

Opis

Celem książki jest wskazanie atrybutów systemów logistycznych w przedsiębiorstwach handlu detalicznego wielkopowierzchniowego oraz determinantów ich przepływów strumieni logistycznych. Na tej podstawie opracowanie koncepcji realizacji procedury audytu logistyki w zakresie niezbędnym do poprawy wyników ekonomicznych. Przyjęta procedura będzie uwzględniać zarówno wielkości i strukturę zasobów, które znajdują się w dyspozycji danego podmiotu, jak i uwarunkowania otoczenia.

Etapy jego realizacji obejmują:

- Identyfikację atrybutów systemu logistycznego w przedsiębiorstwach handlu detalicznego wielkopowierzchniowego poprzez wskazanie jego struktury podmiotowej, przedmiotowej i czynnościowej.
- Wyznaczenie założeń i zasad realizacji procedury audytu logistyki w przedsiębiorstwach handlu detalicznego wielkopowierzchniowego poprzez wskazanie celu jego realizacji, etapów, zadań i metody, jak też określenie kryteriów i wskaźników oceny oraz obowiązujących dokumentów.
- Opracowanie formularzy realizacji procedury audytu w systemach logistycznych w przedsiębiorstwach handlu detalicznego wielkopowierzchniowego.

Przedstawiona i opracowana przez Autora procedura audytu logistyki jest ważnym narzędziem przeglądu oraz oceny poziomu organizacji, a także zarządzania w badanych systemach w celu identyfikowania ich słabych i mocnych stron oraz sposobności do udoskonalenia i (lub) innowacji. Przyjęte kompleksowe rozwiązania zawierają praktyczne wytyczne, umożliwiające przeprowadzenie audytu wewnętrznego. Natomiast zaproponowany schemat postępowania oraz sposób jego aplikacji w systemach logistycznych badanych przedsiębiorstw stwarza możliwości przeniesienia opracowanych rozwiązań na pozostałe systemy gospodarcze.

Niniejsza książka skierowana jest zarówno do kadry naukowej i studentów uczelni wyższych, jak też kadry zarządczej/kierowniczej przedsiębiorstw logistycznych, handlu i dystrybucji czy jednostek magazynowych zlokalizowanych w przedsiębiorstwach.

Spis treści

Wstęp 7

Rozdział 1

Charakterystyka struktury podmiotowej i przedmiotowej systemów logistycznych 11

1.1. System logistyczny - pojęcie i klasyfikacja 11

1.2. Handel detaliczny w dystrybucji towarów 17

1.3. Organizacja systemów logistycznych 24

1.3.1. Przedsiębiorstwo w ujęciu systemowym 24

1.3.2. Struktura systemu logistycznego 30

1.3.3. Otoczenie 45

Rozdział 2

Charakterystyka podstawowych procesów logistycznych 47

- 2.1. Zaopatrzenie 47
- 2.2. Składowanie 60
- 2.3. Obsługi zwrotów 69
- 2.4. Inwentaryzacja 72
- 2.5. Logistyczna obsługa klienta 79
- 2.6. Obsługa reklamacji 86

Rozdział 3

Opracowanie procedury realizacji audytu logistyki 89

- 3.1. Pojęcie audytu logistyki 89
- 3.2. Fazy, etapy, zadania 93
- 3.3. Metody i narzędzia 99
- 3.4. Kryteria oceny 100

Rozdział 4

Wyznaczenie wskaźników oceny systemów logistycznych 105

- 4.1. Pojęcie wskaźnika w logistyce 105
- 4.2. Podstawowe wskaźniki oceny 107
 - 4.2.1. Człowiek i jego praca 108
 - 4.2.2. Infrastruktura logistyczna 113
 - 4.2.3. Przedmiot pracy 115
 - 4.2.4. Proces 117
 - 4.2.5. Otoczenie 119

Rozdział 5

Opracowanie dokumentów procedury audytu logistyki 121

- 5.1. Założenia i zasady opracowania 121
- 5.2. Dokumenty fazy kontroli 128
 - 5.2.1. Cel, etapy, zadania i koszty 128
 - 5.2.2. Projekt realizacji kontroli 132
 - 5.2.3. Przedsiębiorstwo i jego otoczenia 134
 - 5.2.4. Struktura systemu logistycznego 136
 - 5.2.5. Kryteria i parametry oceny 140
 - 5.2.6. Pomiar i ocena 141
 - 5.2.7. Weryfikacja i interpretacja 142
- 5.3. Dokumenty fazy doradczej 145
 - 5.3.1. Cel i etapy 145
 - 5.3.2. Założenia i zasady 146
 - 5.3.3. Projekt usprawnień 149
 - 5.3.4. Wdrożenie i realizacja 151
 - 5.3.5. Pomiar i ocena 151
 - 5.3.6. Weryfikacja i interpretacja 152

Zakończenie 157

Literatura 159

Spis tabel 163

Spis rysunków 167