

# OBSAH

|  |    |
|--|----|
| <b>OBSAH</b> .....   | 3  |
| ÚVOD .....   | 6  |
| <b>1. Úvod do logistiky</b> .....                              | 7  |
| 1.1. Logistické činnosti a logistické systémy .....            | 7  |
| 1.2. Definície logistiky a koncepcie chápania logistiky .....  | 8  |
| 1.2.1. Definície logistiky .....                               | 8  |
| 1.2.2. Koncepcie chápania logistiky .....                      | 9  |
| 1.3. Logistický reťazec .....                                  | 10 |
| 1.4. Logistické ciele a funkcie logistiky .....                | 11 |
| 1.5. Kľúčové logistické činnosti .....                         | 12 |
| 1.6. Logistické náklady .....                                  | 14 |
| Kontrolné otázky .....   | 15 |
| Použitá literatúra .....                                       | 16 |
| <b>2. Zákaznícky servis</b> .....                              | 17 |
| 2.1. Pojem zákazníckeho servisu .....                          | 17 |
| 2.2. Postavenie zákazníka v systéme zákazníckeho servisu ..... | 19 |
| 2.3. Zložky zákazníckeho servisu .....                         | 20 |
| 2.3.1. Predpredajné zložky .....                               | 21 |
| 2.3.2. Predajné zložky .....                                   | 21 |
| 2.3.3. Popredajné zložky .....                                 | 25 |
| 2.4. Stratégia zákazníckeho servisu .....                      | 27 |
| 2.5. Vybrané druhy stratégií .....                             | 29 |
| Kontrolné otázky .....   | 31 |
| Použitá literatúra .....                                       | 31 |
| <b>3. Nákup a nákupná logistika</b> .....                      | 33 |
| 3.1. Vývoj nákupu a jeho funkcií .....                         | 33 |
| 3.2. Definície nákupu .....                                    | 35 |
| 3.3. Ciele nákupu .....  | 37 |
| 3.4. Nástroje zásobovacej politiky .....                       | 38 |
| 3.5. Výskum nákupného trhu .....                               | 38 |
| 3.6. Výber a hodnotenie dodávateľov .....                      | 39 |
| 3.7. Riadenie vzťahov s dodávateľmi .....                      | 41 |
| 3.8. Riadenie nákladov v oblasti nákupu .....                  | 43 |
| Kontrolné otázky .....   | 44 |
| Použitá literatúra .....                                       | 44 |

|  |    |
|--|----|
| <b>4. Riadenie zásob</b> .....                                     | 46 |
| 4.1. Základné koncepcie zásob .....                                | 47 |
| 4.2. Typy zásob .....  | 48 |
| 4.3. Prvky riadenia zásob .....                                    | 51 |
| 4.4. Meranie efektivity riadenia zásob .....                       | 53 |
| 4.5. Vplyv modelu dopytu na riadenie zásob .....                   | 53 |
| 4.6. Náklady spojené so zásobami .....                             | 54 |
| 4.7. Znaký zlého riadenia zásob .....                              | 55 |
| Kontrolné otázky .....   | 56 |
| Použitá literatúra .....   | 56 |
| <b>5. Výrobná logistika</b> .....                                  | 57 |
| 5.1. Základné funkcie výrobnej logistiky .....                     | 60 |
| 5.1.1. Podnikové výrobné plánovanie .....                          | 60 |
| 5.1.2. Plánovanie a riadenie výroby .....                          | 61 |
| 5.2. Systémy riadenia výroby .....                                 | 63 |
| 5.3. Zlepšovanie logistických ukazovateľov výrobného systému ..... | 64 |
| Kontrolné otázky .....   | 66 |
| Použitá literatúra .....   | 66 |
| <b>6. Logistická stratégia podniku</b> .....                       | 67 |
| 6.1. Stratégia a hierarchia plánovania v podniku .....             | 67 |
| 6.2. Prepojenie logistickej stratégie so stratégiou podniku .....  | 69 |
| 6.3. Vytvorenie strategického logistického plánu .....             | 70 |
| 6.4. Logistická stratégia podniku .....                            | 71 |
| 6.5. Koncepcia logistickej stratégie .....                         | 74 |
| 6.5.1. Obstarávacía logistická stratégia .....                     | 75 |
| 6.5.2. Výrobná logistická stratégia podniku .....                  | 81 |
| 6.5.3. Distribučná logistická stratégia .....                      | 82 |
| Kontrolné otázky .....   | 85 |
| Použitá literatúra .....   | 85 |
| <b>7. Skladovanie a manipulácia</b> .....                          | 86 |
| 7.1. Využitie skladov v oblasti zásobovania a distribúcie .....    | 86 |
| 7.2. Funkcie skladov .....   | 88 |
| 7.3. Typy skladov .....  | 91 |
| 7.4. Stratégia skladovania .....                                   | 92 |
| 7.5. Prevádzka skladu .....  | 94 |
| 7.6. Meranie produktivity skladových operácií .....                | 94 |
| 7.7. Charakteristiky inovačného procesu skladových systémov .....  | 95 |
| Kontrolné otázky .....   | 96 |
| Použitá literatúra .....   | 96 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>8. Doprava a preprava</b> .....                                      | 97  |
| 8.1. Doprava a základné typy dopravy .....                              | 97  |
| 8.2. Kritéria voľby dopravného systému .....                            | 101 |
| 8.3. Funkčná efektívnosť dopravy .....                                  | 102 |
| 8.4. Úlohy zasielateľov a dopravcov v logistike .....                   | 103 |
| 8.4.1. Prepravca .....  | 104 |
| 8.4.2. Dopravca .....   | 104 |
| 8.4.3. Zasielateľstvo, špedícia .....                                   | 104 |
| Kontrolné otázky .....  | 107 |
| Použitá literatúra .....  | 107 |
| <br>  |     |
| <b>9. Logistický informačný systém</b> .....                            | 108 |
| 9.1. Podnikový logistický informačný systém .....                       | 111 |
| 9.2. Úrovně logistického informačného systému .....                     | 111 |
| Kontrolné otázky .....  | 113 |
| Použitá literatúra .....  | 114 |
| <br>  |     |
| <b>10. Logistický kontroling</b> .....                                  | 115 |
| 10.1. Použitie systému ukazovateľov v rámci kontrolingu logistiky ..... | 116 |
| 10.2. Základné ukazovatele riadenia logistiky .....                     | 117 |
| 10.3. Nástroje kontrolingu logistiky .....                              | 119 |
| Kontrolné otázky .....  | 122 |
| Použitá literatúra .....  | 123 |
| <br>  |     |
| <b>11. Nové trendy v logistike</b> .....                                | 124 |
| 11.1. Súčasný trendy s významným vplyvom na logistiku .....             | 124 |
| 11.2. Zmeny a vývoj v logistike .....                                   | 125 |
| 11.3. Rozvoj logistiky na Slovensku .....                               | 127 |
| Kontrolné otázky .....  | 131 |
| Použitá literatúra .....  | 131 |
| <br>  |     |
| <b>Literatúra</b> .....   | 132 |