

Spis treści

Przedmowa	7
------------------------	----------

Rozdział 1

Usługi – Grzegorz Biesok	9
Pojęcie usług	10
Cechy usług	12
Klasyfikacja usług	15
Usługi w polskich klasyfikacjach standardowych	18
Usługi w Polskiej Klasyfikacji Działalności	19
Usługi w Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług	20
Jakość usług	21
Determinanty i ocena jakości usług	26
Logistyka usług	29
Literatura do rozdziału pierwszego	34

Rozdział 2

Usługi logistyczne – Jakub Koszeluk	37
Pojęcie usług logistycznych	37
Rodzaje usług logistycznych	40
Charakterystyka usług logistycznych	42
Usługi spedycyjne	42
Usługi transportowe	44
Usługi kurierskie	47
Centra logistyczne	48
Outsourcing usług logistycznych	50
Branża usług logistycznych	52
Literatura do rozdziału drugiego	54

Rozdział 3

Logistyka usług transportu samochodowego rzeczy – Eleonora Springer	57
Charakterystyka transportu samochodowego.....	57
Przepisy regulujące transport drogowy rzeczy	58
Infrastruktura transportu drogowego	59
Środki transportu drogowego rzeczy	61
Koszty producenta usługi transportowej	62
Koszty rodzajowe	62
Koszty bezpośrednie i pośrednie	64
Koszty paliwa w Europie	64
Analiza ograniczeń czasowych w transporcie drogowym rzeczy	67
Czas pracy kierowców	67
Ograniczenia wynikające ze specyfiki przewożonego towaru	71
Indywidualne ograniczenia ruchu drogowego	76
Czynniki losowe	78
Literatura do rozdziału trzeciego	79

Rozdział 4

Logistyka usług komunikacji miejskiej – Mariusz Młynarczyk, Mariusz Łysoń	81
Logistyka miejska	81
Cele i zadania logistyki miejskiej	82
Funkcjonalny i obszarowy podział logistyki miejskiej	84
Charakterystyka komunikacji miejskiej	85
Infrastruktura transportu miejskiego	86
Środki komunikacji miejskiej	90
Organizacja komunikacji miejskiej	93
Systemy biletowe w komunikacji miejskiej	94
Komunikacja miejska a niepełnosprawni	96
Literatura do rozdziału czwartego	98

Rozdział 5

Logistyka w turystyce – Jolanta Romańska, Katarzyna Noga	101
O turystyce	102
Logistyka w usługach turystycznych	107
Literatura do rozdziału piątego	111

Rozdział 6

Logistyka usług gastronomicznych – Paulina Nieuważna-Górny	113
Usługa gastronomiczna	114
Logistyka w gastronomii	116
Problemy zarządzania logistycznego w gastronomii.....	118
Obsługa klienta	119
Gastronomia a turystyka	121
Nowe trendy i rozwiązania w gastronomii	122
Literatura do rozdziału szóstego	124

Rozdział 7

Logistyka imprez masowych – Rafał Walusiak, Grzegorz Biesok	125
Pojęcie imprezy masowej	125
Motywy organizacji imprez masowych.....	127
Rodzaje imprez masowych.....	128
Formalnoprawne aspekty organizacji imprez masowych	129
Bezpieczeństwo imprez masowych.....	131
Zabezpieczenie imprezy masowej.....	133
Logistyczne aspekty imprez masowych	134
Lokalizacja.....	135
Rozmieszczenie obiektów i publiczności	135
Transport i komunikacja.....	136
Przepływ informacji	137
Obsługa klienta	138
Problemy logistyczne imprez masowych	140
Literatura do rozdziału siódmego	143

Rozdział 8

Logistyka usług. Studia praktyczne	145
Transport i magazynowanie dzieł sztuki – Tamara Mądra.....	145
Logistyka usług transportowych i magazynowych	145
Logistyka przedsiębiorstw usługowych.....	146
Obsługa logistyczna dzieł sztuki.....	146
Przewóz dzieł sztuki na przykładzie firmy ART LOGISTICS.....	147
Literatura i źródła	150

Spis treści

Warunki bezpiecznej organizacji przewozu materiałów niebezpiecznych	
– Katarzyna Noga, Marta Szczotka.....	151
Obowiązki stron w przewozie materiałów niebezpiecznych.....	151
Znakowanie opakowań materiałów niebezpiecznych.....	153
Nie zgodności w przewozie materiałów niebezpiecznych.....	156
Literatura i źródła	157
O autorach	159