

Kierunki doskonalenia jakości usług kurierskich firm przewozowych

Wstęp

Rozdział I

Charakterystyka usług kurierskich

1.1. Usługi kurierskie i ich klasyfikacja

1.2. Oferta firm kurierskich

1.3. Wpływ rynku e-commerce na rozwój usług kurierskich

Rozdział II

Podstawy funkcjonowania usług kurierskich

2.1. Prawne aspekty funkcjonowania rynku

2.2 Organizacja funkcjonowania firm kurierskich

2.3 Rozwiązania organizacyjne związane z rynkiem

Rozdział III

Doskonalenia jakości usług

3.1. Obszary doskonalenia jakości

3.2. Rozwiązania związane z doskonaleniem jakości usług

3.3. Wpływ nowoczesnych technologii

3.4. Ocena kierunków zmian

Zakończenie

Bibliografia

Spis tabel, wykresów, rysunków