

# SPIS TREŚCI

	str.
<b>PRZEDMOWA</b> .....	7
<b>CZĘŚĆ I: Wprowadzenie do logistyki i menedżerskich decyzji logistycznych</b> .....	11
<b>ROZDZIAŁ I: Logistyka. Koncepcja i rozwój</b> .....	13
1. Uwagi wstępne .....	13
2. Definicja logistyki .....	15
3. Przyczyny rozwoju logistyki .....	18
4. Logistyka a rynkowa orientacja przedsiębiorstw "na odbiorcę" .....	21
5. Logistyka jako instrument racjonalizacji i obniżki kosztów przedsiębiorstwa .....	23
6. Zarządzanie logistyczno-marketingowe .....	29
7. Podstawowe sfery działań logistycznych .....	31
<b>ROZDZIAŁ II: Obsługa klienta</b> .....	39
1. Koncepcja obsługi klienta .....	39
2. Współzależności między kosztem a poziomem obsługi klienta .....	45
3. Standardy obsługi klienta .....	48
4. Badanie wpływu poziomu obsługi klienta na sprzedaż .....	49
5. Praktyczne problemy związane z logistyczną obsługą klientów .....	51
Załącznik nr 1 do rozdziału II: Sprawdzian logistycznej obsługi klienta w przedsiębiorstwie .....	54
Załącznik nr 2 do rozdziału II: Psychokalendarz dostawcy jako humorystyczne "rozwiązanie" problemów obsługi klienta .....	55

<b>ROZDZIAŁ III: Transport</b> .....	57
1. Potrzeby przewozowe.....	57
2. Wybór gałęzi transportu i przewoźnika.....	60
3. Transport własny przedsiębiorstwa .....	67
Załącznik do rozdziału III: Ogólne zasady liczenia przewoźnego na podstawie taryf .....	71
<b>ROZDZIAŁ IV: Utrzymywanie i kontrola zapasów</b> .....	77
1. Utrzymywanie zapasów.....	77
2. Problemy decyzyjne .....	79
3. Struktura kosztów zapasów.....	80
4. Ekonomiczna wielkość zamówienia.....	83
5. Zarządzanie zapasami w warunkach niepewności .....	94
<b>ROZDZIAŁ V: Składowanie</b> .....	97
1. Ogólna charakterystyka składowania .....	97
2. Podstawowe funkcje logistyczne składów.....	98
3. Podstawowe decyzje logistyczne dotyczące składów.....	99
<b>ROZDZIAŁ VI: Lokalizacja zakładów produkcyjnych i składów</b> .....	107
1. Uwagi ogólne .....	107
2. Etapy podejmowania decyzji lokalizacyjnych.....	108
3. Lokalizacja obiektu a logistyka.....	111
4. Transport a decyzje lokalizacyjne.....	113
5. Decyzje lokalizacyjne dotyczące sieci obiektów.....	118
<b>CZĘŚĆ II: Przypadki logistyczne</b> .....	121
<b>ROZDZIAŁ VII: Wprowadzenie do metody studiów przypadków</b> .....	123
1. Co to jest przypadek? .....	123
2. Cele stosowania analizy przypadków .....	126
3. Rodzaje przypadków logistycznych .....	128
4. Wskazówki dla studentów .....	131

<b>ROZDZIAŁ VIII: Przypadki logistyczne.....</b>	<b>133</b>
Przypadek 1: The Roscoe Co.....	133
Przypadek 2: Aeolus Airlines .....	135
Przypadek 3: Radiofleet, Inc.....	139
Przypadek 4: East River Paper Manufacturing Co. ....	142
Przypadek 5: KidieLand i Superprzyrząd gimnastyczny .....	150
Przypadek 6: Just-in-Time in Kalamazoo .....	155
Przypadek 7: National Appliances, Inc. ....	161
Przypadek 8: Minifix, Inc.....	164
Przypadek 9: Honfleur Corporation .....	166
Przypadek 10: Przedsiębiorstwo Hurtu Spożywczego. Skład w Otwocku .....	168
Przypadek 11: Goman Marketing Sp. z o.o. ....	173
Przypadek 12: Przesyłki kurierskie DHL (Oddział Warszawski) .....	177
Przypadek 13: Polskie Przedsiębiorstwo Piekarnicze .....	182
<b>CZĘŚĆ III: Logistyczna gra decyzyjna.....</b>	<b>187</b>
<b>ROZDZIAŁ IX: Logistyczna gra decyzyjna .....</b>	<b>189</b>
Załącznik nr 1 do rozdziału IX: Raport Operacyjny.....	206
Załącznik nr 2 do rozdziału IX: Raport Finansowy.....	208
Załącznik nr 3 do rozdziału IX: Logistyczna Gra Decyzyjna, Arkusze Decyzyjne .....	212
<b>ROZDZIAŁ X: Uwagi pomocnicze do gry logistycznej .....</b>	<b>215</b>
<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>221</b>