

Úvod	5
1 Pojetí logistiky jako služby	7
Cíl	7
1.1 Základní pojetí služby pro zákazníka	7
1.2 Základní charakteristiky služeb	9
Shrnutí kapitoly	10
Literatura ke kapitole	11
2 Logistické činnosti a logistické výkony	12
Cíl	12
2.1 Základní logistické činnosti	12
2.2 Logistické výkony	15
Shrnutí kapitoly	16
Literatura ke kapitole	16
3 Systémový přístup k logistice	17
Cíl	17
3.1 Logistika jako systémová disciplína	17
Shrnutí kapitoly	19
Literatura ke kapitole	20
4 Služby logistiky jako hodnototvorný proces	21
Cíl	21
4.1 Charakteristika zákaznické hodnoty pro uživatele logistických služeb	21
4.2 Tvorba hodnoty pro zákazníka	24
4.3 Způsoby zvyšování hodnoty logistické služby	25
4.4 Návrh logistické služby z pohledu zákazníka	27
4.5 Distribuce a komunikace logistické služby pro zákazníka	30
Shrnutí kapitoly	31
Literatura ke kapitole	32
5 Proces výzkumu a vývoje nových výrobků	34
Cíl	34
5.1 Inovační proces	34
5.2 Řízení procesu vývoje: od konceptu ke strategii	38
5.3 Logistické řízení ve fázi vývoje	39
Shrnutí kapitoly	41
Literatura ke kapitole	42
6 Proces inovace ve službách	43
Cíl	43

6.1	Typologie inovačních procesů služeb	43
6.2	Základní charakteristiky logistických služeb	45
	Shrnutí kapitoly	45
	Literatura ke kapitole.....	46
7	Hodnocení kvality logistických služeb z pohledu zákazníka.....	47
	Cíl	47
7.1	Základní pojetí kvality a požadavky na kvalitu	47
7.2	Základní ukazatelé kvality logistických služeb	48
	Shrnutí kapitoly	49
	Literatura ke kapitole.....	50
8	Koncepce komplexní logistické služby	51
	Cíl	51
8.1	Vývojové typy logistických řetězců.....	51
8.2	Základní charakteristiky SCM a jeho použitelnost	52
	Shrnutí kapitoly	53
	Literatura ke kapitole.....	54
9	Předpoklady a východiska pro úspěšné uplatnění logistiky v podniku vývoje	55
	Cíl	55
	Shrnutí kapitoly	58
	Literatura ke kapitole.....	58
	Literatura	59
	Seznam obrázků	60