

GAJEWSKA Teresa¹

Poziom konkurencyjności przedsiębiorstw świadczących usługi logistyczne w zakresie transportu chłodniczego

WSTĘP

Konkurencyjność odgrywa dużą rolę w procesie kształtowania pozycji przedsiębiorstw na rynku. Jest ona właściwością, która powinna być brana pod uwagę i determinować procesy formułowania strategii rozwoju przedsiębiorstwa [10].

Usługi transportowe mogą być oceniane z punktu widzenia wielu kryteriów. Jednym z takich kryteriów jest poziom konkurencyjności. Konkurencyjność przedsiębiorstwa jest definiowana jako „zespół cech określających atrakcyjność danego dobra lub usługi albo gospodarki jako całości; wpływa na nią najczęściej cena, parametry użytkowe i jakość” [4, s. 60].

W literaturze istnieją sprzeczne poglądy dotyczące określania podmiotu konkurencji. Według P. Krugmana konkurować mogą jedynie przedsiębiorstwa. Z kolei wg M. Portera, skoro przedsiębiorstwa jednego kraju częściej niż przedsiębiorstwa innych krajów uzyskują przewagę w wyniku konkurowania, to można i należy zajmować się kwestią konkurencyjności gospodarek narodowych [5].

Do najważniejszych czynników decydujących o poziomie konkurencyjności przedsiębiorstwa, związanych z realizacją funkcji transportowych wg P. Romanowa zalicza się: wiarygodność przedsiębiorstwa (rekomendacje innych klientów, czas działania na rynku), niezawodność dostaw (terminowość, bezbłędność, kompletność), wykorzystane środki transportu (przewóz, przeładunki), trasa przewozu (odległość), częstotliwość przewozu, wielkość przewożonego ładunku, koszt dostawy (cena) oraz poziom kosztów alternatywnych, [6, 7, 12].

Według A. Koźlak [8] za podstawowe czynniki umożliwiające przedsiębiorstwom sektora TSL uzyskanie przewagi nad konkurentami można uznać: poziom kosztów przedsiębiorstwa, poziom technologiczny (nowoczesność taboru, dostępność i jakość wykorzystywanej infrastruktury, systemy informatyczne), kwalifikacje pracowników, sprawność organizacyjną i strategie marketingowe. Z kolei H. Brdulak [2] w prowadzonych badaniach dotyczących profilu idealnego przedsiębiorstwa TSL postrzeganego przez klienta uwzględnia, takie czynniki jak: jakość usługi, terminal, tabor, obsługa klienta, działalność promocyjna, cena i wiarygodność przedsiębiorstwa [15].

Celem niniejszej pracy było określenie ważności głównych czynników decydujących o poziomie konkurencyjności przedsiębiorstw świadczących usługi transportowe. Zakres badań obejmował ocenę: ważności determinant konkurencyjności, kształtowania się poziomu cen usług, jakości świadczonych usług oraz źródeł informacji umożliwiających wybór usługodawcy i wpływu współpracy z usługodawcą na satysfakcję firmy.

1. CHARAKTERYSTYKA PODMIOTÓW ORAZ METODYKA BADAŃ

Podmiotami biorącymi udział w badaniach byli klienci korzystający z usług w zakresie krajowego transportu chłodniczego. Należeli do nich producenci i dystrybutorzy produktów żywnościowych, hipermarkety i branżowe sklepy spożywcze. Łącznie do badań pozyskano 206 ankiet uzyskanych metodą elektroniczną i środowiskową od odbiorców korzystających z powyższych usług.

Wśród ankietowanych przedsiębiorstw największą grupę z udziałem ponad 76% stanowili producenci i dystrybutorzy produktów żywnościowych, natomiast hipermarkety stanowiły ponad 11%, a sklepy spożywcze ponad 12%. Największa liczba przedsiębiorstw, aż prawie 52%

¹ Dr inż. T. Gajewska, Politechnika Krakowska im. Tadeusza Kościuszki w Krakowie, Wydział Mechaniczny; 31-864 Kraków; al. Jana Pawła II 37. Tel: + 48 374 33 25, Fax: + 48 374 33 11, teresa.gajewska@mech.pk.edu.pl

deklarowała, że działa na rynkach międzynarodowych, najmniejszą grupę respondentów tworzyły firmy o lokalnym zasięgu działalności (ponad 11%). Uwzględniając wielkość przedsiębiorstwa największą grupę stanowiły przedsiębiorstwa średnie – zatrudniające od 50 do 249 pracowników (ponad 28%). Najmniejszą grupę wśród respondentów tworzyły przedsiębiorstwa duże – zatrudniające powyżej 250 pracowników (ponad 21%).

Prowadzone badania dotyczące determinant decydujących o konkurencyjności przedsiębiorstwa transportowego miały charakter ilościowy. W badaniu ilościowym została wykorzystana metoda badań ankietowych w oparciu o kwestionariusz ankiety przygotowany zgodnie z zaleceniami literatury [11, 13]. Kwestionariusz ankiety badawczej skierowany do przedsiębiorstw świadczących usługi transportowe w zakresie drogowego transportu chłodniczego zawierał pytania o charakterze zamkniętym niektóre z zastosowaną pięciostopniową skalą porządkową Likerta [3].

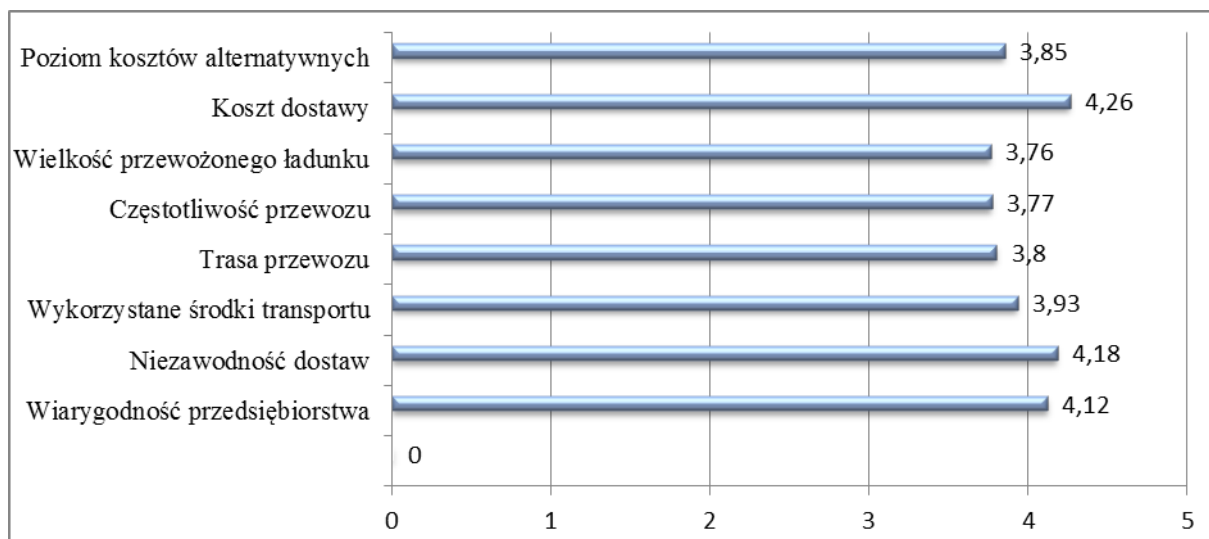
Uzyskane w badaniu wyniki poddano analizie statystycznej. W celu testowania istotności różnic pomiędzy dwoma zależnymi pomiarami wykorzystano test kolejności par Wilcozona (Wilcoxon signed-rank test). Z kolei dla porównania grup zawierających zmienne ilościowe test istotności χ^2 [1, 14].

2. DETERMINANTY POZIOMU KONKURENCYJNOŚCI PRZEDSIĘBIORSTW

W przeprowadzonych badaniach dotyczących ważności determinant konkurencyjności uwzględniono czynniki zaproponowane przez P. Romanowa [9].

Na rysunku 1 przedstawiono średnie oceny ważności czynników decydujących o poziomie konkurencyjności przedsiębiorstwa świadczącego usługi w zakresie transportu produktów wymagających temperatury kontrolowanej, które są wynikiem badań własnych.

Najważniejszymi czynnikami decydującymi o poziomie konkurencyjności usługodawcy według procentowych wskazań łącznie czynników o dużej i bardzo dużej ważności były: koszt dostawy, wiarygodność przedsiębiorstwa i niezawodność dostaw (81,6 - 83%). Natomiast dla wykorzystanych środków transportu udział wskazań wynosił ok. 74%, a dla czterech pozostałych czynników wskazania bardzo dużej i dużej ważności były w granicach 62 - 67%.



Rys. 1. Średnie ocen dotyczące czynników decydujących o poziomie konkurencyjności przedsiębiorstwa będące wynikiem badań własnych

Powstały ranking ważności czołowych cech był zbliżony do układu cech w profilu idealnego przedsiębiorstwa świadczącego usługi logistyczne widzianego przez klienta. Otrzymane wyniki przez H. Brdulak [2] wskazują, że profil idealnego przedsiębiorstwa TSL postrzegany przez klienta w 2009 roku pokazuje największe znaczenie jakości usługi, ceny, następnie obsługi klienta, i wiarygodności przedsiębiorstwa.

Hierarchię ważności czynników konkurencyjności przedsiębiorstwa w opinii usługobiorców według wyznaczonej średniej ocen ważności wraz z wartościami zmiennej p podano w tabeli 1. Wartości p są wynikiem testu Wilcoxon'a weryfikującego hipotezę zerową głoszącą równość ważności poszczególnych grup kryteriów, czyli braku znaczących różnic pomiędzy analizowanymi grupami. Wartość testu poniżej wartości 0,05 oznacza, że ważności podanych czynników istotnie różnią się od siebie.

Tab. 1. Hierarchia ważności czynników decydujących o poziomie konkurencyjności przedsiębiorstwa

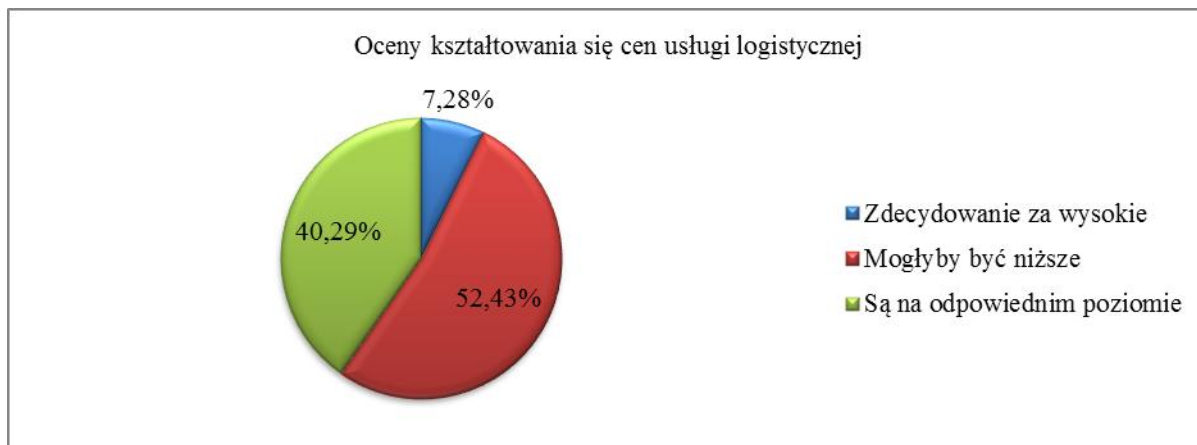
Średnia ocen ważności (w pkt.)	Czynniki warunkujące poziom konkurencyjności	Koszt dostawy	Niezawodność	Wiarygodność przedsiębiorstwa	Wykorzystane środki transportu	Poziom kosztów alternatywnych	Trasa przewozu	Częstotliwość przewozu	Wielkość przewożonego ładunku
4,26	Koszt dostawy	1	0,27	0,05	0	0	0	0	0
4,18	Niezawodność dostaw	0,27	1	0,46	0	0	0	0	0
4,12	Wiarygodność przedsiębiorstwa	0,05	0,46	1	0	0	0	0	0
3,93	Wykorzystane środki transportu	0	0	0	1	0,22	0,17	0,03	0,01
3,85	Poziom kosztów alternatywnych	0	0	0	0,22	1	0,72	0,26	0,16
3,80	Trasa przewozu	0	0	0	0,17	0,72	1	0,99	0,65
3,77	Częstotliwość przewozu	0	0	0	0,03	0,26	0,99	1	0,72
3,76	Wielkość przewożonego ładunku	0	0	0	0,01	0,16	0,65	0,72	1

Źródło: badania własne.

Na podstawie wnioskowania statystycznego wyłoniono dwa poziomy ważności w największym stopniu decydujące o konkurencyjności przedsiębiorstwa spośród ośmiu analizowanych czynników. Grupy podobnie ważnych czynników decydujących o poziomie konkurencyjności przedsiębiorstwa świadczącego usługi w zakresie transportu chłodniczego przedstawiają się następująco:

- koszt dostawy, niezawodność dostaw, wiarygodność przedsiębiorstwa,
- wykorzystane środki transportu, poziom kosztów alternatywnych, trasa przewozu, częstotliwość przewozu, wielkość przewożonego ładunku.

Ważnym elementem poziomu konkurencyjności przedsiębiorstw świadczących usługi w zakresie transportu chłodniczego jest koszt dostawy, tak więc ocenie poddano poziom cen związanych z oferowaną usługą logistyczną z punktu widzenia usługobiorców. Na rysunku 2 zaprezentowano wyniki deklaracji usługobiorców na temat cen świadczonej usługi logistycznej.



Rys. 2. Zestawienie ocen kształtowania się cen świadczonej usługi logistycznej (% wskazań).
Źródło: badania własne.

Ponad połowa spośród badanych przedsiębiorstw korzystających z usług logistycznych w zakresie drogowego transportu chłodniczego deklarowała, że ceny świadczonej usługi logistycznej mogłyby być niższe. Natomiast dla ponad 40% spośród ankietowanych ceny oferowanej usługi logistycznej znajdują się na odpowiednim poziomie, zaś dla ponad 7% ceny usługi logistycznej są zdecydowanie za wysokie.

Analizie statystycznej poddano zależność pomiędzy oceną poziomu kształtowania się cen świadczonej usługi logistycznej, a obszarem działalności przedsiębiorstwa oraz liczbę zatrudnionych pracowników. Wartość współczynnika p poniżej wartości 0,05 oznacza, że istnieje statystycznie istotna zależność pomiędzy obszarem działalności przedsiębiorstwa, a oceną poziomu kształtowania się cen świadczonej usługi logistycznej. Uzyskane wyniki podano w tabeli 2.

Tab. 2. Zależność kształtowania się poziomu cen od obszaru działalności

Świadczone ceny	Ocena kształtowania się cen usługi logistycznej w zależności od obszaru działalności przedsiębiorstwa (% wskazań)			Wartość p
	Produkcja i dystrybucja produktów żywnościowych	Hipermarkety	Branżowe sklepy spożywcze	
Są na odpowiednim poziomie	<u>36,08</u>	<u>47,83</u>	<u>60,00</u>	0,16511
Mogły być niższe	<u>56,96</u>	43,48	32,00	
Zdecydowanie za wysokie	6,96	8,70	8,00	

Objaśnienie do tabeli 2: podkreślone wartości w tabeli oznaczają liczbę przydzielonych ocen przez respondentów pomiędzy badanymi zmiennymi >10 .

Źródło: badania własne.

Na podstawie przeprowadzonej analizy statystycznej stwierdzono, że 60% respondentów funkcjonujących w obszarze branżowych sklepów spożywczych uznało, że ceny świadczonej usługi logistycznej znajdują się na odpowiednim poziomie. Natomiast 57% spośród producentów i dystrybutorów produktów żywnościowych oceniło, że ceny mogły być niższe. Ponadto w wyniku analizy statystycznej wykazano, że obszar działalności przedsiębiorstwa nie ma istotnego wpływu na ocenę kształtowania się cen świadczonej usługi logistycznej ($p > 0,05$).

Zbadano także zależność pomiędzy liczbą zatrudnionych pracowników w przedsiębiorstwie, a oceną kształtowania się cen świadczonej usługi logistycznej. Uzyskane wyniki analizy statystycznej podano w tabeli 3.

Tab. 3. Zależność kształtowania się poziomu cen od liczby zatrudnionych pracowników w przedsiębiorstwie

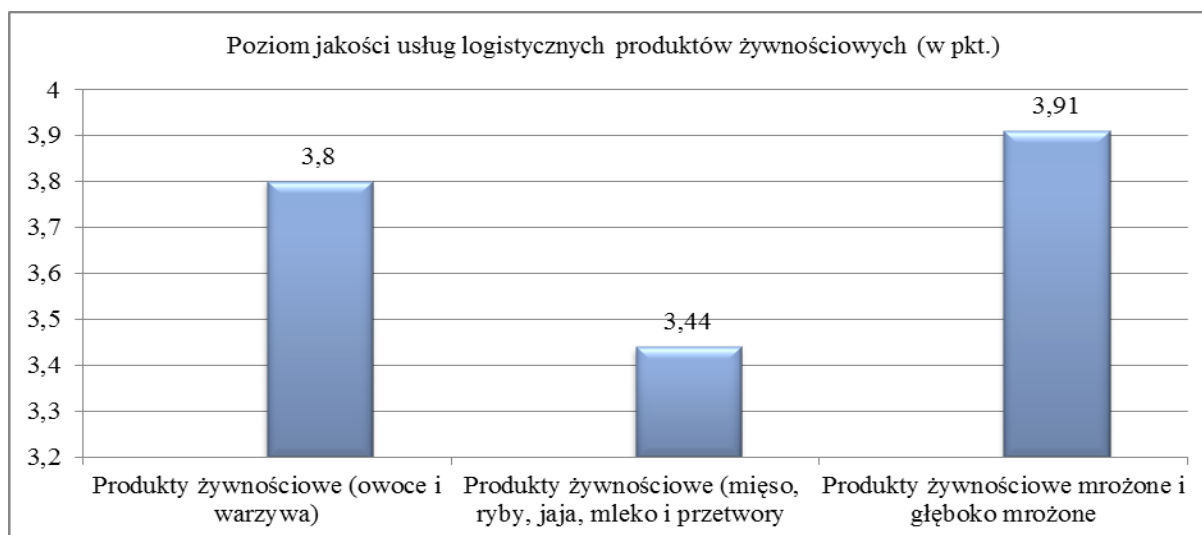
Świadczone ceny	Ocena kształtowania się cen usługi logistycznej w zależności od liczby zatrudnionych pracowników w przedsiębiorstwie (% wskazań)				Wartość p
	Do 9	10-49	50-249	Powyżej 250	
Są na odpowiednim poziomie	<u>49,02</u>	<u>26,92</u>	<u>27,12</u>	<u>63,64</u>	0,00073
Mogły być niższe	<u>45,10</u>	<u>65,38</u>	<u>59,32</u>	<u>36,36</u>	
Zdecydowanie za wysokie	5,88	7,69	13,52	0	

Objaśnienie do tabeli 3: podkreślone wartości w tabeli oznaczają liczbę przydzielonych ocen przez respondentów pomiędzy badanymi zmiennymi >10.

Źródło: badania własne.

Na podstawie przeprowadzonej analizy statystycznej wykazano, że istnieje zależność pomiędzy liczbą zatrudnionych pracowników w przedsiębiorstwie, a oceną kształtowania się cen usługi logistycznej, o czym informuje wartość współczynnika $p < 0,05$. Stwierdzono, że w grupie małych przedsiębiorstw zatrudniających do 50 pracowników 65% respondentów uznała, że świadczone ceny usługi logistycznej mogły być niższe. Z kolei grupa dużych przedsiębiorstw zatrudniająca powyżej 250 pracowników oceniła (ponad 63% respondentów), że ceny świadczonej usługi logistycznej znajdują się na odpowiednim poziomie.

Istotnym aspektem oceny niezawodności dostaw, czyli jakościowego czynnika konkurencyjności przedsiębiorstw świadczących usługi w zakresie transportu chłodniczego było także poznanie opinii przedstawicieli przedsiębiorstw (usługobiorców) na temat poziomu jakości usług logistycznych w zależności od rodzaju przewożonego ładunku. Analizie poddano trzy podstawowe grupy produktów wymagających transportu w temperaturze kontrolowanej, takie jak: produkty żywnościowe roślinne (owoce i warzywa), produkty żywnościowe zwierzęce (mięso, ryby, jaja, mleko i przetwory mleczne) oraz produkty żywnościowe mrożone i głęboko mrożone. W tabeli 5 przedstawiono poziom średnich ocen (w pkt.) jakości usług logistycznych dla trzech grup produktów żywnościowych, gdzie 0 oznacza nie zadowolający, 1 – bardzo niski, 2 – niski, 3 – średni, 4 – wysoki, a 5 – bardzo wysoki poziom jakości usług logistycznych w zakresie transportu chłodniczego.



Rys. 3. Średnia ocena poziomu jakości usług logistycznych dla trzech grup produktów żywnościowych (w pkt.). Źródło: badania własne.

W opinii ankietowanych poziom jakości usług logistycznych w zakresie transportu produktów żywnościowych mrożonych i głęboko mrożonych oceniono najwyżej (3,91 pkt.), nieznacznie niżej dla produktów żywnościowych takich jak: owoce i warzywa (3,80 pkt.). Natomiast transport produktów żywnościowych takich jak: mięso, ryby, jaja, mleko i przetwory mleczne sklasyfikowano na trzeciej

najniższej pozycji (3,44 pkt.). W wyniku przeprowadzonych badań wykazano, że przedstawiciele przedsiębiorstw (usługobiorców) podobnie ocenili poziom jakości usług logistycznych w przypadku trzech grup przewożonych produktów żywnościowych. Przyznane oceny wahały się bowiem w granicach między 3 a 4 pkt., gdzie 3 oznacza średni, a 4 wysoki poziom świadczonych usług logistycznych.

Analizie statystycznej poddano zależność oceny poziomu jakości usługi transportowej dla grup produktów żywnościowych od obszarów działalności przedsiębiorstwa nabywającego usługi. Wykazano, że pomiędzy badanymi zmiennymi występuje istotnie statystyczna zależność. Otrzymane wyniki zaprezentowano w tabeli 4.

Tab. 4. Zależność oceny poziomu jakości usługi transportowej dla grup produktów żywnościowych od obszarów działalności przedsiębiorstwa

Poziom jakości dla grup produktów żywnościowych		Ocena poziomu jakości usługi transportowej dla grup produktów żywnościowych od obszarów działalności usługobiorcy (% wskazań)			Wartość p
		Produkcja i dystrybucja produktów żywnościowych	Hipermarkety	Branżowe sklepy	
Produkty żywnościowe roślinne (owoce, warzywa)	Bardzo niski	0	17,39	8,00	0,00007
	Niski	2,53	0	8,00	
	Średni	<u>17,09</u>	17,39	16,00	
	Wysoki	<u>39,87</u>	<u>56,52</u>	24,00	
	Bardzo wysoki	<u>14,56</u>	8,70	20,00	
Produkty żywnościowe zwierzęce (mięso, ryby, jaja, mleko i przetwory mleczne)	Bardzo niski	6,41	0	0	0,1330
	Niski	3,85	19,05	0	
	Średni	<u>14,74</u>	19,05	34,78	
	Wysoki	<u>18,59</u>	28,57	17,39	
	Bardzo wysoki	<u>15,38</u>	19,05	17,39	
Produkty żywnościowe mrożone i głęboko mrożone	Bardzo niski	1,27	0	0	0,32260
	Niski	2,53	8,70	16,00	
	Średni	<u>17,09</u>	8,70	16,00	
	Wysoki	<u>39,87</u>	34,78	32,00	
	Bardzo wysoki	<u>19,62</u>	26,09	16,00	

Zródło: badania własne.

W wyniku przeprowadzonej analizy statystycznej wykazano, że istnieje zależność pomiędzy oceną poziomu jakości usługi transportowej w przypadku jednego rodzaju grup przewożonych ładunków: produktów żywnościowych (owoce, warzywa) a obszarami działalności przedsiębiorstwa. Natomiast nie wykazano zależności pomiędzy oceną jakości usługi transportowej produktów żywnościowych

zwierzęcych (mięso, ryby, jaja, mleko i przetwory mleczne) oraz produktów żywnościowych mrożonych i głęboko mrożonych a obszarami działalności przedsiębiorstwa.

Badania zakończono oceną wpływu współpracy z usługodawcą na satysfakcję firmy. Analizie statystycznej poddano zależność oceny pozytywnego wpływu współpracy z przedsiębiorstwem świadczącym usługi logistyczne w zakresie transportu chłodniczego na zadowolenie firmy od przestrzennego zasięgu jego działania. Wykazano, że pomiędzy badanymi zmiennymi występuje istotnie statystyczna zależność. Otrzymane wyniki zaprezentowano w tabeli 5.

Tab. 5. Zależność oceny pozytywnego wpływu współpracy z firmą świadczącą usługi logistyczne w zakresie transportu chłodniczego na zadowolenie przedsiębiorstwa od przestrzennego zasięgu jego działalności

Wpływ współpracy	Ocena wpływu współpracy z firmą transportową na zadowolenie przedsiębiorstwa w zależności od przestrzennego zasięgu jego działalności (% wskazań)				Wartość p
	Lokalny	Regionalny	Ogólnopolski	Międzynarodowy	
Brak wpływu	13,04	6,67	2,17	0,93	0,00001
Mały wpływ	8,70	<u>40,00</u>	13,04	4,67	
Średni wpływ	17,39	0	19,57	<u>20,56</u>	
Duży wpływ	43,48	<u>40,00</u>	<u>30,43</u>	<u>42,06</u>	
Bardzo duży wpływ	17,39	13,33	<u>34,78</u>	<u>31,78</u>	

Objaśnienie do tabeli 5: podkreślone wartości w tabeli oznaczają liczbę przydzielonych ocen przez respondentów pomiędzy badanymi zmiennymi >10.

Źródło: badania własne.

Na podstawie przeprowadzonej analizy statystycznej zauważono istotną statystycznie zależność pomiędzy przestrzennym zasięgiem działalności przedsiębiorstwa transportowego, a pozytywną ocenę wpływu współpracy z firmą świadczącą usługi logistyczne w zakresie transportu chłodniczego na funkcjonowanie przedsiębiorstwa (wartość współczynnika $p < 0,05$). Wykazano, że im przestrzenny zasięg działalności przedsiębiorstwa jest szerszy, tym pozytywna ocena wpływu współpracy z firmą świadczącą usługi logistyczne w zakresie transportu chłodniczego jest wyższa.

WNIOSKI

Zgodnie z założonym celem pracy określono hierarchię ważności czynników decydujących o poziomie konkurencyjności przedsiębiorstwa transportowego, a następnie dokonano oceny tych czynników. W wyniku przeprowadzonych badań wykazano, że najważniejszymi czynnikami decydującymi o poziomie konkurencyjności usługodawcy były: koszt dostawy i niezawodność oraz wiarygodność przedsiębiorstwa. Z kolei wykorzystane środki transportu, poziom kosztów alternatywnych, częstotliwość przewozu, trasa przewozu i wielkość przewożonego ładunku należą do drugiej grupy ważności. Ponadto wykazano, że w opinii ponad połowy badanych usługobiorców ceny oferowanej usługi logistycznej mogłyby być niższe. Ponadto w wyniku analizy statystycznej wykazano, że obszar działalności przedsiębiorstwa nie miał istotnego wpływu na ocenę kształtowania się cen świadczonej usługi logistycznej. Natomiast wykazano, że istnieje zależność pomiędzy liczbą zatrudnionych pracowników w przedsiębiorstwie, a oceną kształtowania się cen usługi logistycznej. Wykazano, że przedstawiciele przedsiębiorstw (usługobiorców) podobnie ocenili poziom jakości usług logistycznych w przypadku trzech grup przewożonych produktów żywnościowych. Przyznane oceny wahały się bowiem w granicach między 3 a 4 pkt., gdzie 3 oznacza średni, a 4 wysoki poziom świadczonych usług logistycznych. Stwierdzono również, że istnieje statystyczna zależność pomiędzy ocenami poziomu jakości usługi transportowej jednej grupy przewożonych ładunków: produktów żywnościowych roślinnych (owoce, warzywa) a obszarami działalności przedsiębiorstwa. Wykazano także istotną zależność pozytywnej oceny wpływu współpracy na zadowolenie z jakości od przestrzennego zasięgu jego działalności. Im szerszy jest przestrzenny zasięg działalności (od

lokalnego do międzynarodowego) tym pozytywna ocena wpływu współpracy z usługodawcą jest wyższa.

Streszczenie

Usługi transportowe mogą być oceniane z punktu widzenia wielu kryteriów. Jednym z aspektów ich oceny jest konkurencyjność przedsiębiorstw je świadczących. W literaturze przedmiotu omawiane są najważniejsze czynniki decydujące o poziomie konkurencyjności przedsiębiorstw, natomiast brak jest badań określających hierarchię ich ważności oraz ich oceny w zakresie przedsiębiorstw związanych z realizacją funkcji transportowej w warunkach kontrolowanej temperatury.

Celem niniejszej pracy jest określenie ważności głównych czynników decydujących o poziomie konkurencyjności przedsiębiorstw świadczących usługi transportowe.

Prowadzone badania miały charakter ilościowy z wykorzystaniem metod badań ankietowych w oparciu o kwestionariusz ankiety. Podmiotami biorącymi udział w badaniach byli klienci korzystający z usług w zakresie transportu chłodniczego. Należeli do nich producenci i dystrybutorzy produktów żywnościowych oraz hipermarkety i branżowe sklepy spożywcze.

Prowadzone badania pozwoliły na wyróżnienie dwóch grup ważności determinant konkurencyjności oraz określenie zależności poziomu wybranych ocen czynników od parametrów charakteryzujących przedsiębiorstwa nabywające usługi.

Słowa kluczowe: konkurencyjność, usługi, transport chłodniczy, żywność

Level of competitiveness of companies in the field of refrigerated transport

Abstract

Transportation services can be evaluated from the perspective of a number of criteria. One aspect of the evaluation is the competitiveness of companies who provide them. In reference books are discussed the most important factors determining the level of competitiveness of enterprises, while there is no tests determining their hierarchy of importance and their assessment for the companies associated with the realization of transport function in the controlled temperature environments.

The purpose of this study is to determine the importance and assessment of the main factors determining the level of competitiveness of transport services companies.

The study of quantitative character was conducted using of survey method based on a questionnaire survey. Entities participating in the study were customers using the refrigerated transport services. Among them were the producers and distributors of food products and supermarkets and specialist groceries.

The studies proved that there are two groups of the importance of the determinants of competitiveness and determined the relationship of the level of selected evaluations of the factors with the parameters characterizing the companies acquiring services.

Keywords: competitiveness, services, refrigerated transport, foods

BIBLIOGRAFIA

1. Aczel A. D., *Statystyka w zarządzaniu*. PWN, Warszawa 2006.
2. Brdulak H., *Satysfakcja klientów w branży TSL*. Rzeczpospolita 2009, nr 72.
3. Cohen L., Manion L., Morrison K., *Research Methods in Educations*. Routledge Falmer, London 2000.
4. Encyklopedia Powszechna, tom K–M. Wydawnictwo Zielona Sowa, s. 60, Kraków 2010.
5. Frączek P., *Determinanty konkurencyjności sektorów i przedsiębiorstw. Ujęcie teoretyczne*. Przedsiębiorstwo i Region 2009, nr 1.
6. Gajewska T., *Rozprawa doktorska*, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Kraków 2012.
7. Gołębiowski T., *Przedsiębiorstwo na rynku międzynarodowym. Analiza strategiczna*. PWN, Warszawa 1994.
8. Koźlak A., *Czynniki konkurencyjności polskich przedsiębiorstw na międzynarodowym rynku TSL*, [w]: Innowacyjność, jakość, przedsiębiorczość – szansą konkurencyjności, pod red. A. Birskiego, Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie, Olsztyn 2008.
9. Lisińska-Kuśnierz M., Gajewska T., *Customer Satisfaction with the quality of the logistics services*, LogForum 2014, nr 10(1).

10. Oblój K., *Strategia organizacji. W poszukiwaniu trwałej przewagi konkurencyjnej*. PWE, Warszawa 2007.
11. Oppenheim A. N., *Kwestionariusze, wywiady, pomiary postaw*. Zysk i S-ka, Poznań 2004.
12. Romanow P., *Zarządzanie transportem przedsiębiorstw przemysłowych*. WSL, Poznań 2003.
13. Sagan A., *Badania marketingowe: podstawowe kierunki*. Wydawnictwo AE w Krakowie, Kraków 2004.
14. Sobczyk M., *Statystyka*. PWN, Warszawa 2002.
15. Zimon D., *Jakość a budowa sprawnego łańcucha dostaw*, Logistyka 2014, nr 3.