

Cezary Mańkowski<sup>1</sup>  
Uniwersytet Gdański

## Krajowy rynek usług TSL w warunkach ogólnoswiatowego kryzysu gospodarczego i finansowego

Globalizacja każdego rynku, w tym również usług TSL, skutkuje nie tylko nowymi możliwościami rozwoju, ale także zagrożeniami. Jednym z takich spektakularnych przykładów globalizacji rynku usług TSL, jest między innymi wpływ kryzysu gospodarczego i finansowego na funkcjonowanie krajowych podmiotów rynku usług TSL. Pomimo, iż źródło kryzysu jest zlokalizowane w USA, wynikające z globalizacji zależności spowodowały, iż jego skutki dotknęły również krajowych operatorów TSL. Z naukowego punktu widzenia istotne są próby obiektywizacji tego kryzysu i jego wpływu na gospodarkę, w tym również na krajowy rynek usług TSL.

Z powyższych względów, uprawnionym wydaje się być podejmowanie badań mających na celu sformułowanie odpowiedzi na takie pytania jak:

- czy w ogóle uzasadnione jest mówienie o kryzysie w branży TSL
- a jeśli tak, to w czym upatrywać dowodu jego istnienia, siły oddziaływania, oznak nadchodzenia, dróg wyjścia, czasu i miejsca trwania itp.

Z uwagi na to, że prawdopodobnie po raz pierwszy podmioty branży TSL muszą funkcjonować w warunkach kryzysu porównywalnego z Wielkim Kryzysem z lat 1929 – 1935, kiedy nie istniało jeszcze pojęcie logistyki w odniesieniu do sfery gospodarczej, więc wszelkie próby znalezienia odpowiedzi na powyższe pytania można chyba także uznać za pierwsze próby aplikacji teorii kryzysu ekonomicznego na obszar wiedzy o spedycji, transporcie i logistyce; aby teoria ta nie pełniła jedynie funkcji naśladowczej, ale wyprzedzała praktykę.

Z taką też ogólną myślą prezentuje się niniejszy artykuł, wyznaczając szczegółowy cel prezentacji wyników badań cząstkowych nad zjawiskiem kryzysu w branży TSL w Polsce. W ramach tego celu prezentuje się wyniki badań literaturowych zmierzających do zdefiniowania pojęcia kryzysu rynku usług TSL, wyznaczającego z kolei zakres analizy statystycznej oraz badań empirycznych i w konsekwencji wniosków z nich płynących.

### Wyniki badań literaturowych

Ogólne pojęcie kryzysu (z greckiego *krísis* – przesilenie) jest zazwyczaj tłumaczony takimi synonimami, jak moment przełomowy, rozstrzygający, czy też punkt zwrotny<sup>2</sup>. Uszczegółowieniem jego ogólnego znaczenia są specjalistyczne pojęcia kryzysu w różnych obszarach życia oraz nauki, na przykład kryzys: społeczny, polityczny, rządowy; państwa, przedsiębiorstwa, rodziny; w medycynie, w ekonomii, w socjologii, na giełdzie itp. W sferze gospodarczej kryzys definiuje się jako „zjawisko załamania równowagi między podażą i popytem na dobra i usługi”<sup>3</sup>. Definicja ta wydaje się być bardzo przydatna, zwłaszcza z punktu widzenia badań empirycznych, bowiem zawiera sugestię poszukiwania cech, których wykrycie można uznać za dowód zidentyfikowania kryzysu gospodarczego, zaś ich brak byłby równoznaczny ze stwierdzeniem niewystępowania oznak kryzysu. Efektem prac nad ustaleniem możliwie pełnego zbioru cech identyfikacji kryzysu gospodarczego jest ich następujące zestawienie<sup>4</sup>, a mianowicie:

- galopująca inflacja przeradzająca się w hiperinflację lub wręcz odwrotnie spadek cen (deflacja)
- spadek produkcji
- spadek realnych płac
- spadek zatrudnienia
- wzrost bezrobocia
- spadek dochodów
- spadek konsumpcji
- spadek PKB
- ograniczenie wydatków socjalnych
- zmniejszenie wydatków na naukę, służbę zdrowia
- wzrost obciążeń fiskalnych
- wzrost deficytu budżetowego
- wzrost deficytu fiskalnego
- wzrost deficytu handlowego
- trend spadkowy w podatkowych dochodach budżetowych państwa
- spadek dynamiki (zwolnienie) tempa wzrostu gospodarczego
- zwolnienie dynamiki wzrostu produkcji przemysłowej
- obniżenie się tempa eksportu
- zmniejszenie się nakładów inwestycyjnych.

Zbiór ten uszczegóławia się wielkością progową, pozwalającą w miarę precyzyjnie określić punkt pojawienia się lub zaniku kryzysu. Proponuje się bowiem przyjęcie powszechnego założenia, iż „o tym, czy jest kryzys czy go nie ma, decydują wskaźniki ekonomiczne, czyli wielkości ekonomiczne charakteryzujące gospodarke – na przykład przynajmniej dwa kwartały spadku PKB”<sup>5</sup>.

Z uwagi na panujące przekonanie o wołaniu ogólnoswiatowego kryzysu gospodarczego przez kryzys finansowy USA, przeprowadzono badania w tym za-

<sup>1</sup> C. Mańkowski, Uniwersytet Gdański, Wydział Ekonomiczny, Katedra Logistyki. Artykuł recenzowany (*przyp. red.*).

<sup>2</sup> Zob.: *Słownik wyrazów obcych*, red. J. Tokarski, PWN, Warszawa 1980, s. 404. Hasło *kryzys* na Portalu Wiedzy onet. pl na stronie <http://portalwiedzy.onet.pl> [dostęp z dnia 20.10.2009]. Warto zwrócić uwagę, iż znaczenie etymologiczne kryzysu nie zawiera aspektu pejoratywnego, tak charakterystycznego dla współczesnego rozumienia kryzysu.

<sup>3</sup> *Słownik ekonomiczny i finansowy*, Wydawnictwo Książnica, Katowice 1994, s. 90.

<sup>4</sup> Opracowanie własne na podstawie: W. Iskra, *Kryzys gospodarczy* [w:] *Encyklopedia biznesu*, T. 1, red. W. Pomykało, Fundacja Innowacja, Warszawa 1995, s. 457 – 463; hasło *Kryzys gospodarczy* na stronie [http://pl.wikipedia.org/wiki/Kryzys\\_gospodarczy](http://pl.wikipedia.org/wiki/Kryzys_gospodarczy) [dostęp z dnia 30.10.2009]

<sup>5</sup> Hasło *Kryzys gospodarczy* na stronie [http://pl.wikipedia.org/wiki/Kryzys\\_gospodarczy](http://pl.wikipedia.org/wiki/Kryzys_gospodarczy) [dostęp z dnia 30.10.2009]

kresie. Ich wyniki wskazują, iż za szczególny rodzaj kryzysu ekonomicznego uważa się kryzys finansowy, definiowany zazwyczaj jako załamanie się rynku finansowego i bankowego<sup>6</sup>, i który ze względu na swoje znaczenie jest często wymieniany obok kryzysu gospodarczego. W szczególności pojęcie to odnoszone jest do aktualnie trwającego kryzysu finansowego wywołanego splotem nierealnych oczekiwań społecznych, nieodpowiedzialnego zachowania się podmiotów rynku finansowego (Goldman Sachs), błędnych decyzji politycznych, ustawodawczych, a w konsekwencji rządowych, które doprowadziły do załamania się rynku pożyczek hipotecznych o wysokim ryzyku (*ang. subprime mortgage*) w Stanach Zjednoczonych<sup>7</sup>. Za graniczną datę rozpoczęcia tego kryzysu przyjmuje się 15 września 2008 roku, to jest dzień ogłoszenia upadłości czwartej co do wielkości korporacji finansowej Lehman Brothers<sup>8</sup>.

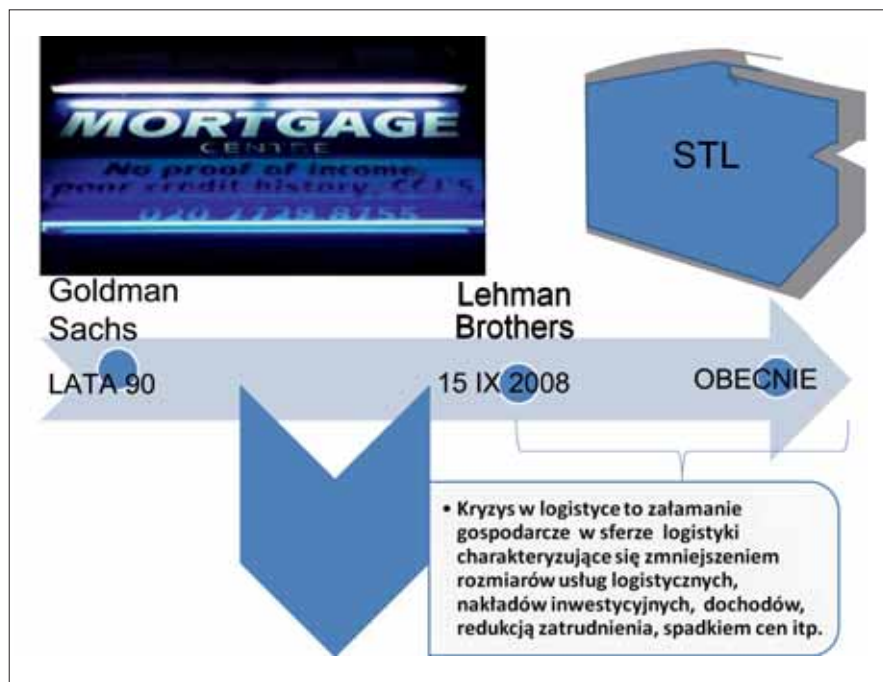
Ze względu na globalny charakter kryzysu gospodarczego<sup>9</sup>, wywołanego jego finansowymi przyczynami, w jego zasięgu oddziaływania znalazły się między innymi gospodarki państw UE, w tym również Polski, włącznie z sektorem usług TSL. Przyjmując rozumienie sektora usług TSL jako rodzaju działalności gospodarczej polegającej na oferowaniu i realizacji na rynku, a więc w stosunku do innych podmiotów, usług: przemieszczania osób i dóbr materialnych (transport), organizacji przewozu ładunków (spedycja) oraz kompleksowego zarządzania i realizacji wszelkich procesów przepływu, włącznie z transportem, spedycją, magazynowaniem (logistyka)<sup>10</sup>, kryzys w tym sektorze definiuje się adaptując oznaki kryzysu gospodarczego i finansowego na grunt działalności TSL w okresie od 15 września 2008 roku do chwili obecnej. Do oznak tych zalicza się w odniesieniu do rynku usług TSL:

- zmniejszenie rozmiarów tego rynku (wolumenu, wartości, dynamiki)

- spadek nakładów inwestycyjnych
- obniżenie dochodów
- redukcję zatrudnienia
- znacznie silniejszą konkurencją cenową
- spadek cen itp.

Wydaje się, że powyższe ustalenia, syntetycznie przedstawiane na rysunku 1, są wystarczające do przeprowadzenia ana-

- PKB w za cały 2008 rok wyniósł 1272 mld zł (w zaokrągleniu)<sup>11</sup>
- „Przychody firm ujętych w tegorocznym rankingu (2007 rok – dopisek autora) osiągnęły już wartość ponad 16 mld PLN<sup>12</sup>
- „Dynamika rynku TSL w 2008 roku, mierzona wielkością przychodów, osiągnęła 5,8 proc.”<sup>13</sup>



Rys. 1. Identyfikacja oznak kryzysu na rynku usług TSL. Źródło: opracowanie własne z wykorzystaniem rysunku i informacji znajdujących się na stronie internetowej [http://pl.wikipedia.org/wiki/Kryzys\\_financeowy\\_2007-2009](http://pl.wikipedia.org/wiki/Kryzys_financeowy_2007-2009) [dostęp z dnia 08.11.2009]

lizy danych statystycznych oraz badań empirycznych.

## Analiza danych statystycznych

Przytaczane poniżej dane statystyczne, mimo, że nie zawierają bezpośrednio informacji o ewentualnych oznakach kryzysu w okresie od 15 września 2008 roku do chwili obecnej, stanowią jednak niezbędny punkt odniesienia dla właściwej analizy statystycznej. W oparciu o informację, że:

można wyliczyć, iż wartość rynku TSL w 2008 roku wyniosła około 17 mld zł, co stanowi około 1,3% udziału PKB; z zastrzeżeniem, że jest to udział tylko tych firm, które były objęte badaniem, to jest w liczbie 87<sup>14</sup> (2008). Dlatego też, w celu oszacowania wartości całego rynku, wydaje się słusznym porównanie tych liczb z raportem GUS za 2008 rok, zgodnie z którym „przychody ze sprzedaży usług we wszystkich jednostkach transportu były większe o 8,4% w porównaniu z 2007 rokiem i wyniosły 135,3 mld zł.”<sup>15</sup>, co wyznacza-

<sup>6</sup> „Kryzys finansowy, ekon. zjawisko przejawiające się w gwałtownym pogorszeniu większości wskaźników finansowych: krótkoterminowych stóp procentowych, cen ziemi, nieruchomości, akcji, niewypłacalności przedsiębiorstw i upadku instytucji finansowych.” *Encyklopedia PWN*. Wersja internetowa na stronie <http://encyklopedia.pwn.pl/lista.php?co=kryzys+finansowy> [dostęp z dnia 10.11.2009]

<sup>7</sup> Zob.: K. Piech, *Amerykański kryzys*, Gazeta Bankowa 2007, nr 35, s. 10-11.

<sup>8</sup> Zob.: hasło *Lehman Brothers* na stronie [http://pl.wikipedia.org/wiki/Lehman\\_Brothers](http://pl.wikipedia.org/wiki/Lehman_Brothers) [dostęp z dnia 09.11.2009]

<sup>9</sup> Zob.: T. T. Kaczmarek, *Globalna gospodarka i globalny kryzys*, Difin, Warszawa 2009, s. 172-183.

<sup>10</sup> Kompilacja własna na podstawie haseł: *transport, spedycja, logistyka* w *Słowniku terminologii logistycznej*, ILiM, Poznań 2006, s. 91, 180, 204.

<sup>11</sup> Źródło: *Monitor Polski* z 2009 r. Nr 32, poz. 474, dostępny na stronie [http://www.stat.gov.pl/gus/5840\\_6258\\_PLK\\_HTML.htm](http://www.stat.gov.pl/gus/5840_6258_PLK_HTML.htm) [dostęp z dnia 10.11.2009]

<sup>12</sup> H. Brdulak, *Polski rynek TSL w 2007 r.*, Artykuł dostępny na stronie [http://www.rp.pl/arttykul/147224\\_Polski\\_rynek\\_TSL\\_w\\_2007\\_r\\_.html](http://www.rp.pl/arttykul/147224_Polski_rynek_TSL_w_2007_r_.html) [dostęp z dnia 10.11.2009]

<sup>13</sup> H. Brdulak, *Polski rynek TSL w 2008 r.*, Rzeczpospolita 2009, nr 142, Dodatek LTS 2009, nr 2, z 19 czerwca 2009, s. 40.

<sup>14</sup> *Ibidem*, s. 20-29.

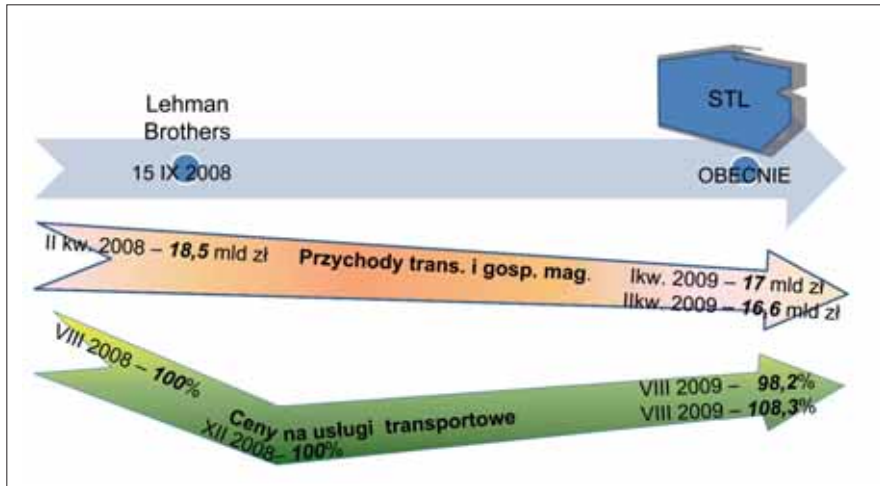
<sup>15</sup> *Transport-wyniki działalności w 2008 r.*, GUS, Warszawa 2008, s. 45, 79, dokument dostępny na stronie [http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/PUBL\\_til\\_transport\\_wyniki\\_dzialalnosci\\_2008.pdf](http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/PUBL_til_transport_wyniki_dzialalnosci_2008.pdf) [dostęp z dnia 10.11.2009]

łoby blisko 11% udział w PKB. Jako, że powyżej stwierdza się, iż kwota ta obejmuje wartość sprzedaży usług, więc siłą rzeczy sprzedaż ta musiała mieć charakter rynkowy i nie była skierowana na zaspokojenie własnych potrzeb. Również uwagi metodyczne<sup>16</sup> zawarte w tym raporcie informują, iż do transportu zalicza się także szereg działalności wspomagających go,

Analiza dynamiki zmiany cen na usługi transportowe jest trochę bardziej złożona, bowiem dotyczy wskaźników obrazujących, zdawałoby się, przeciwstawne trendy (malejący – 98,2%, rosnący – 108,3%). Biorąc jednak pod uwagę punkty odniesienia, którymi w przypadku trendu malejącego jest sierpień 2008 roku, zaś rosnącego – grdzień 2008 roku, to pomimo, iż wskaźnik

stawia się w tabeli 1. Dążąc do poznania opinii, nawet częściowej, ale pochodzącej z różnych segmentów tego rynku, obok sześciu dużych przedsiębiorstw logistycznych świadczących kompleksowe usługi TSL, przeprowadzono rozmowy z dwoma przewoźnikami drogowymi oraz z jednym przedstawicielem segmentu mikrofirm TSL, w tym przypadku z usługodawcą 1,5 tonowej taksówki bagażowej, działającego na warszawskim lokalnym rynku. Ze względu na silne zależności funkcjonalne z usługami TSL, zdecydowano się także na poznanie zdania przedstawiciela firmy oferującej kompleksowe wyposażenie magazynów oraz pośrednika rynku powierzchni magazynowych. Jako, że badany rynek obejmuje nie tylko usługodawców, ale również usługobiorców, więc przynajmniej z perspektywy jednej z firm korzystającej z usług TSL starano się rozpoznać oznaki kryzysu.

Z uwagi na to, że badanie opinii respondentów miało charakter wywiadu niezstandardyzowanego, to znaczy w postaci swobodnej rozmowy na temat oznak kryzysu, wyniki tych rozmów przedstawia się w oryginalnie uzyskanych odpowiedziach, które są prezentowane w tabeli 2. Pomimo tego, że mają one w większości postać tekstową, a więc trudno poddającą się standaryzacji i uogólnieniom, wydaje się, że na ich podstawie można wyprowadzić pew-



Rys. 2. Przychody ze sprzedaży oraz dynamika cen. Źródło: opracowanie własne na podstawie: Informacja o wynikach w gospodarce w sierpniu i w okresie styczeń-sierpień 2009 r., Ministerstwo Gospodarki, Warszawa 2009, s. 14; Informacja na temat wyników finansowych przedsiębiorstw w I półroczu 2009 roku, Ministerstwo Gospodarki, Warszawa 2009, s. 9.

takich jak usługi portowe, magazynowe, spedycyjne, ale z wyłączeniem poczty i telekomunikacji. W konkluzji wydaje się zatem, że przyjęta przez GUS klasyfikacja działalności transportowej jest w dużej mierze zgodna z wcześniej proponowaną definicją rynku usług TSL.

Rezultatem podjęcia próby znalezienia danych statystycznych, które można by użyć do zidentyfikowania wymienionych wcześniej oznak kryzysu na rynku usług TSL w Polsce, w okresie od 15 września 2008 roku do chwili obecnej, jest uzyskanie jedynie dwóch rodzajów danych, a mianowicie:

- przychodów transportu i gospodarki magazynowej (w cenach bieżących)
- cen usług transportowych (w sensie dynamiki zmiany tych cen).

Prezentowane na rysunku 2 wartości przychodów uzyskanych ze sprzedaży usług transportowych i gospodarki magazynowej pozwalają stwierdzić, iż nastąpił 10% spadek tej wartości, to jest o 1,9 mld zł (porównując II kw. 2008 roku z II kw. 2009 roku) oraz o 2% (0,4 mld zł) przy porównaniu dwóch kolejnych kwartałów w 2009 roku.

dynamiki cen w sierpniu 2009 roku jest wyższy o 8,3%, niż w grudniu 2008 roku, to ciągle jednak mniejszy o 1,8%, niż w sierpniu 2008 roku; a więc bezpośrednio przed wyznaczoną na 15. IX. 2008 datą początku kryzysu. Oznacza to, że poziom cen usług transportowych, mimo trendu rosnącego, ciągle nie uzyskał poziomu cen sprzed początku kryzysu.

Niestety nie udało się znaleźć innych odpowiednich danych statystycznych dla tego okresu czasu, a i sam przyjęty okres analizy wydaje się zbyt krótki, aby wyłącznie na podstawie wyników powyższej analizy wywodzić istnienia kryzysu w branży TSL. Tym niemniej, jako dane częściowe, mogą one stanowić uzupełnienie innych badań. Z tą też myślą podjęto się zadania przeprowadzenia badań empirycznych.

### Wyniki badań empirycznych

Ze względów metodologicznych zdecydowano się na wykonanie niewielkiego, sondażowego badania opinii na temat zjawiska kryzysu na rynku usług TSL. Wybrane elementy metodyki tego badania przed-

Tab. 1. Elementy metodyki badania.

Badanie opinii	
• 6 dużych firm logistycznych	
• 2 przewoźników drogowych	
• 1 taxi bagażowe	
• 1 dostawca techniki magazynowej	
• 1 pośrednik rynku powierzchni magazynowych	
• 1 firma korzystająca z usług logistycznych	
• Metoda: wywiad niezstandardyzowany (swobodna rozmowa telefoniczna)	
• Data badania: 19–22 październik 2009	

Źródło: opracowanie własne.

ne wnioski. Po pierwsze, uzyskane odpowiedzi nie pozwalają na danie jednoznacznej odpowiedzi, czy występuje kryzys na rynku TSL, czy nie. Jeśli zaś inne badania wskazywałyby na oznaki kryzysu, to na podstawie tych badań należałoby odpowiedzieć, że kryzys ten ma charakter zróżnicowany, a najprawdopodobniej również pozytywny w odniesieniu do niektórych podmiotów tego rynku. Zarysowują się bowiem grupy tych podmiotów, które w nie-

<sup>16</sup> Zob.: *ibidem*, s. 18.

Tab. 2. Wyniki badania opinii.

WYNIKI	
•	<b>Duże firmy logistyczne:</b> „nie czuć kryzysu”, „nie widać kryzysu”, „tendencja wzrostowa”, „unowocześnianie”, (a jeśli już, to: „silniejsza konkurencja”, „spadek cen”, „zatory płatnicze”, „niewielkie redukcje pracowników”, „częściowa likwidacja floty”)
•	<b>Firmy przewozowe:</b> „wpływ zauważalny”, „wahania podaży”, „spadek stawek przewozowych”
•	<b>Taxi bagażowe:</b> „spadek zamówień o 20%”, „ceny utrzymują na tym samym poziomie”, „duża konkurencja”
•	<b>Dostawca techniki magazynowej:</b> – „spadek sprzedaży 30-40%”, „redukcje zatrudnienia” – „pojawił się tani sprzęt magazynowy, głównie wózki z bankrutujących i ograniczających produkcję firm niemieckich”, „konkurencja głównie cenowa”
•	<b>Pośrednik rynku powierzchni magazynowych</b> – „rok 2008 rekordowy, wynajęto 1,5 mln m <sup>2</sup> , w tym roku (2009) dobrze będzie, jeśli zostanie wynajętych 550 tys. m <sup>2</sup> ”, – „spadek cen (z 3 Euro na 2,2 Euro/m <sup>2</sup> /m-c) na terenach nadpodaży magazynów, np. W-wa, a utrzymanie cen w miejscach ich braku, np. Łódź”
•	<b>Firma korzystająca z usług logistycznych</b> – Przewóz 8 europalet (elektronika, niepiętrowalna) z Hiszpanii do Gdyni 1 oferta: 490 Euro 2 oferta: 530 Euro 3 oferta: 580 Euro 4 oferta: 620 Euro 5 oferta: 736 Euro 6 oferta: 1200 – 1500 Euro – Przewóz 1 europalety (elektronika, niepiętrowalna) z Francji do Gdyni 1 oferta: 105 Euro 2 oferta: 210 Euro 3 oferta: 235 Euro – Minima logistyczne, nierealne wymogi opakowaniowe, trudności reklamacyjne, niepewność terminu dostawy

Źródło: opracowanie własne.

wielkim stopniu ucierpiały lub odczuły negatywne jego skutki – głównie duże firmy logistyczne, oferujące kompleksową obsługę centrów dystrybucyjnych, handlowych itp. na podstawie umów tak zwanej logistyki kontraktowej. Znacznie bardziej negatywne opinie pochodzą od przedstawicieli firm świadczących jeden rodzaj usługi (na przykład tylko przewozowej, na podstawie doraźnie zawieranych umów), doświadczających bardzo ostrej konkurencji cenowej. Potwierdzenie powyższego stanu rzeczy można odnaleźć w interesujących odpowiedziach, a właściwie w faktach potwierdzonych otrzymanymi przez usługobiorcę ofertami ceny realizacji jego zlecenia przez firmy logistyczne. Wskazują one bowiem na bardzo dużą lub, jeśli można tak powiedzieć, wręcz szokującą rozpiętość cenową, na przykład 490 – 1500 euro, przy tym samym poziomie jakościowym (czas realizacji 3 – 4 dni robocze). Tak silna konkurencja cenowa jest bowiem charakterystyczną oznaką kryzysu, co wcale nie wyklucza istnienia segmentów, w których on nie występuje, a przynajmniej nie z taką siłą. Przykładu istnienia takich segmentów można odnaleźć w słowach pośrednika rynku powierzchni magazynowych, zdaniem którego tam, gdzie popyt

przewyższa podaż, deweloperzy najpierw zawierają umowy na wynajem lub sprzedaż tych powierzchni, a dopiero potem je budują, wliczając w cenę umów również straty, jakie dotychczas ponieśli lub ponoszą w tych segmentach, w których są wolne powierzchnie magazynowe. Jednym z wyników tego badania jest również to, że identyfikuje niewielkie zdawałoby się szczegóły kryzysu, które mogłyby przejść niezauważone w przypadku przyjęcia zamkniętej formy odpowiedzi, a mianowicie zacieśnienie polityki reklamowania dostaw oraz nierealnych wymogów opakowaniowych. W skrajnych przypadkach, jak to z toku wypowiedzi respondentów wynikało, otrzymuje on standardowo odmowną odpowiedź uwzględnienia reklamacji od jednej z firm kurierskich zanim on, jako zleceniodawca tej usługi, zgłosi tę reklamację<sup>17</sup>. Również nierealne wymogi opakowaniowe stosowane przez firmy logistyczne, na przykład minimalnie 5 cm grubość wypełnienia powoduje, że w niektórych przypadkach wartość wypełnienia wraz z kartonem przewyższa wartość samego ochranianego towaru.

Podsumowując, mimo iż prezentowane wyniki badania, zwłaszcza z naukowego punktu widzenia, nie pozwalają jed-

noznacznie stwierdzić istnienia kryzysu w branży TSL, to zawierają, jak się wydaje, interesującą charakterystykę tejże branży, przynajmniej w części objętej badaniem, w warunkach ogólnoświatowego kryzysu gospodarczego i finansowego. Ponadto, zdaniem autora, mogą one zostać wykorzystane w innych badaniach przyczyniając się do uzasadnienia stawianych w nich tez.

#### LITERATURA:

1. Brdulak H., *Polski rynek TSL w 2007 r.*, Artykuł dostępny na stronie [http://www.rp.pl/arttykul/147224\\_Polski\\_rynek\\_TSL\\_w\\_2007\\_r\\_.html](http://www.rp.pl/arttykul/147224_Polski_rynek_TSL_w_2007_r_.html)
2. Brdulak H., *Polski rynek TSL w 2008 r.*, *Rzeczpospolita* 2009, nr 142, Dodatek LTS 2009, nr 2, z 19 czerwca 2009.
3. Iskra W., *Kryzys gospodarczy* [W:] *Encyklopedia biznesu*, T. 1, red. W. Pomykało, Fundacja Innowacja, Warszawa 1995.
4. Kaczmarek T. T., *Globalna gospodarka i globalny kryzys*, Difin, Warszawa 2009.
5. Piech K., *Amerykański kryzys*, *Gazeta Bankowa* 2007, nr 35.
6. *Słownik ekonomiczny i finansowy*, Wydawnictwo Książnica, Katowice 1994.
7. *Słownik terminologii logistycznej*, ILiM, Poznań 2006.
8. *Słownik wyrazów obcych.*, red. J. Tokarski, PWN, Warszawa 1980.

<sup>17</sup> W wyjaśnieniu respondent podaje, że kurier przesyła odmowę uwzględnienia reklamacji na podstawie uwagi zapisanej w protokole odbioru przesyłki przez odbiorcę. Więc zanim ten protokół dotrze do respondenta – zleceniodawcy usługi kurierskiej, kurier już wie o tej uwadze i wysła standardowo odpowiedź umowną, nie czekając na oficjalne zgłoszenie reklamacji przez zleceniodawcę.