

## Opis

Filarem rozwiniętych gospodarek świata jest sektor usług. Wytwarza on największą część PKB i zatrudnia najwięcej pracowników. Związane jest to ze wzrostem zamożności społeczeństw, rosnącym poziomem wykształcenia oraz zwiększającym się wraz z nim poziomem aspiracji i oczekiwań, a przez to rosnącym popytem na dobra - a zwłaszcza usługi - zaspokajające potrzeby wyższe. Dominacja usług wpływa w olbrzymim stopniu na funkcjonowanie tych gospodarek, powoduje spadek znaczenia przemysłu, silne przenikanie się czynności produkcyjnych i usługowych w nowoczesnych gałęziach gospodarki, kluczowe znaczenie informacji i wiedzy jako podstawowych czynników produkcji.

Publikacja "Logistyka usług" dostarcza Czytelnikowi w sposób przekrojowy i syntetyczny wiedzy nie tylko z zakresu usług, jakości usług, ale także zwraca uwagę na logistyczną stronę ich funkcjonowania i pokazuje poszczególne elementy procesów logistycznych w konkretnych branżach usługowych.

Pierwsza część publikacji ma charakter ogólnego studium, w którym scharakteryzowano i przedstawiono pojęcia z zakresu usług, usług logistycznych, zdefiniowano pojęcie logistyki usług. Druga część publikacji to omówienie kilku gałęzi usług, jak:

- transport drogowy rzeczy,
- komunikacja miejska,
- turystyka,
- gastronomia,
- organizacja imprez masowych

i wskazanie występujących w nich aspektów oraz problemów logistycznych. Ostatni rozdział stanowi zbiór krótszych opracowań pokazujących praktyczne strony działań logistycznych w usługach, np. przy transporcie dzieł sztuki czy też transporcie

materiałów niebezpiecznych.

Publikacja opiera się na bogatym i aktualnym materiale źródłowym, zawiera wiele tabel oraz ilustracji ułatwiających przyswojenie i zrozumienie prezentowanych w niej pojęć, napisana jest zwięźle, a zagadnienia przedstawia w sposób skondensowany.

Książka przeznaczona jest dla menedżerów średniego i wyższego szczebla odpowiedzialnych za zarządzanie logistyczne w usługach, kadry naukowej i dydaktycznej uczelni oraz innych instytucji naukowych prowadzących badania lub zajęcia dydaktyczne z zakresu zarządzania usługami i zarządzania logistycznego, a także do studentów kierunków: zarządzanie, logistyka, transport.

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 - 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