
Spis treści

Wprowadzenie	9
1. Istota usług w gospodarce	13
1.1. Definicja terminu usługa	18
1.2. Cechy usług	27
1.3. Wybrane klasyfikacje usług	29
1.4. Istota jakości usług	34
1.4.1. Pojęcie jakości	34
1.4.2. Pojęcie jakości usług	46
1.4.3. Modele jakości usług	50
1.4.4. Pomiar jakości usług	53
2. Usługi logistyczne	59
2.1. Pojęcie usługi logistycznej	59
2.2. Cechy usługi logistycznej	61
2.3. Typologia usług logistycznych	63
2.4. Modele biznesowe usługodawców logistycznych	68
2.5. Rynek usług logistycznych	72
2.6. Istota ekologii	81
3. Systemy informacyjne w ekologii	109
3.1. Istota systemu informacyjnego	109
3.2. Znaczenie logistycznego systemu informacyjnego	116
3.3. Rola i miejsce systemu informacyjnego w ekologii	120
3.4. Baza danych o produktach i opakowaniach oraz gospodarce opakowaniami (BDO)	122
3.5. Automatyczna identyfikacja w ekologii	131
3.5.1. Kody kreskowe	134
3.5.2. System RFID	139

4.	System CRM w logistyce	149
4.1.	Istota CRM	149
4.2.	Pojęcie e-CRM	156
5.	Cele badania i charakterystyka próby badawczej	167
5.1.	Wprowadzenie do badań – cel i zakres	167
5.2.	Budowa ankiety badawczej	169
5.3.	Metody i techniki badawcze	171
5.4.	Charakterystyka próby badawczej	172
5.4.1.	Struktura właścicielska	173
5.4.2.	Struktura organizacyjna	173
5.4.3.	Pochodzenie kapitału	174
5.4.4.	Kierownictwo podmiotu	175
5.4.5.	Wielkość zatrudnienia	175
5.4.6.	Charakter przedsiębiorstwa	176
5.4.7.	Zakres realizowanych usług	176
5.4.8.	Okres funkcjonowania na rynku gospodarki odpadami	179
6.	Zaawansowanie przedsiębiorstwa w obszarze realizacji Systemu Gospodarki Odpadami Komunalnymi	183
6.1.	Przywództwo	183
6.1.1.	Świadomość możliwości i zagrożeń wynikających z funkcjonowania systemu	183
6.1.2.	Kultura dzielenia się informacjami w ramach organizacji	186
6.1.3.	Plan rozwoju przedsiębiorstwa w okresie 3–6 lat	189
6.1.4.	Integracja przedsięwzięć SGOK z ogólną strategią firmy	191
6.1.5.	Cele strategiczne a uzyskane doraźne efekty	195
6.1.6.	Podsumowanie analiz w obszarze <i>Przywództwo</i>	198
6.2.	Styl zarządzania	201
6.2.1.	Proces administracyjny w ramach realizacji SGOK	201
6.2.2.	Posiadane funkcje, zakres obowiązków, odpowiedzialności oraz kontroli	204
6.2.3.	Motywacja pracowników do osiągnięcia założonych celów	206
6.2.4.	Partnerskie podejście do osób z obszaru ochrony środowiska	209
6.2.5.	Ocena wpływu efektów realizowanych projektów	211
6.2.6.	Podsumowanie analiz w obszarze <i>Styl zarządzania</i>	214
6.3.	Kompetencje	217
6.3.1.	Funkcjonowanie przedsiębiorstwa w otoczeniu szybkich i wciąż zachodzących zmian	217
6.3.2.	Sprawne i szybkie realizowanie projektów biznesowych	219
6.3.3.	Posiadanie przez kadrę kierowniczą koniecznej wiedzy w zakresie biznesowym i technologicznym	222

6.3.4. Konieczne doświadczenie w zakresie zarządzania relacjami wewnętrznymi i zewnętrznymi	225
6.3.5. Szybkie i skuteczne nawiązywanie współpracy z partnerami zewnętrznymi	228
6.3.6. Podsumowanie analiz w obszarze <i>Kompetencje</i>	230
6.4. Technologia	233
6.4.1. Niezbędna infrastruktura techniczno-technologiczna w zakresie gospodarki odpadami komunalnymi	234
6.4.2. Ponadstandardowa infrastruktura techniczno-technologiczna w zakresie gospodarki odpadami komunalnymi	237
6.4.3. Poziom elastyczności działań w kontekście zachodzących zmian	241
6.4.4. Posiadanie przez przedsiębiorstwo umiejętności łatwego dostosowania swoich rozwiązań do zmieniających się potrzeb i oczekiwań klientów	243
6.4.5. Zasoby techniczno-technologiczne firmy zaangażowane w budowanie wysokiego poziomu satysfakcji klienta	245
6.4.6. Podsumowanie analiz w obszarze <i>Technologia</i>	248
7. Podsumowanie badań	251
7.1. Poziom zaawansowania podmiotu gospodarczego w kontekście realizacji strategii SGOK	251
7.2. Zestawienie najwyższych i najniższych średnich ocen zaawansowania przedsiębiorstwa w realizacji SGOK	252
7.3. Wzajemne porównanie poszczególnych obszarów zawartych w ankiecie badawczej	255
7.4. Poziom oceny zaawansowania podmiotu dla wydzielonych grup	259
Zakończenie	263
Bibliografia	267
Spis rysunków	289
Spis tabel	293
Noty o Autorach	301
Aneks	303