

SPIS TREŚCI

Wstęp	7
1. Logistyka w globalizacji usług	9
1.1. Istota usług w XXI wieku	9
1.2. Ważniejsze przesłanki globalizacji usług	17
1.3. Zadania logistyki globalnej w zarządzaniu usługami	24
2. Rola i miejsce logistyki w usługach	34
2.1. Przedmiot i zakres logistyki w globalizujących się usługach	34
2.2. Wybrane sposoby realizacji operacji logistycznych w usługach	44
2.3. Kierunki rozwoju logistyki w usługach	50
3. Ocena efektywności procesu logistycznego w usługach	58
3.1. Proces logistyczny w usługach	58
3.2. Ważniejsze modele jakości usług	62
3.3. Metody pomiaru efektów działalności logistycznej w usługach	67
4. Usługi logistyczne	72
4.1. Mierniki i wskaźniki systemu logistycznego w przedsiębiorstwie usługowym	72
4.2. Siły konkurencyjne na rynku usług logistycznych	76
4.3. Ceny i koszty usług logistycznych	80
5. Ważniejsze problemy zarządzania ryzykiem logistycznym w usługach	85
5.1. Istota ryzyka w logistyce w przedsiębiorstwie usługowym	85
5.2. Zarządzanie ryzykiem logistycznym	92
5.3. Zarządzanie ryzykiem w praktyce	98

6. Zarządzanie ryzykiem w usługach logistycznych	105
6.1. Narzędzia i metody zarządzania ryzykiem w usługach logistycznych .	105
6.2. Ważniejsze instrumenty oceny ryzyka	110
6.3. Zasady wdrażania zarządzania ryzykiem	114
 Bibliografia	 120
 Spis rysunków i tabel	 123