

## Streszczenie

Każdego dnia coraz większa liczba klientów transportuje swoje dobra w kontenerach, mając na uwadze bezpieczeństwo, elastyczność, czas oraz koszt dostawy. Pytanie kto, kiedy za jaką cenę oraz którym korytarzem transportowym, w której sieci dostaw wykona obsługę, ma wpływ na sukces w biznesie operatora intermodalnego. Sukces rynkowy, który w uproszczonym pojmowaniu polega na zdolności dowolnego podmiotu do zidentyfikowania swoich atrybutów, umożliwiających skuteczne konkutowanie w zakresie uzyskania zlecenia, umożliwienia złożenia zlecenia, świadczenia usług przewozu. Można przyjąć, że uzyskanie zlecenia na wykonanie konkretnego zadania przez operatora intermodalnego jest warunkiem *koniecznym* sukcesu zarówno operatora intermodalnego, spedytora i klienta w łańcuchu dostaw.

Przedmiotem badań były przewozy intermodalne, które stanowią perspektywiczny segment przewozów, znajdujący się wciąż w Polsce we wstępnym stadium rozwoju. Stanowi on poligon pozyskiwania doświadczeń w efektywnym zarządzaniu łańcuchami dostaw, a w ich strukturze łańcuchami logistycznymi. W tym autor upatrywał potencjał poznawczy i teoriiotwórczy.

W dysertacji autor identyfikuje i określa wpływ najistotniejszych czynników konstytuujących jakość na wybór operatora intermodalnego w łańcuchu intermodalnym (utożsamianego z sukcesem). Konsekwencja wyboru odpowiednich determinant była uzależniona od zaproponowanej triady jakości, która składa się z trzech kategorii: kosztu, czasu oraz zdolności obsługowych operatora intermodalnego. W zakresie subdeterminant będących w centrum zadania związanego z opracowaniem kategoryzacji zgrupowań cech, został opracowany diament jakości w ramach koncepcji pojęcia jakości, służącej jako przesłanka wyboru operatora intermodalnego. W postępowaniu badawczym wykorzystano metodę indukcji oraz dedukcji.

W oparciu o zaprezentowane wyniki badań wskazano dodatkowo na kierunkowe rekomendacje dla praktyków zaangażowanych w przewozy intermodalne.

Z przeprowadzonych badań wynika, że o **sukcesie wyboru operatora intermodalnego w łańcuchu dostaw decyduje zgodność najistotniejszych determinant konstytuujących jakość dla klienta.**