

The purpose of the research is to identify the overall level of the quality of logistics among enterprises that position themselves as logistic providers in Ukraine; to define practical methods of assessing the quality of logistics services; to determine the importance of professional competencies in logistics.

The subject of the research is the segment considered to be a standard of the logistics industry – contract logistics, which is represented by logistics providers 3PL. 27 companies, that have declared themselves (though according to experts, there are more) on the website *logist.fm*, compete in this segment. Mostly, these are international companies with well-known global brands that brought their logistics practice to Ukraine. Their logistics practice corresponds to world standards and is confirmed by appropriate certificates of quality of services. Ukrainian business is represented in this segment slightly. To maintain competitiveness quality certification is considered a prerequisite and perspective. In two weeks there have been done 20 phone interviews with representatives of logistics companies from this list, 7 online questionnaires have been analyzed and 11 methods of assessing the quality of service were studied through desk study.

One of the questions in online questionnaire was about availability of the implemented quality management system and most of the participants have been answered, that they have already ISO-Certification or they plan to get it. Also respondents think, that certification is a necessary condition of cooperation with international partners, it has a positive impact on the image and reputation of the company and gives advantages in tenders.

As the research results show, the companies typically measure the quality of logistics services bypassing such assessment methods as: SERVQUAL, CIT, CIS, Silent Shopper, and expert evaluation – which are popular with the leading logistics operators in well developed logistics markets (in Germany, France, Italy, Great Britain). Method of analyzing complaints is the most favored one. Also respondents have constantly feedback from their clients on the level of services offered by the company.

The absolute indicator of the quality of logistics services, which gives an objective assessment, is measured by 86% of respondents. This indicator is the highest compared to other segments of the Ukrainian logistics market and testify that logistics operators provide quality services in accordance with the requirements of consumers.

The quality of logistics services depends on the competence in logistics. This was recognized by 86% of respondents. However, the percentage of managers who have specialized education or training is not too large. Given that logistics companies have neither Logistics Department or logistics specialist, they invite professionals without appropriate education, since the position determines the requirements for the candidate rather than the peculiarities of the industry in which they operate. As a result, managers of different levels need to develop professional competencies particularly in logistics.

The research results reflect the overall level of logistics quality only in one of the segments of the Ukrainian logistics market, the most dynamic and progressive one. Obtaining a general picture of the quality of logistics in Ukraine will determine the prospect for further research.

A. CZUBAŁA
AKADEMIA WSB

OBSZARY SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI PRZEDSIĘBIORSTW W POLSCE

© Czubała A., 2018

Wyniki badań licznych organizacji wskazują, że coraz więcej przedsiębiorstw w Polsce stara się prowadzić swoją działalność w sposób odpowiedzialny, uwzględniając jej wpływ na interesariuszy, otoczenie społeczne i środowisko naturalne. Obok firm, które traktują CSR jako instrument promocji i narzędzie budowania wizerunku rośnie liczba przedsiębiorstw, które rozwiązywanie problemów etycznych, społecznych i środowiskowych wpisują w strategii rozwoju.

Już od 16 lat Forum Odpowiedzialnego Biznesu monitoruje rozwój CSR i sporządza Raporty „Odpowiedzialny biznes w Polsce. Dobre Praktyki”. Raport jest podsumowaniem zaangażowania firm działających na polskim rynku w realizację zasad odpowiedzialnego biznesu oraz przeglądem zgłaszanych przez przedsiębiorstwa dobrych praktyk. Dobre praktyki obrazują ilościowe i jakościowe rezultaty podjętych przez przedsiębiorstwa działań oraz ich wpływ na zmiany w społecznym i środowiskowym otoczeniu.

Zgłaszane przez przedsiębiorstwa praktyki, po weryfikacji przez ekspertów FOB są klasyfikowane według siedmiu obszarów normy ISO 26 000 tj. ład organizacyjny, prawa człowieka, praktyki z zakresu pracy, środowisko, uczciwe praktyki operacyjne, zagadnienia konsumenckie, zaangażowanie społeczne i rozwój społeczności lokalnej.

Przegląd i analiza zgłoszonych w 2015-2017 dobrych praktyk pozwala wysnuć następujące wnioski:

1. Liczba dobrych praktyk systematycznie wzrasta, co odzwierciedla rosnącą świadomość roli i znaczenia CSR, zarówno wśród dużych jak i małych firm
2. Nie tylko w ostatnich latach, ale niezmiennie od początku wydawania raportu, w każdym roku najwięcej praktyk dotyczy obszaru zaangażowania społecznego i rozwoju społeczności lokalnej. Najwięcej zgłaszanych praktyk prezentuje rezultaty działalności charytatywno-filantropijnej przedsiębiorstw na rzecz różnych grup beneficjentów indywidualnych i instytucjonalnych. Wiele przedsiębiorstw podejmuje działania w sferze edukacji, profilaktyki zdrowotnej, tworzenia miejsc pracy, rozwoju przedsiębiorczości. Praktyki wskazują też na wieloletnią współpracę przedsiębiorstw z NGO w zakresie finansowania kampanii społecznych. Za relatywnie nowe w tym obszarze można uznać programy na rzecz przeciwdziałania marnowaniu żywności oraz poszukiwanie przez firmy w społeczności lokalnej pomysłów i prototypów rozwiązań i narzędzi.
3. Drugim co do liczebności zgłaszanych praktyk jest obszar praca. Praktyki wskazują, że wzrasta w przedsiębiorstwach świadomość praw pracowniczych, wprowadzania procedur antydyskryminacyjnych, antymobingowych oraz motywacji pozapłacowych.
4. Trzecim obszarem w którym co roku publikowane jest dużo dobrych praktyk jest środowisko naturalne. Zgłaszane w tym obszarze praktyki obrazują działania proekologiczne (ekobiuro, ekoprodukt, odnawialne źródła energii, edukacja ekologiczna, certyfikaty), programy prośrodowiskowe oraz z zakresu eko-efektywności. W tym obszarze w 2017 roku pojawiły się nowe praktyki związane z gospodarką obiegu zamkniętego oraz tzw. zero waste.
5. Znacznie mniejszym zainteresowaniem firm, ale z tendencją wzrostową, cieszą się cele społecznej odpowiedzialności w obszarach relacje z konsumentami, uczciwe praktyki operacyjne, ład organizacyjny. Niektóre z firm (głównie sieci handlowe) podejmują działania z zakresu edukacji konsumentów, odnośnie do procedur reklamowych, dostosowywania ofert dla osób starszych, odpowiedzialnej konsumpcji, etycznych promocji. W obszarze praktyk operacyjnych blisko połowa dotyczy budowania uczciwych relacji i współpracy z dostawcami, rozwiązań promujących społeczną i środowiskową odpowiedzialność w całym łańcuchu dostaw. Firmy prezentowały też sposoby zwalczania korupcji i kradzieży. W obszarze ład operacyjny ważne praktyki polegają na opracowywaniu kodeksów etycznych, procedur rozwiązywania konfliktów, metod prowadzenia dialogu z interesariuszami.
6. Najmniej dobrych praktyk zgłaszają przedsiębiorstwa w obszarze praw człowieka. Polegają one głównie na organizacji warsztatów dotyczących kształcenia tolerancji, przeciwdziałania dyskryminacji, ułatwiania informowania o mobbingu, wyrównywania szans kobiet i mężczyzn w miejscu pracy.
7. Dobre praktyki w obszarach konstytuujących społeczną odpowiedzialność przedsiębiorstw stanowią wkład w realizację przyjętych celów zrównoważonego rozwoju do 2030. Dobre praktyk wiążą się głównie z celami zapewnienia wysokiej jakości edukacji, życia w zdrowiu i dobrobycie, promocji stabilnego, zrównoważonego, inkluzywnego wzrostu gospodarczego, pełnego zatrudniania i godnej pracy.