

WPLYW WSPÓLPRACY MIĘDZYNARODOWEJ NA JAKOŚĆ USŁUG LOGISTYCZNYCH

Dr inż. Mariusz Grębowiec

Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

Wydział Nauk ekonomicznych

Katedra Polityki Europejskiej, Finansów Publicznych i Marketingu

Streszczenie.

Wysłanie towaru poza granicę państwa jest uwarunkowane różnorodnymi czynnikami. Płynność przepływu towarów uzależniona jest od regulacji prawnych oraz współpracy firm kooperujących ze sobą. Wzajemne kontakty oraz ich częstotliwość jest widoczna w jakości świadczonych usług. Odprawa celna stanowi punkt kulminacyjny na drodze tranzytowej. Niedopełnienie obowiązków spedytora może spowolnić wysyłkę. Czas dostawy jest najważniejszym atutem każdej firmy logistycznej. Dodatkowe usługi takie jak potwierdzenie doręczenia powiększają wachlarz usług firmy. Największy wpływ na odprawę celną ma agencja celna Air Cargo Poland świadcząca usługi dla firmy kurierskiej.

Słowa kluczowe – logistyka, odprawa celna, towar, współpraca międzynarodowa, konsolidacja.

1. Wprowadzenie

Wejście Polski do Unii Europejskiej, znacznie wpłynęło na jakość wymiany towarowej między państwami. Handel międzynarodowy towarów w dużych ilościach przestaje być opłacalny. Coraz większego znaczenia zaczynają nabierać usługi kurierskie. Wysyłka dokumentów oraz towarów handlowych nie może nastąpić płynnie bez odpowiednio przygotowanego pakietu usług logistycznych ze strony przedsiębiorstwa. Im więcej usług firma oferuje na rynku tym bardziej wydaje się być atrakcyjna. Celem nierniejszej pracy było poznanie znaczenia współpracy międzynarodowej firm logistycznych oraz jej wpływu na obsługę klienta. Analizy dokonano na podstawie

obserwacji współpracy międzynarodowej firm kurierskich na całym świecie. Założony cel zrealizowano przy pomocy zgromadzonych danych wtórnych

2. Usługa logistyczna i jej specyfika

Posługując się pojęciami takimi jak usługa, czy logistyka, warto poznać ich odrębne znaczenie, by móc wyciągnąć wnioski czym tak na prawdę jest tytułowa usługa logistyczna. Ten „nowy termin”, coraz częściej spotykany jest w naszym słownictwie. Jednak logistyka nie jest niczym nowym. Kojarzy się głównie z osiągnięciami gospodarczymi ostatnich dziesięcioleci. Jego źródłosłów można znaleźć w dobrze znanych greckich słowach „logos” lub „logicos”. Logistyka to także pojęcie wojskowe oznaczające „umiejętność wprawiania w ruch oddziałów” oraz „teoretyczne i praktyczne przedsięwzięcia mające na celu utrzymanie gotowości sił zbrojnych”. Skąd społeczeństwo zaczerpnęło pomysł na wdrożenie do życia codziennego w zakładach produkcyjnych i transportowych, pewnego rodzaju systemu.

Współczesna logistyka nie jest niczym innym jak, procesem pozwalającym na planowanie, kontrolowanie i realizowanie sprawnego i efektywnego ekonomicznie przepływu surowców, materiałów, wyrobów gotowych oraz odpowiedniej informacji z punktu pochodzenia do punktu konsumpcji w celu zaspokojenia wymagań klientów (www.easylogistyka.com, słownik logistyczny).

Działania logistyczne mogą obejmować: obsługę klienta, prognozowanie popytu, przepływ informacji, kontrolę zapasów, czynności manipulacyjne, realizowanie zamówień, czynności reparacyjne, obsługę zwrotów, czynności transportowe i składowanie¹.

Działania logistyczne mają szczególny wpływ na realizację dostaw towarów. Przykładami działań znajdujących swój wyraz w poziomie obsługi klienta są np. ustalenia procedur realizacji zamówień klientów czy wyboru gałęzi transportu. Ma ona z kolei wpływ na czas dostawy towarów, dokładność wykonania zamówienia, jakość

¹ Frederic.J. Beier, Rutkowski K, 2006, „Logistyka”, Wyd. Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, str.16, str 22, str. 31

dostarczonego towaru czy sposób dostarczenia, które są konkretnym wyrazem obsługi dostrzeganym przez klienta².

Mądre zarządzanie przepływami rzeczowymi i składowaniem w sferach zaopatrzenia, produkcji i dystrybucji może znacznie przyczynić się do redukcji kosztów przedsiębiorstwa, jak również poprawy jego wyników finansowych oraz image w wyniku wzrostu poziomu obsługi klientów. Osiągnięcie takich celów wymaga jednak konieczności zaangażowania logistyka w szereg działań przedsiębiorstwa, z których do najważniejszych należą: obsługa klienta, transport, magazynowanie, lokalizacja oddziałów i sortowni, realizacja zamówień, prognozowanie popytu, zarządzanie informacjami, manipulacje materiałowe oraz obsługa zwrotów towarowych³.

Centralne miejsce wśród działań logistycznych przedsiębiorstw stosujących nowoczesne zasady zarządzania marketingowo- logistycznego zajmuje obsługa klienta. Jeśli celem działań logistycznych, w firmie kurierskiej jest dostarczenie właściwemu odbiorcy, właściwych towarów, we właściwej ilości oraz kondycji, we właściwym czasie, we właściwe miejsce i po właściwych kosztach, to można stwierdzić, iż produktem logistyki jest należyte obsłużenie klienta. Dążenie do właściwej obsługi klienta sprowadza się do zintegrowania zarządzania wszystkimi wymienionymi działaniami logistycznymi w taki sposób, aby osiągnąć niezbędny poziom zadowolenia klienta przy możliwie najniższych kosztach globalnych⁴.

W wielu przedsiębiorstwach wydatki na transport są największym pojedynczym kosztem procesu logistycznego. Przemieszczanie produktów wymaga od logistyka podejmowania wielu decyzji dotyczących takich problemów, jak np. wybór gałęzi transportu (kolejowy, morski, samochodowy, wodny śródlądowy, lotniczy, przesyłowy lub kombinowany), wybór określonego przewoźnika, sposobu przewozu i drogi

² Tamże

³ Douglas M. Lambert i Jamesa R. Stocka ,1993, „Strategic Logistics Management”, Homewood, IL, str.13-18

⁴ Frederic.J. Beier, Rutkowski K, 2006,„Logistyka”, Wyd. Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, str.16, str 22, str. 31

przewozu, spełnienie różnych przewozów związanych z regulacjami prawnymi, jak również krajowych i międzynarodowych wymogów wysyłkowych.

Niezależnie od tego czy obiekty są własne, dzierżawione czy publiczne, decyzje dotyczące lokalizacji oddziałów obsługujących klientów należą do najważniejszych w działaniach logistycznych. Strategiczne decyzje lokalizacyjne mogą poprawić poziom obsługi klienta poprzez zlokalizowanie oddziałów i sortowni w pobliżu rynków gdzie przemysł jest najbardziej rozwinięty. Właściwa lokalizacja może również obniżyć koszty transportu wynikające z przemieszczania produktu, między oddziałami. Określona lokalizacja oddziałów i ich klientów może być warunkiem podstawowym realizowania nowoczesnych koncepcji logistycznych, jak np. „Just in time” czy ”Door to door”.

Podjęcie Just- in- Time, dokładnie- na czas oznacza przepływ materiałów tak by był on realizowany w chwili, gdy jest potrzebny. Ten rodzaj koncepcji jest realizowany przede wszystkim w usługach logistycznych, gdzie podstawowym założeniem jest zaspokojenie potrzeb klienta w chwili ich powstawania. Jest to organizowane przy jak najmniejszym zaangażowaniu środków finansowych i przy dużej precyzji.

3. Geneza i istota usług kurierskich

Genezy usług kurierskich należy szukać w rozwoju usług pocztowych. Niedoskonałość działania mechanizmów w narodowych przedsiębiorstwach pocztowych oraz niska jakość świadczonych przez nie usług spowodowały powstanie luki rynkowej, którą dziś wypełniają swoimi usługami wyspecjalizowane firmy kurierskie. Decydujące znaczenie odgrywa tu aspekt czasu doręczenia, wygoda dla klientów oraz niezawodność w dostarczaniu przesyłek. Istotna jest również możliwość reklamacji nie wywiązania się z umowy oraz możliwość śledzenia losów przesyłki w formie elektronicznej.

Historia przesyłek kurierskich rozpoczyna się już w latach siedemdziesiątych ubiegłego wieku na rynku amerykańskim. Po czym korzenie działalności tej zaczęły sięgać na stary kontynent, a z czasem i dalej. Początkowo wywołało to wielki chaos i stanowiło pojawienie się rodzinnej konkurencji, złożonej głównie z przedsiębiorstw związanych z pocztami narodowymi. Zgłaszane przez rynek potrzeby przewozowe spowodowały następnie ich szybki rozwój i ewolucję, czemu sprzyjał postęp technologiczny.

Na początku lat dziewięćdziesiątych XX wieku, usługa kurierska ograniczała się do prostego dostarczenia przesyłki, tzw. "prosta paczka". Jednak w miarę rozwoju technologii informatycznych i komunikacyjnych następowała coraz lepsza koordynacja i automatyzacja procesów związanych z dostawami. Udoskonalenia wprowadzane w funkcjonowaniu firm kurierskich umożliwiły z kolei oferowanie klientom coraz lepszej jakości usług. W konsekwencji na początku XXI wieku firmy kurierskie oferują swoim klientom rozbudowane pakiety usług. Firmy są nastawione na kreowanie wartości dodanej do przesyłek, oparte na zaawansowanych systemach zarządzania informacją oraz elastycznie dostosowywane do oczekiwań zleceńodawców⁵.

Elementem światowego rynku usług logistycznych jest usługa kurierska. Przewozy kurierskie obejmują swoim zasięgiem specyficzne grupy ładunków, jednocześnie oferując klientom usługi dopasowane do tej specyfiki, w szczególności w aspekcie niezwykle elastycznej czasowo i geograficznie organizacji logistycznej przewozów. Taką usługę charakteryzuje możliwość precyzyjnego określenia czasu dostawy przesyłki do odbiorcy, nawet z dokładnością co do godziny. Nie wyklucza to jednak faktu, iż firmy kurierskie kwalifikowane są niejednokrotnie jako operatorzy logistyczni, co wiąże się z ich pozycją w rankingu firm zajmujących się docelowo transportem i logistyką.

Przedsiębiorstwo oferujące usługę KEP, tzn. „*usługę z sektora przesyłek kurierskich, ekspresowych i pocztowych*”, tak naprawdę świadczy trzy rodzaje usług, do których należą: usługi kurierskie, polegające na odebraniu przesyłki od nadawcy przez kuriera i dostarczeniu jej bezpośrednio do odbiorcy przez tego samego kuriera, z pominięciem obsługi terminalowej, oraz usługi ekspresowe które funkcjonują podobnie jak te pierwsze z tą różnicą, że przesyłka trafia do terminalu gdzie poddawana jest obsłudze logistycznej na sortowni i dalej rozsyłana do innych terminali skąd zostaje pobrana przez docelowych kurierów i dostarczona do odbiorcy. Ostatnią usługą wśród tej grupy jest usługa pocztowa, która podlega uregulowaniom prawnym Ustawy Prawo Pocztove (Dz. U. Nr 189), gdzie widnieje definicja tej usługi, jako: zarobkowe przejmowanie, przemieszczanie i doręczanie przesyłek. Do tej usługi zalicza się

⁵ Rydzkowski W., 2007, „Usługi logistyczne”, Wyd. Biblioteka Logistyka, Poznań, str.9

prowadzenie punktów wymiany umożliwiających przyjęcie i wymianę korespondencji między podmiotami korzystającymi z obsługi tych punktów, a także realizowanie przekazów pocztowych (<http://www.uke.gov.pl>).

Obsługa przesyłek ekspresowych o ograniczonych gabarytach i wadze, jak ma to miejsce np. w DPD Express, przesyłki lotnicze ograniczone są wagą do 30 kg natomiast, serwis drogowy przyjmuje przesyłki do 31,5 kg, stało się istotnym dopełnieniem działalności tradycyjnych firm spedycyjnych, które funkcjonują nastawione na ładunki o większych gabarytach i wadze. Jest to oczywiście wynikiem kalkulacji kosztów. Z biegiem czasu firmy kurierskie udoskonalają swoje systemy obsługi przesyłek, powiększają wachlarz swoich usług, a czasem nawet i wagowy zakres obsługiwanych przesyłek. Przykładem może być dodatkowa wysyłka palet do wschodnich krajów nadbałtyckich. W konsekwencji prowadzi to do konkurencji z firmami logistycznymi obsługującymi tradycyjne przesyłki.

Tego typu zmiana jest efektem reakcji na potrzeby konsumenta. Popyt na rynku usług TSL, czyli „*Transportu Spedycji i Logistyki*”, w wolumenie przesyłek przy jednoczesnym spadku ich średniej wielkości, staje się decydującym czynnikiem wpływającym korzystnie na rozwój firm kurierskich.

Specyfika usług kurierskich nie jest niczym nowym, jest usprawnieniem działalności wielu przedsiębiorstw, dla których najważniejszym czynnikiem jest czas. System dostaw nastawiony na maksymalne skracanie czasu doręczania przesyłki, niezależnie od odległości wyraźnie odróżnia przesyłki kurierskie od powszechnych usług pocztowych. Podstawową częścią usługi kurierskiej jest dostarczenie przesyłki w relacji „od drzwi – do drzwi” z gwarantowanym czasem dotarcia przesyłki do odbiorcy. Dodatkowymi elementami uzupełniającymi usługę podstawową mogą być: odbiór przesyłki od nadawcy, składanie zamówień przez Internet lub infolinię, śledzenie drogi przesyłki przez Internet, pobranie należności za towar, obsługa prawna i celna, kompletowanie przesyłek, realizowanie przesyłek zwrotnych, dodatkowe ubezpieczenie przesyłki. Dążenie firm kurierskich do ciągłego udoskonalania usług powoduje, że

wykonywane czynności dodatkowe stają się coraz bardziej złożone i dopasowane do indywidualnych potrzeb klientów⁶.

W 2006 roku rozwój branży transportowej wyniósł 22%, a wartość tego rynku szacuje się na 25-26 mld zł. Gospodarkę UE pobudzał szybki wzrost PKB w krajach Europy Środkowej i Wschodniej, które rozwijały się w 2006 r. w tempie od 4 % (Węgry) do 11 % (Łotwa). W Polsce tempo wzrostu wyniosło 6,1 %, m.in. dzięki napływowi inwestycji zagranicznych. W efekcie rosła obroty handlu zagranicznego, co sprzyja rozwojowi branży TSL. Jednak już rok 2007 a w szczególności 2008 rok pokazuje wielkie zmiany w handlu zagranicznym. W Polsce, 2007 roku, wskaźnik ten wyniósł 2.6% PKB. Polacy pracujący zagranicą przesłali do kraju 10.5 mld \$ w 2007 i około 11 mld \$ w 2008 roku. Wielkość przekazów pieniężnych znacznie zwiększyła się odkąd Polska stała się członkiem UE.

Handel zagraniczny ma największy wpływ na wielkość sektora TSL, jednak sektor ten ma również podział na spedycje o dużych gabarytach, drobnice oraz przesyłki kurierskie. Przy nadchodzącym kryzysie gospodarczym produkcja spada, a wraz z nią wielkość przesyłek paletyzowanych. Główną rolę zaczynają tu odgrywać mniejsze lecz częstsze wysyłki. Wzrasta zainteresowanie przesyłką kurierską, która dostarcza towar w 24 h., bez zbędnej potrzeby magazynowania, z należytą obsługą klienta.

4. Usługi logistyczne w przesyłkach lotniczych

Pasażerowie wybierający się do kraju położonego na innym kontynencie w swoim połączeniu lotniczym mają przesiadki w portach przesiadkowych, zwanych również portami tranzytowymi. Bezpośrednio z takiego portu docierają do swojego celu, bądź też jeśli wyprawa jest daleka, korzystają z kolejnej przesiadki. Do miejsc takich należą lotniska wyposażone w odpowiednią infrastrukturę dostosowaną do obsługi ruchu przesiadkowego, gdzie występuje oferta lotów w wielu relacjach.

W normalnym systemie lotniczym przewozów pasażerskich występuje „system piasty i szprych” (z j. ang. *hub-and-spoke model*). Pasażerowie z regionalnych portów

⁶ Rydzkowski W., 2007, „Usługi logistyczne”, Wyd. Biblioteka Logistyka, Poznań, str.9

dolatują do portu przesiadkowego, z którego dokonują przesiadki na wybraną relację międzynarodową bądź też regionalną.

Człowiek sam dokonuje wyboru gdzie się przesiąść, wie dokąd zmierza. W przypadku przesyłek wszystko opiera się na systemach informatycznych, kodach, odpowiedniej obsłudze i technologii. Każda przesyłka ma nadawany numer za pomocą którego można odczytać wiele informacji: kto jest nadawcą i odbiorcą, z pełnym adresem, co jest zawartością przesyłki, do jakiego kraju zmierza, jaki powinien być jej tranzyt, a na jakim etapie znajduje się dotychczas. Dzięki takim zakodowanym numerom można również dowiedzieć się w jakim worku była przesyłka, z jakimi innymi leciała, przez jaki urząd celny przechodziła oraz czy miała jakieś problemy podczas swojej podróży np. związane z uszkodzeniem. Widać jak wielkiego znaczenia nabiera list przewozowy bądź też naklejka.

W transporcie przesyłek lotniczych każdy węzeł nazywany jest „*hub'em*”. Jest to miejsce spełniające rolę głównego portu przeładunkowego. Każde państwo posiadające swoje lotnisko międzynarodowe, z którego przesyłka opuszcza kraj nazwane jest w języku logistycznym *hub'em*. Jednak na terenie Europy i nie tylko są państwa, których infrastruktura lotnicza jest dużo bardziej rozbudowana od innych, co umożliwia im na większy zakres proponowanych usług. Do takich państw na starym kontynencie z pewnością należy Belgia. Posiada ona duże centra logistyczne pozwalające na przeładowanie towaru na odpowiednią drogę tranzytową. W Brukseli występuje hub dla firmy kurierskiej DHL, natomiast w Liege dla TNT oraz DPD.

Na usługę logistyczną w przesyłkach lotniczych składa się przede wszystkim konsolidacja i dekonsolidacja działań okołotransportowych. Polegają one na przyjęciu towaru do pewnego punktu, skompletowaniu towarów z różnych punktów i załadowanie na samolot, który docelowo zabiera towar w miejsce przeznaczenia. Konsolidacja i dekonsolidacja ma bardzo duże znaczenie, musi współgrać z czasem. Każdy przylot, jak i odlot samolotu ma zaplanowany rejs zgodnie, z którym powinien funkcjonować. Niestety występują takie czynniki, na które człowiek nie ma znaczenia, jednak powinien je przewidzieć, są nimi warunki pogodowe. W przypadku każdorazowego opóźnienia samolotu fracht przekazywany jest na późniejszy rejs.

W Polsce funkcjonuje jeden *hub* w warszawskim porcie im. Fryderyka Chopina. Jest więc pośrednim punktem przeznaczenia dla wszystkich przesyłek wysyłanych z Polski. W Liege wszystkie przesyłki są sortowane w dużym centrum konsolidacyjno-dekonsolidacyjnym, a następnie przesyłane do miejsc ich ostatecznego przeznaczenia. Wielkość masy towarowej przesyłek przychodzących do Warszawy jest ok. 2,5 razy większa od masy przesyłek wychodzących z Warszawy.

Tak duża dysproporcja powoduje w firmach posiadających własny transport lotniczy konieczność zaproponowania innym firmom nie posiadającym własnego taboru do wynajęcia przestrzeni ładownej w rejsowych samolotach za odpowiednią kwotą.

Przesyłki dostarczane do Polski zostają odprawiane celnie w Warszawie, sortowane na przesyłki warszawskie oraz krajowe. Na rynku polskim firm kurierskich zaobserwowano różne metody dotarcia przesyłki do celu. DHL jako przedsiębiorstwo świadczące lotnicze usługi kurierskie o zasięgu światowym na terenie Polski nawiązało współpracę z PLL "LOT", by zwiększyć terminowość i poszerzyć zakres swoich usług. Przesyłki były konsolidowane, sortowane i przekazywane na samoloty do oddziałów w czterech miastach Polski, a z czasem siedmiu. Jednak wyegzekwowanie rzetelności we współpracy by coraz trudniejsze w związku z czym firma skupiła swoją uwagę na alternatywnej drodze dystrybucji między Warszawą, a innymi miastami w Polsce.

Na polskim rynku wyodrębniono trzy grupy usług logistycznych. Pierwszą z nich jest służba przewozowa, czyli wykonanie przewozu na trasie, źródło- cel, z ograniczonym zakresem doradztwa (np. wg INCOTERMS). Incoterms zajmują się kwestiami związanymi z transportem produktów od sprzedawcy do nabywcy. Obejmuje to przewóz produktów, rozliczenie odpowiedzialności eksportowych i importowych, kto płaci za co, a kto ponosi ryzyko za stan produktów w różnych punktach procesu transportowego.

Kolejną usługą są czynności spedycyjne, które opierają się na zorganizowaniu procesu przewozowego, ubezpieczeniu, przygotowaniu potrzebnej dokumentacji, jak i również w polskich warunkach na obsłudze celnej.

W systemie firm kurierskich występuje bardziej zaawansowana usługa spedycyjna niosąca ze sobą duże korzyści finansowe, ponieważ występują tu przesyłki małe, celne oraz w przypadku krajów nadbałtyckich (Litwa, Łotwa, Estonia) paletyzowane, czyli o większej wadze niż 31,5 kg. Jest ona świadczona przez spedytorów

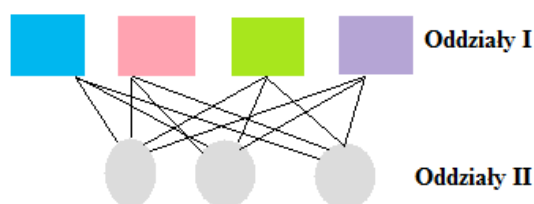
konsolidatorów, na bazie całej sieci, polegająca na konsolidacji, dekonsolidacji, nawet kilkukrotnej, danego ładunku z opcją magazynowania oraz przeładunku komplementacyjnego, tzw. cross docking, a więc jest to tranzyt ładunków przez terminal i zatrzymanie ich ruchu jedynie na czas niezbędny do komplementacji i zmiany środka transportu.

W trakcie jednego procesu przewozowego ładunek może podlegać przeładunkowi komplementacyjnemu kilkakrotnie. Istotnym parametrem kontroli przepływu towaru czyli tzw. „*cross- dockingu*” jest czas operacji. Przesyłki kurierskie znajdują się cały czas w tranzycie przez terminal, docelowo towar znajduje się tam tylko na czas wykonywania czynności manipulacyjnych. Oprócz czasu operacyjnego istotny jest również czas całego procesu przewozowego, który powinien zamknąć się w 24 godzinach lub maksymalnie w 48. na terenie Polski⁷.

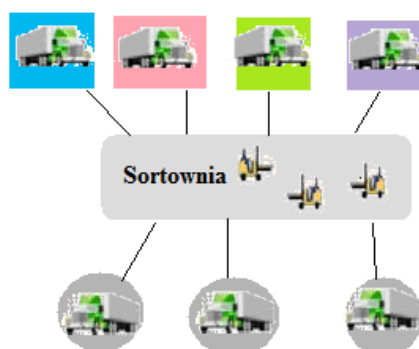
Przykład *cross- dockingu* przedstawiono na rysunku 1. W pierwszej jego części widać nie wykorzystanie sortowni do przyjęcia i segregacji towaru, w drugiej jego części przedstawiono standardowo rozrysowany *cross- docking* w sortowni.

⁷ Archutowska J., 2006, „Wirtualny Leksykon Transportu i Logistyki”, logistyka.edu.pl, Warszawa

Przed Coross-docking - przeladunkiem komplementacyjnym



Cross docking- przeladunek komplementacyjny



Rysunek 1. Przykładowy Cross- docking

Źródło: (www.iglo.com.my, 2006)

Dokładnym odpowiednikiem *corss-dockingu* w przypadku paczek, przesyłek kurierskich i pocztowych jest sortowanie przy czym proces dostawy (punkt nadania-punkt odbioru) charakteryzuje się wyższymi parametrami w zakresie czasu dostawy.

Oprócz fizycznej obsługi przesyłki bardzo istotna jest obsługa polegająca na wypełnianiu dokumentów niezbędnych do exportu, bądź też importu. Przy przesyłkach międzynarodowych głównym punktem w podróży jest odprawa celna, która wyróżnia towary celne handlowe podlegające dokładniejszej odprawie oraz towary niehandlowe, których celem wysyłki jest prezent bądź też próbka danego towaru.

Podstawą tworzenia usługi logistycznej jest posiadanie rozległej sieci informatycznej, która może być w różnych konfiguracjach powiązana z siecią kluczowych klientów, co ma znaczący wpływ tempo procesu.

5. Outsourcing jako element rozwoju popytu na usługi logistyczne

Najlepszą definicją outsourcingu są słowa Henrego Forda, wyjaśniające w najprostszy sposób kiedy należy z niego skorzystać, gdy „... jest coś, czego nie potrafimy

zrobić wydajniej, taniej i lepiej niż konkurenci, nie ma sensu, żebyśmy to robili i powinniśmy zatrudnić do wykonania tej pracy kogoś, kto zrobi to lepiej niż my”.

Określenie tego nowego pojęcia pochodzi z języka angielskiego i tak naprawdę jest skrótem trzech słów, outsider- resorce- using, co w tłumaczeniu oznacza wykorzystanie zasobów zewnętrznych. Polskim odpowiednikami tegoż pojęcia mogą być terminy: wydzielenie lub wyodrębnienie⁸.

Przez ostatnie lata dostrzega się pewne trendy w przedsiębiorstwach, w których logistyka jest znaczącą pozycją w działalności firmy. Dotyczy wzrostu znaczenia kosztów logistycznych w pozycjach kosztowych przedsiębiorstw. Bardzo widoczne stają się straty powstające w skutek braku możliwości czy niewykorzystanych zasobów.

Większość przedsiębiorstw traktuje outsourcing usług logistycznych jako sposób na zmniejszenie kosztów stałych, szczególnie kosztów osobowych. Pozostałe powierzają przedsiębiorstwom logistycznym część ich łańcucha produkcyjnego bądź usługowego. Outsourcing usług logistycznych staje się więc wyraźnym trendem w nowoczesnym zarządzaniu przedsiębiorstwem.

Należy nadmienić, iż występuje różnica pomiędzy outsourcingiem, a kooperacją. Jako kryterium rozróżniania należy przyjąć sposób organizacji współpracy z zewnętrznymi realizatorami funkcji lub procesów. Gdy ciężar realizacji leży po stronie przedsiębiorstwa, mówi się o kooperacji, jeśli zaś zewnętrzny wykonawca przejmuje w całości organizację współpracy, mamy do czynienia z outsourcingiem⁹.

Amerykański Instytut Outsourcingu określił dziesięć najważniejszych przyczyn stosowania outsourcingu przez firmy. Uznano że zapewnia on możliwość osiągnięcia kilku z poniższych celów:

- Redukcja i kontrola kosztów operacyjnych,
- Zwiększenie koncentracji firmy na podstawowej działalności,
- Zwolnienie własnych zasobów do innych celów,
- Uzyskanie zasobów, którymi organizacja nie dysponuje,

⁸ Trocki M., 2001, „Outsourcing. Metoda restrukturyzacji gospodarczej”, Wyd. PWE, Warszawa, str.13

⁹ Krzyżaniak S.,1999, „Outsourcing logistyczny szansa wzrostu efektywności przedsiębiorstw. Usługi logistyczne na współczesnym rynku wymiany towarowej” IV Polsko-Niemiecka Konferencja Logistyczna, Materiały Konferencyjne, ILiM, Poznań

- Przyspieszenie pojawienia się korzyści wynikających z restrukturyzacji,
- Uporanie się z funkcją trudną do wykonania lub niemożliwą do wykonania,
- Pozyskanie kapitału
- Podział ryzyka,
- Dopływ gotówki¹⁰

Rozróżnia się dwie formy outsourcingu: zewnętrzną (wyodrębnienie) i wewnętrzną (wydzielenie). W pierwszej formie niezależny ekonomicznie, zewnętrzny usługodawca na mocy umowy przejmuje część funkcji od swojego zleceniodawcy. Jak to ma miejsce u kurierów, którzy świadczą usługi przewozowe dla firm kurierskich. Przy tym rozwiązaniu firma zlecająca tego typu usługę ma niewielki na nią wpływ. Forma wewnętrzna, jest wydzieloną funkcją outsourcingu, która zostaje przekazana prawnie niezależnemu, ale kapitałowo powiązanemu usługodawcy. Jest to przekazanie spółce-córcie, czyli takiej która bezpośrednio współpracuje bądź spółce w której dane przedsiębiorstwo posiada udziały. Utworzenie spółki, w której udziały ma przedsiębiorstwo produkcyjno usługowe, tj. firma kurierska, oraz usługodawca logistyczny polega na przekazaniu ze strony usługodawcy niezbędnego *know how* i kapitału, natomiast ze strony przedsiębiorstwa na zagwarantowaniu współpracy. Ta forma kooperacji pozwala na kontrolowanie wykonywanych usług outsourcingu przez przedsiębiorstwo zlecające daną usługę. Bardzo często tego typu forma występuje, gdy w roli usługodawcy występuje agencja celna współpracująca bądź należąca do firm kurierskich¹¹.

Dzięki takiemu działaniu można znacząco podwyższyć jakość usług, pod warunkiem, że się ją nieustannie kontroluje. Jest jedno z wyzwania, jakie stoją przed firmami wykorzystującymi w swojej działalności outsourcing. Fakt, że określony obszar działalności został przekazany na zewnątrz, a w kontrakcie zagwarantowany jest odpowiedni poziom usług, wcale nie oznacza, że można spać spokojnie i usługa zostanie wykonana rzetelnie zgodnie z umową.

¹⁰ Gay CH.L., Essinger J., 2002, "Outsourcing strategiczny. Koncepcje, modele i wdrożenie", Oficyna Ekonomiczna, Kraków

¹¹ Siepermann Ch., 2002, „Das outsourcing von Logistikdienstleistungen” nr 8-9, s.1049

Outsourcing w firmach kurierskich jest procesem występującym w wielu komórkach, począwszy od kurierów po transport lotniczy. W DHL Express wszyscy kurierzy, (około 2 tysięcy osób), pracują na zasadzie outsourcingu. Taka forma współpracy pozwala na dużą elastyczność firm kurierskich. Gdy w branży nadchodzi sezon wzmożonego ruchu transportowego, czyli na przykład przed świętami Bożego Narodzenia, baza kurierów rośnie stosownie do zwiększonych potrzeb. Oczywiście skuteczność takiego systemu zależy w dużej mierze od tego, w jakim stopniu ludzie są związani z firmą. Na co wpływają między innymi różnego rodzaju programy szkoleniowe.

Każde przedsiębiorstwo posiada jakiś rodzaj mniej lub bardziej skomplikowanego systemu logistycznego jako swą wewnętrzną funkcję. Patrząc na terminologię logistyki opracowaną przez Council of Logistics Management, wyodrębnia się pewne funkcje tej działalności, takie jak koordynacja przepływu, minimalizację uciążliwości i kosztów tego procesu oraz podporządkowanie tej działalności wymogom klienta i zapewnienia mu właściwej obsługi.

6. Polski rynek przewozów kurierskich i jego przemiany

Rynek przewozów kurierskich w Polsce rozwija się dynamicznie. Jednak ze względu na trudności w zdefiniowaniu i określeniu firm wykonujących tego rodzaju usługi, a także na ogromne zróżnicowanie firm deklarujących tego rodzaju usługi jako podstawę lub część swojej działalności, trudno oszacować jednoznacznie zarówno wartość jak i dynamikę wzrostu rynku. Analizy Wartości sprzedaży dla całego rynku TSL - Transportu Spedycji Logistyki, wskazują jednak na firmy kurierskie jako na segment rynku TSL rozwijający się najszybciej, znacznie zwiększający wielkość sprzedaży mierzoną rok do roku. Standard oferowanych na rynku polskim usług w zakresie terminowości, skuteczności, jakości serwisu oraz stosowanych technologii – nie odbiega od poziomu światowego. Z roku na rok wzrasta liczba podmiotów oferujących usługi kurierskie oraz wolumen wykonywanych przewozów. Obecnie segment przewozów kurierskich podobnie jak cały rynek TSL, ulega procesom konsolidacji¹².

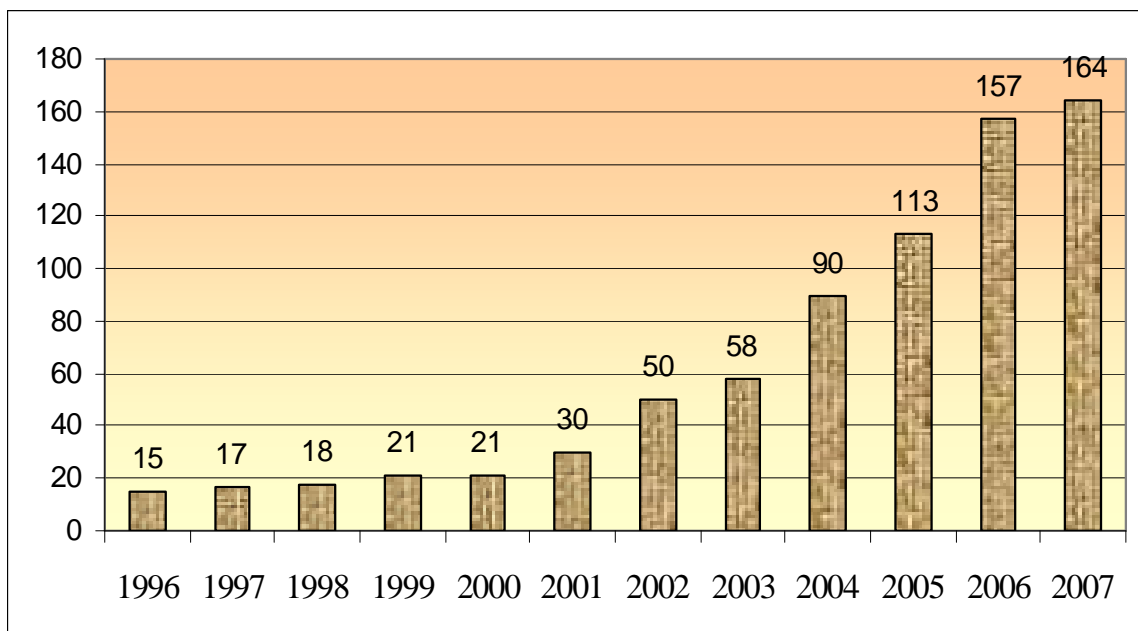
¹² Rydzkowski W., 2007, „Usługi logistyczne”, Wyd. Biblioteka Logistyka, Poznań, str.9

Organ regulacyjny rynku usług pocztowych w Polsce znajduje swoje umocnienie ustawowe w 2 aktach prawnych: w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne oraz w ustawie z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe. Z dniem 10 października 2007 r. weszły w życie zmiany art. 44, art. 49 i art. 51 ustawy Prawo pocztowe wynikające z przyjęcia ustawy z dnia 24 sierpnia 2007 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z członkostwem Rzeczypospolitej Polskiej w Unii Europejskiej, czyli tzw. ustawy horyzontalnej. Stanowiła one kontynuację procesu legislacyjnego zapewniającego pełną zgodność prawa polskiego w dziedzinie rynku pocztowego z prawem wspólnotowym, tj. dyrektywa 97/67/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 15 grudnia 1997 r. w sprawie wspólnych zasad rozwoju rynku wewnętrznego usług pocztowych Wspólnoty oraz poprawy jakości usług (Urząd Komunikacji Elektronicznej).

W 2007 roku do Urzędu Komunikacji Elektronicznej wpłynęły: 42 wnioski o wpis do rejestru operatorów pocztowych, 36 wniosków o wykreślenie z rejestru, 1 wniosek o rozszerzenie obszaru prowadzenia działalności pocztowej. Wszystkie wnioski zostały rozpatrzone pozytywnie.

Ogółem w rejestrze operatorów pocztowych, według stanu na 31 grudnia 2007 r., znajdowało się 165 podmiotów, w tym:

- Poczta Polska,
- 4 operatorów posiadających zezwolenia,
- 159 operatorów działających na podstawie wpisu do rejestru operatorów pocztowych,
- 1 operator posiadający zarówno zezwolenie jak i wpis do rejestru.



Wykres 1. Liczba operatorów niepublicznych w latach 2006- 2007 (według stanu na 31 grudnia każdego roku)

Źródło: Raport roczny Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej Usług pocztowych za rok 2007

Na przestrzeni lat 1996 - 2007 nastąpił prawie 11-tokrotny wzrost liczby operatorów niepublicznych (z 15 do 164 operatorów). Największy procentowy przyrost w stosunku do roku poprzedzającego zanotowano w latach 2002 (+73%) oraz 2004 (+55%).

Spośród 164 przedsiębiorstw tylko 15 odgrywa główną rolę i generuje 95% obrotów polskiego rynku. W 2006 roku prywatni operatorzy pocztowi sprzedali ponad 2 mld usług, z czego większość w obrocie krajowym.

Poniżej zostały przedstawione niektóre firmy kurierskie działające na terenie Polski.

Tabela 1. Dane rejestrowe wybranych firm kurierskich działających na rynku polskim.

Lp.	Firma	Siedziba	Obszar wykonywanej działalności pocztowej
1.	Universal Express Services Sp. Z o.o. FedEX	ul Szyszkowa 35/37 Warszawa 02-285	RP , zagranica
2.	PPUP Poczta Polska	PL. Małachowskiego 2 Warszawa 00-940	RP , zagranica
3.	TNT Express Worldwide (Poland) Sp. Z o.o.	ul Wirażowa 35 Warszawa 02-158	RP , zagranica
4.	DPD Polska Sp. Z o.o.	ul Mineralna 15 Warszawa 02-247	RP , zagranica
5.	General Logistic Systems Poland Sp. Z o.o.	ul Poznańska 71 Gądkki k. Poznania 62-023	RP , zagranica
6.	X-Press Couriers Sp. Z o.o.	ul. Ordon 3 Warszawa 01- 237	RP , zagranica
7.	Kolpolter Logistyka Sp. Z o.o.	ul. Strzycharska 6 Kielce 25-659	RP , zagranica
8.	DHL World Curier (Poland) Sp. Z o.o.	ul. Osmańska 5 Warszawa 00-800	RP , zagranica
9.	Siódemka Sp. Z o.o.	ul. Matuszewska 14	RP , zagranica

Źródło: Książkiewicz D., 2007, "Przewozy kurierskie", pod red. W. Rydzkowskiego, „Usługi logistyczne”, Biblioteka Logistyka, Poznań

Mimo, iż co roku kilkadziesiąt firm wpisuje się do rejestru operatorów pocztowych, to jednak taka sama liczba nie wytrzymuje konkurencji na rynku i zamyka działalność, albo w ogóle jej nie podejmuje. W dalszym ciągu jest jednak miejsce dla nowych firm, które chcą spróbować sił w tym biznesie. A dla klientów występują bardzo wymierne korzyści polegające na dobrej cenie oraz poprawie jakości świadczenia usług.

Aby na rynku usług kurierskich istnieć oraz zyskać dobrą pozycję, należy mieć bardzo indywidualne podejście oraz być otwartym na potrzeby i zadania, które przed firmami stawiają ich klienci. Wielkim problemem dla prowadzenia tego typu działalności są nieuczciwi klienci oraz zatory finansowe firm, które powodują nieterminowe regulowanie płatności¹³.

Rynek usług kurierskich w Polsce zdominowany jest przez firmy duże, posiadające rozbudowaną infrastrukturę i możliwości realizacji dostaw nie tylko na terenie kraju, ale także poza jego granicami. W większości są to firmy z kapitałem zagranicznym, posiadające duże doświadczenie w świadczeniu usług logistycznych, operujący dzięki europejskim lub ogólnosiwiatowym sieciom przedsiębiorstw, dużej liczbie kurierów i rozbudowanej flocie, niejednokrotnie wykraczającą poza jedną gałąź transportu. Czego przykład stanowią takie firmy jak DHL, UPS, czy TNT. Firmy te ciągle dostosowują się do zmiennych wymagań klientów, inwestując w nowe technologie i stale rozszerzając zakres oferowanych usług¹⁴.

Na terenie Polski zaczęły funkcjonować podmioty o dużym potencjale do wykonywania kompleksowych usług logistycznych o zasięgu globalnym. Jest to

¹³ Trychomiak B., 23. 05.07r.;" Polski rynek kurierski zdominowały duże firmy działające na skalę globalną". Gazeta prawna <http://egp.gazetaprawna.pl/index.php?act=mprasa&sub=article&id=69152>,

¹⁴ Rydzkowski W., 2007, „Usługi logistyczne”, Wyd. Biblioteka Logistyka, Poznań, str.9

wynikiem fuzji w których firmy kurierskie zaczęły się łączyć i tworzyć silny rynek usług w tym zakresie.

Tego typu konsolidacja dotyczy wielu operatorów, którzy chcąc zwiększyć swój zasięg zdecydowało się na wykupienie firm na rynkach już funkcjonujących w Europie Środkowej i Wschodniej. Do grupy Deutsche Post w 2003, do której należy DHL została włączona najstarsza firma kurierska Servisco, która na terenie Polski oferowała klientom swoje usługi kurierskie. Powstały koncern funkcjonujący pod wspólną globalną marką DHL Express stał się jednym z głównych operatorów logistycznych oferujących swoje usługi w 228 krajach świata.

Rok później w 2004 roku Spedpol został przejęty przez firmę Schenker. Ówczesny Masterlink Express w wyniku fuzji stał się członkiem międzynarodowej sieci Direct Parcel Distribution (DPD). Na skutek dalszej sprzedaży udziałów należy do holdingu francuskiego La Poste Grup, do Geo Post. Tego typu struktura dała firmie korzyści w postaci większego wachlarza usług do 30 krajów w sieci drogowej starego kontynentu, a także sieci lotniczej Chronopost działającej w 220 krajach świata.

Podobna sytuacja wystąpiła u firm konkurencyjnych. Udziały Szybkiej Paczki (Grupa Raben) zostały wykupione przez międzynarodowego operatora General Logistics System (GLS).

Odwrotna sytuacja miała miejsce w przypadku UPS- United Parcel Service. Jest to firma o wielkim kapitale amerykańskim z bogatą ofertą usług na świecie. W 2005r. chcąc umocnić swoją pozycję na rynku polskim firma wykupiła Messenger Service Stolica, poprzez przejęcie sieci logistycznej wypracowanej przez Stolicę.

7. Perspektywy rozwoju sektora usług kurierskich

Decydującymi czynnikami wpływającymi na rozwój sektora przesyłek kurierskich są procesy globalizacyjne. Brak granic celnych na terenie Unii Europejskiej spowodował pojawienie się nowych możliwości usprawniania systemów dostaw. Czas tranzytu znacznie uległ zmianie na korzyść klienta w relacjach międzynarodowych. Daje to większe perspektywy dla firm, które z kolei mogą zaoferować swoim klientom nowe standardy obsługi. Klienci częściej decydują się na odrębne wysyłanie małych partii towarów, zamiast większych przesyłek konsolidowanych. Po akcesji Polski do UE, ilość

exportowanych z Polski towarów stale wzrasta, przy zachowaniu tendencji do zmniejszania się przewożonych partii ładunkowych. Brak konieczności dokonywania odpraw celnych na granicach sprzyja skróceniu czasu dostarczania przesyłek, zwiększeniu częstotliwości dostaw i w konsekwencji właśnie zmniejszeniu wagi i rozmiarów jednostkowych partii wysyłanych towarów. Krótszy czas realizacji usług dotyczy przede wszystkim najczęściej wykorzystywanych przez firmy kurierskie środków transportu: transportu lotniczego (do kilku godzin) i drogowego (o ok. 1-2 dni w realizacjach europejskich). Wszystkie powyższe czynniki oznaczają potencjalną szansę rozwoju dla firm kurierskich. Wielu operatorów zareagowało na tę szansę rynkową natychmiast, oferując nowe standardy doręczeń, a także poszerzając oferty usług.

W 2004 r. DHL Express wprowadziło nową usługę pod nazwą *European Community Express*, której celem jest doręczenie przesyłki na terenie Unii Europejskiej następnego dnia od dnia nadania. Konkurencja nie pozostaje bierna, DPD Polska również wprowadziło taką usługę, pod nazwą *DPD Guarantee*. Jest konkurencyjną alternatywą dla serwisu lotniczego zarówno pod względem czasu jak i ceny, a jest to serwis drogowy. Jednak dostępność jej ogranicza się do 9 krajów Europejskich.

Niewątpliwie najważniejszym czynnikiem w businesie logistycznym jest jego zintegrowany system elektroniczny. Największy udział w nim mają sklepy internetowe działające w relacjach B2C- business to customer, które na coraz większą skalę tworzą systemy dystrybucji logistycznej. Działalność tych firm idealnie pasuje do działalności firm kurierskich, polegająca na przesyłce przedmiotów z reguły o niewielkich rozmiarach i wadze, standardowo pakowane, które powinny być w jak najkrótszym czasie dostarczane indywidualnemu odbiorcy. Coraz powszechniejszy dostęp do Internetu a także bezpieczniejsze formy płatności za pośrednictwem sieci napędzają wzrost handlu internetowego. Można się spodziewać, iż firmy kurierskie staną się beneficjentami w tego rozwoju.

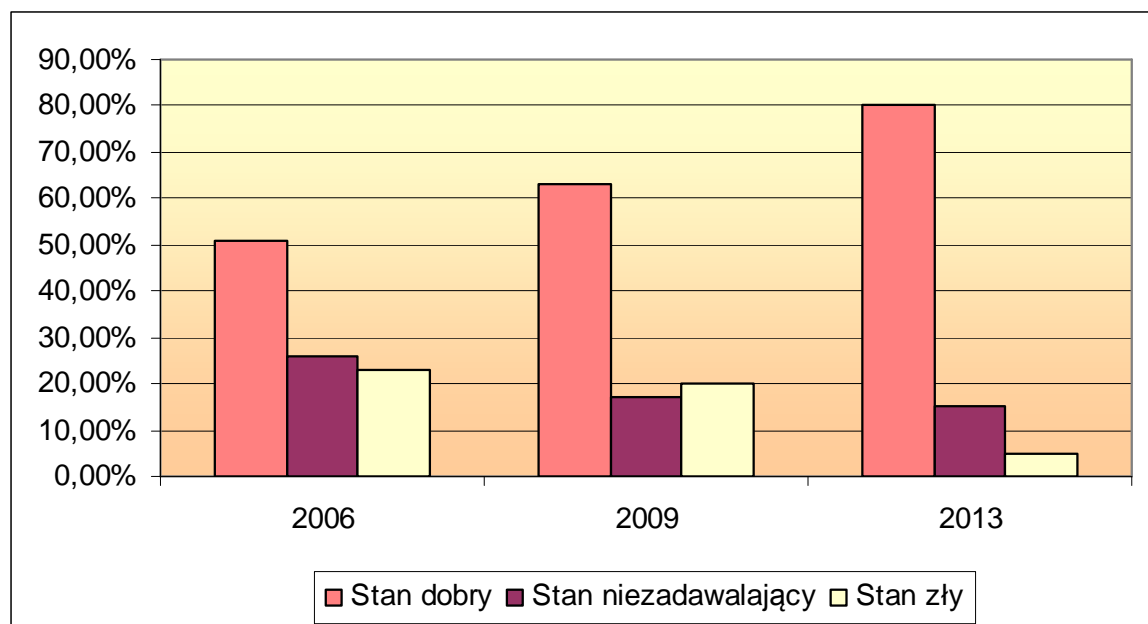
Duży rozwój tego rynku, nie jest jednak tak wielki jak ma to miejsce w krajach Europy zachodniej, liczba przesyłek przypadających na jednego mieszkańca Polski jest ciągle niższa.

Innym rodzajem przesyłek, które charakteryzują się znaczną dynamiką wzrostu przewozów są międzynarodowe przesyłki lotnicze. Popyt ten generują dostawcy

towarów wysokowartościowych, bądź też ci dla których najistotniejszy jest najkrótszy czas dostawy, szczególnie w dalekich relacjach. Jest to priorytet w stosunku do ceny¹⁵.

Obecnie firmy kurierskie decydują się na wprowadzenie wyselekcjonowanych usług o charakterze powszechnym, przykładem jest DHL Service point. W miejscach najbardziej dogodnych dla klientów indywidualnych uruchomiono punkty przyjmowania przesyłek, np. w centrach handlowych. Na miejscu może otrzymać opakowanie dla towaru. Tego typu oferta oparta jest na prostocie oraz szybkiej obsłudze klienta (M. Bołtryk, 2006).

Mówiąc o usługach logistycznych gdzie cały czas występuje transport drogowy bardzo ważny jest stan dróg na polskich drogach (Wykres 2)



Wykres 2. Stan dróg w % w latach 2006–2013

Źródło: www.budnet.pl/Program_budowy_autostrad

Duży optymizm na najbliższe lata jest w tym sektorze, jednak widnieje również ciemna strona tego sektora. Transport, spedycja i logistyka, to przede wszystkim, pełne

¹⁵ Rydzkowski W., 2007, „Usługi logistyczne”, Wyd. Biblioteka Logistyka, Poznań, str.9

zmotoryzowanie. Rozwój sektora, niestety nie powoduje tak drastycznego rozwoju sieci polskich dróg¹⁶.

Problemy związane z zatłoczeniem dróg i ograniczeniami prędkości wynikającymi ze złego stanu nawierzchni znacznie utrudniają terminowe dostarczenia przesyłek, która należą do podstaw działalności kurierskiej.

Zaobserwowane tendencje na rynku TSL, stopniowo ulegają procesom uporządkowania. Firmy istniejące na rynku umacniają swoją pozycję zwiększając swój wachlarz usług, co można zaobserwować w ciągłym wzroście liczby obsługiwanych przesyłek. Jest to również widoczne w kierunku rozwoju infrastruktury oraz systemów informatycznych. Jednocześnie istnieje na tym rynku dla nowych firm i jeszcze bardziej elastycznych usług.

8. Zakończenie

Współpraca międzynarodowa występuje nie tylko na platformie politycznej ale również, podczas współpracy pomiędzy firmami kooperującymi ze sobą. Stosunki polityczne między państwami znajdują swoje odzwierciedlenie w handlu zagranicznym. Jednak każde przedsiębiorstwo prowadzi swoją własną politykę. Wszystkie te działania wpływają na wielkość sprzedaży zagranicznej.

Obecnie państwa starają się zachować płynność obrotu towarami, choć nie jest ona tak duża jak 10 lat temu. Obrót towarami w mniejszych ilościach wiąże się ze zmianą taboru i rodzajem firmy transportowej. Przedsiębiorstwa coraz częściej korzystają z firm kurierskich, które posiadają rozbudowaną sieć logistyczną.

Klient zaczyna stanowić meritum całego systemu. Usatysfakcjonowany kontrahent oznacza większe wpływy i lepszą reklamę na rynku kurierskim. W tym sektorze na czynniki jakościowe usług składają się: terminowy czas dostawy oraz dodatkowe usługi np. potwierdzenie odbioru doręczenia.

¹⁶ Walczak R., "Ciężki rok dla przewoźników", www.spedycje.pl, 8.12.2006;

Patrząc na cały rozbudowany system usług kurierskich należy wysunąć wniosek, iż najważniejsza jest systematyka i odpowiedzialność za zadania. Wówczas można liczyć na terminowość usług zgodnie z hasłem „*Just in time*”.

Wielkość tego rynku pokazuje jak ważnym czynnikiem są uregulowania prawne. Z jednej strony bariery dotyczące wejścia towaru na rynek są słuszne pomagają wprowadzić kontrolę wielkości obrotu produktami, z drugiej strony są przeszkodą w transakcjach bussinesowych.

Nie ma znaczenia jak wielki procentowy udział w rynku światowym ma przedsiębiorstwo. Jeśli działa na arenie międzynarodowej i współpracuje z kilkoma firmami, a te z kolei mogą świadczyć usługi dla innych firm musi stanowić mocny filar tego łańcucha. Współpraca na tym polu działania jest równoznaczna z zaufaniem i niezawodnością.

Literatura

1. Archutowska J., 2006, „Wirtualny Leksykon Transportu i Logistyki”, logistyka.edu.pl, Warszawa
2. Bołtryk M., 16.11.06r., „Transport i Logistyka”, dodatek do „Puls Biznesu”, artykuł: „Kurier dla mas”.
3. Douglas M. Lambert i Jamesa R. Stocka ,1993, „Strategic Logistics Mangament”, Homewood, IL, str.13-18
4. Frederic.J. Beier, Rutkowski K, 2006,„Logistyka”, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, str.16, str 22, str. 31
5. Gay CH.L., Essinger J., 2002, “Outsourcing strategiczny. Koncepcje, modele i wdrożenie”, Oficyna Ekonomiczna, Kraków
6. Krzyżaniak S.,1999, „Outsourcing logistyczny _ szansa wzrostu efektywności przedsiębiorstw. Usługi logistyczne na współczesnym rynku wymiany towarowej” IV Polsko-Niemiecka Konferencja Logistyczna, Materiały Konferencyjne, ILiM, Poznań
7. Książkiewicz D., 2007,„Przewozy kurierskie”, pod red. W. Rydzkowskiego, „Usługi logistyczne”, Biblioteka Logistyka, Poznań

8. Rutkowski K., 1984, „Transport lotniczy w obsłudze handlu zagranicznego”;
“Monografie I Opracowania”, nr 140, SGPiS Warszawa
9. Rutkowski K., 2000, „Logistyka dystrybucji”, Wyd. Difin, Warszawa, str 37-38
10. Rydzkowski W., 2007, „Usługi logistyczne”, Wyd. Biblioteka Logistyka, Poznań,
str.9
11. Siepermann Ch., 2002, „Das outsourcing von Logistikdienstleistungen” nr 8-9,
s.1049
12. Trocki M., 2001, „Outsourcing. Metoda restrukturyzacji gospodarczej”, PWE,
Warszawa, str.13
13. Trychomiak B., 23. 05.07r.;" Polski rynek kurierski zdominowały duże firmy
działające na skalę globalną” ; Gazeta prawna
<http://egp.gazetaprawna.pl/index.php?act=mprasa&sub=article&id=69152>,
14. Walczak R., “Ciężki rok dla przewoźników”, www.spedycje.pl, 8.12.2006;
15. „Logistyka” 2004, „Rynek usług TSL w Polsce. Analiza i perspektywy wzrostu”,
, nr 3, str.30
16. Raport o stanie technicznym nawierzchni sieci dróg krajowych na koniec 2008
roku, GDDKiA, Warszawa 2008

INFLUENCE OF INTERNATIONALITY COOPERATIONS ON QUALITY OF LOGISTIC SERVICES

Summary

It's a simple process to send goods beyond country, but its conditional of many factors. Fluency in the flow of goods is subject of regulation and cooperation of employees of companies cooperating with each other. Quality of services is evident in the frequency of their mutual contacts. When the consignment is not delivery at the time may be caused by a failure to tasks of the shipper. Time of delivery is the most important asset of any company's logistics. In the company DPD Poland the most important is served at the time of shipment to the consignee. The main factor to not delivery parcel at the time is services of customs clearance. The direct impact on this have Customs Agency Air Cargo Poland, with one providing services related to customs clearance for currier company.

Keywords- logistics, customs clearance, commodity, International Cooperation, consolidations.