

# UPRAVLJANJE LOGISTIČKIM STANDARDIMA U CILJU POVEĆANJA TRŽIŠNE KONKURENTNOSTI ORGANIZACIJE

## MANAGING LOGISTICS STANDARDS TO INCREASE THE MARKET COMPETITIVENESS OF THE ORGANIZATION

Somborac Borko | Visoka škola akademskih studija „Dositej“ Beograd, Srbija | borko.somborac2009@gmail.com  
Stevanović Mirjana | Visoka škola akademskih studija „Dositej“ Beograd, Srbija | mirjana.stevanovic@vsdositej.edu.rs  
Jovanović Dejan | Visoka škola akademskih studija „Dositej“ Beograd, Srbija | dejan.jovanovic@vsdositej.edu.rs

**JEL klasifikacija:** L29

**DOI:** 10.5937/trendpos2401108S

**UDK:** 005.5:339.13

005.511:005.552.1

**COBISS.SR-ID** 147627529

### Sažetak

Implementiranjem standardizacije logističkih usluga, savremene organizacije nastoje da smanje troškove cirkulacije neefikasnih usluga i poboljšaju ukupnu efikasnost, čime pomažu ukupnom ekonomskom rastu. Cilj ovog rada je da pokaže kako logistička standardizacija utiče na razvoj korporativne tržišne konkurentnosti. Prvo, standardizacija logističkih usluga značajno promovise korporativnu tendenciju da uspostavi dugoročnu tržišnu poziciju. Takođe, standardizacija logističkih funkcija ima za cilj ublažavanje finansijskih oscilacija i ubrzani organizacioni rast. I na kraju, razumevanje globalizacije poslovnih odnosa u kontekstu poslovne logistike treba da pokaže na koji način je došlo do pomeranja tradicionalnih logističkih funkcija prema savremenim tendencijama. Ovaj rad takođe prezentuje ulogu logističke standardizacije u promovisanju korporativnih mehanizama u kontekstu restrukturiranja operacija koje imaju za cilj povećanja adaptivnih kapaciteta organizacije i njen dalji plasman usluga na različitim tržištima.

### Abstract

By implementing the standardization of logistics services, modern organizations strive to reduce the cost of circulating inefficient services and improve overall efficiency, thereby aiding overall economic growth. The aim of this paper is to show how logistics standardization affects the development of corporate market competitiveness. First, the standardization of logistics services significantly promotes the corporate tendency to establish a long-term market position. Also, the standardization of logistics functions aims to mitigate financial fluctuations and accelerate organizational growth. And finally, the understanding of the globalization of business relations in the context of business logistics should show how traditional logistics functions have shifted towards modern trends. This paper also presents the role of logistics standardization in promoting corporate mechanisms in the context of restructuring operations aimed at increasing the adaptive capacity of the organization and its further distribution of services in different markets.

**Ključne reči:** poslovna logistika, standardi, organizacija, konkurentnost, privredni sistemi

**Keywords:** business logistics, standards, organization, competitiveness, economic systems

---

## **Uvod**

Rapidne ekonomske promene, ekspanzija informaciono-komunikacionih tehnologija, okrenutost prema kvalitetu usluga, globalizacija svetske trgovine, automatizacija proizvodnje, smanjenje troškova, sve veći značaj sistemskih operacija u poslovanju, na kraju, ali možda i najvažnije, kvalitet usluge i zadovoljstvo potrošača doveli su razumevanja značaja logistike u povećanju adaptivnih kapaciteta organizacija. Poslovna logistika, pod uticajem globalizacije i rapidnog tehnološkog razvoja, transformiše se u savremenu logistiku, koja čini glavni izvor konkurentске prednosti na tržištu. Proces globalizacije poslovnih odnosa takođe ima značajan uticaj na samu funkciju logistike, jer se ona nalazi u središtu međunarodnog lanca protoka robe. To stvara odnos između globalizacije i logističkih principa, pri čemu je logistika strateško upravljanje lancima snabdevanja, u cilju zadovoljstva potreba kupaca i daljeg povezivanja tržišnih prilika. Takve okolnosti treba da odražava svaka organizacija, u cilju razvoja fleksibilnosti prema potrebama tržišta. Savremeno dinamično vreme donosi promene, nove izazove i tendencije u samoj poslovnoj logistici. Ako kompanija želi da uspostavi konkurentsku prednost, mora biti podređena takvim tendencijama, da prati trendove razvoja i integriše nove metode i tehnologije poslovne logistike u okviru svog tržišnog portfolija. Cilj rada je da se analiziraju faktori koji utiču na poslovnu logistiku u preduzećima, ali i da istakne značaj uspostavljanja standarda logističkih procedura u procesu organizacionog rasta. Činjenica da je ova oblast u organizacijama postala strateška, tako da se ne sme zanemariti i mora joj se posvetiti adekvatna pažnja u ukupnom razvoju organizacionih prilika.

Svaka organizaciji je podložna uticaju fenomena globalizacije poslovnih odnosa. Pojava globalizacije inkrementalno je postala dominantna u svim oblastima u poslovanja. Radikalno brzo raste broj poslovnih aktivnosti na koje utiče globalna priroda svetske privrede. Svet postaje sve povezanija sredina, sa minimalnim barijerama u okviru poslovne saradnje, a globalizacija donosi nove mogućnosti i prilike za sve privredne subjekte. Internacionalizacija, saradnja, globalizacija poslovnih odnosa, stalni napredak u razvoju informacionih tehnologija vidljivo utiču na funkcionisanje logistike u organizacijama. Sektor logistike donosi mnoge pozitivne promene u poslovanju kompanija koje posluju na globalnom tržištu, što im omogućava ne samo povećanje profitabilnosti, već i prodor na nova tržišta i dalji razvoj usluga ili proizvoda.

### ***Logističke tendencije u globalnom okruženju***

Globalizacija predstavlja povezivanje ekonomije, industrije, tržišta, kulture i različitih politika širom sveta. Globalizacija se može definisati kao proces kojim su nacionalne i regionalne ekonomije, društva i kulture postale integrisane kroz globalnu mrežu trgovine, komunikacija, migracije i transporta [1]. Globalna konkurencija nameće različite standarde, koji direktno utiču na spremnost organizacije da upravljaju svojim operativnim procesima. Reorganizacija poslovnih procesa i sistema, koordinacija poslovanja i povećanje efikasnosti su rezultati ulaganja u razvoj poslovne logistike ili saradnje sa eksternim partnerima u obavljanju logističkih aktivnosti.

Globalizacija se takođe može definisati i kao najvažniji faktor razvoja poslovanja svake industrije, uključujući i tržište logističkih usluga. Ono što je započeto krajem prošlog veka uzrokovano je razlozima kao što su dostupnost jeftine radne snage sa visokom produktivnošću, lokacija izvora sirovina uz uspostavljanje industrijske proizvodnje u njihovoj blizini, kao i pojava novih tržišta. Globalizaciju okružuje razvoj konkurencije, rapidni tempo rasta stranih direktnih investicija, povećanje obima trgovinske razmene i osnivanje globalnih multinacionalnih kompanija [2]. U takvim odnosima, logistika igra značajnu ulogu u globalizaciji ekonomskih sistema.

Trenutna ekonomska situacija koja je se delom može nazvati i recesija, daje šansu u reformisanju budućih ekonomskih prilika i pozicija. Nakon COVID-19 postalo je jasno da će čovečanstvo morati da se suoči sa različitim izazovima (životna sredina, zalihe hrane, zelena ekonomija, alternativni izvori energije, siromaštvo itd.) i pređe na novi tehnološki proizvodni

---

obrazac zasnovan na genetskom inženjeringu, informacijama, i drugim oblicima tehnoloških oportuniteta. Navodi se da je savremena integracija e-trgovine i lanca snabdevanja u potpunosti promenila tok razmene i funkcionisanja prvobitnog lanca snabdevanja, kao što su prevashodno logistika, ali i protok informacija i kapitala u cilju smanjenja troškova i poboljšanja kvaliteta usluge [3]. Međutim, kako se globalni izazovi životne sredine sve više ukupnjavaju, svaka zemlja donosi sve strožije ekološke propise i kontinuirano jača zelenu barijeru. Takva nacionalna opredeljenja značajno utiču na logističke pristupe i standarde koje organizacije moraju da ispune kako bi mogle da posluju na globalnom tržištu, a samim tim i da iznalaze nove procese u efikasnom zadovoljenu potreba svojih klijenata.

Ubrzani napredak, kako u oblasti ekonomije, tako i u nauci i tehnologiji naglašava potrebu za inovativnim aktivnostima, kontinualnim obrazovanjem i upotrebom informacionih i komunikacionih tehnologija kao ključnim faktorima u razvoju tržišne konkurentnosti. Informaciono-komunikacione tehnologije čine srž društvenog i poslovnog života, čime se društvo pretvara u tranzitnu platformu za deljenje informacija [4]. Savremene organizacije se mogu definisati kao subjekti čiji je glavni fokus na razmeni informacija. To se posebno odnosi na logističke funkcije, koje direktno zavise od frekventnih razmena podataka koje omogućavaju neometanu razmena usluga i roba.

U svakom procesu globalizacije, distribucija dobara i usluga između i unutar lokalnih industrijskih i potrošačkih tržišta je od velikog značaja. Globalizacija poslovnih odnosa i organizacija distributivnih mreža su međusobno zavisni procesi koji podrazumevaju promene u strukturama poslovanja jedne organizacije. Najsvježiji primeri su razvoj globalnih lanaca snabdevanja, internacionalizacija veleprodajnih, maloprodajnih i transportnih firmi i razvoj prodaje putem Interneta, kao osnove na kojoj počivaju svi dalji logistički procesi koje organizacije implementiraju u okviru svog poslovanja [5].

U savremenoj eri globalizacije definisana su dva osnovna lanca snabdevanja: zeleni i održivi. I veoma je važno da organizacije i privredni sistemi razlikuju ove koncepte. Međutim, značajno je pomenuti da postoje i sličnosti između ova dva koncepta koji se mogu konektovati u okviru istih logističkih modela.

Liberalizacija trgovine, intenziviranje uslužnih i proizvodnih aktivnosti, kapitalne investicije, tehnološke tranzicije, brzi protok informacija i sve veća međunarodna konkurencija, standardizacija logističkih aspekata i promena zahteva kupaca, primoravaju kompanije da poboljšaju svoje operativne kapacitete u lancima snabdevanja. Navodi se da je jedna od mogućnosti unapređenja u upravljanju logističkim procesima odgovarajuća upotreba odabranih metoda ili konceptata koji doprinose bržem i ekonomski efikasnijem kretanju u eri globalizacije [6]. Takođe, postoje indikatori koji ukazuju da globalizacija i otvaranje međunarodnih tržišta značajno utiču na obim i strukturu sertifikacije sistema menadžmenta, ali i novih standarda u okviru logističkih funkcija.

Danas je velika većina preduzeća, uključujući i logističke kompanije, odlučna da implementira proizvodne, tehnološke i organizacione standarde koji će im omogućiti efikasniji plasman svojih usluga na različitim globalnim tržištima. Najnovije solucije kao što su, Big Data i Industrija 4.0 stvaraju mogućnosti za zadovoljenje potreba kupaca i takođe doprinose razvoju logistike i upravljanja lancima snabdevanja na globalnom nivou, bez čega nije moguć dugoročni opstanak organizacija u sve složenijim tržišnim okolnostima [7]. To su neki od razloga zbog kojih je logistika u poslednje dve decenije postala jedan od odlučujućih faktora globalnih ekonomskih kretanja. Razlozi takvih tendencija se mogu klasifikovati prema sledećim faktorima [8]:

- 1) Globalizacija svetskih trgovinskih odnosa – prevashodno liberalizovan prostor za kretanje investicija, materijala, proizvoda, energije, informacija, ljudi, finansija i dobara. Takva paradigma je značajno doprinela izgradnji transportnih sistema, kao i drumskog, železničkog i vazdušnog saobraćaja. E-trgovina je unapredila efikasnost i produktivnost privrednih sistema, odnosno stvorila mrežu komercijalne logistike. Kompanije na taj način ostvaruju konkurentsku oštricu, kreiraju lance snabdevanja, i stvaraju makrologističku mrežu.

- 2) Razvoj novih tehnologija upravljanja - razvoj logistike je uticao i na modele outsourcinga, upravljanje rizicima i produktivnost distributivnih potencijala organizacija, koncentracije kapitala u velikim i multinacionalnim kompanijama, rast distribuiranog upravljanja, optimizaciju i upotrebu komunikacijskih modela u globalnim informacionim mrežama.
- 3) Faktor troškova, i globalna konkurencija - automatizacija je povećala produktivnost proizvodnih sistema u svim pravcima. Bez njih se danas teško može zamisliti kontinualna proizvodnja i privredni rast. Oblast upravljanja troškovima je deo pratećih operacija, obezbeđujući procese i neometano upravljanje drugim logističkim funkcijama. U poređenju sa automatizacijom i IT tehnologijom, primena logistike je isplativija i efikasnija, ali i zahteva više povezivanja različitih resursa.

Novе tendencije savremene poslovne logistike u 21. veku imaju uticaja na ostvarivanje konkurentne prednosti na globalnom tržištu kroz visokoeffikasne logističke usluge. Ovo je takođe povezano sa uvođenjem standardizacije logistike svetske klase – World Class Logistics. Taj pojam povezuje sledeće faktore: vremenski okvir, smanjenje logističkih troškova i povećanje kvaliteta logističkih usluga [9]. Sagledavanje ovih fakata predstavlja izazov jer realizacija posla ne garantuje dostignuće svetske klase sve dok se obavlja u okviru neefikasnog razumevanja njegovog logističkog poretka. Nove izazove je neophodno sagledavati zajedno sa logističkim reinženjeringom, koji može da približi organizacije prema težnjama svetske klase u toj oblasti. Činjenica je da kompanije poslednjih godina posluju u drugačijim, izmenjenim uslovima što je dovelo do promene u svim poslovnim oblastima organizacije, uključujući i logističku transformaciju. Strukturna promena u logistici poslovnih subjekata u 21. veku može se posmatrati kao promena iz perioda industrijske u informatičku eru. U takvim uslovima svaka savremena organizacija mora da dokaže svoju efikasnost i da se prilagodi okruženju koje je sačinjeno od dinamičnih promena [10]. Detaljna promena u efikasnosti logističkih operacija se može videti u tabeli 1.

*Tabela 1. Tranzicija pristupa logističkim funkcijama*

Logistika organizacije	
Tradicionalna paradigma logistike	Savremene logističke funkcije
Logistika predstavlja sistem protoka materijala i komplementarnih informacija: odgovarajući proizvod u pravoj količini, adekvatnog kvaliteta u pravo vreme, na pravom mestu, uz minimiziranje troškova.	Logistika kao integralni deo poslovne strategije: vremenski uslovljena raspodela resursa u vidu dobara, ljudi, kapaciteta i informacija, koji funkcionišu u pravcu supstitucije materijalnih procesa za informacione komponente.
Nivo logističkih usluga je unapred definisan i orijentisan je u cilju dobijanja niže cene za krajnje korisnike, ali i za pružaoca usluge.	Logističke usluge su jedan od ključnih alata za postizanje veće korporativne konkurentnosti, širenje distributivnih kanala i permanentni organizacioni rast.
Logistika se posmatra kao integracija četiri osnovne komponente: materijal, pakovanje, skladištenja i transport.	Logistika se zasniva na: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Predviđanju, strateškom upravljanju, projektnim aktivnostima, procesnim informacijama i tehnološkim inovacijama</li> <li>- Korisničkom servisu, distributivnim kanalima, zalihama, standardizaciji, nabavci i isporukama</li> <li>- Planiranju i operativnom upravljanju, definisanju asortimana logističkih usluga</li> <li>- Upravljanju materijalom i sirovinama, pakovanju, transportnim operacijama, skladištenjem, reciklažom otpada</li> <li>- dostizanju svetskog kvaliteta.</li> </ul>
Specijalisti za logistiku se regrutuju uglavnom iz srodnih ili istih poslovnih oblasti.	Specijalisti za logistiku su u potpunosti obučeni: <ul style="list-style-type: none"> <li>- U oblasti stručnog znanja: logistička strategija, usluga korisnicima, logistički sistemi uključujući transportne sisteme</li> <li>- U metodološkom smislu: projektovanje logističkih sistema, izbor i dodela prognostičkih modela.</li> </ul>

---

## **Standardizacija logističkih operacija**

Standardizacija logističkih usluga je strateško opredeljenje savremenih organizacija u cilju smanjenja operativnih troškova i povećanja efikasnosti, kako bi se postavili jasni okviri logističkih funkcija. Standardizacija logistike promovira koordiniran razvoj regionalne logistike i integrisani razvoj domaće i međunarodne logistike. Konkretno, cilj standardizacije logističkih funkcija je da se fokusira na definisanje distributivnih sistema, sa raširenim veleprodajnim i maloprodajnim lancima, logistikom treće strane, proizvodnju robe široke potrošnje kompanije itd.

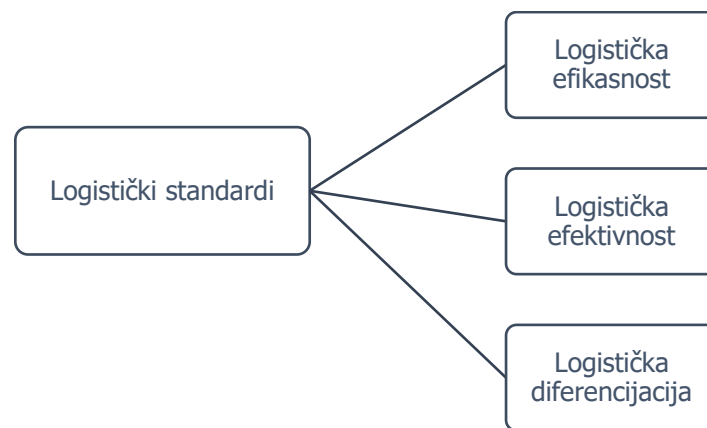
Standardizacija logističkih usluga može značajno uticati na korporativne razvojne potencijale. Prethodne studije su pokazale da takav pristup rapidno promovira organizacione sposobnosti u ostvarivanju konkurentne prednosti. Postavljanje standarda logističkih usluga pomaže da se ostvari efikasnija veza između proizvodnje i prodaje, ponude i potražnje, ulaganja preduzeća u skladu sa potrebama tržišta i uravnoteženija ekonomska struktura. Zato standardizacija logističkih usluga može imati snažan dugoročni efekat na razvojne i investicione potencijale organizacija. Različita istraživanja su takođe potvrdila da standardizacija promovira ukupan ekonomski rast spajanjem spoljne trgovine, tržišne integracije i tehnoloških inovacija. Za razliku od standardizacije proizvoda, tehnologija i upravljanja kvalitetom, standardizacija logističkih operacija ima uticaj na razvoj ukupnog ekosistema organizacije koji je okružuje, ali takođe značajno mobilizira i državne kapacitete u pravcu spoljnotrgovinske razmene. Zaključujemo da standardizacija logističkih usluga može uticati na obim plasmana usluga i proizvoda i stvoriti efekte poslovnog obima, ali i učiniti da preduzeća imaju više mogućnosti za dalje investiranje u razvoj internih sposobnosti. Istovremeno, standardizacija logističkih usluga takođe može ubrzati tok protoka robe, čime se poboljšava operativna efikasnost organizacije, smanjuju cirkularni troškovi i ublažavaju negativne posledice u slučaju poremećaja na makroekonomskom tržištu. Kao glavni razlog za uspostavljanje standarda logističkih funkcija, trebalo bi da bude proces usklađivanja sa EU zahtevima, kada je u pitanju ova oblast. Bez implementiranja procedura koje su prihvaćene u okviru međunarodnih standarda, nije moguće dugoročno opstati na tržištu i pozicionirati organizaciju u sam vrh konkurentnosti [11].

## **Razvoj modela standardizacije**

Sa povećanom pažnjom na strateške implikacije logistike i njenim benefitima na ukupnom poslovanju organizacije, kao i povećanja potrošačke vrednosti, merenje učinka logističkih funkcija je postalo visokoprioritetna aktivnost u okviru savremenih organizacija. Razumevanje logističkog učinka i modela standardizacije je postao fokus interesovanja kako teoretičara, tako i praktičara iz ove oblasti, sa željom da se na teorijskim i empirijskim osnovama izvrši konceptualizacija po različitim pitanjima. Tradicionalna logistika je podrazumevala isključivo „tvrde“ usluge, (vremenski okvir isporuke i popunjavanje zaliha po potrebi) i sagledavanje povraćaja ulaganja, a sa strane „mekih“ metričkih funkcija su spadale zadovoljstvo i lojalnost potrošača. U savremenom poslovnom okruženju, mnogo veća pažnja se pridaje povezivanju logistike sa korporativnom strategijom i mnogo bliže povezivanje sa perspektivama i potrebama potrošača, kao i budućim kretanjima u ovom segmentu.

Savremena logistika ima dva osnovna pravca, a to su: efikasnost isporuke posla i standardizacija operativnih funkcija. Kreiranje vrednosti logistike organizacije se upravo ogleda u ovim aspektima, jer su oni indikator učinkovitosti u dugom roku. Ako logistika može da stvori vrednost kroz neponovljivost logističkih aktivnosti, organizacije će moći da se diferenciraju u odnosu na konkurenciju. Izvrsnost u logističkim funkcijama zahteva superiornost kada dolazi do upoređivanja sa konkurencijom. Implementacija logističkih standarda predstavlja konstrukciju i povezivanje efikasnosti, efektivnosti i diferencijacije. Standardizacija, takođe omogućava da se akumuliraju snage organizacije i transformišu u multidimenzionalne aktivnosti, neophodne ne samo za lokalne konkurentne prilike, već i za globalno tržište.





*Slika 1. Faktori uticaja standardizacije logistike na aspekte poslovnih operacija*

U logističkom polju, definisano je da sposobnost ranog prepoznavanja zahteva potrošača predstavlja ključnu tačku u sticanju konkurentske prednosti (garancije, stanje zaliha, poštovanje vremenskog okvira, jednostavnost isporuke, itd.) [12]. Kada je u pitanju logistička standardizacija, onda se može opisati kao uspostavljanje nivoa efikasnosti u ostvarivanju zacrtanih ciljeva. Standardizacija operativnih procesa se odražava na interno funkcionisanje logističkih funkcija, i predstavlja odnos između optimalnih ulaznih i realnih izlaznih potreba. To se smatra sposobnošću isporuke očekivanih proizvoda ili usluga po cenama koje su prihvatljive za potrošače. U širem smislu, standardi uslovljavaju da se logističke funkcije i resursi upotrebljavaju mudro i racionalno. Uvođenje standarda omogućava i povećanje efikasnosti koja se meri u okvirima iskorišćenosti esencijalnih resursa. Istraživanja u oblasti logistike pokazuju jaku povezanost između standardizacije i efikasnosti. Takva konceptualizacija učinka logistike dovodi do debate u kojoj su većinom saglasni da uvođenje standarda smanjuje troškove, povećava efikasnost i otvara nove tržišne perspektive.

Logistika predstavlja jednu vrstu autoputa koji povezuje različite polove u poslovanju, proizvodnju i potrošnju, kao i ponudu i potražnju [13]. Logistički standardi imaju za cilj da se ostvari povezivanje između proizvodnje i potrošnje, ponude i potražnje, na efikasan i efektivan način u isto vreme. Standardizacija logistike čini ove faktore znato uravnoteženijim. Takav pristup ima za cilj lakše povezivanje između ponude i potražnje i predstavlja sistem koji stimuliše vitalnost tržišnih prilika i promoviše esencijalne funkcije preduzeća. Takođe, logistička standardizacija usluga jača industrijske kapacitete jedne organizacije, promoviše profesionalnu podelu rada i povećava produktivnost, ali i podstiče ekonomski razvoj, izvan granica internog ekosistema.

Da bi se preduzeće pozicioniralo na razvijenom tržištu mora posedovati uporedive sposobnosti upravljanja i efikasnosti u odnosu na konkurenciju u okruženju. Standardizacija logističkih usluga može u velikoj meri promovisati brzu cirkulaciju dobra i poboljšanje efikasnosti poslovanja. Pristupačnost i neometana egzekucija logističkih usluga proširuje obim tržišnog udela preduzeća. Širenje obima podrazumeva penetraciju na nova tržišta i investiciona ulaganja kako bi se zadovoljile diversifikovane potrebe krajnjih korisnika usluga. Ako organizacije strukturno uvode standardizaciju logističkih usluga, to može proizvesti efekte obima i diverzifikacije, povećati profitne marže, a takođe i umanjiti fiksne troškove i smanjiti rizik od zastoja u isporuci posla (Shirlei & Vinston, 2004). Standardi logističkih usluga su pogodni za formiranje ekonomskog rasta privrednih sistema različitog obima, čime se omogućava inkrementalni korporativni rast. Takođe, adekvatne logističke usluge dovode do povećanja prihoda od prodaje, a povećanje prihoda dalje stimuliše kapitalne investicije organizacija. Kao zaključak se može izvesti konstatacija da standardizovana implementacija logističkih funkcija pomaže u poboljšanju operativne efikasnosti, čime organizacije mogu razmatrati razvojne mogućnosti koje donosi takav pristup, u cilju daljeg ulaganja i promovisanja korporativnih kapaciteta prema tržištu.

---

## **Zaključak**

Standardizacija logističkih operacija predstavlja osnov za smanjenje troškova, ublažavanje finansijskih barijera, a samim tim utiče i na povećanje investicionih sposobnosti preduzeća. Takođe, jasno definisani standardi u ovoj oblasti omogućavaju preduzećima da ostvare proizvodnju većeg obima, što sa druge strane smanjuje logističke izdatke i omogućava lakše upravljanje zalihama i plasmanom usluga. U uslovima globalizacije poslovnih odnosa, uspostavljanje propisanih standarda omogućava dugoročnu konkurentnost unutar logističke industrije. Logističke organizacije su praktično uslovljene da se kreću u pravcu kontinualnog rasta i planiranja aktivnosti velikih razmera u procesu spajanja i reorganizacije koje su neminovne u savremenim tržišnim uslovima. Takođe, dalje korporativno investiranje u unapređenje logističkih funkcija je direktno vezano za stvaranje uslova za održivi razvoj, u čijem središtu se nalaze jasni propisi i standardi koji moraju biti implemetirani. U zaključku, svaki privredni sistem koji je posvećen standardizaciji logističkih usluga, kreira potpuno novi adaptivni kapacitet, koji će omogućiti dalji neometani protok usluga i tržišnih prilika u dugom roku.

## **Bibliografija**

- [1] Gonzalez-Feliu J., Sustainability evaluation of green urban logistics systems: literature overview and proposed framework, *Green Initiatives for Business Sustainability and Value Creation*, 2018., pp. 103-134.
- [2] Lagorio A., Zenezini G., Mangano G., Pinto, R., A systematic literature review of innovative technologies adopted in logistics management, *International Journal of Logistics Research and Applications*, 2022., 25(7); pp. 1043-1066.
- [3] Winkelhaus S., Grosse, E. H., Logistics 4.0: a systematic review towards a new logistics system, *International Journal of Production Research*, 2020, 58(1); pp. 18-43.
- [4] Arabelen G., Kaya H. T, Assessment of logistics service quality dimensions: a qualitative approach, *Journal of Shipping and Trade*, 2021., 6(1); pp. 1-13.
- [5] Kilibarda M., Nikolicic S., Andrejic M., Measurement of logistics service quality in freight forwarding companies: A case study of the Serbian market, *The International Journal of Logistics Management*, 2016., 27(3); pp. 770-794.
- [6] Tešić, D., Measuring dimensions of service quality, *Strategic Management-International Journal of Strategic Management and Decision Support Systems in Strategic Management*, 2020., 25(1).
- [7] Bouzaabia R., Bouzaabia O., Capatina A., Retail logistics service quality: a cross-cultural survey on customer perceptions, *International Journal of Retail & Distribution Management*, 2013., 41(8); pp. 627-647.
- [8] Seth N., Deshmukh S. G., Vrat P., A conceptual model for quality of service in the supply chain, *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 2006., 36(7); pp. 547-575.
- [9] Chen C. C., A model for customer-focused objective-based performance evaluation of logistics service providers, *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 2008., 20(3); pp. 309-322.
- [10] Gargasas A., Samuolaitis M., Mūgienė I., Quality management systems in logistics, *Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development*, 2019., 41(2); pp. 290-304.
- [11] Forslund H., Logistics service performance contracts: design, contents and effects, *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 2009., 39(2); pp. 131-144.
- [12] Montoya-Torres J. R., Muñoz-Villamizar A., Mejia-Argueta C., Mapping research in logistics and supply chain management during COVID-19 pandemic, *International Journal of Logistics Research and Applications*, 2023., 26(4); pp. 421-441.
- [13] Jagtap S., Bader F., Garcia-Garcia G., Trollman H., Fadji T., Salonitis K., Food logistics 4.0: Opportunities and challenges. *Logistics*, 2020, 5(1)

**Datum prijema rada: 20.01.2024.**

**Datum prihvatanja rada: 22.02.2024.**