

**Logistyka usług : aktualne trendy rozwoju, najnowsze wyniki badań,
sprawdzone metody zarządzania / Elżbieta Gołębska, Zbigniew
Bentyn, Marcin Gołębski. – Warszawa, 2017**

Spis treści

Wstęp	7
ROZDZIAŁ 1. Internacjonalizacja jako nowy paradygmat logistyki w usługach	9
1.1. Determinanty współczesnych zadań produkcji i dystrybucji usług	9
1.1.1. Wzrastająca rola internacjonalizacji działalności usługowej	11
1.1.2. Zwiększający się proces dywersyfikacji w produkcji usług	15
1.1.3. Gwałtowny wzrost popytu na e-usługi	18
1.2. Ważniejsze kryteria klasyfikacji usług	19
1.2.1. Świadczenia usług a ich cechy - kryterium pierwsze	19
1.2.2. Wielkość i zakres świadczenia usług - kryterium drugie	20
1.2.3. Międzynarodowa wymiana usług a międzynarodowa migracja czynników wytwórczych - kryterium trzecie	22
1.3. Znaczenie infrastruktury komunikacyjnej w świadczeniu usług	27
ROZDZIAŁ 2. Stopień hybrydyzacji usług	37
2.1. Atrybuty logistyczne usługi	37
2.1.1. Badania cech usług	41
2.2. Niematerialność usług i jej konsekwencje	46
2.2.1. Pomiar jakości usług	47
2.2.2. Transport w usługach	48
2.2.3. Magazynowanie w usługach	50
2.3. Elementy łańcucha wartości w procesie świadczenia usług	56
ROZDZIAŁ 3. Ewolucja logistycznej obsługi usług masowych	66
3.1. Rola logistyki w obsłudze usług masowych	66
3.2. Ocena działalności logistycznej w firmach świadczących usługi masowe, wyniki badań	76
3.3. Strategiczne i operacyjne metody zarządzania logistyką w usługach	85
ROZDZIAŁ 4. Operacjonalizacja logistyczna usług specjalistycznych	93
4.1. Cele i zasady operacjonalizacji usług w praktyce przedsiębiorstw	93
4.2. Wyniki badań operacjonalizacji usług w praktyce przedsiębiorstw	101
4.3. Czynniki stymulujące i ograniczające operacjonalizację usług	113
4.3.1. Wyposażenie techniczne ułatwiające świadczenie usługi	114
4.3.2. Środowisko świadczenia usługi	118

ROZDZIAŁ 5. Centra Usług Wspólnych jako przykład internacjonalizacji działalności usługowej	123
5.1. Istota, rola i zadania CUW	123
5.1.1. Typy i rodzaje CUW	131
5.2. Przykłady funkcjonowania CUW - stan obecny, perspektywy, uwarunkowania	132
5.2.1. Rodzaje procesów realizowanych w CUW	137
5.3. Ważniejsze kierunki rozwoju CUW w nowoczesnej gospodarce	138
 ROZDZIAŁ 6. Logistyczne podstawy modelowania usług w XXI wieku	 140
6.1. Standaryzacja czy uniwersalizacja usług?	140
6.1.1. Zasoby i materiały wykorzystywane w procesie usługowym	144
6.1.2. Gospodarowanie zapasami	145
6.1.3. Dostępna infrastruktura logistyczna	148
6.1.4. Logistyczny system informacji	150
6.2. Zakres podmiotowy i przestrzenny modelowania usług	156
6.3. Ważniejsze zasady modelowania logistyki w usługach	161
 Bibliografia	 166
 Spis rysunków i wykresów	 170
 Spis tabel	 173

oprac. BPK