

Analiza możliwości doskonalenia usługi celnej świadczanej przez Agencję Celną DTA przy wykorzystaniu konceptcji Lean Management (LM)

Wstęp4

Rozdział 1

Podstawowe pojęcia z zakresu usług i doskonalenia

- 1.1. Historia (geneza) doskonalenia6
- 1.2. Podstawowe definicje z zakresu doskonalenia6
- 1.3. Charakterystyka usług z usługą celną..... 8
- 1.4. Lean Management (LM) w aspekcie doskonalenia..... 13
 - 1.4.1. Geneza LM..... 13
 - 1.4.2. Założenia koncepcji LM..... 15
 - 1.4.3. Narzędzia LM..... 21

Rozdział 2

Doskonalenie determinantą jakości usług

- 2.1. Identyfikacja problemów w oparciu o diagram Ishikawy32
- 2.2. Mapowanie strumieni wartości33
 - 2.2.1 Mapa stanu obecnego33
 - 2.2.2. Mapa stanu przyszłego35
- 2.3. Analiza obszarów generujących problem (wąskie gardła) 35
- 2.4. Zastosowanie filozofii Kaizen w eliminacji problemów.....

Rozdział 3

Charakterystyka usługi celnej świadczonej przez Agencję Celną DTA

3.1. Istota agencji celnej.....	42
3.1.1. Przedmiot działalności.....	42
3.1.2. Struktura organizacyjna	45
3.2. Magazynowanie towarów	46
3.3. Przeładunek towarów	53
3.4. Kompletacja dostaw	55
3.5. Dystrybucja towarów	56

Rozdział 4

Propozycje doskonalenia usługi celnej świadczonej przez Agencję Celną DTA

4.1. Proces doskonalenia usługi celnej z wykorzystaniem wybranych narzędzi Lean Management.....	58
4.1.1. Doskonalenie usługi celnej w aspekcie analizy wąskich gardeł	58
4.1.2. Mapa stanu obecnego i przyszłego	63
4.1.3. Wykorzystanie filozofii Kaizen w magazynie Agencji Celnej DTA	69
4.1.4. Zastosowanie metody 5S do utrzymania porządku w magazynie Agencji Celnej DTA	72

Zakończenie	79
-------------------	----

Bibliografia	81
--------------------	----

Spis rysunków.....	85
--------------------	----

Spis tabel.....	87
-----------------	----