

Obsah

KAPITOLA 1

Role logistiky v ekonomice státu a podniku 1

Úvod	2
Definice logistického řízení	2
Vývoj logistiky	5
Systémový přístup/Integrace	8
Role logistiky v ekonomice	10
Role logistiky v podniku	11
Koncepce celkových nákladů	15
Klíčové logistické činnosti	15
Vztah logistických činností a logistických nákladů	21
Návrh logistické strategie podniku	24
Budoucí trendy a směry zdokonalení logistických výkonů	25
Shrnutí	36
Doporučená literatura	36
Kontrolní otázky a náměty k zamyšlení	37
Distribuční problém: Dilema krátkodobých úkolů a dlouhodobých cílů	38

KAPITOLA 2

Zákaznický servis 39

Úvod	40
Definice zákaznického servisu	40
Jak vytvořit strategii zákaznického servisu	50
Vytváření a sledování norem zákaznického servisu	64
Překážky efektivní strategie zákaznického servisu	67
Globální aspekty zákaznického servisu	68
Zvyšování kvality a výkonu zákaznického servisu	69
Shrnutí	71
Doporučená literatura	72
Kontrolní otázky a náměty k zamyšlení	73
Distribuční problém: Vyřešte „mrazivé“ dilema!	74

KAPITOLA 3

Logistické informační systémy 75

Úvod	76
Cyklus zákaznické objednávky	76

Progresivní systémy vyřizování objednávek	83
Telemarketing – nástavba systému objednávání	84
Systém elektronické výměny dat (EDI)	85
Integrace systému objednávání a logistického řídicího informačního systému podniku	90
Finanční aspekty rozhodování	94
Logistický informační systém jako časový faktor konkurence	96
Systémy na podporu rozhodování	98
Umělá inteligence a expertní systémy	100
Řízení databází	104
Shrnutí	105
Doporučená literatura	108
Kontrolní otázky a náměty k zamyšlení	109
Distribuční problém: Jak vyřešit likvidaci starého software?	110

KAPITOLA 4

Teorie zásob 111

Úvod	112
Základní koncepce zásob	112
Základy řízení zásob	120
Shrnutí	133
Doporučená literatura	133
Kontrolní otázky a náměty k zamyšlení	134
Přílohy	
4A: Řízení zásob v podmínkách nejistoty	138
4B: Výpočet pojistných zásob	139
4C: Odvození vzorce pro výpočet ekonomického objednáčích množství	146

KAPITOLA 5

Řízení zásob 147

Úvod	148
Finanční aspekty strategie zásob	150
Náklady na udržování zásob	152
Vliv obratu zásob na náklady na udržování zásob	166
Příznaky špatného řízení zásob	169
Jak zlepšit řízení zásob	170
Dopad snižování zásob na rentabilitu podniku	176
Shrnutí	177
Doporučená literatura	178
Kontrolní otázky a náměty k zamyšlení	179
Distribuční problém: Příklad pro učebnice	180

KAPITOLA 6**Řízení toku materiálů****181**

Úvod	182
Co je předmětem řízení oblasti materiálů	183
Prognózování	188
Koncepce Total Quality Management	191
Správa a řízení toku materiálů	194
Rozhraní mezi logistikou a výrobou	207
Shrnutí	211
Doporučená literatura	212
Kontrolní otázky a náměty k zamyšlení	213

KAPITOLA 7**Přeprava****215**

Úvod	216
Charakteristika dopravců a přepravních služeb	219
Globalizace přepravy	237
Regulace v oblasti dopravy	239
Cenové a dodací podmínky dopravců	245
Logistika/Logistické řízení a řízení dopravy	250
Shrnutí	259
Doporučená literatura	260
Kontrolní otázky a náměty k zamyšlení	262
Distribuční problém: Jak přepravovat sezonní zboží	263

KAPITOLA 8**Skladování****265**

Úvod	266
Skladové operace: tři funkce	275
Veřejné skladování versus soukromé skladování	280
Vytvoření skladové sítě	285
Mezinárodní aspekty skladování	298
Měření produktivity skladových operací	291
Zlepšení produktivity skladových operací	300
Finanční aspekty skladování	302
Shrnutí	305
Doporučená literatura	305
Kontrolní otázky a náměty k zamyšlení	307
Distribuční problém: Jak zjistit, jak jsme na tom?	308

KAPITOLA 9

**Manipulace s materiálem, balení zboží
a počítačové technologie****309**

Úvod	310
Zařízení pro manipulaci s materiály	310
Skladování v systémech just-in-time	327
Balení zboží	328
Počítačové technologie, informace a řízení skladování	336
Shrnutí	340
Doporučená literatura	341
Kontrolní otázky a náměty k zamyšlení	343
Distribuční problém: Krádeže v distribučním řetězci	344

KAPITOLA 10

Nákup**345**

Úvod	346
Role nákupu v dodávkovém řetězci	346
Nákupní činnosti	347
Průzkum a plánování v oblasti nákupu	364
Řízení nákladů v oblasti nákupu	365
Řízení vztahů s dodavateli	372
Shrnutí	377
Doporučená literatura	379
Kontrolní otázky a náměty k zamyšlení	379
Distribuční problém: Centralizace dodávek	380

KAPITOLA 11

Globální logistika**380**

Úvod	382
Strategie v mezinárodních distribučních kanálech	383
Řízení globální logistiky	392
Řízení vývozních dodávek	403
Charakter logistiky na hlavních globálních trzích	410
Shrnutí	424
Doporučená literatura	426
Kontrolní otázky a náměty k zamyšlení	428
Distribuční problém: Kdo ponese zodpovědnost?	429

KAPITOLA 12

Organizace efektivního logistického systému 431

Úvod	432
Význam efektivní organizace logistiky	434
Typy logistických organizačních struktur	436
Rozhodovací strategie při organizování logistiky	448
Shrnutí	463
Doporučená literatura	464
Kontrolní otázky a náměty k zamyšlení	466

KAPITOLA 13

Metody řízení logistického výkonu 467

Úvod	468
Význam přesných informací o nákladech	468
Analýza celkových nákladů	469
Omezení současných finančních výkazů	473
Řešení problému nedostatečných informací o nákladech	474
Opodstatnění změn logistického systému z hlediska nákladů	496
Shrnutí	497
Doporučená literatura	498
Kontrolní otázky a náměty k zamyšlení	500
Distribuční problém: Jak zjistit náklady na přepravu jednotlivých položek?	501

KAPITOLA 14

Řízení dodávkového řetězce 503

Úvod	504
Co je to distribuční kanál?	506
Proč distribuční kanály vznikají?	507
Struktura distribučního kanálu	509
Toky v distribučních kanálech	513
Návrh distribučního kanálu	517
Co je nutno brát v úvahu při návrhu distribučního kanálu	519
Měření výkonu distribučního kanálu	528
Procesy integrovaného řízení dodávkového řetězce	531
Reengineering procesů v dodávkovém řetězci	538
Implementace integrovaného řízení dodávkového řetězce	540
Shrnutí	543
Doporučená literatura	543
Kontrolní otázky a náměty k zamyšlení	545
Distribuční problém: Kvalita na útku	545

KAPITOLA 15

Realizace logistické strategie 547

Úvod	548
Hierarchie plánování	549
Propojení logistické strategie se strategií podniku	551
Plánovací proces v podniku	551
Strategický logistický plán	555
Budoucí trendy a kritické faktory strategického plánovacího procesu	566
Logistika jako zdroj konkurenční výhody	575
Shrnutí	576
Doporučená literatura	577
Kontrolní otázky a náměty k zamyšlení	579
Distribuční problém: Jak ušetřit energii?	580
Příloha A	581
Rejstřík	583