

## SPIS TREŚCI

<b>PRZEDMOWA</b> .....	7
<b>CZĘŚĆ I: Wprowadzenie do logistyki i menedżerskich decyzji</b>	
logistycznych .....	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>	<b>97</b>
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>	<b>107</b>
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>	<b>121</b>
<b>ROZDZIAŁ VII: Wprowadzenie do metody studiów przypadków .....</b>	<b>123</b>
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>

Logistyka należy do najbardziej dynamicznie rozwijających się nauk zarządzania w USA, Europie Zachodniej i Japonii. Przedmiotem jej zainteresowania są procesy sprawczego i efektywnego zarządzania przepływami surowców, materiałów do produkcji, wyrobów gotowych oraz związanej z nimi informacji. Do podstawowych sfer objętych analizami logistycznymi należą: obsługa klienta, transport, składowanie, utrzymywanie zapasów, realizacja zamówień, przepływ informacji, prognozowanie popytu, procesy kooperacyjne, lokalizacja zakładów produkcyjnych i składowych, pakowanie, czynności reparacyjne, zapasywanie w części, obsługa zespołów oraz gospodarowanie odpadami. Trudno jest wyobrazić sobie absolwenta SGiM, przyszłego menedżera, kiedy kończy studia bez znajomości tych problemów. Tym bardziej, że ich rola wciąż rośnie w reformowanej gospodarce polskiej, zaś menedżerzy i specjaliści logistyczni stają się bardzo poszukiwanymi artykułami na polskim rynku pracy.

Zarządzanie logistyczne charakteryzuje trudna, acz fundamentalna dychotomia. Z jednej strony ponysłone zarządzanie logistyczne przedsiębiorstwem wymaga zwrócenia uwagi na problemy szczegółowe, jak np. zawile problemy transportowe, mechanizmy kontroli zapasów czy wybory źródeł zakupów. Jest po prostu niemożliwe realizować efektywnie logistyczne funkcje przedsiębiorstwa bez zwracania uwagi na codzienną kontrolę i koordynację działań logistycznych oraz jakieżś i analityczne rozwiązywanie pojawiających się problemów logistycznych. Ale to nie wystarczy. Menedżer logistyczny musi być również w stanie widzieć pełny obraz tej sfery. Biorąc pod uwagę mnóstwo problemów i decyzji charakteryzujących zarządzanie logistyczne, menedżerzy logistyczni, a w zasadzie całe maczelne kierownictwo przedsiębiorstwa, muszą być również świadomi ogromnych, strategicznych aspektów zarządzania logistycznego. Tak rozumiane problemy logistyczne są wyzwaniem nie tylko dla pionu logistyki, lecz również dla innych pionów funkcjonalnych przedsiębiorstwa.