

USŁUGI LOGISTYCZNE

W zdecydowanej większości rozwijających się i rozwiniętych krajów świata następuje silny wzrost znaczenia logistyki i usług logistycznych. Artykuł przedstawia podstawy teoretyczne dotyczące pojęcia usług logistycznych, procesu ich świadczenia oraz wybranych determinant ich rozwoju w Polsce.

LOGISTIC SERVICES

In most developing and developed countries there is a strong increase of logistics and logistics services importance. The article presents the theoretical basis for the concept of logistics services, the process of their providing and selected determinants of their development in Poland.

1. WSTĘP

Wraz z rozwojem logistyki jako dziedziny naukowej, nastąpił szybki rozwój logistyki w rozumieniu praktycznym, także w obszarze świadczenia szeroko pojętych usług logistycznych [15]. Pojawienie się na rynku podmiotów świadczących wyspecjalizowane usługi logistyczne miało swoje początki w zmieniających się warunkach otoczenia rynkowego przedsiębiorstw, a co za tym idzie w zmianach w organizacji i funkcjonowaniu przedsiębiorstw produkcyjnych i handlowych [13]. Zmiany te dotyczyły przede wszystkim: globalizacji, wzmocnienia presji czasu, zwiększenia znaczenia konsumenta, rozbudowy kanałów dystrybucji, rozwoju nowoczesnych technologii informatycznych i transportowych, a także położenie silnego nacisku na ochronę zasobów środowiska (ekologię). W XXI wieku szczególnego znaczenia nabiera zarządzanie logistyczne usługami, ze względu na fakt, iż wzrasta ich rola i znaczenie w gospodarce [7]. Od kiedy gospodarki przeszły na orientację marketingową z rynku sprzedawcy na rynek nabywcy, liczy się nie tylko sam produkt, jego jakość i cena, ale również sposób dostawy i obsługa logistyczna [9]. Pomimo często pojawiających się stwierdzeń, że „studia nad sektorem usług logistycznych mają słabe podstawy teoretyczne, a większość publikacji w podręcznikach i opracowaniach naukowych nie ma podstaw teoretycznych” [9], to jednak celowe i konieczne jest zdefiniowanie pojęcia usługi logistycznej.

¹Politechnika Częstochowska, Wydział Zarządzania, Instytut Logistyki i Zarządzania Międzynarodowego,
e-mail: kadlubek@zim.pcz.pl

2. POJĘCIE USŁUGI

Na wstępie warto dowiedzieć się, czym jest w ogóle usługa oraz poznać jej podstawowe cechy, bo przecież usługi są filarem gospodarek rozwiniętych, a w Polsce udział usług w PKB osiągnął już 60%. Zdaniem W. Rydykowskiego „usługi definiuje się jako odrębną działalność dostarczającą określonych korzyści nabywcom, niekoniecznie związanych ze sprzedażą produktów lub innych usług. Do wytwarzania usług mogą (ale nie muszą) być wykorzystywane dobra materialne, jednak bez możliwości zmiany ich właściciela (zamiany własności)” [14]. Nieco inna definicja mówi, że „usługi są nie mającą charakteru materialnego działalnością dostarczającą określone korzyści, ale także czynnością zawierającą element niematerialny, oddziałujący bezpośrednio na klienta, przedmiot, nieruchomość znajdującą się w jego posiadaniu” [16]. Usługi odznaczają się szczególnymi cechami, z których najważniejsze przedstawia poniższa Tabela 1.

Tab. 1. Cechy usług

Cechy usług	Charakterystyka
niematerialność	nie można ich zobaczyć, nie mają cech fizycznych
nierozdzielność usługi z osobą wykonawcy	bezpośredni kontakt świadczącego usługę z jej nabywcą
nierozdzielność procesów wytwarzania i konsumpcji	zbieżność miejsca i czasu wykonywania usługi z miejscem i czasem jej konsumowania
różnorodność	odmienność w zależności od miejsca, czasu wytwarzania, umiejętności i indywidualnych predyspozycji usługodawcy
nietrwałość	brak możliwości istnienia usługi poza miejscem jej wytwarzania
niemożność nabycia prawa własności	jedynie nabywca ma dostęp do danej czynności usługowej

Źródło: opracowanie własne na podstawie: [14].

Jak wynika z powyższej Tabeli 1 usługa znacznie różni się swoją istotą od wyrobu materialnego. Nieco inne są też etapy jej powstawania i świadczenia, a do nich zaliczyć można:

- „badanie rynku i potrzeb z zakresu możliwych do zaoferowania usług,
- sformułowanie ogólnej oferty usług,
- projektowanie procesów wykonania konkretnej zamówionej usługi,

- realizacja procesu wykonania usługi,
- kontrola wykonania usługi i spełnienia wymagań,
- ocena wykonania usługi przez wykonawcę oraz według opinii klienta,
- analiza uwag dotyczących wykonania usługi i wprowadzenia korekt do oferty oraz procesu projektowania usługi” [8].

W przypadku usług nie mamy więc do czynienia z typowym procesem ich produkcji, tak jak to ma miejsce w przypadku wyrobów materialnych. Jednak wymienione etapy świadczenia usług można porównać do etapów produkcji wyrobów, gdyż w obydwu procesach występują etapy takie jak: badanie rynku, formułowanie oferty, projektowanie, realizacja czy kontrola, choć etapy te przebiegają inaczej.

3. POJĘCIE USŁUGI LOGISTYCZNEJ

W przypadku usług logistycznych ich świadczenie jest nierozzerwalne z działalnością logistyczną. „W literaturze przedmiotu występuje szereg definicji określających pojmowanie usług w ujęciu logistycznym, które zasadniczo różnią się między sobą stopniem uszczegółowienia” [8]. Jedną z najbardziej popularnych definicji została zaproponowana przez E. Gołębską, która mówi, że usługa logistyczna „to produkt logistyczny stanowiący zbiór życzeń i oczekiwań klienta” [6]. Definicja ta krótka, acz treściwa, wydaje się jednak zbyt ogólna, dlatego autorka uszczegóławia ją zauważając, że usługa logistyczna jest świadczona za pomocą zarządzania logistycznego, które jest procesem planowania i wykonania usługi, z uwzględnieniem analizy potrzeb, możliwości i sposobów świadczenia tej usługi, w całym łańcuchu dostaw, od producenta do konsumenta [6]. Można więc w skrócie przedstawić usługę logistyczną jako zbiór logistycznych życzeń i oczekiwań klienta realizowanych za pomocą zarządzania logistycznego.

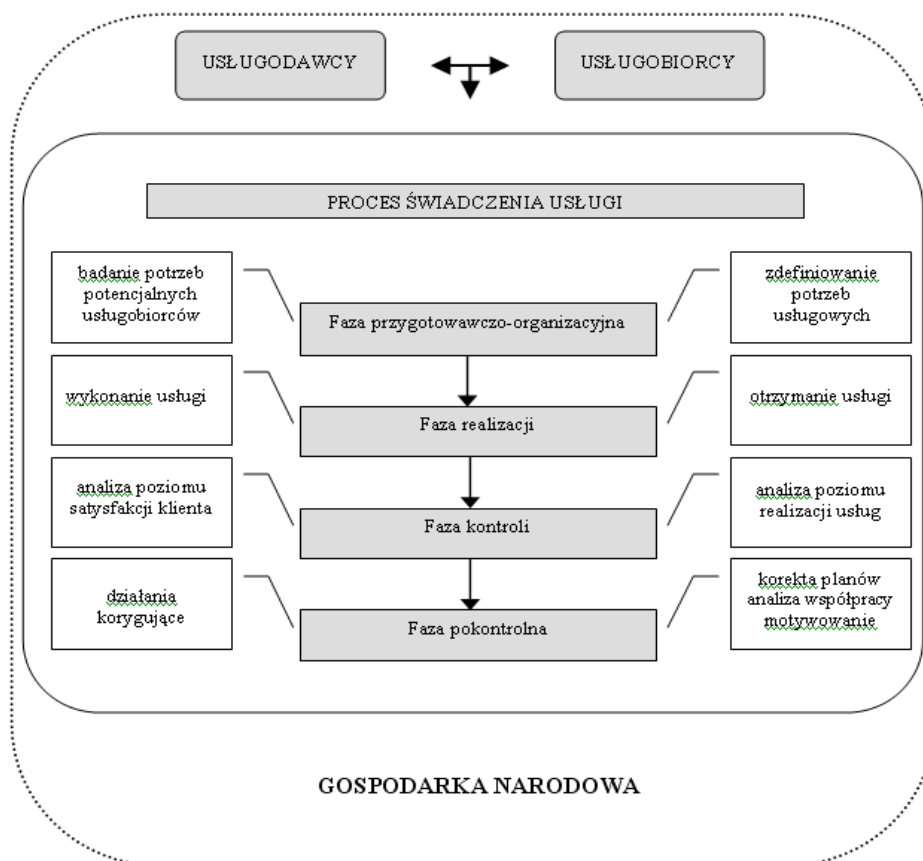
Bardziej uściślona jest definicja zaproponowana przez M. Ciesielskiego: „usługi logistyczne to zarobkowo wykonywane usługi spedycji, transportu, magazynowania, a także usługi pokrewne i wspomagające proces przepływu dóbr między ogniwami łańcucha dostaw” [4]. Autor więc skupia się bardziej na rodzajach usług logistycznych, które jak podkreśla, są świadczone odpłatnie, zarobkowo. Nie ma tutaj żadnego odwołania do samej właściwości usługi, tak jak w ujęciu E. Gołębskiej odwołującej się do zbioru oczekiwań i życzeń klienta. Jednak M. Ciesielski w swojej definicji zauważa bardzo ważną właściwość usługi logistycznej, mianowicie jej zarobkowy charakter. Obie przytoczone definicje są więc zupełnie różne.

Jeszcze dokładniej definiuje usługę logistyczną W. Rydzikowski: „usługa logistyczna w szerokim ujęciu obok czynności transportowo-spedycyjnych obejmuje usługi terminalowe, począwszy od cross-dockingu, przez magazynowanie, po kompletację (w tym pobieranie i pakowanie) oraz czynności uszlachetniające: metkowanie, polonizację, re-packing, foliowanie, drobne naprawy, tworzenie zestawów promocyjnych (zwanymi czasami co-packiem) i inne” [13]. Zaprezentowana definicja skupia się na wymieniowaniu poszczególnych rodzajów czynności wchodzących w skład usług logistycznych. Autor uwydatnia w niej, że usługi logistyczne to nie tylko transport i spedycja, ale także wiele innych. Definicja owa jest zdecydowanie bliższa tej zaproponowanej przez M. Ciesielskiego, jest jakby jej rozbudowaną wersją, jednak nie zwraca uwagi na charakter zarobkowy usług logistycznych. Ciężko jest natomiast znaleźć

jakiegokolwiek punkty wspólne definicji E. Gołembskiej i W. Rydzikowskiego. Pierwsza autorka skupia się na wadze klienta w procesie świadczenia usługi od producenta do odbiorcy, natomiast W. Rydzikowski poprzestaje właściwie na wymienieniu całej palety różnych usług wchodzących w skład szeroko pojętej usługi logistycznej. Ostatecznie jednak E. Gołembska uwzględniając coraz większą popularność kompleksowych usług logistycznych proponuje drugą definicję usługi logistycznej, która jest już bardziej zbliżona do definicji W. Rydzikowskiego, a brzmi „usługa logistyczna to połączenie usług transportowych, spedycyjnych, magazynowych, łącznie z obsługą prawną, finansową i celną, przewożonych i magazynowanych towarów, produktów logistycznych” [7]. Autorka wymienia więc jakie elementy wchodzi w skład szerzej pojętej usługi logistycznej i ta definicja wydaje się być odpowiednią, jeśli uwzględnia się współczesne podejście do tego zagadnienia.

4. PROCES ŚWIADCZENIA USŁUGI LOGISTYCZNEJ

Wiadomo już czym jest usługa logistyczna, warto teraz przedstawić jak przebiega proces świadczenia usługi logistycznej. „Grupując szczegółowe przedsięwzięcia związane z realizacją usługi logistycznej, możemy w tym zakresie zdefiniować cztery zasadnicze fazy, to jest: fazę przygotowawczo-organizacyjną, fazę realizacji, fazę kontroli oraz fazę pokontrolną” [8]. Bardzo ważne jest to, że we wszystkich wymienionych fazach istnieją silne interakcje pomiędzy usługodawcą i usługobiorcą, a cały proces odbywa się w stale zmieniających się warunkach rynkowych gospodarki narodowej. Procesy i zjawiska występujące w poszczególnych fazach świadczenia usługi są ze sobą ściśle powiązane. Powiązania te przedstawia poniższy Rysunek 1.



Rys. 1. Etapy świadczenia usług logistycznych

Źródło: opracowanie własne na podstawie: [8].

Z powyższego Rysunku 1 wynika, że na poziomie każdej z faz występują działania po stronie usługodawców i usługobiorców. Działania usługodawców koncentrują się na dostarczeniu jak najlepszej usługi, natomiast usługobiorcy otrzymują ową usługę i poddają ją ocenie. Jednak wielokrotny pomiar poziomu świadczenia usługi zarówno przed, jak i po jej wykonaniu, jest utrudniony. „Wynika to między innymi z konieczności precyzyjnego zdefiniowania szczegółowych wymagań dotyczących określonej usługi na etapie przygotowawczo-organizacyjnym oraz dokonanie wyboru właściwego podmiotu, gwarantującego odpowiedni poziom ich realizacji” [8]. Najlepszy pomiar poziomu usługi logistycznej powinien bowiem odbywać się w trakcie jej świadczenia, ale jest to często utrudnione ze względu na specyficzny charakter tych usług.

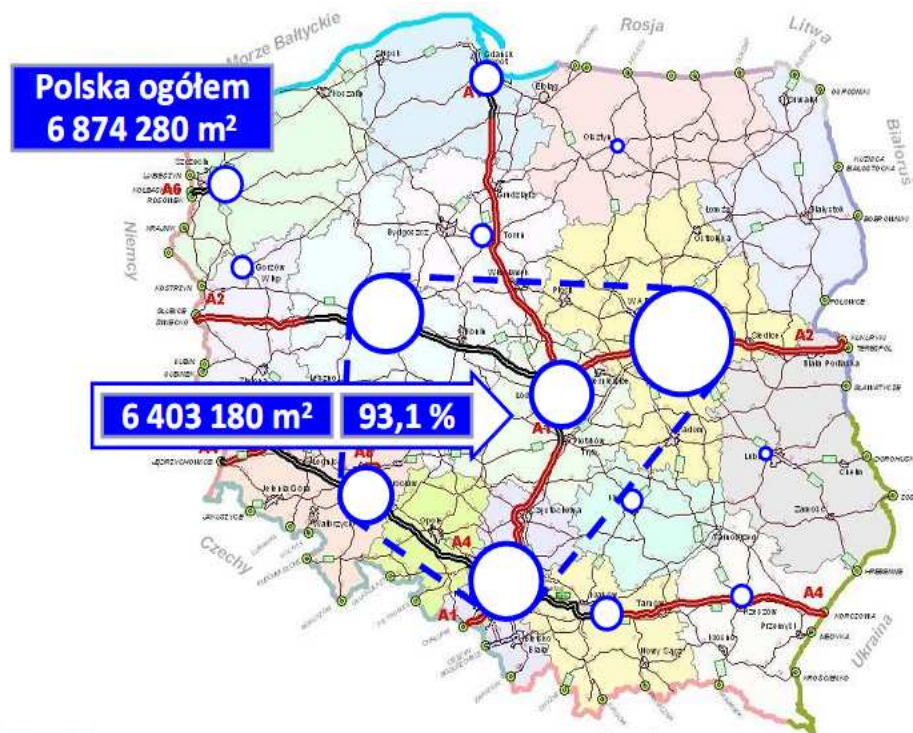
Pojęciem nierozzerwalnie związanym z usługą logistyczną jest logistyczna obsługa klienta. Usługi bowiem mają na celu właśnie obsługę klienta w zakresie zadań logistycznych. Sama obsługa logistyczna klienta to „umiejętność lub zdolność

zaspokajania wymagań i oczekiwań klientów, głównie co do czasu i miejsca zamawianych dostaw, przy wykorzystaniu wszystkich dostępnych form aktywności logistycznej, w tym transportu, magazynowania, zarządzania zapasami, informacją i opakowaniami” [3]. Można stwierdzić, że logistyczna obsługa klienta jest niejako zbiorem poszczególnych usług z zakresu logistyki.

5. WYBRANE DETERMINANTY ROZWOJU USŁUG LOGISTYCZNYCH W POLSCE

W zdecydowanej większości rozwijających się i rozwiniętych krajów świata następuje silny wzrost znaczenia logistyki i jej wpływu na gospodarkę tych państw. „Jednak w Polsce, jak i w innych krajach postkomunistycznych Europy Środkowej i Wschodniej, proces ten jest szczególnie wyraźny. Determinuje on w znacznym stopniu współczesne przemiany w funkcjonowaniu transportu. Ponadto poprzez pojawienie się rynku usług logistycznych wytworzyła się nowa, i na dodatek całkiem niemała, sfera działalności” [10]. Ta nowa sfera działalności generuje coraz większe dochody dla przedsiębiorstw, jak również dla pracowników, a pośrednio wpływa również na wzrost gospodarczy kraju. Procesy rozwoju logistyki w Polsce przebiegają zdecydowanie szybciej, niż miały miejsce w rozwiniętych krajach Europy. „Etapy pośrednie, które w zachodniej Europie wypracowywano przez wiele lat, w Polsce uległy wyraźnemu skróceniu. W znacznym stopniu przyczyniły się do tego zagraniczne inwestycje. Pojawienie się przedsiębiorstw z kapitałem zagranicznym oraz otwarcie polskiej gospodarki na konkurencję przedsiębiorstw zagranicznych wymusiło konieczność dorównania w rodzimych firmach zachodnim standardom logistycznym” [2]. Pomimo, że w Polsce nadal sporą część przewozów towarów poszczególne przedsiębiorstwa organizują jeszcze we własnym zakresie, to „rynek usług logistycznych wciąż znajduje się w fazie dynamicznego rozwoju. Wzrasta liczba klientów, którzy zlecają wykonanie firmom logistycznym coraz więcej zadań” [12]. Rozwój tego rynku determinuje napływ nowych inwestycji z zakresu usług logistycznych i innych powiązanych z nimi.

Oczywiście rozwój usług logistycznych, z różnych względów, nie jest równomierny na terenie całego naszego kraju. Centra magazynowe i dystrybucyjne lokalizowane są przede wszystkim w miejscach o najkorzystniejszym położeniu, a mianowicie: dużej dostępności dobrej jakości dróg; bliskości dużych aglomeracji miejskich czy możliwości wykorzystywania różnych gałęzi przemysłu. Wystarczy spojrzeć na mapę Polski, wskazującą na ilość dróg utwardzonych przypadających na mieszkańca poszczególnych województw, by zauważyć, że najwięcej takich dróg znajduje się w centralnej i południowej Polsce (Rysunek 2).



Rys. 3. Rozmieszczenie powierzchni magazynowych w Polsce

Źródło: [5].

Jak wynika z Rysunku 3 aż 93% całej powierzchni magazynowej kraju skupia się w zaznaczonym obszarze obejmującym region między 5 dużymi miastami polskimi, mianowicie: Warszawą, Łodzią, Poznaniem, Katowicami i Wrocławiem. Obszar ten pokrywa się w dużej części z regionami o stosunkowo dobrze rozwiniętej infrastrukturze drogowej, jak i koncentracji dużej liczby ludności. Na rozwój usług magazynowych na zaznaczonym obszarze może mieć również wpływ duża liczba firm potrzebujących obsługi logistycznej, jak również bliskość ważnych partnerów gospodarczych Polski, takich jak: Niemcy, Czechy, Słowacja, a pośrednio również i łatwy dostęp do innych krajów.

6. WNIOSKI

Podsumowując, można stwierdzić, że usługi logistyczne są jakby odpowiedzią rynku na zgłaszane zapotrzebowanie w zakresie realizacji pewnych zadań z zakresu szeroko rozumianej logistyki. Usług logistyczne stanowią szereg partykularnych usług blisko związanych z działalnością logistyczną przedsiębiorstw i instytucji. Do najważniejszych

usług logistycznych zaliczyć można: transport, spedycję oraz magazynowanie; jednakże lista kompletu usług z zakresu logistyki jest bardzo obszerna.

7. BIBLIOGRAFIA

- [1] Adach E.: *Transport – wyniki działalności 2009 r.*, Wyd. GUS, Warszawa 2010.
- [2] Archutowska J., Żbikowska E.: *Rozwój Rynku usług logistycznych w Polsce*, Wyd. Szkoła Główna Handlowa, Warszawa 2001.
- [3] Baraniewska A., Rodawski B., Skowrońska A.: *Logistyka – ćwiczenia*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Wrocław 2005.
- [4] Ciesielski M.: *Rynek usług logistycznych*, Wyd. Difin, Warszawa 2005.
- [5] Foltyński M.: *Centra logistyczno-dystrybucyjne, a rozwój regionalny w Polsce*, Materiały konferencyjne, Wyd. ILiM, Poznań 2010.
- [6] Gołębska E.: *Kompendium wiedzy o logistyce*, Wyd. PWN, Warszawa 2007.
- [7] Gołębska E.: *Podstawy logistyki*, Wyd. Wyższej Szkoły Kupieckiej, Łódź 2006.
- [8] Jałowicz T., Nowak I.: *Jakość w outsourcingu usług logistycznych*, „Logistyka” 2010, Nr 3.
- [9] Jeszka A. M.: *Sektor usług logistycznych w praktyce*, Wyd. Difin, Warszawa 2009.
- [10] Kopeć K.: *Funkcjonowanie usług logistycznych w Polsce*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu w Chmielnickim na Ukrainie, Wyd. Uniwersytet Chmielnickij, Chmielnickij 2007, Nr. 3 (23).
- [11] Nowicka-Skowron M., Smolnik M.: *Role of Transport Services in International Trade*, Prace Wydziału Zarządzania Politechniki Częstochowskiej, Seria Seminarium i Konf., nr 7, Częstochowa 2002.
- [12] Rydzkowski W.: *Logistyczne uwarunkowania procesu integracji Polski z Unią Europejską*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Gdańskiego, Wyd. UG, Gdańsk 2003.
- [13] Rydzkowski W.: *Usługi logistyczne*, [W:] D. Kisperska – Moroń, S. Krzyżaniak: *Logistyka*, Wyd. Biblioteka Logistyka, Poznań 2009.
- [14] Rydzkowski W.: *Usługi logistyczne*, Wyd. Biblioteka Logistyka, Poznań 2004.
- [15] Skowron-Grabowska B.: *Business Tendencies in Services Within Supply Chain*, Advanced Logistic Systems. Theory and Practice, Vol.2, Miscolec 2008.
- [16] Wyród – Wróbel J., Weisiok G.: *Przyszłość usług internetowych*, „Logistyka” 2010, Nr 4.