

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

Warunki bezpiecznej organizacji przewozu materiałów niebezpiecznych - Katarzyna Noga, Marta Szczotka 151

Obowiązki stron w przewozie materiałów niebezpiecznych 151

Znakowanie opakowań materiałów niebezpiecznych 153

Niezgodności w przewozie materiałów niebezpiecznych 156

Literatura i źródła 157

O autorach 159