

Istota i funkcje transportu w logistyce na przykładzie usług kurierskich

Wprowadzenie.....5

Przegląd bibliografii..... 6

Rozdział I

Istota oraz funkcje transportu w logistyce

1.1. Podstawowe pojęcia transportowe..... 9

1.2. Główne zadania transportu w gospodarce i logistyce.....
12

1.3. Ogólny podział transportu..... 15

1.4. Klasyfikacja transportu17

1.5. Prawo transportowe w Polsce i Unii Europejskiej..... 20

1.6. Cele i narzędzia polityki transportowej..... 26

1.7. Polityka transportowa Polski..... 29

1.8. Polityka transportowa u Unii Europejskiej..... 31

Rozdział II

Przegląd podstawowych pojęć z zakresu usług kurierskich

2.1. Prawo przewozowe – rozpoznanie41

2.2. Prawo pocztowe a działalność KEP..... 42

2.3. Charakterystyka usług kurierskich43

2.4. Geneza i rozwój rynku usług kurierskich45

2.4. Bariery rozwoju branży KEP w Polsce49

Rozdział III

Ocena jakości usług wybranych firm kurierskich

3.1 Metoda badawcza	51
3.2. Wyniki badań ankietowanych	53
3.4. Analiza wyników końcowych	77
3.5. Propozycja usprawnień w firmie DHL	83
3.6. Analiza procesu transportowego oraz identyfikacja zakłóceń i usprawnień	85

Podsumowanie	89
---------------------------	-----------

Bibliografia	91
---------------------------	-----------

Spis ilustracji.....	97
-----------------------------	-----------

Wykaz załączników.....	99
-------------------------------	-----------