

Logistyka odwrotna na przykładzie firmy XYZ

Wstęp..... 4

Rozdział I

Pojęcie logistyki odwrotnej

1.1. Przedmiot, cele i zadania logistyki odwrotnej.....	8
1.2.1. Odpady komunalne.....	17
1.2.2. Odpady przemysłowe.....	21
1.2.3. Odpady medyczne	23
1.2.4. Odpady niebezpieczne.....	24
1.3. Zadania logistyki zwrotnej w systemach gospodarki odpadami.....	27
1.3.1. Zadania logistyki zwrotnej w zakresie wywozu odpadów.....	27
1.3.2. Zadania logistyki zwrotnej w systemach ponownego użycia odpadów.....	31
1.3.3. Zadania logistyki zwrotnej w systemach ponownego wytworzenia.....	35
1.3.4. Zadania logistyki zwrotnej w systemach recyklingu.....	39

Rozdział II

Procesy logistyczne, istota, rodzaje, zarządzanie

2.1. Podejście procesowe.....	45
2.1.1. Definicja i podział procesu logistycznego.....	46
2.1.2. Podejście procesowe we współczesnych koncepcjach.....	48
2.2. Zarządzanie procesami.....	50
2.2.1. Zarządzanie procesami wg. ISO 9001:2000.....	52
2.3. Zarządzanie logistyczne infrastruktura procesów.....	53
2.3.1. Personalno – organizacyjne.....	53
2.3.2. Komunikacyjno – informacyjne.....	54

2.3.3. Finansowo – bankowe.....	58
2.4. Systemy logistyczne.....	58
2.5. Elementy obsługi klienta.....	65

Rozdział III

Charakterystyka podmiotu badan

3.1. Charakterystyka, historia i misja firmy Viessmann.....	71
--	-----------

Rozdział IV

Analiza procesów logistycznych w podmiocie badan studium przypadku

4.2. Istota zarządzania logistycznego.....	91
4.3. Procesy logistyczne.....	92
4.4. Zastosowanie logistyki odwrotnej.....	94
4.4.1. Reklamacje.....	94
4.4.2. Utylizacja odpadów.....	96

Zakończenie.....	103
-------------------------	------------

Bibliografia.....	105
--------------------------	------------

Spis rysunków.....	108
---------------------------	------------