

OBSAH

ÚVOD	7
1. VYMEZENÍ ZPĚTNÝCH TOKŮ	11
1.1 Historie řízení zpětných toků	13
1.2 Definice řízení zpětných toků	14
1.3 Obsah zpětných toků	19
2 ŘÍZENÍ ZPĚTNÝCH TOKŮ	21
2.1 Prvky řízení zpětných toků	21
2.2 Plánování zpětných toků a zdroje podniku	22
2.3 Procesy a aktivity v rámci řízení zpětných toků a tvorba hodnoty	23
2.4 Řízení zpětných toků a životní cyklus produktu	27
2.5 Řízení zpětných toků a Supply Chain Management	29
2.6 Aktéři řízení zpětných toků	34
2.7 Hybné síly (důvody) a bariéry řízení zpětných toků	37
2.8 Specifika řízení zpětných toků	42
2.9 Měření hodnoty ve zpětných tocích	44
3 ŘÍZENÍ ZPĚTNÝCH TOKŮ – EMPIRICKÉ ŠETŘENÍ	51
3.1 Motivace, charakter a cíl výzkumu	51
3.2 Metodika výzkumu	52
3.3 Analýza výsledků	55
ZÁVĚR	79
SUMMARY	83
SEZNAM LITERATURY	87
SEZNAM TABULEK	93
SEZNAM GRAFŮ	94
SEZNAM OBRÁZKŮ	95
PŘÍLOHA: DOTAZNÍK	97