkih procesa.....	15
Kvalitet sa društvenog stanovišta.....	16
Zaključak.....	18
Literatura.....	19

### 1. Uvod

Logistika u saobraćaju predstavlja upravljanje tokovima materijala, informacija, novca i ideja putem usklađivanja procesa u lancima snadbjevanja i putem strategijskog dodavanja vrijednosti u pogledu mjesta vremena i pakovanja. Logistička funkcija obuhvata upravljanje skupom sredstava koji se koriste za transport i transformaciju proizvoda tamo gdje je i onda kada je to potrebno sa minimumom ukupnih troškova.

Kvalitet u logistici predstavlja vrlo kompleksan i višedimenzionalan pojam, koji je neophodno sa različitih stanovišta istraživati i unapređivati. Kvalitet je najače sredstvo za obezbjeđenje konkurentne prednosti na slobodnom i otvorenom tržištu. Već odavno tržište se ne osvaja niskim cijenama već visokim kvalitetom. Ukoliko se dato tržište osvoji kvalitetom logističke usluge to je značajna pretpostavka dugoročnog opstanka preduzeća na tom tržištu. U ovom seminarskom radu biće objašnjen pojam kvaliteta u logistici, kao što će biti dat akcenat i na različita stanovišta kvaliteta u logistici i kvaliteta logističkih usluga.

### 2. Kvalitet u logistici - Različita stanovišta

Kvalitet u logistici predstavlja vrlo kompleksan i višedimenzionalan pojam, koji je neophodno sa različitih stanovišta istraživati i unapređivati.

Kada se govori o kvalitetu na području logistike, neophodno je imati na umu više činjenica, kao što su: Kvalitet materijalnih i uslužnih proizvoda je ključni faktor poslovanja u današnjim tržišnim uslovima; Kvalitet logističkih usluga značajno zaostaje za kvalitetom materijalnih proizvoda, iako za kupca i krajnjeg korisnika su podjednako važni. Za razliku od materijalnih proizvoda čiji kvalitet je u prošlosti neprekidno unaprijeđen logističkim uslugama nije posvećena nužna pažnja;

Logistika je područje sa značajnim mogućnostima i realnim šansama u pogledu poboljšanja i unaprijeđenja ukupnog kvaliteta proizvoda i usluga;

U vrijeme kada su materijalni proizvodi po svom dizajnu i kvalitetu sve sličniji, kvalitet logističke usluge postaje ključni faktor tržišne konkurentnosti različitih proizvođača. Razliku između više ponuda materijalnih i uslužnih proizvoda, kupci i potrošači često prave upravo na osnovu kvaliteta usluge isporuke;

Logistička usluga kao proizvod je bitno različita i specifična u odnosu na materijalne proizvode, što se mora imati u vidu kod planiranja, modeliranja i unapređenja kvaliteta. Isto tako, potrebno je znati da je logistička usluga specifična u odnosu na druge uslužne proizvode;

**----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE  
PREUZETI NA SAJTU. -----**

[www.maturskiradovi.net](http://www.maturskiradovi.net)

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: [maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)