

Spis treści

Wstęp	7
Rozdział 1. Współczesna logistyka	9
1.1. Podstawowe pojęcia i problemy	9
1.2. Logistyka a podstawowe koncepcje zarządzania	14
1.3. Logistyka w tworzeniu przewagi konkurencyjnej	27
Rozdział 2. System logistyczny w przedsiębiorstwie	36
2.1. System logistyczny przedsiębiorstwa	36
2.2. Zadania działu logistyki i jego miejsce w strukturze przedsiębiorstwa	40
2.3. Usprawnianie procesów logistycznych w przedsiębiorstwie	44
2.4. Kształtowanie systemu logistycznego w małych i średnich przedsiębiorstwach	46
Rozdział 3. Zarządzanie zapasami w przedsiębiorstwie	49
3.1. Cele zarządzania zapasami	49
3.2. Określanie poziomu zapasów i organizacja systemu składania zamówień	54
3.3. Zapasy w wielu miejscach lokalizacji	60
3.4. Zapasy w różnych przedsiębiorstwach	61
Rozdział 4. Rachunek kosztów logistyki	66
4.1. Koncepcje i strategie w zarządzaniu a rachunek kosztów logistyki ...	66
4.2. Tradycyjny rachunek kosztów logistyki	77
4.3. Bezpośrednia rentowność produktu	81
4.4. Rachunek kosztów działań	84
Rozdział 5. Logistyka zaopatrzenia	97
5.1. Zarządzanie bazą dostawców	97
5.1.1. Etap 1. Zbieranie informacji o potencjalnych dostawcach	98

5.1.2. Etap 2. Wybór dostawców i ustalenie warunków współpracy . . .	100
5.1.3. Etap 3. Ocena dostawców i doskonalenie współpracy	106
5.1.4. Etap 4. Zakończenie współpracy	109
5.2. Organizacja działu zaopatrzenia	110
Rozdział 6. Logistyka produkcji	114
6.1. Obszary logistyki produkcji	114
6.2. Informatyczne wspomaganie zarządzania logistycznego	123
Rozdział 7. Logistyka dystrybucji	128
7.1. Istota i znaczenie logistycznej obsługi klienta	128
7.2. Elementy logistycznej obsługi klienta	133
7.3. Standardy logistycznej obsługi klienta	139
7.4. Pomiar i kontrola jakości obsługi klienta	146
Rozdział 8. Sieci dostaw	149
8.1. Sieci gospodarcze a sieci dostaw	149
8.2. Model zarządzania sieciami dostaw	160
8.3. Tworzenie sieci dostaw	170
8.3.1. Dobór uczestników i tworzenie relacji w ramach sieci	172
8.3.2. Informatyzacja i wizualizacja	177
8.4. Zarządzanie sieciami dostaw w praktyce	182
8.4.1. Przepływ informacji w sieci dostaw	183
8.4.2. Przepływ informacji między procesami w przedsiębiorstwie . . .	185
8.4.3. Integracja i przepływ informacji w łańcuchu klient–przedsiębiorstwo–dostawca	186
8.4.4. Struktura kosztów w sieci	189
8.4.5. Pomiar efektywności zarządzania siecią	193
8.5. Analiza przypadków — Apator SA	195
8.5.1. Wirtualna logistyka — zakup komponentów elektroniki	195
8.5.2. Wirtualna logistyka — integracja z dostawcami	200
8.6. Ankieta	205
Rozdział 9. Rynek usług logistycznych	213
9.1. Usługi logistyczne	213
9.2. Przedsiębiorstwa TSL	221
9.2.1. Schenker — strategia zorientowana na klienta	224
9.2.2. DHL — lider rynku operatorów logistycznych	226
9.2.3. TNT — drugi musi pracować ciężiej na swój sukces	227
Bibliografia	235