

Spis treści

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 - <i>Mariusz Młynarczyk, Mariusz Łysoń</i>	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 - <i>Jolanta Romańska, Katarzyna Noga</i>	101
O turystyce	102
Logistyka w usługach turystycznych	107
Literatura do rozdziału piątego	111

Rozdział 6

Logistyka usług gastronomicznych - <i>Paulina Nieuważna-Górny</i>	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 - <i>Rafał Waliisiak, Grzegorz Biesok</i>	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 - <i>Katarzyna Noga, Marta Szczotka</i>	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

oprac. BPK