

**STUDIA I PRACE
KOLEGIUM
ZARZĄDZANIA
I FINANSÓW**

ZESZYT NAUKOWY 120



Szkoła Główna Handlowa w Warszawie

SKŁAD RADY NAUKOWEJ ZESZYTÓW NAUKOWYCH „STUDIA I PRACE KOLEGIUM ZARZĄDZANIA I FINANSÓW”

dr hab. Ryszard Bartkowiak, prof. SGH – przewodniczący
dr Piotr Wachowiak – vice przewodniczący
prof. dr hab. inż. Jan Adamczyk
dr hab. Stefan Doroszewicz, prof. SGH
prof. dr hab. Jan Głuchowski
prof. dr hab. Małgorzata Iwanicz-Drozdowska
prof. dr hab. Jan Kaja
dr hab. Jan Komorowski, prof. SGH
prof. dr hab. Tomasz Michalski
prof. dr hab. Zygmunt Niewiadomski
prof. dr hab. Jerzy Nowakowski
prof. dr hab. Janusz Ostaszewski
dr hab. Wojciech Pacho, prof. SGH
dr hab. Piotr Płoszajski, prof. SGH
prof. dr hab. Maria Romanowska
dr hab. Anna Skowronek-Mielczarek, prof. SGH
prof. dr hab. Teresa Słaby
prof. dr hab. Marian Żukowski

Redaktor językowy

Krystyna Kawerska

Redaktor statystyczny

Tomasz Michalski

Redaktorzy tematyczni

Małgorzata Iwanicz-Drozdowska (Finanse)

Wojciech Pacho (Ekonomia)

Piotr Płoszajski (Zarządzanie)

Asystent techniczny

Marcin Jakubiak

© Copyright by Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, 2012

ISSN 1234-8872

Nakład 270 egzemplarzy



Opracowanie komputerowe, druk i oprawa:

Dom Wydawniczy ELIPSA,

ul. Inflancka 15/198, 00-189 Warszawa

tel./fax (22) 635 03 01, 635 17 85, e-mail: elipsa@elipsa.pl, www.elipsa.pl

SPIS TREŚCI

Od Rady Naukowej	5
Rozwój gospodarczy aglomeracji warszawskiej i jej otoczenia regionalnego w latach 2000–2008 Kazimierz Bigoszewski	7
Kredyty mieszkaniowe – analiza dochodowości i kosztu ryzyka Marcin Gadomski	25
Skarbnik korporacyjny w Polsce – miejsce, zadania, narzędzia Filip Grzelak, Katarzyna Kreczmańska-Gigol	39
Problematyka zachowań konsumenta – subdyscyplina czy źródło kryzysu tożsamości współczesnego marketingu akademickiego Jacek Kamiński	53
Analiza kosztów jakości w przedsiębiorstwie Andrzej Kulis	71
Pakiet stabilizacji finansowej strefy euro – analiza instytucjonalno-funkcjonalna Marcin Menkes	83
System emerytalny – refleksje po dyskusji na temat zmiany struktury strumienia zasileniowego w konstrukcji zwanej polskim systemem emerytalnym Tomasz Michalski, Adam Śliwiński	97
Alternatywne formy zabezpieczenia przed ryzykami związanymi ze skutkami starości Renata Pajewska-Kwaśny	108
Usługa jako kluczowy produkt współczesnego rynku – charakterystyka rynku usług w Polsce w ciągu ostatnich 10 lat Monika Stoma	125
Czynniki wpływające na osiągnięcie stawianych przed budżetowaniem celów Paweł Szalacha	145
Uwarunkowania zachowań nabywcy profilaktycznych badań onkologicznych Dorota Winiarska	158
Prawne aspekty kontroli farmaceutycznej w aptece ogólnodostępnej Konrad Żak, Łukasz Żak	170
Summary	189

OD RADY NAUKOWEJ

Przekazujemy w Państwa ręce kolejny zeszyt „Studiów i Prac Kolegium Zarządzania i Finansów”.

Artykuły są poświęcone aktualnym zagadnieniom ekonomii, nauk o finansach oraz nauk o zarządzaniu. Stanowią one wynik studiów teoretycznych głęboko osadzonych w badaniach empirycznych polskiej gospodarki, a także gospodarek innych krajów, przede wszystkim członków Unii Europejskiej.

Pozostajemy w przekonaniu, że przedłożone opracowania spotkają się z Państwa życzliwym zainteresowaniem oraz, co byłoby szczególnie cenne, staną się przyczynkiem do polemiki i dalszych owocnych badań.

Życzymy Państwu przyjemnej lektury.

W imieniu Rady Naukowej – Ryszard Bartkowiak

Kazimierz Bigoszewski
Urząd Miasta st. Warszawy

Rozwój gospodarczy aglomeracji warszawskiej i jej otoczenia regionalnego w latach 2000–2008

1. Wprowadzenie

Celem opracowania jest ocena kształtowania się relacji rozwoju gospodarczego aglomeracji warszawskiej i jej otoczenia regionalnego. Badanie zostało przeprowadzone w układzie: Warszawa, jej otoczenie aglomeracyjne, tj. podregiony warszawskie, oraz otoczenie regionalne obejmujące podregiony: siedlecko-ostrołęcki, ciechanowsko-płocki i radomski. Aglomerację reprezentują łącznie: Warszawa jako miasto centralne i podregiony warszawskie. Przyjęcie układu według podregionów zostało podyktowane dostępnością danych obrazujących ich rozwój gospodarczy.

Badaniem objęto okres 2000–2008, a niezbędne do tego dane uzyskano z zasobów Głównego Urzędu Statystycznego.

Punktem wyjścia do analizy jest ogólne omówienie roli aglomeracji w rozwoju regionu i kontrowersji występujących w tym zakresie.

2. Rola aglomeracji w regionie

Wraz ze wzrostem ludności świata narasta proces urbanizacji, polegający na wyzwalaniu społeczno-ekonomicznych bodźców sprzyjających rozwojowi miast¹, co skutkuje rozszerzaniem się ich granic, a także powiązanych z nimi obszarów. Jednocześnie proces globalizacji powoduje zwiększenie znaczenia aglomeracji metropolitalnych jako ośrodków przemian gospodarczych, naukowych i kulturalnych, odgrywających centralną rolę w gospodarce i życiu społecznym kraju².

W związku z zachodzącymi procesami wśród badaczy przemian terytorialnych pojawiają się różnice w interpretowaniu relacji pomiędzy aglomeracją a otaczającymi ją terenami. Część z nich wyraża opinie, że rozwój miast prowadzi do

¹ T. Pałaszewski, Czynniki zrównoważonego rozwoju gospodarczo-przestrzennego, Szkoła Wyższa im. P. Włodkowica w Płocku, Płock 2001, s. 104.

² K. Kuciński, Podstawy teorii regionu ekonomicznego, PWN, Warszawa 1990, s. 56–57.

integracji całego regionu, natomiast inni formułują tezy o izolacji współczesnych metropolii od otaczających je obszarów³.

Pierwsza teoria zakłada, że aglomeracje odgrywają bardzo ważną rolę ogniwa transmisji innowacji do gospodarki narodowej, absorbując je z zewnątrz, a następnie przekazując otoczeniu, stając się przez to czynnikiem chroniącym je przed peryferyzacją. Będąc jednostkami, które najszybciej reagują na wyzwania i szanse rozwojowe pojawiające się w otoczeniu, stają się biegunami rozwoju⁴ generującymi przemiany społeczno-gospodarcze całego regionu.

Odmienne zdania wskazują, że centra takie, skupiające funkcje kierownicze gospodarki światowej, naukę i kulturę, mogą powodować polaryzację zjawisk rozwojowych w przestrzeni⁵. Nieliczne, stosunkowo niewielkie układy przestrzenne będą pełniły funkcje „producentów innowacji” gospodarczych, kulturalnych czy politycznych, natomiast na pozostałych obszarach ulokują się te rodzaje działalności, które konsumują innowacje wytworzone gdzie indziej⁶.

Formułowana jest również dalej idącą hipotezą, że pogłębiająca się lokalizacja procesów globalnych nie tylko zmniejsza znaczenie regionu dla centrum, ale że staje się on jej funkcjonalnie niepotrzebny⁷. Postępuje proces osłabiania, a wręcz zrywania związków aglomeracji z zapleczem, które zastępowane są więziami z innymi metropoliami⁸.

Jak widać z przedstawionych powyżej poglądów brak jest zgody co do obecnej roli aglomeracji metropolitalnej w otoczeniu. Bez przeprowadzenia badań porównawczych trudno jest określić, na ile współbieżne są ścieżki rozwoju obu obszarów, a co za tym idzie, która z przedstawionych powyżej teorii jest prawdziwa. W poniższej analizie podjęta jest próba oceny prawdziwości przedstawianych poglądów w warunkach polskiej rzeczywistości na przykładzie Mazowsza.

³ T. Zegar, *Procesy Integracji Obszaru Metropolitalnego Warszawy*, „Studia Regionalne i Lokalne”, 1(11)/2003, Centrum Europejskich Studiów Regionalnych i Lokalnych UW, Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR, 2003, s. 93.

⁴ H. Ponikowski, *Aglomeracje miejskie jako generatory rozwoju regionów*, w: *Rozwój regionalny. Cele i Metody*, Wydawnictwo Uniwersytetu w Białymstoku, Białystok 2001, s. 115.

⁵ R. Broszkiewicz, S. Korenik, K. Szolek, *Podstawowe założenia metodologiczne związane z budową strategii integracji gospodarczo-przestrzennej aglomeracji wrocławskiej*, w: *Agglomeracja miejska i jej znaczenie dla konkurencyjności miast i regionów*, Biblioteka Regionalistyki, 2 (1/2002), Wrocław 2002, s. 10.

⁶ G. Gorzelak, B. Jałowiecki, *Konkurencyjność regionów*, „Studia Regionalne i Lokalne”, Nr 1 (1)/2000 UW Wydawnictwa Europejskiego Instytutu Rozwoju Regionalnego i Lokalnego, Warszawa 2000, s. 10.

⁷ M. Smętkowski, *Nowe relacje między metropolią i regionem w gospodarce informacyjnej*, „Studia Regionalne i Lokalne”, Nr 4(7)/2001, Wydawnictwa Europejskiego Instytutu Rozwoju Regionalnego i Lokalnego UW, Warszawa 2001, s. 90.

⁸ B. Jałowiecki, *Metropolie*, Wyższa Szkoła Finansów i Zarządzania w Białymstoku, Białystok 1999, s. 29.

3. Wybór cech diagnostycznych opisujących regiony

Do przeprowadzenia badań charakterystyki stref województwa został dokonany wybór zbioru cech opisujących potencjał ludzki i gospodarczy oraz infrastrukturę komunalną badanych obszarów.

Dostępne dane statystyczne pozwoliły na przedstawienie wielkości oraz dynamiki zmian wybranych cech, w podziale na następujące sfery życia i gospodarki:

1) potencjał ludzki:

- ludność,
- migracje,
- ludność w wieku przedprodukcyjnym, produkcyjnym i poprodukcyjnym,
- bezrobocie;

2) potencjał gospodarczy:

- liczba podmiotów gospodarczych,
- produkt krajowy brutto,
- nakłady inwestycyjne w przedsiębiorstwach,
- produkcja sprzedana,
- dochody gmin ogółem,
- wydatki inwestycyjne gmin;

3) infrastruktura komunalna:

- długość sieci kanalizacyjnej,
- długość sieci wodociągowej,
- długość sieci gazowej,
- długość dróg o utwardzonej nawierzchni.

4. Wyniki badań

W kolejnych podrozdziałach przedstawione są dane w podziale na wybrane podgrupy opisujące rozwój gospodarczy terytoriów, omówiona dynamika ich zmian oraz wnioski wynikające z przeprowadzonych analiz.

4.1. Ludność

Jednym z podstawowych mierników rozwoju lokalnego jest liczba ludności, gdyż jej wzrost może być traktowany jako pochodna wzrostu gospodarczego, atrakcyjności otoczenia oraz świadczy o potencjale ekonomicznym obszaru i warunkach bytowych. Natomiast saldo migracji może być traktowane jako miara atrakcyjności terenu, związana z jego rozwojem ekonomicznym i społecznym⁹.

⁹ K. Hanusik, U. Łangowska-Szcześniak, Modele ekonometryczne rozwoju miast Opolszczyzny, w: Rozwój miast i zarządzanie gospodarką miejską, Uniwersytet Opolski, Opole 2004, s. 82.

W tabeli 1 przedstawiono zmiany liczby ludności oraz jej struktury. Obserwacje przemian demograficznych w podziale na grupy wiekowe (przedprodukcyjnym, produkcyjnym i poprodukcyjnym) dają informacje o aktualnym i przyszłym gospodarczym potencjale ludności. Wzrastająca liczba ludności w wieku przedprodukcyjnym zapewnia kadre dla potencjalnych inwestycji produkcyjnych, zmniejszanie ludności w wieku produkcyjnym może oznaczać zmniejszenie dochodów budżetu jednostek terytorialnych, natomiast wzrost ludności w wieku poprodukcyjnym powoduje zmniejszenie dochodów, chłonności lokalnego rynku oraz konieczność alokacji środków na obsługę tej grupy mieszkańców. Korzystna struktura wiekowa ma duże znaczenie jako czynnik rozwoju i konkurencyjności terytorialnej.

Tabela 1. Liczba ludności w latach 2000 i 2008

Badany obszar	Ludność w latach (osoby)		Wskaźnik zmian 2008/2000 (%)	Udział w regionie w 2000 roku (%)	Udział w regionie w 2008 roku (%)
	2000	2008			
Ludność ogółem					
Warszawa	1 672 418	1 709 781	102,2	32,7	32,9
Otoczenie aglomeracyjne	1 423 002	1 499 875	105,4	27,8	28,8
Aglomeracja warszawska	3 095 420	3 209 656	103,7	60,5	61,7
Otoczenie regionalne	2 019 590	1 994 839	98,8	39,5	38,3
Ludność w wieku przedprodukcyjnym					
Warszawa	281 929	250 654	88,9	24,1	25,6
Otoczenie aglomeracyjne	347 093	306 895	88,4	29,7	31,3
Aglomeracja warszawska	629 022	557 549	88,6	53,8	56,9
Otoczenie regionalne	539 456	422 996	78,4	46,2	43,1
Ludność w wieku produkcyjnym					
Warszawa	1 069 164	1 107 653	103,6	34,4	33,4
Otoczenie aglomeracyjne	864 854	960 929	111,1	27,9	29,0
Aglomeracja warszawska	1 934 018	2 068 582	107,0	62,3	62,3
Otoczenie regionalne	1 171 375	1 250 933	106,8	37,7	37,7
Ludność w wieku poprodukcyjnym					
Warszawa	321 325	345 480	107,5	38,2	38,8
Otoczenie aglomeracyjne	211 055	227 597	107,8	25,1	25,6
Aglomeracja warszawska	532 380	573 077	107,6	63,3	64,4
Otoczenie regionalne	308 759	317 163	102,7	36,7	35,6

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych GUS.

Oceniając zmiany ludności aglomeracji, należy stwierdzić, że w okresie 2000–2008 nastąpił wzrost o 3,7% (2,2% w mieście i 5,4% w otoczeniu aglomeracyjnym). Natomiast w otoczeniu regionalnym zanotowano niewielki spadek o 1,2%.

Udziały ludności wszystkich stref regionu są porównywalne, przy czym zmiany spowodowały wzrost udziału aglomeracji o 1,2% (miasto o 0,2% i otoczenie aglomeracyjne o 1%).

W województwie nastąpił spadek ludności w wieku przedprodukcyjnym: 1,1% w Warszawie, 1,6% w otoczeniu aglomeracyjnym i 11,6% w otoczeniu regionalnym. Łącznie w aglomeracji spadek wyniósł 1,4%. Spowodowało to wzrost udziału liczby mieszkańców aglomeracji w wieku przedprodukcyjnym w ogólnej liczbie mieszkańców o 3,1% (w tym: miasto 1,5% i otoczenie aglomeracyjne 1,6%) do 56,9%.

Wzrosła na obszarze województwa liczba ludności w wieku produkcyjnym i poprodukcyjnym. W aglomeracji wzrost wynosił odpowiednio: o 7% i o 7,6%, i był spowodowany wzrostem w mieście (3,6% i 7,5%) i jego otoczeniu aglomeracyjnym (11,1% i 7,8%). W otoczeniu regionalnym dynamika była niższa i stanowiła 6,8% i 2,7%. W grupie ludności w wieku produkcyjnym stosunek udziałów pozostał praktycznie bez zmian, a w grupie poprodukcyjnej aglomeracja zwiększyła udział o 1,1% do 64,4%.

W tabeli 2 przedstawiono migracje w poszczególnych strefach województwa, umożliwiające ocenę atrakcyjności obszarów jako miejsca pracy i zamieszkania.

Tabela 2. Migracje w latach 2000 i 2008

Badany obszar	Migracje (osoby)		Wskaźnik zmian 2008/2000 (%)	Suma migracji w latach 2000–2008 (osoby)
	2000	2008		
Warszawa	3 243	3 566	110,0	52 870
Otoczenie aglomeracyjne	8 602	11 194	130,1	97 578
Agglomeracja warszawska	11 845	14 760	124,6	150 448
Otoczenie regionalne	-3 020	-3 641	120,6	-36 084

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych GUS.

Analizując tendencje przemieszczeń ludności, można wskazać, że następuje migracja ludności do aglomeracji warszawskiej. W badanym okresie wzrosła ona o 24,6%. Wzrost był wyższy w otoczeniu aglomeracyjnym i wynosił 30,1%, jednak w samym mieście niższy – jedynie 10%. Natomiast następował stały i wzrastający odpływ mieszkańców z otoczenia regionalnego. Pomiedzy 2000 i 2008 rokiem nastąpił wzrost o 20,6% liczby ludności opuszczających tę strefę. Procesy migracji

powodowały wzrost liczby ludności aglomeracji o prawie 5% i spadek w otoczeniu regionalnym o około 2%.

Podsumowując, można stwierdzić, że:

- następuje wzrost liczby mieszkańców aglomeracji i jej spadek w otoczeniu regionalnym, przy czym w aglomeracji jest on wyższy w otoczeniu aglomeracyjnym niż w mieście centralnym. Następowała również migracja z otoczenia regionalnego do aglomeracji,
- widoczny jest spadek ludności w wieku przedprodukcyjnym, szybszy w otoczeniu regionalnym. Jednocześnie wzrosła liczba ludności w wieku produkcyjnym, w podobnej wysokości w otoczeniu regionalnym, jak w aglomeracji. Wzrasta również liczba ludności w wieku poprodukcyjnym.

Z analizy wynika, że aglomeracja, a szczególnie jej otoczenie aglomeracyjne, przyciąga mieszkańców, natomiast na przestrzeni pozostałej części regionu następuje zmniejszenie liczby ludności. Jednakże, obserwując polską rzeczywistość, wydaje się, że skala przemian jest znacznie wyższa niż wynika ze statystyk, gdyż wiele osób mieszka w Warszawie i okolicach bez meldunku, natomiast dużo osób wyjechało z polskiej wsi do miast i za granicę bez wymeldowywania się (część z nich zapewne już nie wróci do miejsca zamieszkania). Ponadto statystyki nie pokazują migracji wahań ludności dojeżdżających do pracy w mieście centralnym z otoczenia aglomeracyjnego, a nawet regionalnego.

Następuje starzenie się ludności na terenie całego województwa, przy czym w aglomeracji wolniej zmniejsza się liczba młodych osób, natomiast szybciej wzrasta liczba mieszkańców w wieku poprodukcyjnym.

Tabela 3. Bezrobocie w latach 2000 i 2008

Badany obszar	Bezrobotni w latach (osoby)		Wskaźnik zmian 2008/2000 (%)	Udział w regionie w 2000 roku (%)	Udział w regionie w 2008 roku (%)
	2000	2008			
Warszawa	33 972	20 682	60,9	11,7	11,6
Otoczenie aglomeracyjne	63 658	35 526	55,8	22,0	20,0
Agglomeracja warszawska	97 630	56 208	57,6	33,7	31,6
Otoczenie regionalne	192 242	121 820	63,4	66,3	68,4

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych GUS.

Dla uzupełnienia informacji o potencjale ludzkim w tabelach 3 i 4 zostały przedstawione informacje o bezrobociu. Tabela 3 przedstawia liczby bezrobotnych zarejestrowanych w urzędach pracy, natomiast tabela 4 ukazuje stopę bezrobocia

w latach 2004 i 2008 (dane publikowane są od 2004 roku). Stopa bezrobocia (wskaźnik bezrobocia) wskazuje procentowy udział liczby bezrobotnych zarejestrowanych w urzędach pracy w liczbie ludności aktywnej zawodowo.

Liczba bezrobotnych w badanym okresie zmniejszyła się znacząco we wszystkich strefach województwa. Łącznie w aglomeracji o 42,4%, przy czym w mieście o 39,1% i w otoczeniu aglomeracyjnym o 44,2%, natomiast w otoczeniu regionalnym o 36,4%. Spowodowało to, że udział bezrobotnych w otoczeniu regionalnym wzrósł o 2,1% i stanowił w 2008 roku 68,4% w całości bezrobocia w województwie.

Tabela 4. Stopa bezrobocia w latach 2004–2008 (w %)

Badany obszar	Stopa bezrobocia w latach		Wskaźnik zmian 2008/2004
	2004	2008	
Warszawa	6,2	1,9	30,7
Otoczenie aglomeracyjne	15,8	6,6	42,0
Agglomeracja warszawska	10,6	4,1	38,7
Otoczenie regionalne	21,0	12,4	59,4

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych GUS.

Analiza danych z lat 2004 i 2008 pokazuje znaczącą dynamikę zmniejszenia się stopy bezrobocia w całym regionie, większą, o 61,3%, w aglomeracji i niższą, o 40,6%, w otoczeniu regionalnym. W aglomeracji stopa zmniejszyła się o 69,3% w mieście i o 58% w otoczeniu aglomeracyjnym.

Wartość stopy bezrobocia w 2008 roku w aglomeracji wynosiła 4,1% (miasto 1,9% i otoczenie aglomeracyjne 6,6%), natomiast w otoczeniu regionalnym 12,4%.

Podsumowując analizy dotyczące bezrobocia, można stwierdzić, że bezrobocie spadało we wszystkich strefach regionu, przy czym stopa bezrobocia była znacząco niższa w aglomeracji, natomiast wewnątrz aglomeracji niższa była w mieście. Warszawa zmniejszyła bezrobocie w latach badania praktycznie do wielkości uznawanej za frykcyjne, natomiast w otoczeniu regionalnym, mimo znacznych zmian, nadal było wysokie, ponad 6-krotnie wyższe niż w mieście.

4.2. Potencjał gospodarczy

Przedmiotem analizy potencjału gospodarczego badanych stref są zmiany liczby podmiotów gospodarczych, produktu krajowego brutto, wydatków inwestycyjnych i produkcji przedsiębiorstw, a także łącznych dochodów i wydatków inwestycyjnych gmin.

W tabeli 5 podane są liczby podmiotów gospodarczych zarejestrowanych w systemie REGON. Decyzje lokalizacyjne przedsiębiorców są dobrym wskaźnikiem rozwoju gospodarczego i dlatego badanie dynamiki zmian liczby przedsiębiorstw jest pomocne przy ocenie zachodzących przemian. Odnosi się ono bezpośrednio do gospodarki, ale także informuje pośrednio o poziomie i jakości życia, ponieważ czynniki mające wpływ na lokalizację firm w efekcie skutkują wzrostem dochodów ludności i poprawą infrastruktury technicznej i społecznej.

Tabela 5. Podmioty gospodarcze w latach 2000 i 2008

Badany obszar	Podmioty gospodarcze w latach (szt.)		Wskaźnik zmian 2008/2000 (%)	Udział w regionie w 2000 roku (%)	Udział w regionie w 2008 roku (%)
	2000	2008			
Warszawa	248 545	324 282	130,5	47,7	49,9
Otoczenie aglomeracyjne	133 065	172 629	129,7	25,6	26,6
Aglomeracja warszawska	381 610	496 911	130,2	73,3	76,5
Otoczenie regionalne	139 036	152 443	109,6	26,7	23,5

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych GUS.

W latach 2000 i 2008 nastąpił wzrost liczby podmiotów w całym województwie, jednak przyrost w aglomeracji wynosił 30,2% (w Warszawie i otoczeniu aglomeracyjnym niemal identyczny: 30,5% i 29,7%) i był wyższy o 20,8% niż w otoczeniu regionalnym. W wyniku tych zmian aglomeracja zwiększyła o 4% swój udział w ogólnej liczbie przedsiębiorstw województwa.

Porównując liczbę podmiotów w początkowym i końcowym roku badania, widać znaczącą przewagę potencjału gospodarczego aglomeracji nad otoczeniem regionalnym. Na obszarze aglomeracji było ulokowanych w 2008 roku łącznie 76,5% podmiotów (49,9% w mieście i 26,6% w otoczeniu aglomeracyjnym).

Wskaźnik liczby przedsiębiorstw w przeliczeniu na 1000 mieszkańców w wieku produkcyjnym (przedstawiony w tabeli 6) stosowany jest jako miernik aktywności gospodarczej ludności, czyli jeden z podstawowych czynników warunkujących rozwój gospodarczy terytorium.

Zmiany liczby podmiotów gospodarczych na 1000 mieszkańców w wieku produkcyjnym wskazują, że wzrosła ich liczba w całym województwie, przy czym wzrost był wyższy w aglomeracji i wynosił 21,7%, na co składał się wzrost w mieście o 25,9% i jego otoczeniu aglomeracyjnym o 16,8%. W otoczeniu regionalnym był znacząco niższy, jedynie 2,7%.

Tabela 6. Podmioty gospodarcze na 1000 mieszkańców w wieku produkcyjnym w latach 2000 i 2008

Badany obszar	Liczba podmiotów gospodarczych na 1000 mieszkańców w wieku produkcyjnym		Wskaźnik zmian 2008/2000 (%)
	2000	2008	
Warszawa	232,5	292,8	125,9
Otoczenie aglomeracyjne	153,9	179,6	116,8
Aglomeracja warszawska	197,3	240,2	121,7
Otoczenie regionalne	118,7	121,9	102,7

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych GUS.

Podsumowując zachodzące przemiany, należy stwierdzić, że wyraźnie szybszy był przyrost podmiotów gospodarczych na terenie aglomeracji niż w pozostałej części regionu, zwiększając jej przeważający potencjał gospodarczy. Wskaźnik podmiotów na 1000 mieszkańców w wieku produkcyjnym wskazywał również na wyższą aktywność gospodarczą mieszkańców aglomeracji. Zmiany wskazują na znacznie lepsze warunki lokalizacyjne na terenie aglomeracji oraz świadczą o wyższej aktywności i potencjale zamieszkującej ją ludności.

W tabeli 7 przedstawiony jest jeden z podstawowych mierników rozwoju gospodarczego, czyli produkt krajowy brutto (PKB) obliczony dla każdego terytorium.

W latach 2000–2008 nastąpił wzrost PKB na obszarze całego województwa. Dynamika wzrostu na terenie aglomeracji wynosiła 184% i była o 7% wyższa niż w otoczeniu regionalnym. W aglomeracji wzrost był wyższy w otoczeniu aglomeracyjnym niż w centrum o 16,1%. Należy podkreślić, że o ile udział aglomeracji w całości PKB regionu wzrósł jedynie o 0,7%, to w 2008 roku stanowił aż 79,8% (udział Warszawy to 61,6%).

Tabela 7. Produkt krajowy brutto w latach 2000 i 2008

Badany obszar	Wydatki inwestycyjne gmin w latach (mln zł)		Wskaźnik zmian 2008/2000 (%)	Udział w regionie w 2000 roku (%)	Udział w regionie w 2008 roku (%)
	2000	2008			
Warszawa	93 497	168 841	180,6	62,3	61,6
Otoczenie aglomeracyjne	25 327	49 806	196,7	16,9	18,2
Aglomeracja warszawska	118 824	218 647	184,0	79,1	79,8
Otoczenie regionalne	31 358	55 495	177,0	20,9	20,2

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych GUS.

Ponieważ PKB nie uwzględnia liczebności społeczeństwa, w tabeli 8 przedstawiono dodatkowo wskaźnik PKB na mieszkańca badanych stref. Jest on traktowany często jako najważniejszy wskaźnik poziomu rozwoju i konkurencyjności¹⁰ i określany miernikiem zadowolenia przeciętnego obywatela w kraju¹¹.

Tabela 8. Produkt krajowy brutto na mieszkańca w latach 2000 i 2008

Badany obszar	Produkt krajowy brutto na mieszkańca w latach (zł)		Wskaźnik zmian 2008/2000 (%)	Relacja PKB <i>per capita</i> do PKB <i>per capita</i> Warszawy (%)	
	2000	2008		2000	2008
Warszawa	55 905	98 750	176,6	100,0	100,0
Otoczenie aglomeracyjne	17 798	33 207	186,6	31,8	33,6
Aglomeracja warszawska	38 387	68 122	177,5	68,7	69,0
Otoczenie regionalne	15 527	27 819	179,2	27,8	28,2

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych GUS.

Obserwując tendencje zmian PKB na mieszkańca, widać również wzrost obejmujący całość regionu, natomiast szybszy wzrost zanotowano w otoczeniu regionalnym (179,2%) niż w aglomeracji (177,5%). W aglomeracji dynamika była o 10% wyższa w otoczeniu aglomeracyjnym niż w mieście.

Dynamika PKB *per capita* wskazuje, że tempo rozwoju było bardzo zbliżone we wszystkich strefach regionu, natomiast relacje pomiędzy PKB *per capita* badanych stref wskazują, iż zależności w latach badania pozostały właściwie niezmiennione, przy znaczącej przewadze Warszawy. Wskaźnik dla otoczenia regionalnego był 2,5-krotnie niższy od wskaźnika aglomeracji i 3-krotnie niższy od wskaźnika miasta centralnego. W samej aglomeracji również występowały znaczące różnice i miasto centralne miało w 2008 roku 3-krotnie wyższy wskaźnik niż jego otoczenie aglomeracyjne. Dane te świadczą o znacznie wyższym poziomie rozwoju w Warszawie niż pozostałej części województwa.

Nakłady inwestycyjne i produkcja sprzedana (przedstawione w tabeli 9) opisują sytuację gospodarki lokalnej. W związku z dostępnością danych początkowym rokiem badania jest 2002.

¹⁰ W. M. Gaczek, Struktura innowacyjności przemysłu Poznania i Wielkopolski jako czynnik konkurencyjności regionu, w: Aglomeracja miejska i jej znaczenie dla konkurencyjności miast i regionów, „Biblioteka Regionalistyki”, 2 (1/2002), s. 16.

¹¹ Z. Hellwig, S. Ostasiewicz, U. Siedlecka, J. Siedlecki, Studia nad rozwojem gospodarczym Polski (analizy taksonometryczne), Instytut Rozwoju i Studiów Strategicznych, Warszawa 1994, s. 27.

Tabela 9. Nakłady inwestycyjne i produkcja sprzedana w przedsiębiorstwach w latach 2002 i 2008 (powyżej 9 pracowników)

Badany obszar	Łącznie w latach (mln zł)		Wskaźnik zmian 2008/2002 (%)	Udział w regionie w 2002 roku (%)	Udział w regionie w 2008 roku (%)
	2002	2008			
Nakłady inwestycyjne					
Warszawa	12 093	20 537	169,8	72,6	65,8
Otoczenie aglomeracyjne	2 595	5 497	211,8	15,6	17,6
Agglomeracja warszawska	14 688	26 033	177,2	88,2	83,4
Otoczenie regionalne	1 966	5 165	262,7	11,8	16,6
Produkcja sprzedana					
Warszawa	53 182	93 773	176,3	56,1	52,0
Otoczenie aglomeracyjne	17 829	25 157	141,1	18,8	14,0
Agglomeracja warszawska	71 011	118 930	167,5	75,0	66,0
Otoczenie regionalne	23 710	61 256	258,4	25,0	34,0

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych GUS.

Dynamiki nakładów inwestycyjnych przedsiębiorstw pokazują, że wzrost inwestycji w otoczeniu regionalnym był wyższy niż w aglomeracji o 86% (odpowiednio: 262,7% i 177,2%). W aglomeracji wskaźnik dla miasta wynosił 169,8% i dla otoczenia aglomeracyjnego 211,8%. Jednakże analiza poziomu nakładów wskazuje, że w Warszawie wydatki w 2008 roku były prawie 4-krotnie wyższe niż w pozostałych strefach regionu. Wynikiem zachodzących procesów był co prawda wzrost udziału otoczenia regionalnego w całości wydatków w województwie o 4,8%, jednak należy podkreślić, że udział aglomeracji w roku 2008 w nakładach w województwie stanowił aż 83,4%.

Dynamika produkcji sprzedanej również była najwyższa w otoczeniu regionalnym, wyższa o około 90% niż w aglomeracji (odpowiednio: 258,4% i 167,5%). W aglomeracji szybciej wzrastała w Warszawie (176,3%) niż w jej otoczeniu aglomeracyjnym (211,8%). W wyniku tego udział otoczenia regionalnego w produkcji sprzedanej całego regionu wzrósł o 9%, jednak mimo tego trendu dwie trzecie całości produkcji sprzedanej w województwie wytworzono w aglomeracji, w tym połowę w Warszawie.

Dla jednostek terytorialnych również jako sposób oceny wzrostu gospodarczego można przyjąć dynamikę zmian ich dochodów budżetowych¹². W tabeli 10

¹² E. Małuszyńska, Przemiany strefy podmiejskiej aglomeracji poznańskiej, w: Nowe problemy rozwoju wielkich miast i regionów, PAN KPZK, Biuletyn Zeszyt 192, Warszawa 2000, s. 271.

przedstawiono łączne dochody gmin poszczególnych stref, a także wydatki inwestycyjne gmin.

W latach 2000–2008 następował znaczący wzrost dochodów budżetowych gmin badanych obszarów, przy czym wyższa dynamika występowała w aglomeracji (214,5%, w tym miasto 210,2% i otoczenie aglomeracyjne 226,4%). W otoczeniu regionalnym wzrost był niższy i wynosił 207,7%, co spowodowało wzrost udziału aglomeracji w łącznej sumie dochodów gmin województwa o 0,7%. Należy zaznaczyć, że udział ten stanowił w 2008 roku 72,4%.

Tabela 10. Dochody i wydatki inwestycyjne gmin w latach 2000 i 2008

Badany obszar	Wartość w latach (mln zł)		Wskaźnik zmian 2008/2000 (%)	Udział w regionie w 2000 roku (%)	Udział w regionie w 2008 roku (%)
	2000	2008			
Dochody gmin					
Warszawa	4 880	10 257	210,2	52,5	51,9
Otoczenie aglomeracyjne	1 790	4 053	226,4	19,2	20,5
Agglomeracja warszawska	6 671	14 310	214,5	71,7	72,4
Otoczenie regionalne	2 631	5 464	207,7	28,3	27,6
Wydatki inwestycyjne gmin					
Warszawa	1 673	2 088	124,8	63,2	45,8
Otoczenie aglomeracyjne	468	1 353	289,1	17,7	29,7
Agglomeracja warszawska	2 141	3 440	160,7	80,8	75,5
Otoczenie regionalne	508	1 114	219,3	19,2	24,5

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych GUS.

Porównując poziom dochodów poszczególnych stref Mazowsza, można stwierdzić, że dochody Warszawy stanowiły ponad połowę całych dochodów województwa, a otoczenia regionalnego jedynie jedną czwartą.

Nastąpił również wzrost łącznych wydatków inwestycyjnych gmin we wszystkich badanych obszarach. Dynamika była najwyższa (289,1%) w otoczeniu aglomeracyjnym, jednak w związku z dużo niższą dynamiką Warszawy, na poziomie 124,8%, łącznie aglomeracja zwiększyła w latach badania wydatki o 60,7% i wskaźnik ten był niższy niż dla otoczenia regionalnego (219,3%). Natomiast relacje poziomów wydatków kształtują się odwrotnie i, mimo wyższej dynamiki otoczenia aglomeracyjnego i regionalnego, powodującej zmniejszenie udziału Warszawy w wydatkach inwestycyjnych regionu o 18,6%, to w 2008 roku stanowił on aż 45,8%.

Wyniki analizy dochodów gmin wskazują na rozwój całego regionu, przy czym dla gmin aglomeracji, a szczególnie dla otoczenia centrum, wzrost jest szybszy

niż pozostałej części województwa. Natomiast wydatki inwestycyjne rosły szybciej w otoczeniu regionalnym, co mogło być spowodowane skierowaniem strumienia funduszy pomocowych na tereny wiejskie w celu wyrównywania poziomu życia.

Podsumowując wyniki analiz, można stwierdzić, że wzrasta potencjał gospodarczy aglomeracji. Na jej obszarze powstaje więcej podmiotów, większa jest aktywność ludności i wyższe PKB na mieszkańca.

Pewne oznaki poprawy sytuacji otoczenia regionalnego można zaobserwować w nakładach inwestycyjnych i produkcji sprzedanej, co może świadczyć o przenoszeniu części produkcji na tereny bardziej oddalone od centrum.

Tendencje zmian dochodów gmin wskazują na najszybszy rozwój terenów położonych wokół miasta centralnego, natomiast wydatków inwestycyjnych na próbę nadganiaania przez otoczenie aglomeracyjne i regionalne dystansu dzielącego je od miasta.

4.3. Infrastruktura komunalna

Zmiany infrastruktury obrazują dane dotyczące sieci wodociagowych, kanalizacyjnych i gazowych oraz dróg utwardzonych (tabele 11, 12 i 13) w latach 2000 i 2008. Są to czynniki wpływające zarówno na walory lokalizacyjne danego obszaru, ważne dla przedsiębiorców poszukujących miejsc pod przyszłe inwestycje, jak i mające znaczenie dla jakości życia, a więc dla procesów migracyjnych.

Długość sieci wodociagowej w latach 2000–2008 wzrosła szybciej w otoczeniu regionalnym, ale porównywalnie z dynamiką aglomeracji (159,1% i 151,9%). W aglomeracji wzrost był wyższy w otoczeniu aglomeracyjnym niż w mieście centralnym (160,9% i 115,8%).

Tabela 11. Długości sieci w latach 2000 i 2008

Badany obszar	Długość sieci w latach (km)		Wskaźnik zmian 2008/2000 (%)	Udział w regionie w 2000 roku (%)	Udział w regionie w 2008 roku (%)
	2000	2008			
Sieci wodociagowe					
Warszawa	1 849	2 141	115,8	7,5	5,6
Otoczenie aglomeracyjne	7 321	11 783	160,9	29,7	30,6
Agglomeracja warszawska	9 169	13 924	151,9	37,2	36,2
Otoczenie regionalne	15 454	24 580	159,1	62,8	63,8
Sieci kanalizacyjne					
Warszawa	1 580	1 884	119,2	31,4	21,2
Otoczenie aglomeracyjne	1 552	3 326	214,3	30,8	37,3
Agglomeracja warszawska	3 132	5 210	166,3	62,2	58,5
Otoczenie regionalne	1 900	3 695	194,5	37,8	41,5

cd. tabeli 11

Badany obszar	Długość sieci w latach (km)		Wskaźnik zmian 2008/2000 (%)	Udział w regionie w 2000 roku (%)	Udział w regionie w 2008 roku (%)
	2000	2008			
Sieci gazowe					
Warszawa	2 235	2 661	119,1	18,3	19,3
Otoczenie aglomeracyjne	6 486	7 162	110,4	53,2	52,0
Aglomeracja warszawska	8 721	9 823	112,6	71,5	71,3
Otoczenie regionalne	3 480	3 954	113,6	28,5	28,7

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych GUS.

Zmiany udziałów długości sieci wodociągowej poszczególnych stref województwa pomiędzy 2000 i 2008 rokiem były niewielkie, wzrost o 1% nastąpił na rzecz otoczenia regionalnego.

Długość sieci kanalizacyjnej w badanym okresie wzrosła o 94,5% w otoczeniu regionalnym i przyrost ten był wyższy o 28,2% niż w aglomeracji. W otoczeniu aglomeracyjnym wzrost wyniósł 214,3% i był znacząco wyższy niż w mieście (119,2%). Udział długości kanalizacji w otoczeniu regionalnym w stosunku do długości w województwie zwiększył się o 3,7%.

Długość sieci gazowej zwiększała się porównywalnie w aglomeracji i pozostałej części województwa (112,6% i 113,6%). W aglomeracji wzrost był szybszy w mieście centralnym niż w otoczeniu aglomeracyjnym (119,1% i 110,4%). Udziały długości sieci gazowej wszystkich stref pozostały praktycznie bez zmian.

W tabeli 12 pokazany jest udział mieszkańców korzystających z wodociągów i kanalizacji (brak jest danych dla sieci gazowej). Analiza danych wskazuje, że wzrastał we wszystkich strefach województwa.

Wzrost dostępu do wody był podobny na obszarze aglomeracji i pozostałej części województwa (108,8% i 109,9%). W aglomeracji szybciej wzrastał w otoczeniu aglomeracyjnym (123,6%), podczas gdy w mieście wzrost był nieznaczny (101,3%).

Dostęp do kanalizacji zwiększył się w latach 2000–2008 bardziej w otoczeniu regionalnym (115,5%) niż w aglomeracji (109,8%). W aglomeracji zmiany zachodziły szybciej w otoczeniu aglomeracyjnym (142,7% wobec 100,7% w mieście centralnym).

Dostęp do wodociągów i kanalizacji w 2008 roku był bardzo wysoki w mieście centralnym (94,9% i 91,3%), natomiast w otoczeniu aglomeracyjnym znacznie niższy (71,5% i 45,1%). Mieszkańcy aglomeracji mają w obu przypadkach lepsze

warunki życia niż otoczenia regionalnego (odpowiednio: 84,0% do 80,6% i 69,7% i 44,55%).

Tabela 12. Mieszkańcy korzystający z wodociągów i kanalizacji w latach 2000 i 2008

Badany obszar	Korzystający (%)		Wskaźnik zmian 2008/2000 (%)
	2000	2008	
Sieci wodociągowe			
Warszawa	93,7	94,9	101,3
Otoczenie aglomeracyjne	57,9	71,5	123,6
Aglomeracja warszawska	77,2	84,0	108,8
Otoczenie regionalne	73,3	80,6	109,9
Sieci kanalizacyjne			
Warszawa	90,7	91,3	100,7
Otoczenie aglomeracyjne	31,6	45,1	142,7
Aglomeracja warszawska	63,5	69,7	109,8
Otoczenie regionalne	38,6	44,5	115,5

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych GUS.

Podsumowując, można stwierdzić, że na terenie Warszawy nasycenie infrastrukturą jest bardzo wysokie. Wskaźniki są znacząco wyższe, szczególnie w odniesieniu do kanalizacji, niż w pozostałych strefach województwa, jednak obszary te, a przede wszystkim otoczenie aglomeracyjne, starają się odrobić zaległości cywilizacyjne.

Długość dróg, czyli czynnik mający znaczący wpływ na dostępność terytoriów, a przez to podnoszący ich walory lokalizacyjne, przedstawiono w tabeli 13.

Tabela 13. Długości dróg gminnych i powiatowych o utwardzonej nawierzchni w latach 2001–2008

Badany obszar	Długość dróg o nawierzchni twardej w latach (km)		Wskaźnik zmian 2008/2001 (%)	Udział w regionie w 2001 roku (%)	Udział w regionie w 2008 roku (%)
	2001	2008			
Warszawa	1 428,8	1 778,5	124,5	6,2	6,9
Otoczenie aglomeracyjne	7 237,1	7 890,6	109,0	31,5	30,7
Aglomeracja warszawska	8 665,9	9 669,1	111,6	37,7	37,7
Otoczenie regionalne	14 292,0	16 001,2	112,0	62,3	62,3

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych GUS.

Pomiędzy rokiem 2000 i 2008 długość dróg w aglomeracji i otoczeniu regionalnym rosła w takim samym tempie: 111,6% i 112%. Udziały obu obszarów w długości sieci dróg województwa pozostały praktycznie bez zmian.

W aglomeracji długość dróg zwiększyła się bardziej w mieście niż w otoczeniu aglomeracyjnym (124,5% i 109%).

Zmiany w infrastrukturze technicznej świadczą o podobnym, lub nieco szybszym tempie rozwoju otoczenia regionalnego, co powoduje powolne zbliżanie się poziomu rozwoju obu obszarów. Należy jednak podkreślić, że obecnie przewaga aglomeracji nad pozostałą częścią województwa jest tak znacząca, że wyrównanie poziomu rozwoju w regionie nastąpi w odległej przyszłości.

5. Podsumowanie

W badanym okresie, rok 2000 i 2008, rozwijały się wszystkie strefy Mazowsza. Jednakże rozwój Warszawy i jej bezpośredniego otoczenia był szybszy niż otoczenia regionalnego. W rezultacie udział aglomeracji w tworzeniu PKB nieco się zwiększył (o 0,7%), a udział otoczenia regionalnego zmniejszył się z 20,9% do 20,2%. Dynamika aktywności gospodarczej otoczenia regionalnego mniejsza była bowiem niż pozostałych stref województwa. O pogarszającej się relacji rozwoju otoczenia regionalnego do aglomeracji świadczy również zmniejszanie się jego udziału w ludności całego województwa. Dystans między nimi zmniejsza się jedynie w zakresie zagospodarowania infrastrukturalnego.

Omawiane relacje rozwoju wskazują, że aglomeracja może rozwijać się niezależnie od swojego otoczenia.

Wyniki potwierdzają spostrzeżenia G. Gorzelaka i B. Jałowieckiego¹³, że aglomeracje mogą rozwijać się dość szybko, bez oglądania się na „spóźnialskich”, nawet jeżeli jednostki te znajdują się w ich bezpośrednim sąsiedztwie, przyczyniając się do zepchnięcia ich do roli drugorzędnych obszarów i uzależnienia od siebie, co w rezultacie powiększy różnice między nimi¹⁴.

Zdaniem K. Szolka¹⁵ należy przeciwstawiać się tym tendencjom. Duże miasta powinny pełnić funkcje biegunów wzrostu, a przestrzenny zasięg i siła ich oddziaływania powinny mieć znaczenie dla podnoszenia poziomu rozwoju ekonomicznego i konkurencyjności regionu jako całości. Większa spójność regionu

¹³ G. Gorzelak, B. Jałowiecki, Konkurencyjność regionów..., *op. cit.*, s. 10.

¹⁴ Z. Rykiel, Relacje Centrum–peryferie w Polsce w warunkach transformacji ustrojowej, w: Problematyka przestrzeni europejskiej, Oficyna Wydawnicza Rewasz, Warszawa 1997, s. 231.

¹⁵ K. Szolek, Zmiany struktury gospodarczej dużych miast w Polsce 2001 r., w: Społeczne i regionalne aspekty przemian strukturalnych w polskiej gospodarce okresu transformacji. Uniwersytet Opolski, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2004, s. 233.

mogłyby zwielokrotnić efekty rozprzestrzeniania, zmniejszając jednocześnie efekty wymywania. Można założyć, że dążenie do zacieśnienia więzów między głównym miastem regionu a jego ośrodkami „satelickimi” jest pożądanym kierunkiem rozwoju i jest ono zgodne z głównym celem polityki regionalnej Unii Europejskiej.

6. Bibliografia

1. Broszkiewicz R., Korenik S., Szółek K., Podstawowe założenia metodologiczne związane z budową strategii integracji gospodarczo-przestrzennej aglomeracji wrocławskiej, w: Aglomeracja miejska i jej znaczenie dla konkurencyjności miast i regionów, Biblioteka Regionalistyki (1/2002), pod red. K. Szółka, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Wrocław 2002.
2. Gaczek W. M., Struktura innowacyjności przemysłu Poznania i Wielkopolski jako czynnik konkurencyjności regionu, w: Aglomeracja miejska i jej znaczenie dla konkurencyjności miast i regionów, „Biblioteka Regionalistyki”, 2 (1/2002).
3. Gorzelak G., Jałowiecki B., Konkurencyjność regionów, „Studia Regionalne i Lokalne”, Nr 1 (1)/2000 UW, Wydawnictwa Europejskiego Instytutu Rozwoju Regionalnego i Lokalnego Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2000.
4. Hanusik K., Łangowska-Szczeniak U., Modele ekonometryczne rozwoju miast Opolszczyzny, w: Rozwój miast i zarządzanie gospodarką miejską, pod red. J. Słodczyka, Uniwersytet Opolski, Opole 2004.
5. Hellwig Z., Ostasiewicz S., Siedlecka U., Siedlecki J., Studia nad rozwojem gospodarczym Polski (analizy taksonometryczne), Instytut Rozwoju i Studiów Strategicznych, Warszawa 1994.
6. Jałowiecki B., Metropolie, Wyższa Szkoła Finansów i Zarządzania w Białymstoku, Białystok 1999.
7. Kuciński K., Podstawy teorii regionu ekonomicznego, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1990.
8. Małuszyńska E., Przemiany strefy podmiejskiej aglomeracji poznańskiej, w: Nowe problemy rozwoju wielkich miast i regionów, pod red. R. Domańskiego, PAN KPZK, Biuletyn Zeszyt 192, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2000.
9. Pałaszewski T., Czynniki zrównoważonego rozwoju gospodarczo-przestrzennego, Szkoła Wyższa im. P. Włodkowica w Płocku, Płock 2001.
10. Perło D., Poziom rozwoju społecznego polskich regionów – konsekwencje integracji, w: Rozwój regionalny – Konsekwencje integracji, pod red. A. F. Bociana, Fundacja Promocji Rozwoju Podlasia, Białystok 2005.
11. Ponikowski H., Aglomeracje miejskie jako generatory rozwoju regionów, w: Rozwój regionalny. Cele i Metody, pod red. A. F. Bociana, Wydawnictwo Uniwersytetu w Białymstoku, Białystok 2001.

12. Rykiel Z., Relacje Centrum-peryferie w Polsce w warunkach transformacji ustrojowej, w: Problematyka przestrzeni europejskiej, pod red. A. Kuklińskiego, Rewasz, Warszawa 1997.
13. Smętkowski M., Nowe relacje między metropolią i regionem w gospodarce informacyjnej, „Studia Regionalne i Lokalne”, Nr 4(7)/2001, Wydawnictwa Europejskiego Instytutu Rozwoju Regionalnego i Lokalnego Uniwersytetu Warszawskiego, Warszawa 2001.
14. Szółek K., Zmiany struktury gospodarczej dużych miast w Polsce 2001, w: Społeczne i regionalne aspekty przemian strukturalnych w polskiej gospodarce okresu transformacji, pod red. Z. Mikołajewicza, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Wydawnictwo Uniwersytetu Opolskiego, Opole 2004.
15. Zegar T., Procesy integracji Obszaru Metropolitalnego Warszawy, „Studia Regionalne i Lokalne”, 1(11)/2003, Centrum Europejskich Studiów Regionalnych i Lokalnych Uniwersytetu Warszawskiego, Wydawnictwo Naukowe SCHOLAR, Warszawa 2003.

Kredyty mieszkaniowe – analiza dochodowości i kosztu ryzyka

1. Wprowadzenie

W ostatnich kilku latach można było zaobserwować bardzo dynamiczny wzrost udziału wartości kredytów mieszkaniowych w aktywach działających w Polsce banków. Kredyty te stanowią zresztą najszybciej rosnący produkt kredytowy sektora bankowego.

Cechą charakterystyczną kredytów mieszkaniowych jest to, że oprócz podstawowego celu z punktu widzenia banku zarabiania na finansowaniu nabycia nieruchomości, stanowią efektywne narzędzie pozyskania nowego klienta. Efektywność kredytów mieszkaniowych, jako narzędzia pozyskiwania klienta, opiera się na co najmniej dwóch przesłankach:

- 1) klient jest otwarty na współpracę z nową instytucją oferującą kredyt na lepszych warunkach. Wartość miesięcznej raty przełoży się bowiem bardzo wymiennie na miesięczny dochód rozporządzalny kredytobiorcy przez wiele lat. Motywacja do poszukiwania najlepszego kredytodawcy jest jeszcze silniejsza w przypadku osób, które w swoim dotychczasowym banku nie dostałyby kredytu w ogóle. Dużo łatwiej jest zrezygnować z zakupu drobnych dóbr konsumpcyjnych niż z wizji własnego mieszkania;
- 2) raz zdobyty klient staje się klientem na wiele lat, gdyż okres spłaty kredytu trwa kilkadziesiąt lat. Sprzyjają temu również takie dodatkowe warunki kredytowe, jak konieczność założenia rachunku bieżącego.

Dodatkowo kredyty mieszkaniowe stanowią efektywne narzędzie dynamicznego wzrostu aktywów, gdyż jest to produkt o zdecydowanie najwyższej średniej wartości nominalu spośród kredytów dla klientów detalicznych. Cecha ta ma istotne znaczenie szczególnie dla mniejszych i nowych banków, które mają aspiracje szybkiego wzrostu.

Wymienione cechy kredytów mieszkaniowych spowodowały, że stały się one jednym z głównych narzędzi w ostrej walce konkurencyjnej na rynku usług bankowych, czego objawem jest m.in. sprzedawanie kredytów mieszkaniowych o marży 1% lub niższej. Mogą stąd wynikać dwie kwestie: Czy przy tak niskiej marży kredytowej kredyty mieszkaniowe są dochodowe? Czy w kalkulacji ceny

produktu kredytowego uwzględniono pełny koszt ryzyka finansowego związanego ze sprzedażą kredytu?

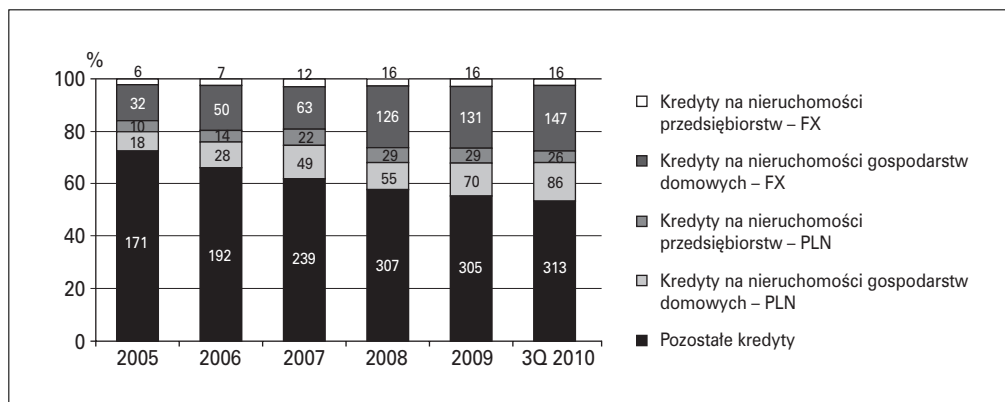
Celem niniejszego opracowania jest prezentacja kosztów ryzyka kredytowania nieruchomości oraz próba oceny dochodowości kredytów mieszkaniowych. Temat ten jest bardzo istotny zarówno z punktu widzenia dochodowości oraz bezpieczeństwa poszczególnych instytucji finansowych, jak i całego sektora bankowego. Kredyty mieszkaniowe są bowiem produktem silnie lewarowanym, tzn. poziom płatności miesięcznych jest relatywnie mały w stosunku do jego nominału. Pozytywny wynik na kredycie mieszkaniowym jest mocno wrażliwy na poziom kosztów (w tym przede wszystkim ryzyka), a ewentualny błąd szacunku może mieć wpływ na bilans oraz rachunek zysków i strat banku przez wiele lat.

2. Wpływ kredytów hipotecznych na profil ryzyka finansowego

Analizę profilu ryzyka kredytów hipotecznych należy poprzedzić prezentacją podstawowych danych dotyczących wpływu tego produktu na bilans banków.

Rysunek 1 przedstawia zmiany w strukturze wartości portfela kredytowego banków komercyjnych w Polsce w latach 2005–2010.

Rysunek 1. Struktura portfela kredytowego portfela kredytów mieszkaniowych w latach 2005–2010 (w mld zł)



Źródło: opracowanie własne na podstawie: Raport o stabilności systemu finansowego, Narodowy Bank Polski, grudzień 2010 r. Dane liczbowe do wykresów przedstawionych w raporcie, <http://nbp.pl/system-finansowy/rsf122010.xls> [dostęp: 17 kwietnia 2011 r.].

Należy zauważyć, że kredyty na nieruchomości stanowią najszybciej rosnącą część portfela kredytowego dla podmiotów niefinansowych, przy wzroście około 450% od końca 2005 roku do III kwartału 2010 roku. W tym samym cza-

sie kredyty na nieruchomości dla przedsiębiorstw urosły w tempie około 250%, a wszystkie pozostałe ekspozycje kredytowe wobec sektora niefinansowego w tempie około 180%. Udział kredytów na finansowanie nieruchomości dla gospodarstw domowych wzrósł w tym czasie z 21% do 40% portfela kredytów wobec sektora niefinansowego.

Wzrost udziału kredytów mieszkaniowych istotnie wpłynął na ryzyko strukturalne (ryzyko w księdze bankowej) instytucji finansowych. Główne cechy kredytów mieszkaniowych wpływające na ich profil ryzyka to:

- zmienna stopa procentowa, indeksowana do stawki oprocentowania na rynku międzybankowym (np. WIBOR, LIBOR),
- długi okres zapadalności (tylko 37% wszystkich kredytów mieszkaniowych w 2010 roku było udzielonych na okres krótszy niż 25 lat, z przewagą kredytów na okres od 25 do 30 lat, których było 56%)¹,
- istotna część portfela kredytów mieszkaniowych jest indeksowana do walut obcych, głównie CHF i EUR (patrz pkt. 2.2).

W dalszej części zanalizujemy poszczególne typy ryzyka, jakie generuje portfel kredytów hipotecznych.

2.1. Ryzyko kredytowe

Ryzyko kredytowe to podstawowe ryzyko związane z działalnością kredytową. Polega ono na zagrożeniu uzyskania pełnej wartości kontraktowych przepływów z umowy kredytowej, wskutek braku wystarczających środków pieniężnych do regulowania rat w posiadaniu kredytobiorcy.

Ryzyko kredytowe generowane przez kredyty mieszkaniowe cechuje:

- niski poziom, wynikający ze względnie lepiej sytuowanej bazy kredytobiorców, silnej motywacji do zachowania nieruchomości (zarówno jako miejsca zamieszkania, jak i majątku o dużej wartości) oraz ostrzejszych kryteriów kredytowych stosowanych przez banki przy ocenie wniosku kredytowego²,
- oczekiwany wysoki odzysk w przypadku niewypłacalności, ze względu na zabezpieczenie na hipotece nieruchomości (średnia wartość wskaźnika LTV³ dla nowo udzielanych kredytów kształtowała się historycznie na

¹ Por. Raport AMRON-SARFiN: Ogólnopolski raport o kredytach mieszkaniowych i cenach transakcyjnych nieruchomości, Związek Banków Polskich, grudzień 2010 r., s. 16.

² Por. Sytuacja banków w okresie styczeń–wrzesień 2010 r., Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa 2010, s. 30.

³ Ang. *Loan to Value*, czyli stosunek wartości kredytu do wartości nieruchomości będącej jego zabezpieczeniem.

poziomie około 70%⁴, przy czym udział kredytów o LTV powyżej 80% w latach 2008–2010 kształtował się w przedziale 32–43%⁵),

- długoterminowy charakter ze względu na długi okres zapadalności ekspozycji kredytowej (udział kredytów z terminem zapadalności powyżej 25 lat wynosił w II półroczu 2010 roku około 67%⁶),
- istotną korelację z poziomem czynników rynkowych: stopy procentowej oraz kursu walutowego (dla kredytów denominowanych w walutach obcych).

2.2. Ryzyko walutowe

Ryzyko walutowe to zagrożenie poniesienia straty wskutek niekorzystnych zmian kursów walutowych.

Na koniec września 2010 roku około 63% portfela kredytów mieszkaniowych dla gospodarstw domowych stanowiły kredyty denominowane w walutach obcych. W IV kwartale 2008 roku udział kredytów walutowych w nowo udzielanych ekspozycjach silnie zmalał do około 22%, a następnie ponownie zaczął rosnąć (pod koniec 2010 roku około 30% nowo udzielanych kredytów była denominowanych w walutach obcych)⁷.

Duży udział kredytów walutowych w portfelu kredytów mieszkaniowych oraz dynamiczny wzrost ich wolumenu silnie wpłynęły na strukturę walutową portfela kredytowego od podmiotów niefinansowych. W latach 2005–2010 udział kredytów denominowanych w walutach obcych wobec instytucji niefinansowych wzrósł z 29% do 35%⁸.

Należy podkreślić, że pomimo tak istotnego udziału kredytów denominowanych w walutach obcych w portfelu kredytów mieszkaniowych nie spowodowały one istotnego ryzyka walutowego w sektorze bankowym. Banki stosują bowiem transakcje zabezpieczające ryzyko walutowe (FX Swap, Cross-Currency IRS). Wartość zagrożona (Value at Risk) z tytułu zmian kursów walutowych na koniec II kwartału 2010 roku wynosiła mniej niż 0,1% funduszy własnych⁹. Ryzyko związane z kosztem odnowienia pozycji zabezpieczających zanalizowano w dalszej części opracowania¹⁰.

⁴ Por. Raport o stabilności systemu finansowego, Narodowy Bank Polski, grudzień 2010 r., s. 58.

⁵ Por. Raport AMRON-SARFiN..., *op. cit.*, s. 13.

⁶ *Ibidem*, s. 16.

⁷ *Ibidem*, s. 9.

⁸ Por. Raport o stabilności systemu finansowego, Narodowy Bank Polski, grudzień 2010 r. Dane liczbowe do wykresów przedstawionych w raporcie, <http://nbp.pl/systemfinansowy/rsf122010xls.xls> [dostęp: 17 kwietnia 2010 r.].

⁹ Por. Raport o stabilności systemu finansowego, Narodowy Bank Polski, grudzień 2010 r., s. 62.

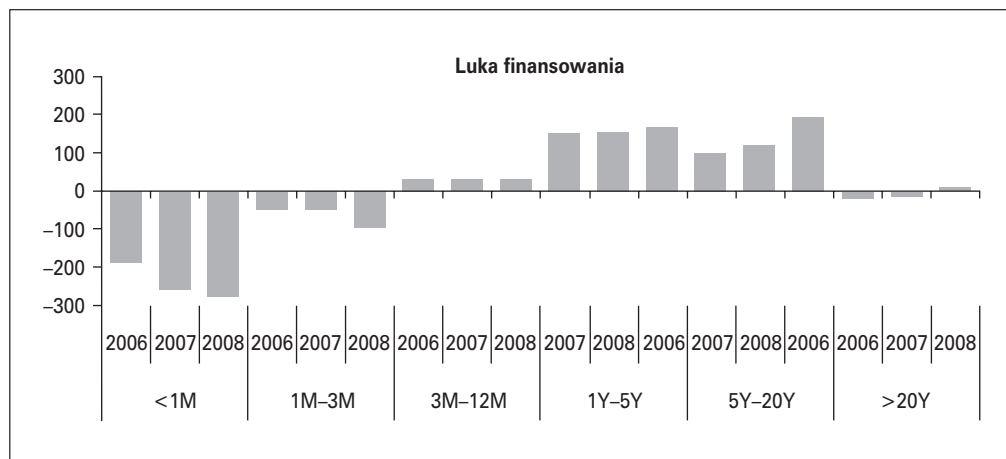
¹⁰ Dodatkowo występuje ryzyko kredytowe kontrahenta dla transakcji zabezpieczających, jednak jego analiza pozostaje poza zakresem podjętej tematyki.

2.3. Ryzyko płynności

Ryzyko płynności to zagrożenie konieczności refinansowania zapadających zobowiązań po cenie wyższej niż wynikającej ze zmian stóp procentowych (czyli z dodatkową premią), a w skrajnym przypadku w ogóle braku dostępu do źródeł refinansowania. Ryzyko płynności rośnie wraz ze wzrostem niedopasowania terminów zapadalności aktywów i pasywów, któremu towarzyszy wzrost częstotliwości refinansowania zobowiązań¹¹.

Rysunek 2 przedstawia wzrost niedopasowania terminów zapadalności aktywów i pasywów wraz ze wzrostem udziału kredytów mieszkaniowych w aktywach banków.

Rysunek 2. Struktura niedopasowania terminów zapadalności aktywów i pasywów w latach 2006–2008



Źródło: Sytuacja banków w 2008 r., Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa 2009.

W okresie największego przyrostu portfela kredytów mieszkaniowych w latach 2006–2008 istotny wzrost aktywów o terminie zapadalności powyżej 5 lat (rosnąca luka w tych przedziałach) był równoważony finansowaniem do 3 miesięcy (powiększająca się ujemna luka w tych przedziałach). Ryzyko płynności wiążące się z finansowaniem nieruchomości znalazło więc odzwierciedlenie w ryzyku strukturalnym bilansu sektora bankowego.

¹¹ Oprócz sytuacji refinansowania istniejących zobowiązań, ryzyko płynności dotyczy braku możliwości pozyskania finansowania na nową produkcję kredytową. Ten typ ryzyka jest poza zakresem rozważań niniejszego artykułu.

Dodatkowym aspektem ryzyka płynności jest ryzyko wynikające z niedopasowania terminów zapadalności aktywów i pasywów w walutach obcych (z uwzględnieniem transakcji zabezpieczających). Ryzyko to jest oddzielone od ryzyka walutowego (ryzyko walutowe może być zabezpieczone instrumentami o innych terminach zapadalności niż pozycja zabezpieczana)¹². Niedopasowanie terminów zapadalności aktywów i pasywów w walutach obcych generuje zdecydowanie większe ryzyko płynności od niedopasowania pozycji złotych, gdyż w przypadku kryzysu płynności banki krajowe mają ograniczone możliwości refinansowania (ograniczone możliwości pozyskiwania depozytów w walutach obcych od krajowych podmiotów niefinansowych oraz mniejsze możliwości wsparcia Narodowego Banku Polskiego niż w przypadku waluty krajowej), a co za tym idzie koszty refinansowania rosną.

2.4. Pozostałe ryzyka

Niniejsze opracowanie ogranicza się do wyżej opisanych typów ryzyka. W bardziej szczegółowej kalkulacji można by uwzględnić np. ryzyko bazy (finansowanie się przez WIBOR1M przy oprocentowaniu kredytu według WIBOR3M) czy ryzyko kontrahenta transakcji zabezpieczających. Zakłada się, że wpływ kosztu tych typów ryzyka jest zdecydowanie mniejszy niż ewentualne błędy szacunku uwzględnionych elementów.

Poza zakresem analizy pozostaje również przede wszystkim behawioralne ryzyko przedpłat. Zakłada się, że ryzyko to jest pokrywane przez odpowiednią dodatkową opłatę pobieraną przez bank.

3. Przychody z umowy kredytowej

W zasadzie dla celów podjętego tematu analiza składowych przychodu kredytodawcy i ich wartości nie jest konieczna – kredyt mieszkaniowy będzie dochodowy, jeśli całkowity przychód, niezależnie jak ustrukturyzowany (przez marżę, przez prowizje czy spread walutowy, itd.), przekroczy koszty. Dla celów ilustracyjnych dochodowość kredytów mieszkaniowych zostanie przeanalizowana na hipotetycznym kredycie mieszkaniowym¹³ (por. tabela 1).

¹² W praktyce to standardowa sytuacja ze względu na duży koszt zabezpieczenia kursu walutowego na kilkanaście lub kilkadziesiąt lat oraz fakt, że transformacja terminów zapadalności pomiędzy aktywami i pasywami to jedno z głównych zadań i źródeł dochodu sektora finansowego.

¹³ Hipotetyczny kredyt mieszkaniowy został ekspercko urealniony na podstawie danych o ofercie kredytów mieszkaniowych w Polsce na stronie www.comperia.pl/kredyty_hipoteczne [dostęp: 16 kwietnia 2011 r.].

Tabela 1. Warunki przykładowego kredytu hipotecznego

Wyszczególnienie	Wariant 1 (PLN)	Wariant 2 (EUR)
Okres kredytowania	30 lat	30 lat
Kwota kredytu w walucie kredytu	320 000,00	80 000,00
Marża oprocentowania kredytu %	1,50	2,00
Prowizja początkowa %	1,00	1,00
Ubezpieczenie pomostowe (1% minus 0,2% koszty) %	0,80	0,80
Spread walutowy %	0,00	6,00
Rachunek bieżący z saldem 2500 PLN (miesięcznie)	20 PLN	20 PLN
Efektywna roczna stopa przychodu %	1,79	2,82

Źródło: opracowanie własne.

Efektywna stopa przychodu dla dwóch wariantów hipotetycznego kredytu mieszkaniowego została wyliczona przy następujących założeniach:

- 1) jest to roczna wewnętrzna stopa zwrotu z kontraktowych przepływów pieniężnych hipotetycznej transakcji kredytowej, niezależnie od rachunkowych zasad rozpoznawania przychodu¹⁴ oraz bez włączania znoszących się efektów stawki referencyjnej i kosztu odsetkowego (WIBOR lub EURIBOR);
- 2) roczna stopa przychodu łączy w sobie wszystkie elementy przychodu. Nie jest istotne, czy przychód pochodzi z marży, czy prowizji – ważne jest, jaka jest finalna wewnętrzna stopa zwrotu z kontraktowych przepływów pieniężnych;
- 3) w wyliczeniu nie uwzględniono:
 - przychodów z dobrowolnej dodatkowej aktywności klienta (np. z przelewów, które klient być może będzie wykonywał na rachunku, lub dobrowolnych dodatkowych usług bankowych),
 - przychodów z dodatkowych ubezpieczeń – założono, że jest możliwość pozyskania hipotetycznego kredytu bez konieczności dodatkowych ubezpieczeń,
 - kosztów związanych z procesowaniem wniosku, które często są bądź przerzucane na klienta bądź generują inne oszczędności w działalności banku (np. wycena nieruchomości, marża dla pośrednika kredytowego),

¹⁴ Takie podejście jest konieczne dla ekonomicznej analizy transakcji. Przykładowo, przychód z tytułu połowy spreadu walutowego jest w praktyce rozpoznawany przez banki w rachunku wyników i strat w momencie wypłaty kredytu. Powoduje to, że dochodowość kredytu hipotecznego (liczona jako stosunek przychodów w okresie do średniego salda w okresie) jest sztucznie zawyżona w momencie wypłaty kredytu (a w skali całego portfela kredytowego w momencie dynamicznej akcji kredytowej). W kolejnych latach (w skali portfela przy mniejszej dynamice jego wzrostu) tak liczona dochodowość jest z kolei zaniżona.

- 4) połowa spreadu kredytowego została przypisana do kwoty wypłacanego kredytu, druga połowa odpowiednio zwiększała wartość spłacanych miesięcznych rat kredytowych;
- 5) przychód z wymaganego rachunku policzono jako miesięczny wpływ 10 zł za prowadzenie rachunku oraz 10 zł miesięcznego przychodu odsetkowego banku z tytułu założonego wymaganego nieoprocentowanego średniego salda na rachunku 2 500 zł.

4. Koszt ryzyka

Poszczególne instytucje kredytowe mogą mieć istotnie różne koszty ryzyka, choćby ze względu na inne procedury i kryteria kredytowe, inną bazę i kanały pozyskania klientów depozytowych czy różny dostęp do finansowania z rynków kapitałowych. Przedstawione szacunki mają charakter ilustracyjny i wynikają z obserwowanego zjawiska.

Koszty ryzyka można podzielić na dwie składowe:

- 1) typy ryzyka, które można zabezpieczyć na rynkach kapitałowych, dla których koszt ryzyka można co do zasady obiektywnie określić na podstawie ceny transakcji zabezpieczających (np. ryzyko walutowe);
- 2) typy ryzyka, których nie można zabezpieczyć lub których zabezpieczenie byłoby zbyt kosztowne (np. ryzyko kredytowe, ryzyko płynności).

W kalkulacji kosztu ryzyka należy uwzględnić te dwa typy ryzyka. W szczególności dotyczy to ryzyka, gdzie w okresie silnej walki konkurencyjnej może występować tendencja do zaniżania kosztu ryzyka. Przykładowo, koszt swapowania pozycji walutowej CHF/PLN wzrósł gwałtownie z około 0% w okresie boomu kredytowego w latach 2006–2008 do ponad 2% na przełomie 2008 i 2009 roku, a w drugiej połowie 2010 roku utrzymywał się pomiędzy 0,5% a 1%¹⁵. Nieuwzględnienie możliwości wzrostu kosztu swapowania mogło skutkować wygenerowaniem dużego, deficytowego portfela kredytowego w latach 2006–2008.

4.1. Ryzyko kredytowe

W celu określenia ryzyka kredytowego niezbędne jest określenie dwóch parametrów:

- 1) PD (ang. *probability of default*), czyli oczekiwanego odsetka terminowo obsługiwanych kredytów, które w ciągu kolejnego okresu rocznego staną się niewypłacalne (wejdą w „default”);

¹⁵ Por. Raport o stabilności systemu finansowego, Narodowy Bank Polski, grudzień 2010 r., s. 21.

2) RR (ang. *recovery rate*), czyli oczekiwanej procentowej wartości odzysku od niewypłacalnego kredytobiorcy względem salda umowy kredytowej w momencie defaultu.

Tabela 2 przedstawia dostępne dane z raportów NBP przedstawiające odsetek niewypłacalnych kredytów mieszkaniowych w ciągu 1, 2 i 3 lat od momentu ich udzielenia, w podziale na kredyty udzielone w kolejnych latach: 2005, 2006 i 2007.

Tabela 2. Stopa defaultu kredytów mieszkaniowych w kolejnych latach od udzielenia kredytu (%)

Lata	Skumulowane PD			PD w okresie		
	2005	2006	2007	2005	2006	2007
1 rok	b.d.	0,53	1,32	b.d.	0,53	1,32
2 rok	2,38	2,03	b.d.	b.d.	1,50	b.d.
3 rok	3,54	b.d.	b.d.	1,16	b.d.	b.d.

Źródło: Raport o stabilności systemu finansowego, Narodowy Bank Polski, czerwiec 2009 r.

Jak widać, historia kredytów hipotecznych w Polsce jest niewystarczająca do bezpośredniego oszacowania ich szkodowości. Inne czynniki, które uwzględniono przy szacunku stóp defaultu kredytu hipotecznego, to:

- badania Biura Informacji Kredytowej wskazują, że dynamika szkodowości kredytów mieszkaniowych rośnie w pierwszych trzech latach od udzielenia kredytu¹⁶,
- zgodnie z metodyką agencji ratingowej DBRS (*Dominion Bond Rating Service*) większość defaultów ma miejsce do 5 lat od udzielenia kredytu, a po 10 latach prawdopodobieństwo niewypłacalności istotnie maleje¹⁷,
- na szkodowość portfela hipotecznego i reprezentatywność danych NBP mogą wpływać też inne, trudno mierzalne elementy, jak: udział restrukturyzacji kredytów lub innych form usuwania przeterminowania bez faktycznej spłaty zaległości przez klienta (np. kredyt konsolidacyjny), wzrost świadomości klientów usług bankowych, itp.

Do symulacji posłużono się ekspercką tabelą stóp defaultu w poszczególnych latach od udzielenia kredytu (zob. tabela 3).

¹⁶ *Ibidem*, s. 57.

¹⁷ Por. U.K. Residential Mortgage Loan Analysis Criteria: Credit, Prepayment and Loan Aggregation, DBRS, listopad 2007 r., <http://www.dbrs.com/research/216303/u-k-residential-mortgage-loan-analysis-criteria-credit-prepayment-and-loan-aggregation-archived.pdf> [dostęp: 17 kwietnia 2011 r.].

Tabela 3. Przyjęta stopa defaultu kredytów mieszkaniowych w kolejnych latach od udzielenia kredytu (%)

Wartość PD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Ponad 10 lat
PD w roku	0,80	1,50	1,80	1,60	1,30	1,10	0,90	0,50	0,35	0,25	0,20
PD skumulowane	0,80	2,30	4,10	5,70	7,00	8,10	9,00	9,50	9,85	10,1	...

Źródło: opracowanie własne.

W Polsce nie ma odpowiedniej bazy pozwalającej na oszacowanie stopy odzysku z kredytów, które stają się niewypłacalne. Dodatkowo wartość tego parametru zależy w dużej mierze od systemu prawnego i jego zmian (np. zakaz eksmisji bez mieszkania zastępczego). Przy wyliczeniu poziomów stóp odzysku dla celów symulacji kosztu ryzyka kredytowego założono, że w momencie udzielenia kredytu LTV wynosiło 70% (poziom mediany dla nowych kredytów w 2010 roku). Następnie wartość nieruchomości pomniejszono o 20% z tytułu aktualizacji wyceny w momencie windykacji (najczęściej jest niższa od tej z wniosku kredytowego). Wartość tak określonej nieruchomości pomniejszono o 33% (dyskonto w licytacji komorniczej) oraz o dodatkowe 15% z tytułu kosztów windykacji. Uzyskaną wartość odnoszono do salda w poszczególnych latach, w celu finalnego wyliczenia wskaźnika RR, nie przekraczającego 100% (rosnącą od 60% w pierwszym roku do 100% w 21 roku).

Ostatecznie wyliczono koszt ryzyka kredytowego jako sumę:

- 0,23% – koszt straty oczekiwanej, wyliczony jako spadek efektywnej stopy przychodu wskutek uwzględnienia w przepływach pieniężnych odsetka klientów wchodzących w default, przy założonych wcześniej stopie defaultu i odzysku w przypadku defaultu,
- 0,31% dla kredytu w PLN i 0,6% dla kredytu w EUR – koszt kapitału na pokrycie dodatkowych nieoczekiwanych strat z tytułu sytuacji kryzysowej (recesji bądź krachu na rynku nieruchomości)¹⁸; wymóg wyliczono stosując metodę standardową Basel II, zakładając początkowe LTV na poziomie 70%, później malejące wskutek spłat kredytu, oraz zakładając zwrot wymagany przez inwestora na 10% powyżej stopy procentowej na rynku międzybankowym.

Łączny roczny średni koszt ryzyka kredytowego przy tych założeniach wyniósł **0,54%** dla kredytu w PLN i **0,83%** dla kredytu w EUR.

¹⁸ W Wielkiej Brytanii większy kryzys na rynku finansowania nieruchomości zdarza się co 20–30 lat, U.K. Residential Mortgage Loan Analysis Criteria..., *op. cit.*

4.2. Ryzyko walutowe

Kwestia kosztów odnawiania zabezpieczających pozycji walutowe została opisana w ramach ryzyka płynności w dalszej części.

4.3. Ryzyko płynności

Koszt ryzyka płynności różni się istotnie pomiędzy instytucjami kredytowymi. Zależy on m.in. od:

- wielkości nisko oprocentowanego portfela inwestycyjnego/płynnościowego (najczęściej obligacje rządowe i bony skarbowe) utrzymywanego w celu zachowania płynności,
- jakości całego bilansu banku, a więc ryzyka kredytowego instytucji finansowej, który wpływa na koszt finansowania ponad stawkę referencyjną i jego zmienność w okresach zmniejszonej płynności rynku,
- wielkości i stabilności bazy depozytowej, w tym dostępu do lojalnych klientów depozytowych.

Jedną z prostszych metod określenia premii za ryzyko w walucie krajowej jest porównanie kosztu finansowania danej instytucji finansowej na dłuższy termin oraz stawek swapów procentowych (nie niosą one ryzyka płynności ze względu na brak wymiany nominału). Średni spread pomiędzy stawką WIBOR3M a kwotowaniami kontraktów OIS3M kształtował się na poziomie od około 0,25% przed II połową 2008 roku, poprzez prawie 2,50% na przełomie lat 2008 i 2009, do poziomu 0,5–0,75% w II połowie 2010 roku¹⁹. Ta część kosztu ryzyka płynności jest już jednak pokryta przez zastosowaną stawkę finansującej stopy procentowej (WIBOR). Pozostaje jednak pytanie o wysokość premii za płynność na okres powyżej 3M (analizowany kredyt ma efektywną zapadalność *duration* około 13 lat)? W praktyce bank często nie będzie chciał zabezpieczyć płynności na dłuższy okres, gdyż chce on zarobić na konwergencji terminów pasywów i aktywów. Koszt płynności jest wynikiem następujących kwestii:

- wysokości kosztu rezerwy płynności (portfel inwestycyjny obligacji),
- podziału zysku z konwergencji terminów pomiędzy działalność kredytową (koszt), działalność skarbu (przychód za zarządzanie płynnością) i depozytową (przychód będący zachętą do pozyskiwania osadu depozytowego).

Ostatecznie przyjęto ekspercko premię za ryzyko płynności w PLN wynoszącą **0,3%**.

Finansowanie portfela kredytowego w walutach obcych powoduje konieczność pozyskania finansowania w walucie obcej (bezpośrednio lub przez zabezpieczające transakcje pochodne). Finansowanie w walucie obcej generuje dodatkowy

¹⁹ Por. Raport o stabilności systemu finansowego, Narodowy Bank Polski, grudzień 2010 r., s. 20.

koszt wynikający z ryzyka kredytowego Polski względem ryzyka kraju waluty obcej. Dodatkowe ryzyko płynności waluty obcej (PLN/EUR) można zmierzyć m.in. poprzez:

- stawki Credit Default Swaps dla Polski. Stawki te dla 5-letnich obligacji Polski kształtowały się w II połowie 2010 roku w przedziale 1–1,5% względem stawek Niemiec wynoszących od 0,4% do 0,6%²⁰,
- marże na rynku swapów walutowych, które dla pary PLN/EUR wynosiły około –0,2–0% w 2007 roku, od 0,5% do 1,5% w II połowie 2009 roku i około 0,3–0,4% w II połowie 2010 roku.

Dodatkową premię za ryzyko płynności w EUR przyjęto na poziomie **0,4%**.

5. Podsumowanie

Biorąc pod uwagę przyjęte założenia, całkowity koszt ryzyka wyniósł **0,84%** dla kredytu w PLN i **1,53%** dla kredytu w EUR. Składają się na niego:

- koszt ryzyka kredytowego: 0,54% dla kredytu w PLN i 0,83% dla kredytu w EUR,
- koszt ryzyka płynności: 0,3%,
- dodatkowy koszt ryzyka płynności transakcji walutowej 0,4%.

Dla analizowanego przykładu oznacza to dodaną roczny odsetkowy wynik netto przed kosztami administracyjnymi na poziomie $1,79\% - 0,84\% = \mathbf{0,95\%}$ oraz $2,82\% - 1,53\% = \mathbf{1,29\%}$ odpowiednio dla kredytu złotowego i walutowego. Po uwzględnieniu kosztów ogólnych (np. płace, powierzchnie biurowe, aktywa rzeczowe i IT), np. na poziomie 1% salda kredytowego w pierwszym roku istnienia kredytu (koszty udzielenia) oraz 0,3% w kolejnych latach, średnią roczną dochodowość należy pomniejszyć o kolejne 0,4%.

Z przeprowadzonej analizy wynikają następujące wnioski:

- jeśli marża analizowanego kredytu hipotecznego zostałaby zmniejszona o 0,5% p.p. dla kredytu złotowego (do 1%) oraz o 1% p.p. dla kredytu w EUR (również do 1%), dochodowość produktu kredytowego przy przyjętych założeniach byłaby wątpliwa,
- główne typy kosztu ryzyka (dla ryzyka kredytowego oraz ryzyka płynności) mogą się bardzo istotnie różnić w poszczególnych instytucjach kredytowych. Klient szuka zwykle najtańszego kredytu hipotecznego, niezależnie od kredytobiorcy, co tworzy presję na banki o wyższych kosztach ryzyka na sprzedawanie kredytów na granicy opłacalności lub nawet poniżej jej,

²⁰ Por. www.money.pl/pieniadze/cds [dostęp: 17 kwietnia 2011 r.].

- wyższa marża oraz dochód ze spreadu kredytowego z nawiązką rekompensują wyższy koszt ryzyka kredytów walutowych (w przypadku różnicy w marży co najmniej 0,4%)²¹,
- w koszcie ryzyka kredytowego przeważającą rolę odgrywa koszt nieoczekiwanej straty (koszt utrzymania wymogu kapitałowego),
- pomimo stopy defaultu na poziomie 1–2% w pierwszych latach od udzielenia kredytu, strata oczekiwana z tytułu ryzyka kredytowego jest relatywnie niewielka, ze względu na oczekiwaną niską szkodowość w późniejszych okresach życia kredytu. Należy jednak zwrócić uwagę, że istotna skala przedpłat może spowodować, że relatywnie duża szkodowość w pierwszych latach od udzielenia kredytu nie zostanie zrekompensowana przez odpowiedni strumień przychodu odsetkowego w kolejnych latach. Tak więc przedpłaty wpływają nie tylko na koszt ryzyka płynności, ale także na zbilansowanie ryzyka kredytowego.

6. Bibliografia

1. Badanie ryzyka walutowych ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie, Komisja Nadzoru Finansowego, http://www.knf.gov.pl/Images/Badanie_ryzyka_walutowych_ekspozycji_kredytowych_tcm75-25366.pdf [dostęp: 10 kwietnia 2011 r.].
2. Informacja o sytuacji krajowych banków komercyjnych, banków spółdzielczych i oddziałów instytucji kredytowych, http://www.knf.gov.pl/opracowania/sector_bankowy/dane_o_rynku/Dane_kwartalne.html/podstawowe_dane_09_2010_tcm75-24497.xls [dostęp: 10 kwietnia 2011 r.].
3. Raport AMRON-SARFiN: Ogólnopolski raport o kredytach mieszkaniowych i cenach transakcyjnych nieruchomości, Związek Banków Polskich, grudzień 2010 r.
4. Raport o stabilności systemu finansowego, Narodowy Bank Polski, czerwiec 2009 r.
5. Raport o stabilności systemu finansowego, Narodowy Bank Polski, grudzień 2010 r.
6. Raport o stabilności systemu finansowego, Narodowy Bank Polski, grudzień 2010 r. Dane liczbowe do wykresów przedstawionych w raporcie, <http://nbp.pl/systemfinansowy/rsf122010xls.xls> [dostęp: 17 kwietnia 2010 r.].
7. Sytuacja banków w 2008 r., Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa 2009.

²¹ Założono, że ryzyko niewypłacalności kredytów złotych i walutowych jest identyczne ze względu na dodatkowe wymogi Rekomendacji S w zakresie oceny zdolności kredytowej.

8. Sytuacja banków w 2009 r., Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa 2010.
9. Sytuacja banków w okresie styczeń–wrzesień 2010 r., Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa 2010.
10. U.K. Residential Mortgage Loan Analysis Criteria: Credit, Prepayment and Loan Aggregation, DBRS, listopad 2007, <http://www.dbrs.com/research/216303/u-k-residential-mortgage-loan-analysis-criteria-credit-prepayment-and-loan-aggregation-archived.pdf> [dostęp: 17 kwietnia 2011 r.].
11. www.money.pl/pieniadze/cds [dostęp: 17 kwietnia 2011 r.].
12. www.comperia.pl/kredyty_hipoteczne [dostęp: 16 kwietnia 2011 r.].

Filip Grzelak
Kolegium Zarządzania i Finansów SGH
Katarzyna Kreczmańska-Gigol
Kolegium Zarządzania i Finansów SGH

Skarbnik korporacyjny w Polsce – miejsce, zadania, narzędzia

1. Wprowadzenie

Zawód skarbnika korporacyjnego pojawił się w krajach anglosaskich wraz z rozwojem dużych korporacji, a jego historia sięga przełomu wieków XIX i XX¹. Rozwój przedsiębiorstw wiązał się z koniecznością oddzielenia własności i funkcji menedżerskich, ponieważ zarządzanie coraz większymi przedsiębiorstwami przerastało możliwości właścicieli. Konieczne stało się oddanie funkcji zarządczych w ręce profesjonalistów. Jedną z funkcji było zarządzanie finansami. Na początku XX wieku skarbnik korporacyjny był swoistym opiekunem finansów przedsiębiorstwa, a jego obowiązki obejmowały między innymi: rachunkowość zarządczą (raportowanie finansowe na potrzeby zarządu), nadzór nad rachunkowością finansową i bieżące zarządzanie finansami przedsiębiorstwa poprzez dbanie o saldo środków pieniężnych².

W Polsce zawód skarbnika pojawił się wraz z międzynarodowymi korporacjami, które otwierały swoje oddziały w naszym kraju. Na dużą skalę zjawisko to miało miejsce po wprowadzeniu gospodarki rynkowej w Polsce, czyli po 1989 roku. Choć pierwszych skarbników korporacyjnych spotykamy już na początku lat 90. XX wieku, to nadal zawód ten jest mało znany w naszym kraju i niewiele jest publikacji na ten temat w literaturze polskiej. Celem niniejszego artykułu jest przedstawienie wyników badań ankietowych przeprowadzonych wśród członków Stowarzyszenia Polskich Skarbników Korporacyjnych – osób zawodowo zajmujących się zarządzaniem skarbem w korporacjach w Polsce, co przybliży czytelnikom profesję skarbnika i chociaż częściowo wypełni lukę w literaturze przedmiotu.

Temat skarbnika korporacyjnego jest ważny z punktu widzenia skutecznego zarządzania finansami przedsiębiorstw, ponieważ skarbnik jest jednym z trzech głównych menedżerów zajmujących się zarządzaniem finansami w przedsiębiorstwie, obok kontrolera finansowego i głównego księgowego. Funkcja rachunkowości finansowej, i związany z tym zawód głównego księgowego, jest bardzo dobrze

¹ H.C. Bentley, *Corporate Finance and Accounting*, The Ronald Press, New York 1908.

² *Ibidem*, s. 13.

znana wszystkim przedsiębiorcom, bez względu na wielkość podmiotu gospodarczego, a funkcja rachunkowości zarządczej i zawód kontrolera finansowego są coraz lepiej rozpoznawalne na naszym rynku. Jedynie funkcja zarządzania skarbem jest w przedsiębiorstwach w Polsce mało rozpoznana i prawdopodobnie z tego powodu często zaniebywana. Tymczasem ostatni kryzys finansowy pokazał, że bieżące zarządzanie finansami i będące jego głównym elementem zarządzanie płynnością finansową może decydować o przetrwaniu przedsiębiorstwa i jest nie mniej ważne niż obowiązki sprawozdawcze oraz związana z nimi rachunkowość finansowa, jak również planowanie finansowe i związana z nim rachunkowość zarządcza.

2. Funkcja zarządzania skarbem i miejsce działu skarbowego w korporacji

W dużych przedsiębiorstwach, a zwłaszcza nowoczesnych korporacjach prowadzących działalność na ogromną skalę, istnieje zazwyczaj podział tradycyjnego działu finansowego na trzy współpracujące ze sobą podgrupy (zespoły): księgowość, kontroling (*controlling*) i skarb (*treasury*)³. Z reguły przyjmują one postać osobnych departamentów w strukturze organizacyjnej jednostki, podlegających dyrektorowi finansowemu, określanemu w języku angielskim jako CFO (*Chief Financial Officer*). Pierwsza z nich, czyli księgowość, koncentruje się głównie na przeszłości podmiotu, a więc właściwym rejestrowaniu wszystkich zdarzeń, które już miały miejsce⁴. Druga, *controlling*, zajmuje się przede wszystkim przyszłością i obejmuje m.in. takie zadania, jak: budżetowanie kapitałowe, planowanie oraz wyznaczanie kierunków rozwoju przedsiębiorstwa⁵. Departament skarbu (*treasury*) to zespół ludzi, w którego kręgu zainteresowań jest przede wszystkim teraźniejszość, a więc bieżąca działalność jednostki.

Istnienie departamentu skarbu i jego struktura jest uwarunkowane wielkością i strukturą organizacyjną całej korporacji. W mniejszych korporacjach dział finansowy może funkcjonować jako całość lub w jego ramach występuje inny niż przedstawiony podział na 3 podstawowe zespoły. W takim wypadku najczęściej wyodrębnione jest tylko określone stanowisko lub podzespół odpowiedzialny za funkcję zarządzania skarbem, stanowiący część innego działu. Jak wskazują niektórzy autorzy, jest tutaj widoczny wyraźny wpływ przyjętej kultury korporacyjnej, rozumianej jako wartości, wierzenia i oczekiwania członków danej organizacji

³ M. Müldner, Rola skarbnika korporacyjnego w przedsiębiorstwie, w: Aktywne zarządzanie płynnością finansową przedsiębiorstwa, red. K. Kreczmańska-Gigol, Difin, Warszawa 2010, s. 56.

⁴ J. Rauk, Rola skarbnika w przedsiębiorstwie – ujęcie pierwsze, w: Aktywne zarządzanie..., *op. cit.*, s. 44.

⁵ *Ibidem*, s. 44.

odnośnie do sposobu realizacji zadań związanych z prowadzoną działalnością⁶. Różnorodność organizacyjna wśród działających w Polsce przedsiębiorstw wynika nie tylko z istniejących pomiędzy nimi różnic, ale również ze stosunkowo krótkiej historii zawodu skarbnika korporacyjnego w Polsce.

Zadania realizowane przez dział skarbu w różnych krajach, a nawet w różnych przedsiębiorstwach w danym kraju, mogą istotnie się różnić. Dużo zależy od rodzaju prowadzonej działalności i branży, w której działa jednostka. W dużych międzynarodowych grupach rola działu skarbu staje się znacznie szersza i obejmuje swoim zasięgiem nie tylko jednostkę centralną, ale także wszystkie podmioty zależne. W takim wypadku można więc mówić o występowaniu pewnego stopnia centralizacji zarządzania skarbem, co ułatwia nadzorowanie zadań realizowanych w ramach całej organizacji.

Według brytyjskiego Stowarzyszenia Skarbników Korporacyjnych (*The Association of Corporate Treasurers – ACT*)⁷, dział skarbu odgrywa bardzo istotną rolę w kształtowaniu ogólnej polityki i strategii finansowej przedsiębiorstwa. Wpływa m.in. na podejmowane decyzje inwestycyjne, zajmuje się odpowiednim ich finansowaniem, a także kontrolą ryzyka wewnątrz samej organizacji. Biorąc pod uwagę warunki, w których działa jednostka, zapewnia właściwy dobór źródeł finansowania, starając się uzyskać optymalną relację pomiędzy ryzykiem a kosztem kapitału. To oznacza konieczność stałego dbania o płynność finansową podmiotu, w tym jego zdolność do terminowej spłaty wymagalnych zobowiązań, pozyskiwanie kapitału własnego i dłużnego za pośrednictwem rynku kapitałowego, wykorzystywanie bankowych i pozabankowych źródeł finansowania, a także bieżące zarządzanie środkami pieniężnymi i ich inwestowanie.

Obowiązki skarbnika są różnie formułowane i przedstawiane, choć można zauważyć, że główne obowiązki powtarzają się w wielu źródłach. Zgodnie z informacjami prezentowanymi przez ACT, można wyróżnić 5 podstawowych grup działań, za które odpowiedzialny jest skarbnik. Są to⁸:

- 1) obsługa w zakresie rynków kapitałowych i źródeł finansowania, w tym m.in.: obsługa w zakresie bankowych źródeł finansowania, *trade finance* oraz pozyskiwania kapitału własnego i dłużnego;
- 2) zarządzanie ryzykiem finansowym, w tym m.in.: zarządzanie ryzykiem kredytowym, ryzykiem stopy procentowej, ryzykiem kursowym i ryzykiem operacyjnym;

⁶ L. S. Jose, T. Iturralde, A. Maseda, *Treasury Management Versus Cash Management*, „International Research Journal of Finance and Economics”, 2008, Nr 19, s. 196.

⁷ The Association of Corporate Treasurers, zasoby Internetu z 5 kwietnia 2011 r., <http://www.treasurers.org>

⁸ *Ibidem*.

- 3) udział w zarządzaniu finansami całej korporacji, w tym m.in.: udział w kształtowaniu odpowiedniej struktury kapitałowej, udział w planowaniu i ocenie inwestycji oraz kontrola księgowych aspektów realizowanych operacji finansowych;
- 4) zarządzanie płynnością przedsiębiorstwa, w tym m.in.: *cash management*, monitorowanie i prognozowanie przepływów pieniężnych, udział w zarządzaniu kapitałem obrotowym netto oraz obsługa w zakresie systemów rozliczeniowych i *clearingowych*;
- 5) kontrola i nadzór nad działem skarbu, w tym m.in.: realizacja ogólnej polityki i celów *treasury* w danym przedsiębiorstwie, nadzór nad pracownikami i przeprowadzaniem operacjami finansowymi, dobór oraz kontrola wykorzystywanych systemów i technologii zarządzania skarbem (*Treasury Management Systems – TMS*).

S. M. Bragg twierdzi, że naczelnym zadaniem skarbnika i kierowanego przez niego działu *treasury* jest dbanie o płynność finansową przedsiębiorstwa⁹. Zwraca jednak uwagę, że jego obowiązki znacznie wykraczają poza realizację tego tylko celu. Według niego podstawowy zakres odpowiedzialności skarbnika sprowadza się do następujących działań: zarządzania płynnością finansową, inwestycji oraz zarządzania ryzykiem finansowym¹⁰. Dodatkowo autor ten sporządził listę bardziej szczegółowych funkcji przypisywanych skarbnikowi¹¹:

- monitorowanie i prognozowanie przepływów pieniężnych, a także związane z tym działania mające na celu pozyskiwanie potrzebnych źródeł finansowania oraz inwestowanie pojawiających się nadwyżek środków pieniężnych,
- dbanie o odpowiednią ilość środków potrzebnych do pokrycia wydatków związanych z działalnością operacyjną i inwestycyjną przedsiębiorstwa,
- wykorzystywanie *hedgingu* oraz instrumentów pochodnych do ochrony przed ryzykiem kursowym i ryzykiem stopy procentowej,
- odpowiedzialność za relacje z bankami,
- odpowiedzialność za relacje z agencjami ratingowymi,
- inwestowanie środków przedsiębiorstwa,
- inwestowanie środków zgromadzonych w ramach pracowniczych funduszy emerytalnych (ta funkcja skarbnika występuje w niektórych przedsiębiorstwach w krajach anglosaskich),

⁹ S. M. Bragg, *Treasury Management. The Practitioner's Guide*, John Wiley & Sons Inc., New Jersey 2010, s. 7.

¹⁰ *Ibidem*.

¹¹ *Ibidem*.

- monitorowanie działań osób trzecich, realizujących niektóre funkcje skarbu w ramach *outsourcingu*,
- doradzanie zarządowi w kwestiach płynności finansowej związanych z krótko- i długookresowym planowaniem,
- kontrola polityki kredytowej przedsiębiorstwa (element *trade finance*),
- kontrola i nadzorowanie działu skarbu w przedsiębiorstwie.

3. Skarbnik korporacyjny w Polsce – wyniki badań ankietowych

3.1. Charakterystyka badania

Przeprowadzone badania miały formę ankiety przeprowadzonej pośród członków Stowarzyszenia Polskich Skarbników Korporacyjnych (SPSK) w grudniu 2010 roku. Głównym celem badania było poznanie profesji skarbnika korporacyjnego w warunkach polskich, w tym m.in.:

- określenie zakresu obowiązków skarbnika korporacyjnego,
- określenie roli, jaką odgrywa skarbnik w zarządzaniu płynnością finansową,
- ustalenie, jakie jest wykorzystanie produktów i usług bankowości korporacyjnej przez skarbników w Polsce.

Należy zaznaczyć, że badanie miało charakter ekspercki – wyczerpującej odpowiedzi na przygotowane pytania udzieliło 12 przedstawicieli SPSK¹².

Respondentom zadano 13 pytań dotyczących: samych respondentów, będących czynnymi skarbnikami korporacyjnymi (pytanie 1); korporacji, w których pracują (pytania od 2 do 5); zakresu obowiązków skarbników i roli, jaką odgrywają w procesie zarządzania płynnością finansową (pytania od 6 do 9); znaczenia współpracy z bankiem i usług bankowości korporacyjnej w pracy skarbników (pytania od 10 do 13).

3.2. Wykształcenie osób pełniących obowiązki skarbnika

Pytanie pierwsze dotyczyło wykształcenia badanych skarbników. Zdecydowana większość spośród przebadanych ukończyła wyższe studia ekonomiczne (10 na 12 wskazań – 83%). Ukończone kierunki studiów ekonomicznych to m.in.: „finanse” (w tym np.: „finanse przedsiębiorstw” oraz „finanse i bankowość”), „zarządzanie” i „rachunkowość”. Dwóch spośród badanych skarbników ukończyło inne studia wyższe (17% badanych). Ukończone przez nich kierunki to: „matematyka” oraz „ochrona środowiska” (studia inżynierskie na Wydziale Budowlano-Sanitarnym

¹² Stowarzyszenie liczyło w grudniu 2010 r. 65 członków, a na koniec stycznia 2012 r. było już 86 członków stowarzyszenia.

Politechniki Lubelskiej). Należy zaznaczyć, że dodatkowo dwóch ankietowanych wskazało na ukończenie podyplomowych studiów z zakresu „Zarządzania finansami” oraz „Zarządzania płynnością finansową przedsiębiorstwa”.

3.3. Korporacje zatrudniające badanych skarbników

Kolejne pytania zadane respondentom (pytania 2–5) dotyczyły korporacji, w których byli zatrudnieni badani skarbnicy. Pierwsze z zadanych pytań brzmiało: „Jaki podział działu finansów występuje w strukturze organizacyjnej Pana/Pani przedsiębiorstwa?”. Zdecydowana większość przedsiębiorstw, w których pracują ankietowani (9 na 12 wskazań – 75%), stosuje podział działu finansowego na trzy zespoły: księgowość, controlling (*controlling*) i skarbowość (*treasury*). Tylko w jednym przypadku dział finansowy nie był dzielony na mniejsze jednostki, a w dwóch przypadkach był podzielony w inny sposób.

Tabela 1. Wskazane w ankiecie nazwy działu skarbu oraz stanowiska skarbnika

Nazwa działu skarbu	Nazwa stanowiska skarbnika
1. Departament Skarbu	Menedżer Departamentu Skarbu
2. Dział Skarbowości	Dyrektor Działu Skarbowości
3. Dział Treasury	Dyrektor ds. <i>Treasury</i>
4. Dział Transakcji i Analiz (Biura Zarządzania Finansami – <i>Treasury</i>)	Kierownik Działu Transakcji i Analiz
5. – *	Dyrektor Finansowy
6. Dział Operacji Finansowych	Dyrektor Działu Operacji Finansowych
7. Biuro Finansowe	Główny Specjalista ds. Zarządzania Ryzykiem Finansowym
8. Dział Skarbu	Kierownik ds. Rozliczeń Pieniężnych
9. Pion Finansów Korporacyjnych	Dyrektor Finansowania
10. Biuro Zarządzania Finansami (Pion Finansowy)	Dyrektor Biura Zarządzania Finansami
11. <i>Treasury</i>	<i>Treasury Manager</i>
12. Dział Skarbu	Kierownik Działu Skarbu

* Brak wyodrębnienia działu skarbu.

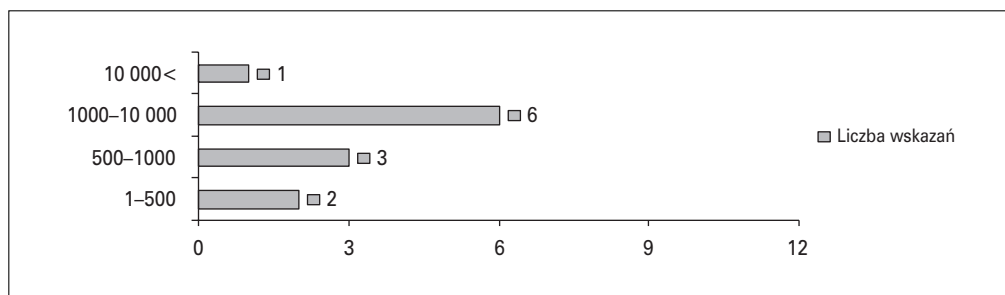
Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych.

Kolejne pytanie miało na celu ustalenie, jaką nazwę nosi zajmowane przez respondenta stanowisko w strukturze organizacyjnej korporacji. Uzyskane odpowiedzi były różne (por. tabela 1), chociaż najczęściej razy padła odpowiedź – „dział skarbu lub departament skarbu”. Świadczy to o dużej różnorodności stosowa-

nego w polskich warunkach nazewnictwa stanowiska skarbnika korporacyjnego oraz działu skarbu. Warto zwrócić uwagę na odpowiedź numer 5, w której nie wskazano osobnej nazwy działu zajmującego się zarządzaniem skarbem. Miało to miejsce w przypadku przedsiębiorstwa, w którym dział finansowy funkcjonuje jako całość.

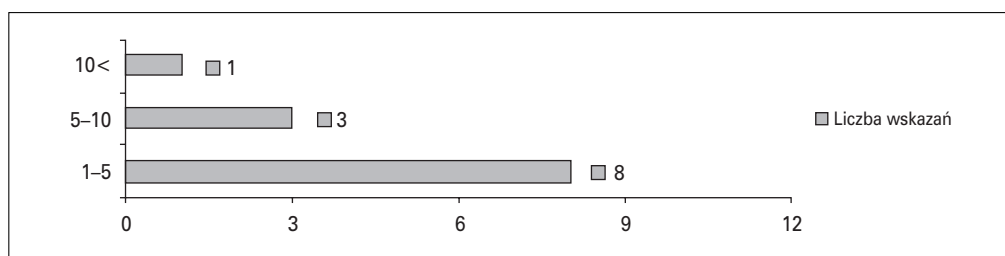
Następnie spytano respondentów o liczbę osób zatrudnionych w przedsiębiorstwach, które reprezentowali. Rozkład odpowiedzi wskazuje, że ankietowani pracują przede wszystkim w dużych przedsiębiorstwach (korporacjach), zatrudniających więcej niż 500 pracowników (10 na 12 wskazań – 83%). Aż w 7 przypadkach są to podmioty zatrudniające więcej niż 1000 osób, a w jednym przypadku ponad 10 000 osób. Odpowiedzi udzielone przez respondentów ilustruje rysunek 1.

Rysunek 1. Liczba osób zatrudnionych w przedsiębiorstwach, w których pracują ankietowani



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych.

Rysunek 2. Liczba osób wspierających ankietowanych w realizacji zadań *treasury*



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych.

Respondentom zadano również pytanie o liczbę osób w zespole wspierającym ich w wykonywaniu zadań skarbnika. Okazało się, że ankietowani kierują w większości przypadków małymi zespołami, których liczebność nie przekracza

5 osób (8 na 12 wskazań – 67%). Warto zauważyć, że tylko jedna z badanych osób stoi na czele zespołu, który liczy 15 pracowników (patrz rysunek 2).

3.4. Zakres obowiązków skarbników i ich rola w zarządzaniu płynnością finansową

Kolejne pytanie brzmiało: „Jaki ogólnie zakres obowiązków w ramach działu finansów przedsiębiorstwa jest przypisany Pana/Pani stanowisku (proszę wymienić)?”. Ankietowani różnili się w odpowiedziach na temat przypisanego im zakresu obowiązków (zob. tabela 2). Trzy najczęściej wymienione rodzaje zadań to: *cash management* (10 na 12 wskazań – 83%), obsługa przedsiębiorstwa w zakresie źródeł finansowania działalności (9 na 12 wskazań – 75%) oraz zarządzanie płynnością finansową (7 na 12 wskazań – 58%). Warto również nadmienić, że za utrzymywanie relacji z bankami i innymi instytucjami finansowymi odpowiedzialnych było 58% badanych (7 osób), a za zarządzanie ryzykiem finansowym 50% (6 osób). Znacznie mniej ankietowanych wskazało obsługę w zakresie ubezpieczeń (4 na 12 wskazań – 33%) oraz kontrolę i nadzór nad działalnością *treasury* (3 na 12 wskazań – 25%).

Tabela 2. Najczęściej wskazywane zadania wchodzące w zakres obowiązków ankietowanych skarbników

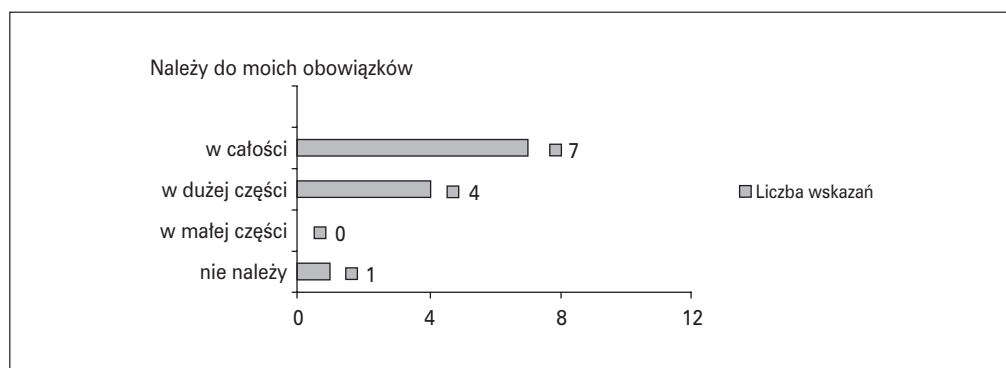
Rodzaj obowiązku	Liczba wskazań	Udział w próbie badawczej (w %)
1. <i>Cash management</i> (w tym m.in.: zarządzanie środkami na rachunkach bankowych, zarządzanie płatnościami)	10	83
2. Obsługa w zakresie źródeł finansowania	9	75
3. Zarządzanie płynnością finansową	7	58
4. Utrzymywanie relacji z bankami i innymi instytucjami finansowymi	7	58
5. Zarządzanie ryzykiem finansowym (m.in. ryzykiem kursowym, ryzykiem stopy procentowej)	6	50
6. Obsługa w zakresie ubezpieczeń	4	33
7. Kontrola i nadzór nad działalnością <i>treasury</i>	3	25

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych.

Respondentów pytano o rolę, jaką odgrywają w procesie zarządzania płynnością finansową przedsiębiorstwa. Rozkład odpowiedzi przedstawia rysunek 3.

Większość spośród ankietowanych odpowiada w całości za proces zarządzania płynnością finansową swojego przedsiębiorstwa (7 na 12 wskazań – 58%). Cztery osoby spośród badanych wskazały, że w dużej części odpowiadają za to zadanie (4 wskazania – 33%), natomiast tylko jedna osoba, że nie należy to do jej obowiązków (1 wskazanie – 8%).

Rysunek 3. Rola ankietowanych skarbników w zarządzaniu płynnością finansową przedsiębiorstwa



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych.

Następnie poproszono badanych o określenie zakresu ich obowiązków w ramach zarządzania płynnością finansową przedsiębiorstwa. Na to pytanie odpowiedzi udzieliło jedynie dwóch z respondentów – w obu przypadkach wymienione zostały obowiązki ważne nie tylko w procesie zarządzania płynnością finansową, ale także wskazywane wcześniej wśród najważniejszych ogólnych zadań skarbnika, m.in.: *cash management* oraz obsługa w zakresie źródeł finansowania. Również tylko 2 respondentów udzieliło odpowiedzi na pytanie dotyczące wskazania nazwy stanowiska osoby współodpowiedzialnej za zarządzanie płynnością finansową przedsiębiorstwa. Wskazali oni na „*Project managerów*” i „Kierownika Sekcji Płynności”.

3.5. Znaczenia współpracy z bankiem i usług bankowości korporacyjnej w pracy skarbników

Kolejne pytania skierowane do respondentów dotyczyły znaczenia współpracy z bankiem oraz usług bankowości korporacyjnej w pracy skarbników i wypełniania przez skarbników ich obowiązków służbowych. Wszyscy ankietowani uważali współpracę z bankami za niezbędną (8 na 12 wskazań – 67%) lub co najmniej ważną (4 na 12 wskazań – 33%) dla realizacji swoich obowiązków służbowych.

Tabela 3. Znaczenie usług bankowości korporacyjnej w pracy wykonywanej przez ankietowanych

Produkt/usługa	„Nie ma znaczenia”		„Ma małe znaczenie”		„Ma średnie znaczenie”		„Ma duże znaczenie”	
	Liczba odpowiedzi badanych	% badanych	Liczba odpowiedzi badanych	% badanych	Liczba odpowiedzi badanych	% badanych	Liczba odpowiedzi badanych	% badanych
1. Produkty finansujące ogółem, w tym:	1	8	3	25	4	33	4	33
1.1. Faktoring	7	58	3	25	2	17	0	0
1.2. Leasing	5	42	3	25	2	17	2	17
2. Produkty skarbowe ogółem, w tym:	2	17	0	0	2	17	8	67
2.1. Zabezpieczanie ryzyka kursowego	2	17	2	17	0	0	8	67
2.2. Zabezpieczanie stopy procentowej	5	42	4	33	2	17	1	8
2.3. Wymiana walutowa	2	17	0	0	1	8	9	75
3. Produkty rozliczeniowe i finansujące handel (<i>trade finance</i>)	3	25	4	33	3	25	2	17
4. Doradztwo finansowe	6	50	5	42	1	8	0	0
5. Rachunki bankowe	0	0	1	8	2	17	9	75
6. <i>Cash management</i> , w tym:	1	8	0	0	3	25	8	67
6.1. <i>Cash pooling</i>	3	25	4	33	1	8	4	33
7. Produkty depozytowe i lokacyjne	1	8	4	33	2	17	5	42

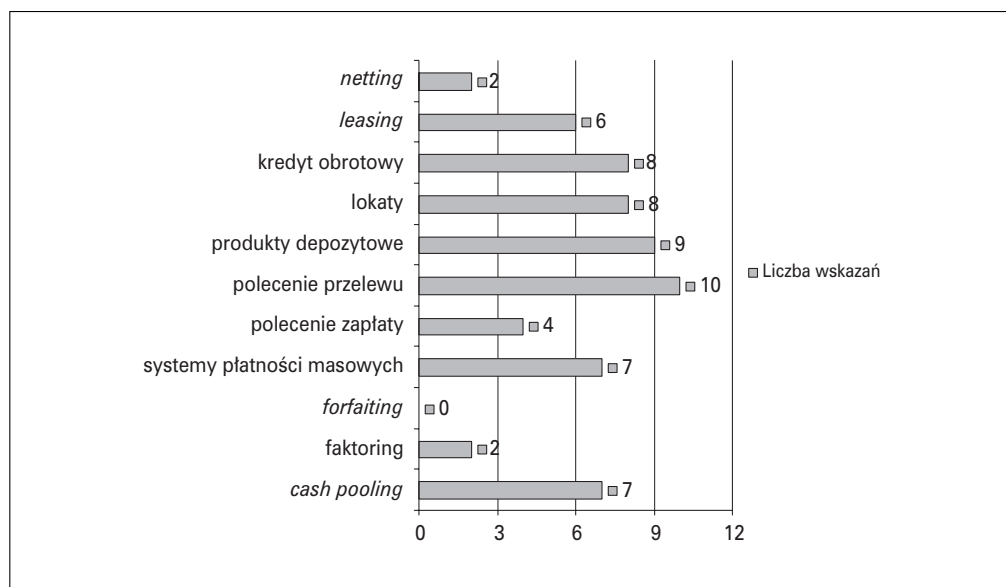
Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych.

Następnie spytano skarbników o znaczenie konkretnych usług bankowości korporacyjnej dla realizacji ich zadań. Rozkład udzielonych przez nich odpowiedzi był dosyć zróżnicowany (zob. tabela 3). Usługi, które najczęściej ankietowanych wskazało jako istotne w swojej pracy, to przede wszystkim:

- rachunki bankowe – 11 na 12 wskazań (92%) badanych, dla których mają co najmniej „średnie znaczenie”,
- usługi z zakresu *cash management* – 11 na 12 wskazań (92%) osób, dla których mają co najmniej „średnie znaczenie”,
- produkty i usługi skarbowe ogółem – 10 na 12 wskazań (84%) badanych, dla których mają co najmniej „średnie znaczenie”,
- produkty finansujące ogółem – 8 na 12 wskazań (66%) osób, dla których mają co najmniej „średnie znaczenie”,
- produkty depozytowe i lokacyjne – 7 na 12 wskazań (58%) skarbników, dla których mają co najmniej „średnie znaczenie”,
- *cash pooling* – 5 na 12 wskazań (42%) respondentów, dla których mają co najmniej „średnie znaczenie”.

Uzyskane wyniki pokazują, że dla przebadanych skarbników stosunkowo nieduże znaczenie ma wykorzystanie takich usług, jak: doradztwo finansowe, faktoring, leasing, produkty rozliczeniowe i finansujące handel (*trade finance*).

Rysunek 4. Usługi bankowe wykorzystywane przez ankietowanych w procesie zarządzania płynnością finansową (liczba wskazań)



Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych.

Kolejne pytanie dotyczyło usług bankowości korporacyjnej wykorzystywanych przez ankietowanych skarbników w zarządzaniu płynnością finansową przedsiębiorstwa. Liczba usług bankowych używanych przez respondentów do realizacji tego zadania jest znaczna (zob. rysunek 4). Można wyodrębnić te usługi, które zostały wskazane przez większość przebadanych, są to: polecenie przelewu (10 na 12 wskazań – 83%), produkty depozytowe (9 na 12 wskazań – 75%), lokaty (8 na 12 wskazań – 67%), kredyt obrotowy (8 na 12 wskazań – 67%), systemy płatności masowych (7 na 12 wskazań – 58%), *cash pooling* (7 na 12 wskazań – 58%) oraz *leasing* (6 na 12 wskazań – 50%). Znacznie rzadziej respondenci wykorzystują następujące usługi: faktoring (2 na 12 wskazań – 17%), *netting* (2 na 12 wskazań – 17%) oraz polecenie zapłaty (4 na 12 wskazań – 33%). Warto jednak zwrócić uwagę, że każda z wymienionych usług, poza *forfaitingiem*, z którego żaden z badanych skarbników nie korzystał, została wskazana przez przynajmniej jedną osobę. Świadczy to o różnicach w sposobie realizacji przydzielonych zadań i wykorzystywaniu do tego różnych narzędzi.

Tabela 4. Inne usługi bankowe wskazane przez ankietowanych jako ważne w procesie zarządzania płynnością finansową przedsiębiorstwa

Usługi bankowości korporacyjnej wymienione dodatkowo przez respondentów
1. Ubezpieczenia
2. Instrumenty pochodne
3. Limity gwarancyjne – płynność w liniach gwarancyjnych, limity na transakcje pochodne, płynność w liniach <i>treasury</i>
4. Obsługa kasowa
5. Instrumenty rynku finansowego: emisje i zakup akcji oraz obligacji
6. Emisje papierów wartościowych, kredyty konsorcjalne

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych.

Poproszono respondentów o wymienienie innych, niż wskazane (patrz rysunek 6), usług bankowych, które uważają oni za ważne dla zarządzania płynnością finansową przedsiębiorstwa. Połowa z badanych udzieliła odpowiedzi, wskazując inne niż zaproponowane usługi bankowości korporacyjnej wykorzystywane w procesie zarządzania płynnością finansową ich przedsiębiorstwa (zob. tabela 4). Warto zwrócić uwagę, że aż trzykrotnie zostały wymienione usługi związane z rynkiem finansowym, w tym obsługa w zakresie instrumentów pochodnych oraz emisji i zakupu papierów wartościowych.

4. Podsumowanie

Najważniejsze wnioski, jakie można wyciągnąć na podstawie wyników przeprowadzonych badań ankietowych, są następujące:

- ankietowani będący skarbnikami w korporacjach w Polsce to najczęściej osoby z wykształceniem wyższym ekonomicznym (9 na 12 wskazań – 75%),
- w większości przedsiębiorstw, w których pracują ankietowani, istnieje podział działu finansowego na: księgowość, kontroling i skarb (9 na 12 wskazań – 75%),
- w przedsiębiorstwach, w których pracują ankietowani, najczęściej istnieje wyodrębniony zespół *treasury* (zwykle w formie osobnego działu w strukturze organizacyjnej podmiotu), który wspiera ich w realizowanych zadaniach. Zespół skarbowości liczy w większości przypadków co najwyżej 5 osób (8 na 12 wskazań – 67%),
- zespół pełniący funkcję zarządzania skarbem w przedsiębiorstwie w polskich warunkach ma różne nazwy. Na przykład: „Departament Skarbu”, „Dział Skarbowości” lub „Dział Operacji Finansowych”. Podobnie jest z określeniami stanowiska skarbnika korporacyjnego, jako osoby stojącej na jego czele – można spotkać się z takimi nazwami, jak np.: „Menedżer Departamentu Skarbu”, „Dyrektor ds. *Treasury*” oraz „Główny Kierownik ds. Rozliczeń”,
- podmioty, w których pracują ankietowani, to najczęściej duże przedsiębiorstwa zatrudniające więcej niż 500 pracowników (10 na 12 wskazań – 83%),
- wśród zadań wchodzących w zakres swoich obowiązków najwięcej ankietowanych wskazało: *cash management* (w tym m.in.: zarządzanie środkami pieniężnymi na rachunkach bankowych, zarządzanie płatnościami), obsługę w zakresie źródeł finansowania, zarządzanie płynnością finansową, obsługę w zakresie relacji z bankami i innymi instytucjami finansowymi oraz zarządzanie ryzykiem finansowym (m.in. walutowym i stopy procentowej),
- zarządzanie płynnością finansową przedsiębiorstwa to w przypadku zdecydowanej większości ankietowanych zadanie w całości lub co najmniej w dużej części przypisane ich stanowisku (11 na 12 wskazań – 92%),
- wszyscy ankietowani uważają współpracę z bankami za niezbędną (8 na 12 wskazań – 67%) lub co najmniej ważną (4 na 12 wskazań – 33%) w swojej pracy,
- za najważniejsze do realizacji swoich zadań usługi bankowości korporacyjnej ankietowani uważali: rachunki bankowe, usługi z zakresu *cash*

management, produkty i usługi skarbowe (np. zabezpieczanie ryzyka kursowego, wymiana walutowa), produkty finansujące oraz produkty depozytowe i lokacyjne,

- najczęściej wykorzystywane przez badanych skarbników w procesie zarządzania płynnością finansową usługi bankowości korporacyjnej to: polecenie przelewu, *cash pooling*, produkty depozytowe, lokaty, kredyty obrotowe, systemy płatności masowych oraz *leasing*.

5. Bibliografia

1. Bentley H. C., *Corporate Finance and Accounting*, The Ronald Press, New York 1908.
2. Bragg S. M., *Treasury Management. The Practitioner's Guide*, John Wiley & Sons Inc., New Jersey 2010.
3. Jose L. S., Iturralde T., Maseda A., *Treasury Management Versus Cash Management*, „International Research Journal of Finance and Economics”, 2008, Nr 19.
4. Müldner M., Rola skarbnika korporacyjnego w przedsiębiorstwie, w: *Aktywne zarządzanie płynnością finansową przedsiębiorstwa*, red. K. Kreczmańska-Gigol, Difin, Warszawa 2010.
5. Rauk J., Rola skarbnika w przedsiębiorstwie – ujęcie pierwsze, w: *Aktywne zarządzanie płynnością finansową przedsiębiorstwa*, red. K. Kreczmańska-Gigol, Difin, Warszawa 2010.
6. The Association of Corporate Treasurers, zasoby Internetu z 5 kwietnia 2011 r., <http://www.treasurers.org>

Jacek Kamiński
Instytut Ekonomii i Zarządzania
Państwowa Szkoła Wyższa im. Papieża Jana Pawła II
w Białej Podlaskiej

Problematyka zachowań konsumenta – subdyscyplina czy źródło kryzysu tożsamości współczesnego marketingu akademickiego

1. Wprowadzenie

Obszarem zainteresowań, który w ciągu ostatnich 50 lat wywarł szczególnie istotny wpływ na kształt marketingu akademickiego, jest problematyka zachowań konsumenta (*consumer/buyer behavior*). Stanowi ona drugi pod względem popularności, po zarządzaniu marketingowym, obszar zainteresowań marketingu akademickiego¹, który podobnie jak zarządzanie marketingowe wywarł znaczący wpływ na jego rozwój². Z uwagi na to, że dotyczy ona ludzkich zachowań, jest najbardziej pasjonującym tematem zainteresowania marketingu akademickiego. Wyrażna specyfika problematyki zachowań konsumenta w stosunku do innych obszarów marketingu polega na tym, że w znaczącym stopniu wyrosła ona z krytyki jego głównego nurtu oraz szerzej niż inne obszary myśli marketingowej odwołuje się do koncepcji autorów, z których wielu pochodzi spoza dyscypliny.

Artykuł poświęcony jest przedstawieniu genezy i rozwoju problematyki zachowań konsumenta. Szczególny akcent położono w nim na ukazanie wpływu, jaki wywarła ona na aktualny kształt marketingu akademickiego oraz jej oddziaływanie na zmianę charakteru marketingu akademickiego, który z nauki o ekonomicznym rodowodzie przekształcił się w wiedzę, która częściej niż pojęcia z zakresu ekonomii wykorzystuje terminy zaczerpnięte z psychologii, socjologii oraz nauki o komunikowaniu. Zmiana ta określana jest w literaturze jako zjawisko „rozmycia”³ lub kryzysu tożsamości marketingu akademickiego⁴.

¹ E. H. Shaw, D. G. B. Jones, A History of Schools of Marketing Thought, „Marketing Theory”, 2005, Vol. 5, Nr 3, s. 263.

² D. G. B. Jones, E. H. Shaw, A History of Marketing Thought, w: B. A. Weitz, R. Wensley (red.), „Handbook of Marketing”, Sage Publications, London, Thousand Oaks, New Delhi 2002, s. 57.

³ Określenia „rozmycie” w odniesieniu do marketingu użył po raz pierwszy D. J. Luck w artykule Broadening the Concept of Marketing: Too Far („Journal of Marketing”, 33(3)) w polemice ze stanowiskiem P. Kotlera i S. J. Levy, dotyczącym poszerzenia koncepcji marketingu, przedstawionym w artykule Broadening the Concept of Marketing („Journal of Marketing”, 33(1)).

⁴ R. Bartels, The Identity Crisis in Marketing, „Journal of Marketing”, 38(4), s. 73–76.

2. Źródła zainteresowania problematyką zachowań konsumenta

Zainteresowanie zachowaniami konsumenta ma w marketingu akademickim długą i bogatą tradycję. Podkreślenie znaczenia nabywców można odnaleźć już w pracy A. W. Shawa z 1912 roku, uznawanej za pierwsze naukowe opracowanie na temat marketingu⁵. Autor podkreślał w nim między innymi, że: *Efektywny popyt indywidualnego konsumenta zależy nie tylko od jego siły nabywczej, lecz także od jego uświadamianych lub ukrytych potrzeb, poziomu wykształcenia, charakteru, przyzwyczajzeń oraz środowiska społecznego i ekonomicznego*⁶. Źródła zainteresowania zachowaniami konsumenta sięgają okresu jeszcze wcześniejszego, gdy marketing nie był samodzielną nauką wyodrębnioną z ekonomii. Początek rozważań na ten temat zachowań konsumenta datuje się na 1899 rok, tj. moment opublikowania przez T. Veblena wyników badań nad zjawiskiem nadmiernej konsumpcji, które zawarł w swojej głośnej pracy w której poddał krytycznej analizie to zjawisko⁷. Jednak na wyodrębnienie problematyki zachowań konsumenta, rozumianej jako samodzielny obszar zainteresowań marketingu akademickiego, trzeba było czekać jeszcze kilka dziesięcioleci. Rozwinęła się ona wraz z menedżerskim podejściem do marketingu, określanym jako zarządzanie marketingowe. Rozwój ten nastąpił w nieco inny sposób niż rozwój podejścia menedżerskiego. O ile w przypadku zarządzania marketingowego, którego rozwój miał w znacznym stopniu zaplanowany charakter, będąc efektem nacisków środowisk biznesowych dążących do tego, aby marketing stał się bardziej praktycznym narzędziem ich działań, to pojawienie się zainteresowań problematyką konsumenta było naturalną odpowiedzią dyscypliny na postępującą potrzebę zainteresowania się masowym konsumentem, planowaniem nowych produktów, reklamą, sprzedażą detaliczną i innymi obszarami decyzji marketingowych⁸. Rozwój menedżerskiego podejścia do marketingu sprawił, że jednym z podstawowych pytań, które zaczęto zadawać w związku z działalnością marketingową, było, dlaczego ludzie wybierają określone produkty i marki. Wywołało to bardziej szczegółowe zainteresowanie zagadnieniami odnoszonymi do zakupów, mechanizmami poszukiwania i wyboru produktów oraz kwestiami konsumowania, szczególnie sposobów wykorzystania produktu przez nabywców oraz pozbycia się go po jego użyciu. Próby odpowiedzi na pytania

⁵ A. W. Shaw, Some Problems in Market Distribution, „The Quarterly Journal of Economics”, 1912, Vol. 26, Nr 4 (August), s. 703–765. Omówienie artykułu zob. J. Kamiński, O „Niekórych problemach dystrybucji rynkowej” A. W. Shawa w setną rocznicę pierwszego naukowego opracowania na temat marketingu, „Marketing i Rynek”, 2012, Nr 2, s. 2–8.

⁶ A. W. Shaw, Some Problems..., *op. cit.*, s. 749.

⁷ T. Veblen, Teoria klasy próżniaczej, Muza, Warszawa 1998.

⁸ W. L. Wilkie, E. S. Moore, Scholarly Research in Marketing: Exploring the „4 Eras” of Thought Development, „Journal of Public Policy & Marketing”, 2003, Nr 22(2), s. 126.

dotyczące powyższych kwestii zaczęły pojawiać się w podręcznikach marketingu. Zachowanie konsumenta, jako odrębny obszar marketingu akademickiego, związane były również z dostrzeżeniem różnic ról kupującego oraz użytkownika produktu, które zwykle nie są tożsame i wiążą się z tym, że kupujący ocenia zakup produktu lub usługi, a konsument satysfakcją z ich użytkowania. Ważnym czynnikiem sprawczym, stymulującym rozwój problematyki, był również rozwój technik komputerowych, który umożliwił prowadzenie na dużą skalę i analizę wyników sondażowych badań konsumenckich. Nie bez znaczenia dla rozwoju zainteresowania tą problematyką były ponadto przekształcenia o charakterze instytucjonalnym związane z rozwojem szkolnictwa wyższego. Pod koniec lat 50. XX wieku wprowadzono w Stanach Zjednoczonych państwowe standardy w zakresie kształcenia biznesowego, co wymagało od uczelni tego typu odejścia od zawodowych korzeni kształcenia na rzecz edukacji o charakterze akademickim, z wyraźniejszym akcentem na badania teoretyczne. W odpowiedzi na nowe wymogi w szkołach biznesu zatrudniono nauczycieli, których kwalifikacje odpowiadały „naukowemu podejściu do badań biznesowych”. Spowodowało to napływ do szkół biznesu oraz wydziałów uczelni ekonomicznych osób ze środowisk o większych niż kształcenie biznesowe tradycjach badań empirycznych, takich jak psychologia czy socjologia⁹.

Ze względu na to, że problematyka zachowań konsumenckich nie była, tak jak zarządzanie marketingowe, przedmiotem zorganizowanych wysiłków zewnętrznych na rzecz jej ukształtowania, badania poświęcone zachowaniom konsumenta rozpoczęły się w latach 50. XX wieku dość wolno, przyjmując początkowo ograniczony zakres.

3. Główne etapy rozwoju problematyki zachowań konsumenta

Wczesny okres zainteresowania problematyką zachowań konsumenta, tj. lata 50. XX wieku, bazował na dorobku tak dobrze znanych autorów, jak: A. Maslow, L. Festinger, C. Rodgers, C. Osgood, H. Simon, G. Katona, D. Katz czy P. Lazarsfeld. Badacze zachowań konsumenckich z tego okresu cechowały w znacznym stopniu skłonności freudowskie. Doszukiwali się oni między innymi związków między zakupami a podświadomością nabywców. Sugerowali np., że częstsze kupowanie przez kobiety składników do domowych wypieków niż gotowych produktów jest wynikiem podświadomego prymatu, jaki nadają one narodzinom i macierzyństwu. Z kolei zakup przez mężczyzn czerwonych kabrioletów stanowi podświad-

⁹ D. J. MacInnis, V. S. Folkes, The Disciplinary Status of Consumer Behavior; A Sociology of Science Perspective on Key Controversies, „Journal of Consumer Research”, 2010, Vol. 36, Nr 6 (April), s. 900.

dome dążenie do zdobywania kobiet. Za sprawą rozwoju psychologii, odejścia od psychoanalizy oraz szerszego stosowania wyrosłych na gruncie socjologii metod badawczych, takich jak: wywiady pogłębione, techniki projekcyjne, zogniskowane wywiady grupowe, interpretacje te przestały być popularne i akcent kładziony na opisywanie zachowań konsumentów przez pryzmat podświadomej motywacji został znacznie ograniczony.

Znaczącym wydarzeniem związanym z rozwojem problematyki zachowań konsumenta w latach 50. XX wieku było opublikowanie w 1955 roku pracy pod redakcją L. Clarka, zawierającej artykuły takich czołowych reprezentantów problematyki, jak: D. Riesman, H. Rosebrought, B. Garden, G. Katona, R. Ferber, W. Whyte i J. Newman¹⁰.

Autorzy jednego z bardziej znanych opracowań poświęconych rozwojowi myśli marketingowej, J. N. Sheth, D. M. Gardnem i D. Garrett, zidentyfikowali trzy obszary badań, które, ich zdaniem, najbardziej przyczyniły się do wyłonienia się w latach 50. odrębnego obszaru zainteresowań marketingu, jakim była problematyka zachowań konsumenta. Były to: badania motywacyjne, społeczne determinanty zachowań konsumenckich oraz problematyka decyzji podejmowanych w związku z utrzymaniem gospodarstw domowych¹¹.

W latach 60. XX wieku nastąpił wzrost zainteresowania zachowaniami związanymi z lojalnością wobec marki oraz nową tradycją badawczą, ukształtowaną na gruncie psychologii, opierającą się na eksperymentach laboratoryjnych. W okresie tym zyskały również popularność pierwsze całościowe modele opisujące zachowania konsumenta/nabywcy¹². Powstały one w wyniku integracji koncepcji z zakresu psychologii poznania, skłonności do ryzyka, badań na temat liderów opinii, przetwarzania informacji oraz innych podejść z zakresu psychologii i socjologii. Uwzględniały czynniki środowiskowe i marketingowe oraz procesy poznawcze i emocjonalne prowadzące do zakupów. Stanowiły próbę całościowego ujęcia różnych aspektów zachowań nabywcy w formie teorii, która w uproszczonej postaci przedstawiona była przy użyciu modelu. Pierwszy tego rodzaju model został zaprezentowany w 1966 roku przez F. M. Nicosię¹³. Dwa najlepiej rozwinięte modele pochodzą z prac J. F. Engela, D. T. Kollata, R. D. Blackwella¹⁴ oraz

¹⁰ L. H. Clark (red.), *The Life Cycle and Consumer Behavior*, New York University Press, New York 1955.

¹¹ J. N. Sheth, D. M. Gardnem, D. Garrett, *Marketing Theory: Evolution and Evaluation*, Wiley, New York 1988.

¹² D. G. B. Jones, E. H. Shaw, *A History of Marketing Thought...*, *op. cit.*, s. 57.

¹³ F. M. Nicosia, *Consumer Decision Processes: Marketing and Advertising Implications*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ 1966.

¹⁴ J. F. Engel, D. T. Kollat, R. D. Blackwell, *Consumer Behavior*, Holt Rinehart & Winston, New York 1968.

J. R. Howarda i J. N. Shetha¹⁵. Model Engela i współpracowników został stworzony głównie dla celów dydaktycznych. Natomiast model J. R. Howarda i J. N. Shetha był bardziej zorientowany na badania. Cechą wczesnych konceptualizacji zachowań konsumenta w formie modeli było to, że traktowały one konsumenta jako nabywcę (kupującego), skutkiem tego stawiały znak równości między zachowaniem konsumenta a zachowaniem nabywcy. W 1970 roku model J. R. Howarda i J. N. Shetha uzyskał empiryczne wsparcie w badaniach J. U. Harleya i L. W. Ringa opublikowanych na łamach „Journal of Marketing Research”¹⁶. Metateoretyczną analizę wszystkich trzech modeli według 16 subiektywnych kryteriów przeprowadzili G. Zaltman, C. R. A. Pinson i R. Angelmar w 1973 roku¹⁷. Pomimo braku precyzyjnych definicji operacyjnych i określenia charakteru relacji funkcjonalnych, składniki wymienionych modeli dały bogate podstawy dla późniejszych badań poświęconych zachowaniom konsumenta.

Istotnym wydarzeniem na drodze uzyskania przez środowisko zachowań konsumenckich własnej odrębności było powstanie w 1964 roku pisma „Journal of Marketing Research”. Utworzone z inicjatywy American Marketing Association (AMA) powołane zostało do publikowania artykułów w obszarze badań marketingowych. W artykule wprowadzającym znalazła się również wzmianka o istotnych krokach czynionych na rzecz zastosowania metod ilościowych i podejścia nauk behawioralnych do rozwiązywania problemów marketingowych¹⁸.

W latach 60. XX wieku rozwój badań na temat zachowań konsumenckich został znacząco wzmocniony poprzez pojawienie się pierwszych podręczników poświęconych tej problematyce. W 1965 roku ukazała się praca G. Zaltmana¹⁹, a w 1968 roku został wydany wpływowy podręcznik H. Kassarfiana i T. Robertsona²⁰.

Po ogólnych modelach zachowań konsumenta z lat 60., w latach 70. XX wieku popularność zdobył „model wyboru postaw” (*attitude choice model*) M. Fishbeina, akcentujący kwestie tworzenia, zmiany i złożoności postaw²¹.

¹⁵ J. R. Howard, J. N. Sheth, *The Theory of Buyer Behavior*, Wiley, New York 1969.

¹⁶ J. U. Harley, L. W. Ring, *An Empirical Test of the Howard Sheth Model of Buyer Behavior*, „Journal of Marketing Research”, 1970/7 (November), s. 28–33.

¹⁷ G. Zaltman, C. R. A. Pinson, R. Angelmar, *Metateory and Consumer Research*, Hold, Rinehart and Winston, New York 1973.

¹⁸ W. R. Davidson, *Introduction to the Journal of Marketing Research*, „Journal of Marketing Research”, 1964, Vol. 1, Nr 1 (February), s. 9.

¹⁹ G. Zaltman, *Marketing: Contributions from the Behavioral Sciences*, Harcourt, Brace & World, New York 1965.

²⁰ H. Kassarfian, T. Robertson, *Perspectives in Consumer Behavior*, Scott Foresman, Glenview, IL 1968.

²¹ M. Fishbein, *Attitude and the Prediction of Behavior*, w: M. Fishbein (red.), *Reading in Attitude Theory and Measurement*, Wiley, New York, s. 477–492.

Wyrazem dalszego wzrostu zainteresowania problematyką zachowań konsumenta w latach 70. XX wieku było ukazanie się kilkunastu podręczników, wśród których wymienić należy pracę R. J. Holloway, R. A. Mittelstaedt i M. Venkatesan z 1971 roku²² oraz J. Cohen z 1972 roku²³.

Lata 70. XX wieku to okres największego rozwoju omawianej problematyki. Niezwykły postęp, jaki dokonał się w tym czasie, był ściśle związany z dwoma ważnymi wydarzeniami. Pierwszym było utworzenie w 1970 roku Stowarzyszenia Badań Konsumentckich (Association for Consumer Research – ACR), drugim, rozpoczęcie wydawania od 1974 roku pisma „Journal of Consumer Research” (JCR). Oba wydarzenia stanowiły nową jakość z punktu widzenia rozwoju myśli marketingowej. Cechą znacznej części opracowań z zakresu zachowań konsumenta było umieszczenie konsumenta w opozycji do menedżera marketingu. Autorzy wielu badań w tym obszarze dystansowali się od coraz bardziej zyskującego na znaczeniu menedżerskiego podejścia do marketingu utożsamianego z AMA. W efekcie nasilania się tych tendencji uczestnicy odbywających się cyklicznie Warsztatów Zachowań Konsumentckich (Workshop on Consumer Behavior) zdecydowali się na ich przekształcenie w niezależną od AMA organizację o nazwie Stowarzyszenie Badań Konsumentckich (Association for Consumer Research). Głównym argumentem przemawiającym na rzecz utworzenia stowarzyszenia było stworzenie możliwości oceny prac z zakresu zachowań konsumenta na podstawie własnych badań, niezależne od przydatności ich wyników z punktu widzenia praktyków marketingu. Zdystansowaniu środowiska badaczy zachowań konsumentckich w stosunku do głównego nurtu marketingu sprzyjał rozwój ruchu konsumentckiego, z którym w znacznym stopniu identyfikowali się autorzy związani z zachowaniami konsumentckimi²⁴. Od momentu powstania ACR można zaobserwować bardzo dynamiczny rozwój tej organizacji. O stopniu jego intensywności świadczy fakt, że w spotkaniu założycielskim ACR wzięło udział 40 założycieli, a po pierwszym roku działalności organizacja liczyła już ponad 100 członków, natomiast w ciągu pierwszego dziesięciolecia udało jej się skupić ponad 1000 członków pochodzących z około 20 krajów²⁵. Od momentu zainaugurowania istnienia tej organizacji, istotną pozycję uzyskiwała coroczna konferencja ACR.

Jak już wspomniano, w 1974 roku ukazał się pierwszy numer wydawanego przez ACR „Journal of Consumer Research”, który powstał, jako „medium

²² R. J. Holloway, R. A. Mittelstaedt, M. Venkatesan, *Consumer Research: Contemporary Research in Action*, Houghton Mifflin Co, Boston, MA 1971.

²³ J. Cohen, *Behavioral Science Foundations of Consumer Behavior*, The Free Press, New York 1972.

²⁴ D. J. MacInnis, V. S. Folkes, *The Disciplinary Status of Consumer...*, *op. cit.*, s. 901; S. Hollander, A. K. Singh, *Consumerism Revisited*, „Sixth Conference on Historical Research in Marketing and Marketing Thought ‘Contemporary Marketing History’”, 1993, Vol. 6, s. 135–148.

²⁵ W. L. Wilkie, E. S. More, *Scholarly Research in Marketing...*, *op. cit.*, s. 128.

dla wymiany interdyscyplinarnej”, rozszerzając granice zachowań konsumenckich daleko poza „zakup, konsumpcję lub użycie” na obszar właściwie każdego ludzkiego zachowania, nie tylko zachowań marketingowych, uwzględniając takie przejawy aktywności, jak: *zachowania w zakresie planowania rodziny, wybory wykonywanego zajęcia, ruchliwość, determinanty płodności*²⁶. W piśmie zaczęło publikować wielu badaczy niezwiązanych ze sferą biznesu, ze wszystkich nauk behawioralnych, szczególnie psychologii, których prace zaczęto z czasem traktować jako opracowania marketingowe. Większość tych badaczy nie była szczególnie zainteresowana menedżerskimi konsekwencjami przekonywania konsumentów do zakupu produktów i usług. Bardziej niż na kwestiach zarządzania marketingowego oraz jego wpływie na poziom sprzedaży, koncentrowali się oni na zachowaniach konsumenta, bez względu na to, czy skutkują one dokonaniem zakupu²⁷. Spowodowało to znaczne oddalenie problematyki zachowań konsumenckich od głównego nurtu zainteresowania marketingu. Stopień tego oddalenia ilustruje przeprowadzona przez W. L. Wilkie i E. S. Moore analiza blisko 900 artykułów w „Journal of Consumer Research”, opublikowanych w pierwszych latach istnienia pisma. Wynika z niej, że określenie „marketing” pojawiło się w nich zaledwie trzy razy, co stanowiło ułamek procenta wszystkich opublikowanych w piśmie artykułów²⁸. Sytuację tę można było interpretować jako rezultat świadomego unikania użycia określenia „marketing”, które według autorów artykułów publikowanych w JCR najwyraźniej nie zasługiwało na szacunek. Odejście problematyki zachowań konsumenckich od głównego nurtu marketingu było tak wyraźne, że P. Kotler zareagował na tę sytuację publikując na łamach „Journal of Marketing” artykuł *Buying is Marketing Too!*²⁹, a J. N. Sheth i D. E. Garrett przepowiadali rychły *rozwój marketingu i zachowań konsumenckich*³⁰.

Dysponowanie własnym niezależnym stowarzyszeniem oraz posiadanie własnego pisma wpłynęło na znaczącą integrację środowiska badaczy zachowań konsumenckich, a możliwości publikacyjne oraz organizowane konferencje znacznie pobudziły badania w tym obszarze. Z szybko rozwijającym się obszarem badań szanse swojego rozwoju i kariery naukowej wiązać zaczęło wielu młodych adeptów marketingu akademickiego. Według szacunków AMA, dwie trzecie prac doktor-

²⁶ R. E. Frank, Introduction to the Journal of Consumer Research, „Journal of Consumer Research”, 1974, Vol. 1, Nr 1, s. iv.

²⁷ J. N. Sheth, Acrimony in the Ivory Tower: A Retrospective on Consumer Research, „Journal of the Academy of Marketing Science”, 1992, Nr 20 (Fall), s. 345–353.

²⁸ W. L. Wilkie, E. S. More, Scholarly Research in Marketing..., *op. cit.*, s. 128.

²⁹ P. Kotler, S. J. Levy, Buying is Marketing Too!, „Journal of Marketing”, 1973, Vol. 37, Nr 1 (January), s. 54–59.

³⁰ J. N. Sheth, D. E. Garrett, Marketing Theory: Classical and Contemporary Readings, Southwestern, Cincinnati, OH, 1986, s. 221.

szych obronionych w Stanach Zjednoczonych w 1977 roku dotyczyło problematyki zachowań konsumenta³¹. W ciągu zaledwie kilkunastu lat prekursorom problematyki zachowań konsumenta udało się stworzyć znaczącą infrastrukturę badań (stowarzyszenie posiadające własny periodyk, czasopismo, konferencje i publikacje) oraz wyraźnie wyodrębniony w marketingu obszar zainteresowań³².

Tendencja ta kontynuowana była, jednak z już nie tak wyraźną siłą, w latach 80. i 90. XX wieku. W okresie tym należy odnotować powstanie licznych koncepcji odnoszących się do zachowań konsumenta. Żadna z nich nie może być jednak uznana za dominującą, jeśli chodzi o wpływ na rozwój omawianej problematyki. W latach 80. XX wieku najbardziej dynamicznie rozwijającym się obszarem zainteresowań problematyki (przyjmując jako podstawę analizę zawartości treści numerów JCR – woluminy 1–20) były procesy informacyjne. Natomiast w latach 90. XX wieku badania zachowań konsumenta skupiały się na określeniu symbolicznych znaczeń konsumpcji, hedonizmie i wyrażaniu siebie poprzez zakupy. Zwracano uwagę na to, że istotą konsumpcji jest nie tyle kupowanie i posiadanie wyrobów i marek, lecz związane z tym faktem doznania i emocje. Propagowano semiotykę oraz ujęcie postmodernistyczne jako dominujące podejścia badawcze³³.

Znaczne rozszerzenie zainteresowania badań konsumenckich poza zakupy, a nawet konsumpcję, spowodowało, że zaczęły one coraz wyraźniej odwoływać się do szerokiego spektrum nauk społecznych, stając się bardziej rodzajem naukowego zrzeszenia skupiającego ich przedstawicieli niż szkołą myśli marketingowej. Aktualny zestaw tematów podejmowanych w obrębie problematyki obejmuje między innymi takie zagadnienia, jak: motywacja, osobowość, wpływ, selektywność uwagi, percepcja i zdolność zapamiętywania, hierarchia potrzeb, klasyczne i operacyjne uczenie się, emocje, pozyskiwanie informacji, liderzy opinii, hierarchia wartości, dyfuzja i zastosowanie innowacji, subkultury i różnicowanie międzykulturowe, wspólne podejmowanie decyzji, dawanie prezentów w gospodarstwie domowym, kupowanie i konsumowanie, cykl życia rodziny, wpływ społeczny, poznanie, intencja i wybór, symbole, semiotyka i symbolizm, poszukiwanie informacji, uczestnictwo, mechanizmy zapamiętywania, teoria przekonywania, hedonizm, poszukiwanie różnorodności, polaryzacja, zachowania odbiegające od normy, aby wskazać tylko niektóre zagadnienia podejmowane w ramach szeroko rozumianej problematyki³⁴.

³¹ W. L. Wilkie, E. S. More, *Scholarly Research in Marketing...*, *op. cit.*, s. 128.

³² Interesujący retrospektywny zbiór raportów na temat rozwoju ACR i JCR znajduje się w pracy F. R. Kardes, M. Sujan (red.), *Advances in Consumer Research*, Vol. 22, Association for Consumer Research, Provo, UT 1995.

³³ J. F. Sherr Jr., *Postmodern Alternatives: The Interpretive Turn In Consumer Research*, w: T. S. Robertson, H. H. Kassarian (red.), *Handbook of Consumer Research*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ 1991, s. 591.

³⁴ E. H. Shaw, D. G. B. Jones, *A History of Schools of Marketing...*, *op. cit.*, s. 263.

Jednocześnie obserwowany jest stały wysoki odsetek osób zainteresowanych zachowaniami konsumenta. Z badań przeprowadzonych w 2009 roku w instytucjach naukowych Stanów Zjednoczonych wynika, że prawie jedna trzecia zatrudnionych w akademickich jednostkach marketingu (instytutach, katedrach, zakładach), jako obszar swoich zainteresowań określała właśnie tę problematykę³⁵.

4. Polski dorobek w zakresie problematyki zachowań konsumenta

W Polsce tradycja badania zachowań konsumenta sięga lat 70. XX wieku. W związku z tym, że w okresie tym marketing rozwijał się w Polsce w niewielkim stopniu, nie licząc opracowań dotyczących marketingu eksportowego oraz wysiłków na rzecz dostosowania koncepcji marketingowej do realiów gospodarki centralnie planowanej, duży wkład w rozwój problematyki zachowań konsumenta wniosły badania socjologów. Realizowane były one w kontekście zmian wzorów konsumpcji, analizowanych z punktu widzenia przemian społeczeństwa polskiego³⁶. Badania na temat konsumpcji oraz związanych z nią zachowań nabywców realizowane były również przez ekonomistów. Koncentrowały się one na określeniu wpływów czynników ekonomicznych (głównie dochodów) na postępowanie gospodarstw domowych (prace L. Beskid, S. Mynarskiego, B. Góreckiego i innych) oraz wpływu regulacji cen na zachowania konsumentów (badania Z. Krasińskiego). Prowadzono także rozpoznania dotyczące identyfikacji zamiarów zakupu dóbr trwałego użytku (prace T. Pakaszewskiej-Reindl, A. Studzińskiej) oraz metod badań wyposażenia mieszkań (prace J. Garczarczyka)³⁷. Warto też wspomnieć o dwóch opracowaniach E. Duliniec wydanych w latach 80. XX wieku³⁸.

Skokowy wzrost zainteresowania marketingiem, który przyniosła transformacja rynkowa w Polsce po 1989 roku spowodował, że wyraźnie zintensyfikowane zostało również zainteresowanie zachowaniami konsumenta. Niemalże w każdym ośrodku akademickim powstały prace dotyczące tej problematyki, wśród których wymienić należy między innymi książki S. Gajewskiego³⁹, L. Garbarskiego⁴⁰,

³⁵ G. T. Hult, M. Reimann, O. Schilke, Worldwide Faculty Perceptions of Marketing Journals: Rankings, Trends, Comparisons and Segmentations, „Global Edge Business Review”, 2009, 3(3), s. 1–15.

³⁶ Por. J. Szczepański (red.), *Badania nad wzorami konsumpcji*, Ossolineum, Wrocław 1977.

³⁷ S. Smyczek, I. Sowa, *Konsument na rynku. Zachowania, modele, aplikacje*, Difin, Warszawa 2005, s. 70.

³⁸ E. Duliniec, *Postępowanie nabywców dóbr konsumpcyjnych*, SGPiS, Warszawa 1982; E. Duliniec, *Postępowanie nabywców towarów konsumpcyjnych w krajach o gospodarce rynkowej: analiza marketingowa*, SGPiS, Warszawa 1986.

³⁹ S. Gajewski, *Zachowanie się konsumenta a współczesny marketing*, Uniwersytet Łódzki, Łódź 1997.

⁴⁰ L. Garbarski, *Zrozumieć nabywcę*, PWE, Warszawa 1994; L. Garbarski, *Zachowania nabywców*, PWE, Warszawa 1998.

J. Kramer⁴¹, G. Swiatowy⁴². Wiele opracowań z tego okresu miało status prac habilitacyjnych. Publikacje poświęcone zachowaniom konsumenckim pojawiać zaczęły się również w wiodących czasopismach marketingowych, jak: „Marketing i Rynek”, „Handel Wewnętrzny” czy „Marketing w Praktyce” oraz w niektórych czasopismach uczelnianych.

Na znaczne zainteresowanie problematyką zachowań konsumenckich istotny wpływ miało zapotrzebowanie przedsiębiorstw, głównie producentów dóbr konsumpcyjnych, oraz takich instytucji, jak banki czy firmy ubezpieczeniowe, które w nowych realiach gospodarczych starały się uzyskać jak największą możliwą wiedzę na temat zachowań swoich klientów⁴³. Popyt rynkowy na tego rodzaju informacje spowodował, że od początku lat 90. XX wieku powstało kilkadziesiąt ośrodków badawczych (agencji badań marketingowych) zainteresowanych problematyką zachowań konsumenckich. Pomimo że oferowany przez nie zakres badań jest znacznie szerszy niż zachowania konsumenta, stanowią one ważny element infrastruktury badawczej w tej dziedzinie. Reprezentacją tych ośrodków jest, powstałe w 1994 roku, Polskie Towarzystwo Badaczy Rynku i Opinii (PTBRiO) oraz utworzona w 1997 roku Organizacja Firm Badania Opinii i Rynku (OFBOR). Głównym celem ich aktywności, oprócz reprezentowania interesów badaczy rynku, jest działanie na rzecz upowszechnienia standardów metodologicznych i etyki zawodu badacza⁴⁴. Wyrazem podniesieniu standardów w zakresie przestrzegania etyki badań jest zaakceptowanie przez znaczną część działających na polskim rynku firm badawczych zasad Europejskiego Stowarzyszenia Badaczy Rynku i Opinii (ESOMAR)⁴⁵.

W kolejnych latach, wraz z coraz większą popularnością problematyki, ewoluowała ona w kierunku coraz bardziej wąsko określonych grup konsumentów (np. młodzieży)⁴⁶ oraz prób identyfikacji rynkowych zachowań różnych grup społecznych (np. kobiet)⁴⁷. Z powodzeniem zaczęto podejmować również problematykę

⁴¹ J. Kramer, *Konsumpcja w gospodarce rynkowej*, PWE, Warszawa 1997; *Zachowania podmiotów rynkowych*, J. Kramer (red.), PWE, Warszawa 1999.

⁴² G. Swiatowy, *Zachowania konsumenckie*, Akademia Ekonomiczna, Wrocław 1994.

⁴³ H. Mruk, *Konsument w gospodarce – ewolucja wiedzy o jego zachowaniach*, „Handel Wewnętrzny”, 2009, Nr 4/5, s. 44.

⁴⁴ A. Wódkowski, *Badania rynku i opinii w Polsce*, w: *Katalog firm badawczych PTBRiO*, AdPress, Warszawa 2002, s. 9.

⁴⁵ Europejskie Stowarzyszenie Badaczy Rynku i Opinii (ESOMAR) zostało utworzone w 1948 roku. Zrzesza ponad 4000 osób aktywnie uczestniczących w prowadzeniu badań opinii, reprezentujących różne sektory gospodarki, agencje badania rynku, agencje reklamowe i mediowe, uniwersytety i szkoły biznesu, a także instytucje społeczne i rządowe. ESOMAR jest pionierem w kwestiach etyki zawodowej oraz standardów badań.

⁴⁶ A. Olejniczuk-Merta, *Zachowania młodych konsumentów na rynku. Raport z badań*, IRWiK, Warszawa 1999; *Młodzi konsumenci na rynku. Raport z badań*, Akademia Ekonomiczna, Katowice 2002.

⁴⁷ K. Pawlikowska, M. Poleszak, *Czujesz?... czyli o komunikacji marketingowej i sprzedaży skierowanej do kobiet. Wstęp do gender marketingu*, Cedetu, Warszawa 2011.

zachowań nabywców instytucjonalnych⁴⁸. Zainteresowanie nabywcą instytucjonalnym nie spowodowało jednak zasadniczych zmian, jeśli chodzi o sposób podejścia do analizy zachowań, które podobnie jak zachowania nabywców indywidualnych rozpatrywane są na poziomie „mikro”. Na podstawie analizy ukazujących się publikacji oraz programów odbywających się cyklicznie, co dwa lata, Zjazdów Katedr Handlu Marketingu i Konsumpcji można stwierdzić, że problematyka zachowań konsumenta jest aktualnie jedyną, oprócz zarządzania marketingowego, szkołą myśli marketingowej obecną w polskim marketingu akademickim. Cechą opracowań z zakresu tej problematyki, oprócz szerokiego odwoływania się do zagranicznej, głównie zachodniej literatury, jest ścisły związek analiz z zakresu tej problematyki ze sferą zarządzania marketingowego, co oznacza, że wyniki badań mają służyć przede wszystkim zwiększeniu skuteczności oraz efektywności działań przedsiębiorstw⁴⁹. Niewątpliwym wpływem na kierunek rozwoju problematyki zachowań konsumenta ma status marketingu, który nie ma w Polsce rangi samodzielnej dyscypliny naukowej, lecz traktowany jest jako jedna z wielu nauk w obrębie dyscypliny określanej jako „nauki o zarządzaniu”⁵⁰.

5. Kontrowersje wokół statusu naukowego problematyki zachowań konsumenta

Wśród autorów nie ma zgodności, w jaki sposób należy określić status naukowy problematyki zachowań konsumenta. Jedni określają ją mianem szkoły myśli marketingowej⁵¹, inni przypisują jej status subdyscypliny marketingu⁵², jeszcze inni twierdzą, że nadszedł czas, aby problematykę zachowań konsumenta traktować jako samodzielną, wyodrębnioną z marketingu, dyscyplinę naukową⁵³.

Stanowisko znacznej grupy znawców myśli marketingowej, aby problematykę zachowań konsumenta traktować jako jedną ze szkół myśli marketingo-

⁴⁸ K. Fonfara, *Marketing partnerski na rynku przedsiębiorstw*, PWE, Warszawa 2004.

⁴⁹ H. Mruk, *Konsument w gospodarce...*, *op. cit.*, s. 43–51.

⁵⁰ L. Żabiński określa marketing jako *dyscyplinę niezinstytucjonalizowaną* (L. Żabiński, *Marketing a zarządzanie o niektórych relacjach dyscyplinarnych*, w: *Zarządzanie marketingowe. Podstawy teoretyczne, węzłowe specjalizacje badawcze*, L. Żabiński (red.), Wyd. Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice 2004, s. 55–70.) Określenie to, oddające trafnie sytuację marketingu akademickiego w strukturze nauki, budzi jednak pewne wątpliwości, ponieważ „instytucjonalizacja” jest jednym z podstawowym kryteriów nadania nauce rangi dyscypliny.

⁵¹ E. H. Shaw, D. G. B. Jones, *A History of Schools...*, *op. cit.*, s. 239–281.

⁵² R. Mittelstaedt, *Economic, Psychology, and the Literature of the Subdiscipline of Consumer Behaviour*, „*Journal of the Academy of Marketing Science*”, 1990, Vol. 18, Nr 4 (Fall), s. 303–311; D. J. MacInnis, V. S. Folkes, *The Disciplinary Status of Consumer Behavior...*, *op. cit.*, s. 899–914.

⁵³ J. B. Kernan, *Declaring a Discipline: Reflections on ACR's Silver Anniversary*, „*Advances in Consumer Research*”, 1995, Vol. 22, red. F. R. Kardes, M. Sujan, Association for Consumer Research, Provo, UT, s. 553–560.

wej, wynika z założenia, że myśl marketingowa dzieli się na szkoły stanowiące znaczący obszar wiedzy marketingowej, tworzone przez pewną liczbę badaczy zainteresowanych szczególnym aspektem marketingu, próbujących opisać: co, jak, kto, kiedy, gdzie, w jakim celu realizuje działania marketingowe⁵⁴. Inne oprócz zachowań konsumenta, współczesne szkoły myśli marketingowej to: zarządzanie marketingowe, szkoła systemowa oraz makromarketingowa.

Traktowanie problematyki zachowań konsumenta jako subdyscypliny marketingu odwołuje się z kolei do założenia, że jest ona fragmentem pola badawczego marketingu. Subdyscyplina jest bowiem: *dającym się wyodrębnić fragmentem pola badawczego danej dyscypliny naukowej, a nawet jej całym polem, ale analizowanym pod własnym specyficznym względem badawczym, za pomocą innego zespołu metod badawczych niż pozostałe jej subdyscypliny, a jeśli nawet za pomocą tego samego zespołu metod, to inaczej „skonfigurowanych” co do ich ważności i sekwencji stosowania w procesie badawczym*⁵⁵. Według tego założenia formułowana jest teza, że problematyka zachowań konsumenckich jest subdyscypliną marketingu. Ten sposób klasyfikowania problematyki zachowań konsumenta proponują R. Mittelstaedt oraz D. J. MacInnis i V. S. Folkes⁵⁶.

Rozróżnienie na szkołę myśli marketingowej lub subdyscyplinę marketingu może wydawać się z pozoru nieistotne, ponieważ główne szkoły myśli marketingowej, takie jak zarządzanie marketingowe czy zachowania konsumenta, określone mogą być równocześnie mianem „szkół”, jak i „subdyscyplin” marketingu, zaprezentowany podział wydaje się mieć jednak dość istotne znaczenie z punktu widzenia marketingu jako nauki, a przede wszystkim kwestii jego dyscyplinarnego statusu. Użycie w odniesieniu do problematyki zachowań konsumenta określenia „subdyscyplina” sugeruje bowiem, że marketing jest dyscypliną naukową tworzoną przez wchodzące w jego skład subdyscypliny. Jest to pogląd sprzeczny ze stanowiskiem wielu polskich badaczy, którzy, identyfikując marketing w kategoriach zarządczych⁵⁷, traktują go jako funkcję zarządzania, stojąc na stanowisku, że powinien być on klasyfikowany jako subdyscyplina nauk o zarządzaniu (stanowisko to zgodne jest z aktualną nomenklaturą CK ds. SiT).

Analizując bardziej dokładnie tę kwestię, D. J. MacInnis i V. S. Folkes doszli do wniosku, że problematyka zachowań konsumenta powinna być trakto-

⁵⁴ E. H. Shaw, D. G. B. Jones, A History of Schools of Marketing Thought, „Marketing Theory”, 2005, Nr 5(3), s. 241.

⁵⁵ L. Żabiński (red.), Zarządzanie marketingowe. Podstawy teoretyczne, węzłowe specjalizacje badawcze, Wyd. Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice 2004, s. 19–20.

⁵⁶ Por. np. R. Mittelstaedt, Economic, Psychology, and the Literature..., *op. cit.*, s. 303–311; D. J. MacInnis, V. S. Folkes, The Disciplinary Status of Consumer Behavior..., *op. cit.*, s. 899–914.

⁵⁷ L. Żabiński, Marketing a zarządzanie. O niektórych relacjach dyscyplinarnych, „Marketing i Rynek”, 2002, Nr 9, s. 2–3.

wana jako subdyscyplina marketingu. Identyfikując cechy dyscyplin naukowych na podstawie dorobku socjologii nauki, sformułowały one pogląd, że postawiony w pierwszych latach rozwoju problematyki zachowań konsumenta cel, aby uzyskała ona status samodzielnej dyscypliny naukowej, nie został zrealizowany. Przedstawiły one wiele argumentów popierających ten punkt widzenia, stwierdzając między innymi, że:

- większość wiedzy z zakresu zachowań konsumenta tworzona jest przez autorów związanych z marketingiem akademickim. Autorzy publikujący w sztandarowym piśmie poświęconym zachowaniom konsumenta – „Journal of Consumer Research” oraz prezentujący referaty na konferencjach Stowarzyszenia Zachowań Konsumenta to w znakomitej większości profesorowie i wykładowcy marketingu, a nowe pisma poświęcone problematyce, takie jak np. „Journal of Consumer Psychology” czy „Journal of Consumer Culture”, skierowują się wyraźnie w stronę marketingu,
- literatura przywoływana w opracowaniach na temat zachowań konsumenta pochodzi przede wszystkim z czasopism marketingowych,
- podstawowe pensum literaturowe na studiach doktoranckich z zakresu zachowań konsumenta tworzą opracowania, których autorami są profesorowie marketingu⁵⁸.

6. Wpływ problematyki zachowań konsumenta na obecny kształt marketingu akademickiego

Bez względu na to, czy problematyka zachowań konsumenta będzie określana jako subdyscyplina marketingu czy szkoła myśli marketingowej, nie ulega wątpliwości, że jej rozwój wywarł szczególnie istotny wpływ na ewolucję, jaką przeszedł marketing akademicki w latach 50.–80. XX wieku, tj. w okresie, który jest określany jako okres zmiany paradygmatu marketingu⁵⁹. Porównanie podręczników z zakresu dyscypliny z początku i końca tego okresu wskazuje na znaczące różnice w sposobie i głębi analizy problematyki zachowań konsumenta. Początkowo analizowano ją w nawiązaniu do dorobku wczesnego marketingu, odwołując się głównie do ekonomii, opierając interpretację zachowań konsumenta na profilach socjodemograficznych, poziomie dochodów i rozmieszczeniu geograficznym. W okresie późniejszym znacznie szerzej zaczęto wykorzystywać pojęcia nauk behawioralnych (psychologii, socjologii, nauki o komunikowaniu). Nie bez znaczenia były również metody badań stosowane w obrębie tej problematyki. Wiedza na temat zachowań konsumenta

⁵⁸ D. J. MacInnis, V. S. Folkes, *The Disciplinary Status of Consumer Behavior...*, *op. cit.*, s. 900–902.

⁵⁹ W. L. Wilkie, E. S. Moore, *Scholarly Research in Marketing...*, *op. cit.*, s. 126.

jest bowiem ściśle powiązana ze stosowanymi metodami badawczymi⁶⁰. Te zaś w przypadku analizowanego obszaru badań odbiegają znacznie od tradycyjnych metod badawczych wykorzystywanych przez ekonomistów.

Pomimo że problematyka zachowań konsumenta nie została objęta programami podobnymi do tych, które przyczyniły się do rozwoju zarządzania marketingowego, wielu profesorów marketingu zdecydowało się samodzielnie pogłębiać swoją wiedzę w zakresie psychologii i socjologii. Na tematy marketingowe coraz częściej zaczęli wypowiadać się również specjaliści spoza marketingu, którzy nieco inaczej niż reprezentanci marketingu wczesnego okresu rozwoju dyscypliny zaczęli postrzegać zagadnienia marketingowe. Wpływ ten okazał się na tyle duży, że aktualne stało się pytanie, czy zainteresowanie badaczy zagadnień marketingowych powinno koncentrować się na typowych dla marketingu kwestiach wymiany, czy też bardziej powinno odnosić się do ogólnego obszaru ludzkich zachowań⁶¹.

Problematyka zachowań konsumenckich jest tym obszarem marketingu, w którym szczególny akcent położony jest na kwestie zaspokojenia potrzeb. Ich zaspokojenie nie musi następować jednak jedynie w drodze wymiany. Obejmuje ona wszelkie zachowania odnoszące się do konsumpcji produktów pochodzących z różnych źródeł, jak: produkcja własna, prezenty, subsydia rządowe, datki na cele charytatywne, a nawet kradzież. Wykracza tym samym poza tradycyjny ekonomiczny obszar dyscypliny, który obejmował zachowania związane z zakupem i nabywaniem produktów, czyli wymianę, co według P. Kotlera stanowi o istocie marketingu⁶². Problematyka zachowań konsumenta poszerza pole zainteresowań marketingu poza kwestie wymiany i obejmuje: *badanie ludzi występujących w roli konsumenta, obejmując nabywanie, konsumpcję i dysponowanie produktami rynkowymi, usługami i doznaniem*⁶³. Stanowi zatem kolejny krok w kierunku utraty przez marketing jego ekonomicznej tożsamości. Można w związku z tym sformułować tezę, że rozwój problematyki zachowań konsumenckich, który niewątpliwie znacznie przyczynił się do rozwoju marketingu jako nauki, oraz istotnego wzbogacenia jego treści, jest w znacznym stopniu „odpowiedzialny” za dzisiejszy kryzys tożsamości marketingu akademickiego. Znaczna swoboda podejścia ma istotne konsekwencje również dla samego obszaru zachowań konsumenta, ponieważ nie zawsze można jednoznacznie rozstrzygnąć, co jest (a co nie jest) zachowaniem konsumenta. Zasadne staje się zatem pytanie, w którym miejscu należy wytyczyć granice pola jego zainteresowań⁶⁴.

⁶⁰ H. Mruk, *Konsument w gospodarce...*, *op. cit.*, s. 48.

⁶¹ W. L. Wilkie, E. S. More, *Scholarly Research in Marketing...*, *op. cit.*, s. 126–127.

⁶² P. Kotler, *Marketing*, Dom Wydawniczy REBIS, Poznań 2008, s. 11–12.

⁶³ D. J. MacInnis, V. S. Folkes, *The Disciplinary Status of Consumer Behavior...*, *op. cit.*, s. 900.

⁶⁴ *Ibidem*, s. 900.

7. Podsumowanie

Zachowania konsumenta są obecnie jednym z ważniejszych obszarów zainteresowań marketingu akademickiego. W prezentowanym artykule znaczenie tej problematyki przeanalizowano przede wszystkim z punktu widzenia roli, jaką odegrała ona w rozszerzeniu pola zainteresowań marketingu akademickiego na niepodejmowane wcześniej zagadnienia oraz z punktu widzenia wpływu, jaki wywarła ona na jego dzisiejszy kształt. Rozwój zainteresowania zachowaniami konsumenta zaowocował powstaniem na gruncie marketingu wielu interesujących teorii i ilustrujących je modeli. Przeczy to głoszonej niekiedy opinii, jakoby marketing akademicki nie wypracował własnych oryginalnych koncepcji. Dorobek naukowy z zakresu zachowań konsumenta, który funkcjonuje jako samodzielny obszar zainteresowania marketingu, jest również szeroko wykorzystywany w jego innych obszarach, głównie na potrzeby zarządzania marketingowego, gdzie wiedza o zachowaniach konsumenta jest szeroko wykorzystywana w obszarze zarządzania marką (w odniesieniu do zagadnień lojalności względem marki) czy w odniesieniu do zarządzania wartością klienta.

Obserwowany w ciągu ostatnich 50 lat rozkwit zainteresowania problematyką zachowań konsumenckich sprawił, że marketing skierował swoje zainteresowanie w kierunku takich zagadnień, jak: potrzeby, motywacje, które przez lata stanowiły typowe obszary zainteresowania psychologów i socjologów. Zmiana tego kierunku zainteresowań w znacznym stopniu przyczyniła się do utraty przez marketing jego pierwotnej ekonomicznej tożsamości. Nie był to oczywiście jedyny czynnik zmiany charakteru marketingu. Niebagatelne znaczenie z tego punktu widzenia miało rozszerzenie marketingu na organizacje niedochodowe⁶⁵.

Wśród wielu zmian, które wniósł do marketingu rozwój problematyki zachowań konsumenta, trzy wydają się najważniejsze. Poprzez zainteresowanie zachowaniami zakupowymi pojedynczych nabywców (indywidualnych i instytucjonalnych) doszło do ugruntowania w marketingu podejścia „mikro”, które od lat 50. XX wieku stało się w marketingu podejściem dominującym. Drugą istotną zmianą jest rosnące zainteresowanie marketingu akademickiego kwestiami metodologicznymi. Trzecią, wzrost liczby zapożyczeń pojęciowych z psychologii oraz coraz mniejsze oparcie marketingu na podstawach teoretycznych ekonomii⁶⁶.

⁶⁵ P. Kotler, S. Levy, Broadening the Concept of Marketing, „Journal of Marketing”, 1969, 33(1), s. 10–15.

⁶⁶ R. Mittelstaedt, Economic, Psychology, and the Literature..., *op. cit.*, s. 305.

8. Bibliografia

1. Bartels R., The Identity Crisis in Marketing, „Journal of Marketing”, 38(4).
2. Clark L. H. (red.), The Life Cycle and Consumer Behavior, New York University Press, New York 1955.
3. Cohen J., Behavioral Science Foundations of Consumer Behavior, The Free Press, New York 1972.
4. Davidson W. R., Introduction to the Journal of Marketing Research, „Journal of Marketing Research”, 1964, Vol. 1, Nr 1 (February).
5. Duliniec E., Postępowanie nabywców dóbr konsumpcyjnych, SGPiS, Warszawa 1982.
6. Duliniec E., Postępowanie nabywców towarów konsumpcyjnych w krajach o gospodarce rynkowej: analiza marketingowa, SGPiS, Warszawa 1986.
7. Engel J. F., Kollat D. T., Blackwell R. D., Consumer Behavior, Holt Rinehart & Winston, New York 1968.
8. Fishbein M., Attitude and the Prediction of Behavior, w: M. Fishbein (red.) Reading in Attitude Theory and Measurement, Wiley, New York.
9. Frank R. E., Introduction to the Journal of Consumer Research, „Journal of Consumer Research”, 1974, Vol. 1, Nr 1.
10. Fonfara K., Marketing partnerski na rynku przedsiębiorstw, PWE, Warszawa 2004.
11. Gajewski S., Zachowanie się konsumenta a współczesny marketing, Uniwersytet Łódzki, Łódź 1997.
12. Garbarski L., Zachowania nabywców, PWE, Warszawa 1998.
13. Garbarski L., Zrozumieć nabywcę, PWE, Warszawa 1994.
14. Harley J. U., Ring L. W., An Empirical Test of the Howard Sheth Model of Buyer Behavior, „Journal of Marketing Research”, 1970/7 (November).
15. Helgeson J. C., Kluge A. E., Mager J., Taylor C., Trends in Consumer Behavior Literature: A Content Analysis, „Journal of Consumer Research”, 1984/10 (March).
16. Hollander S., Singh A. K., Consumerism Revisited, „Sixth Conference on Historical Research in Marketing and Marketing Thought ‘Contemporary Marketing History’ ”, 1993, Vol. 6.
17. Holloway R. J., Mittelstaedt R. A., Venkatesan M., Consumer Research: Contemporary Research in Action, Houghton Mifflin Co, Boston, MA 1971.
18. Howard J. R., Sheth J.N., The Theory of Buyer Behavior, Wiley, New York 1969.
19. Hult G. T., Reimann M., Schilke O., Worldwide Faculty Perceptions of Marketing Journals: Rankings, Trends, Comparisons and Segmentations, „Global Edge Business Review”, 2009, 3(3).
20. Jones D. G. B., Shaw E. H., A History of Marketing Thought, w: B. A. Weitz, R. Wensley (red.), Handbook of Marketing, Sage Publications, London, Thousand Oaks, New Delhi 2002.

21. Kamiński J., O „Niektórych problemach dystrybucji rynkowej” A. W. Shawa w setną rocznicę pierwszego naukowego opracowania na temat marketingu, „Marketing i Rynek”, 2012, Nr 2.
22. Kardes F. R., Sujan M. (red.), *Advances in Consumer Research*, Vol. 22, Association for Consumer Research, Provo, UT 1995.
23. Kassarian H., Goldstein R. C., *The Emergence of Consumer Research*, w: P. Maclaren, M. Saren, B. Stern, M. Tadajewski (red.), *The SAGE Handbook of Marketing Theory*, SAGE 2010.
24. Kassarian H., Robertson T., *Perspectives in Consumer Behavior*, Scott Foresman, Glenview, IL 1968.
25. Kernan J. B., *Declaring a Discipline: Reflections on ACR’s Silver Anniversary*, „Advances in Consumer Research”, 1995, Vol. 22, red. F. R. Kardes, M. Sujan, Association for Consumer Research, Provo, UT.
26. Kotler P., *Marketing*, Dom Wydawniczy REBIS, Poznań 2008.
27. Kotler P., Levy S. J., *Broadening the Concept of Marketing*, „Journal of Marketing”, 1969, 33(1).
28. Kotler P., Levy S. J., *Buying is Marketing Too!*, „Journal of Marketing”, 1973, 37(1).
29. Kramer J., *Konsumpcja w gospodarce rynkowej*, PWE, Warszawa 1997.
30. Kramer J. (red.), *Zachowania podmiotów rynkowych*, PWE, Warszawa 1999.
31. Luck D. J., *Broadening the Concept of Marketing: Too Far*, „Journal of Marketing”, 1969, 33(3) (July).
32. MacInnis D. J., Folkes V. S., *The Disciplinary Status of Consumer Behavior; A Sociology of Science Perspective on Key Controversies*, „Journal of Consumer Research”, 2010, Vol. 36, Nr 6 (April).
33. Mittelstaedt R., *Economic, Psychology, and the Literature of the Subdiscipline of Consumer Behaviour*, „Journal of the Academy of Marketing Science”, 1990, Vol. 18, Nr 4 (Fall).
34. *Młodzi konsumenci na rynku. Raport z badań*, Akademia Ekonomiczna, Katowice 2002.
35. Mruk H., *Konsument w gospodarce – ewolucja wiedzy o jego zachowaniach*, „Handel Wewnętrzny”, 2009, Nr 4/5.
36. Nicosia F. M., *Consumer Decision Processes: Marketing and Advertising Implications*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ 1966.
37. Olejniczuk-Merta A., *Zachowania młodych konsumentów na rynku. Raport z badań*, IRWiK, Warszawa 1999.
38. Pawlikowska K., Poleszak M., *Czujesz?... czyli o komunikacji marketingowej i sprzedaży skierowanej do kobiet. Wstęp do gender marketingu*, Cedetu, Warszawa 2011.
39. Robertson T. S., Kassarian H. H., *Handbook of Consumer Behavior*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ 1991.

40. Shaw A. W., Some Problems in Market Distribution, „The Quarterly Journal of Economics”, 1912, Vol. 26, Nr 4 (August).
41. Shaw E. H., Jones D. G. B., A History of Schools of Marketing Thought, „Marketing Theory”, 2005, Vol. 5, Nr 3.
42. Sherr J. F. Jr., Postmodern Alternatives: The Interpretive Turn In Consumer Research, w: T. S. Robertson, H. H. Kassarian (red.), Handbook of Consumer Research, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ 1991.
43. Sheth J. N., Acrimony in the Ivory Tower: A Retrospective on Consumer Research, „Journal of the Academy of Marketing Science”, 1992, Nr 20 (Fall).
44. Sheth J. N., Gardner D. M., Garrett D., Marketing Theory: Evolution and Evaluation, Wiley, New York 1988.
45. Sheth J. N., Garrett D. E., Marketing Theory: Classical and Contemporary Readings, Southwestern, Cincinnati, OH, 1986.
46. Sherr J. F. Jr., Postmodern Alternatives: The Interpretive Turn in Consumer Research, w: T. S. Robertson, H. H. Kassarian (red.), Handbook of Consumer Research, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ 1991.
47. Smyczek S., Sowa I., Konsument na rynku. Zachowania, modele, aplikacje, Difin, Warszawa 2005.
48. Swiatowy G., Zachowania konsumenckie, Akademia Ekonomiczna, Wrocław 1994.
49. Szczepański J. (red.), Badania nad wzorami konsumpcji, Ossolineum, Wrocław 1977.
50. Tadajewski M., Remembering Motivation Research: Toward an Alternative Genealogy of Interpretative Consumer Research, „Marketing Theory”, 2006, Vol. 6, Nr 4.
51. Veblen T., Teoria klasy próżniaczej, Muza, Warszawa 1998.
52. Wilkie W. L., Moore E. S., Scholarly Research in Marketing: Exploring the „4 Eras” of Thought Development, „Journal of Public Policy & Marketing”, 2003, Vol. 22, Nr 2.
53. Wódkowski A., Badania rynku i opinii w Polsce, w: Katalog firm badawczych PTBRiO, AdPress, Warszawa 2002.
54. Zalega T., Modele zachowań konsumentów w teoriach ekonomicznych i marketingowych, „Master of Business Administration”, 2009, Nr 1.
55. Zaltman G., Marketing: Contributions from the Behavioral Sciences, Harcourt, Brace & World, New York 1965.
56. Zaltman G., Pinson C. R. A., Angelmar R., Metateory and Consumer Research, Hold, Rinehart and Winston, New York 1973.
57. Żabiński L., Marketing a zarządzanie. O niektórych relacjach dyscyplinarnych, „Marketing i Rynek”, 2002, Nr 9.
58. Żabiński L. (red.), Zarządzanie marketingowe. Podstawy teoretyczne, węzłowe specjalizacje badawcze, Wyd. Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice 2004.

Analiza kosztów jakości w przedsiębiorstwie

1. Wprowadzenie

We współczesnym przedsiębiorstwie oddziaływanie na procesy gospodarcze nie może odbywać się bez zastosowania instrumentów o charakterze wykonawczym bądź informacyjnym. Zwykle w tym celu wykorzystywana jest analiza ekonomiczna, na podstawie której dokonuje się oceny efektywności gospodarowania, zarówno na etapie planowania, jak i podejmowania decyzji wykonawczych.

Ze względu na gwałtowne zmiany zachodzące w otoczeniu przedsiębiorstw, które stają się coraz bardziej nieprzewidywalne, dokonanie precyzyjnej i dokładnej analizy ekonomicznej jest niesłychanie trudne. Analiza ekonomiczna jest metodą służącą do badania procesów gospodarczych, której istota polega na rozpatrywaniu związków zachodzących między poszczególnymi elementami tych procesów. Swoim zakresem obejmuje wszystkie zjawiska gospodarcze, zachodzące zarówno w granicach przedsiębiorstwa, jak i jego otoczeniu. Bada i analizuje czynniki¹:

- umożliwiające podział zjawisk ekonomicznych i procesów na elementy składowe,
- określające zależności o charakterze przyczynowo-skutkowym, występujące pomiędzy elementami,
- przyczyniające się do formułowania wniosków z oceny.

Jednym z elementów składowych analizy ekonomicznej jest analiza kosztów jakości.

2. Rodzaje i zakres analiz kosztów jakości

Zazwyczaj analiza kosztów jakości prowadzona przez producenta przyjmuje charakter operatywny lub problemowy².

Pragnąc uzyskać aktualne informacje dotyczące podstawowych wielkości kosztów jakości w ich wzajemnych powiązaniach, przy zastosowaniu różnych prze-

¹ M. Sierpińska, T. Jachna, Ocena przedsiębiorstwa według standardów światowych, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2005, s. 11.

² Rachunek kosztów jakości. Poradnik dla przedsiębiorstw resortu hutnictwa i przemysłu maszynowego, opracował zespół pod kierunkiem A. Fedaka, OBJWP ZETOM, Warszawa 1984, s. 28–30.

krojów (np. pod względem rodzaju, miejsca powstawania czy asortymentu produktów), z jednoczesnym uwzględnieniem czasu i przestrzeni, producent dokonuje analizy operatywnej. Wykorzystując elektroniczny system ewidencji oraz przetwarzania danych, istnieje możliwość sporządzania w krótkim czasie zestawień czy obliczeń, niezbędnych do podjęcia trafnych decyzji, które mają przyczynić się do usuwania, w systemie bieżącym, powstałych nieprawidłowości, wpływających na jakość produktów, z jednoczesnym wskazaniem odpowiednich rozwiązań projakościowych.

Analiza operatywna obejmuje wybrane odcinki, o mniejszym bądź większym zakresie, szeroko określonej problematyki kosztów jakości przedsiębiorstwa. Pozyskiwane informacje w kwestii wiarygodności i zakresu są uzależnione od rozwinięcia ewidencji kosztów jakości, stopnia uszczegółowienia, a także urządzeń pozostających w gestii przedsiębiorstwa, które służą do przetwarzania danych.

Natomiast analiza problemowa obejmuje kompleksową analizę kosztów jakości, obciążających przedsiębiorstwa, odbiorców oraz całe społeczeństwo. W przypadku przedsiębiorstw analiza ta sprowadza się do zbadania kosztów, jakie firmy bezpośrednio ponoszą we wszystkich obszarach działalności, w których realizowane są produkty. Istotą analizy problemowej stanowi ocena wpływu czynników technicznych, ekonomicznych i organizacyjnych, łącznie z ich wzajemnymi powiązaniem, jaki wywierają na poziom jakości produktów. Uzyskane w ten sposób wyniki należy zaprezentować kadrze kierowniczej firmy, by mogła wykorzystać je do podjęcia działań naprawczych w tym kierunku. Ponadto, poziom uwzględniający szczegółowość uzyskanych w wyniku analizy informacji o kosztach należy zawsze dostosować do zakresu potrzeb poszczególnych komórek organizacyjnych, które są zainteresowane zagadnieniem jakości.

Aby wdrożyć w przedsiębiorstwie analizę kosztów jakości, należy wykonać następujące czynności³:

- dokładnie zdefiniować cel, zakres i metody badań kosztów jakości,
- dokonać identyfikacji źródeł pozyskiwania informacji o kosztach,
- przyjąć mierniki ekonomiczne stanowiące płaszczyznę odniesienia dla analizowanych wartości,
- dokonać wyboru metody pozyskiwania, weryfikacji i opracowania danych ewidencyjnych oraz pozaewidencyjnych,
- określić relacje między kosztami jakości na podstawie różnych podziałów a wielkościami odniesienia oraz formę oceny tych relacji,
- zidentyfikować sposoby i określić częstotliwość prezentacji wyników oraz wyodrębnić odbiorców tych danych.

³ M. Ciechan-Kujawa, Rachunek kosztów jakości. Wykorzystanie w zarządzaniu przedsiębiorstwem, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2005, s. 106–107.

Najczęściej analiza kosztów jakości stosowana jest w celu pozyskania oraz zarejestrowania wszystkich informacji wiążących się z jakością, łącznie z ich przeglądaniem i analizowaniem w zakresie kompletności oraz rzetelności, a także w związku z ustalaniem poziomu wysokości i struktury kosztów jakości badania funkcji wyrobów, łącznie z elementami zachodzących procesów badających ich istotność. Ponadto, analiza kosztów jakości jest pomocna w generowaniu rozwiązań niezbędnych dla usprawnienia procesów produkcyjnych oraz udoskonalenia produktów, wraz z określeniem efektów, będących bezpośrednim wynikiem tych rozwiązań.

Zgodnie z opinią E. Skrzypek, wśród ważnych celów analizy kosztów jakości powinny znaleźć się takie, jak⁴:

- selekcja pozycji kosztów, na te które można obniżyć lub zlikwidować,
- ustalenie przedsięwzięć oraz środków do realizacji zadań, z uwzględnieniem interesów zarówno producenta, jak i konsumenta,
- zdefiniowanie, w jakim stopniu zwiększenie nakładów na działalność prewencyjną wpływa na zmniejszenie strat z powodu braków,
- ocena kształtowania się poziomu kosztów jakości w układzie poszczególnych grup i pozycji kosztów,
- określenie wpływu zmian techniczno-organizacyjnych, usprawnień konstrukcyjnych, technologicznych i organizacyjnych procesu oraz związanych z nimi kosztów jakości na kształtowanie się całkowitego kosztu wytworzenia, wyniku finansowego, zysku do podziału.

Wytyczne zawarte w ISO/TR 10014 zwracają szczególną uwagę na fakt, że: *wszystkie podejmowane przez organizację akcje doskonalące jakość winny być rozważane z punktu widzenia efektów ekonomicznych, [ponieważ] tylko porównanie zysków z proponowanymi kosztami umożliwia ustalenie priorytetów i podjęcie decyzji*⁵. J. M. Juran twierdzi, że do głównych celów stosowania analizy kosztów jakości w przedsiębiorstwie powinno zaliczać się⁶:

- zidentyfikowanie wszystkich działań i czynności, które mają doprowadzić do osiągnięcia wysokiego poziomu przydatności użytkowej produktu, niezależnie od ich organizacyjnego podziału w przedsiębiorstwie,
- określenie kosztów tych działań i czynności oraz interpretowanie uzyskanych informacji i udostępnianie ich wszystkim zainteresowanym,
- poszukiwanie możliwości optymalizacji kosztów jakości w przedsiębiorstwie,
- organizowanie bieżącej obserwacji i rejestracji trendów kosztów jakości.

⁴ E. Skrzypek, Efektywność działań w TQM – koszty jakości, „Problemy Jakości”, 7/1999, s. 11; S. Wawak, Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka, Helion, Gliwice 2002.

⁵ Guidelines for managing the economics of quality, Technical Report ISO/TR 10014, 1 sierpnia 1998 r.

⁶ Cytowane za: A. Kister, Zarządzanie kosztami jakości, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2005, s. 83–84.

Wymienione powyżej działania powinny doprowadzić do obniżenia kosztów ponoszonych przez przedsiębiorstwo, przy jednoczesnym zapewnieniu jakości produktu czy też usługi na dotychczasowym poziomie, bądź wyższej jakości przy dotychczasowych kosztach. Założenie to jest możliwe do osiągnięcia w przypadku dokonania zmian technologicznych, konstrukcyjnych, serwisowych czy w ramach usług posprzedażowych.

Tabela 1. Narzędzia i techniki analizy kosztów jakości oraz ich zastosowanie

Narzędzia i techniki		Zastosowanie
Dla danych nieliczbowych	Wykres współzależności	Grupowanie wielu pomysłów, opinii lub spraw dotyczących danego tematu
	Działania porównawcze	Porównanie procesu z procesami uznanych przodujących firm w celu określenia sposobności do doskonalenia jakości
	Burza mózgów	Identyfikowanie możliwych rozwiązań problemów oraz potencjalnych sposobności do doskonalenia jakości
	Wykres przyczynowo-skutkowy	Analizowanie i przedstawianie związków przyczynowo-skutkowych w postaci wykresu. Ułatwienie rozwiązania problemu od tych symptomów przez przyczynę do rozwiązania
	Karta przebiegu	Opis istniejącego procesu. Projektowanie nowego procesu
	Wykres drzewa	Ukazanie zależności między zagadnieniem a jego elementami składowymi
Dla danych liczbowych	Karta kontrolna	Diagnoza: ocenić stabilność procesu. Sterowanie: określić, kiedy proces wymaga regulacji, a kiedy należy pozostawić go bez zmian. Potwierdzenie: potwierdzić poprawność procesu
	Histogram	Ukazanie wykresu zmienności danych. Wizualne przedstawienie informacji o przebiegu procesu. Podejmowanie decyzji dotyczących tego, na czym należy skupić wysiłki zmierzające do doskonalenia
	Wykres Pareto	Ukazanie, według stopnia ważności, udziału każdego składnika w całkowitym efekcie. Uszeregowanie sposobności do doskonalenia
	Wykres rozrzutu	Wykrycie i potwierdzenie relacji między dwoma towarzyszącymi sobie zbiorami danych. Potwierdzenie przewidywanych relacji między tymi zbiorami danych

Źródło: PN ISO 9004-4, Zarządzanie jakością i elementy systemu jakości – wytyczne doskonalenia jakości, PKN, 5 marca 1996 r., s. 16.

Nie powinno prowadzić się analizy kosztów jakości zgodnie z wcześniej ustalonym sztywnym schematem, gdyż wtedy staje się ona nieskutecznym instrumentem. Jej skuteczność uzależniona jest od wykorzystania różnorodnych wskaźników oceny oraz od badania jakości w stosunku do planu, zgodnie z relacją między grupami kosztów jakości, w zależności od czasu, według klasyfikacji miejsc powstania kosztów, w odniesieniu do innych mierników działalności przedsiębiorstwa oraz różnych wyrobów lub grup wyrobów. Dla prowadzenia analizy kosztów jakości ogromne znaczenie ma dobór odpowiednich metod. Ich wybór wpływa na podejmowanie dalszych decyzji w obszarze zarządzania przedsiębiorstwem. Tabela 1 prezentuje narzędzia i techniki wykorzystywane do analizy kosztów jakości oraz ich zastosowanie.

Wykorzystując przedstawione metody, przedsiębiorstwa powinny poddawać systematycznej analizie zarówno strukturę kosztów, jak i poziom łącznej sumy kosztów. Całkowite koszty jakości produktów można obliczyć według następującej formuły⁷:

$$K_{cj} = K_{pr} + K_{oc} + K_n$$

całkowite koszty jakości = koszty prewencji + koszty oceny + koszty niezgodności, przy czym

$$K_n = Z_n + K_{nw} + K_{oz}$$

$$Z_n \text{ (zysk utracony)} = (Z_d - Z_{wn}) \times (q_w - q_{nw}),$$

gdzie:

Z_d – zysk na jednostce dobrej,

Z_{wn} – zysk na naprawialnej jednostce wadliwej,

q_w – liczba wadliwych jednostek,

q_{nw} – liczba wadliwych jednostek nienaprawialnych.

$$K_{nw} \text{ (całkowite koszty naprawy jednostek wadliwych)} = q_{nw} \times k_{nw}$$

$$K_{oz} \text{ (obsługa zwrotów)} = q_z \times k_{oz}$$

Koszty prewencji oraz koszty oceny ustalane są z wykorzystaniem różnych sposobów. Jednym z nich jest ustalanie kosztów na podstawie danych historycznych bądź za pomocą benchmarkingu. Analiza ta umożliwia, w sposób bezpośredni, określenie wpływu kosztów jakości na wynik finansowy firmy poprzez ujęcie ustalonych, w pokazany sposób, kosztów w postaci porównawczego rachunku

⁷ J. T. Godfery, W. R. Pasewark, Controlling Quality Costs, „Management Accounting”, March 1988.

wyników, w którym lewa strona wskazuje kwotę obciążającą wynik finansowy, a prawa stanowi zyski jakości. W chwili dokonywania analizy poziomu poszczególnych kosztów trzeba jednak zwrócić uwagę na charakterystyczne korelacje między poszczególnymi rodzajami kosztów jakości, tzn. na fakt, że wzrost kosztów jakości z kategorii kosztów prewencji i kosztów oceny powinien wpłynąć na zwiększenie zysków jakości. Jednocześnie wpływa on na poziom pozostałych kosztów jakości, tzw. kosztów niezgodności. Dzięki temu, mimo że koszty oceny i prewencji zmniejszają wynik finansowy danego okresu, to jednak mogą mieć wpływ na zmianę (zwiększenie) wyniku finansowego następnego okresu⁸.

Zdaniem J. M. Jurana, zbyt duże odchylenie między kategoriami kosztów może oznaczać zawyżenie kosztu. Wynika z tego, że koszt zawyżony występuje wówczas, gdy różnica między jego wartością oczekiwaną a faktyczną jest większa niż ustalona procentowo lub kwotowo wielkość tej różnicy.

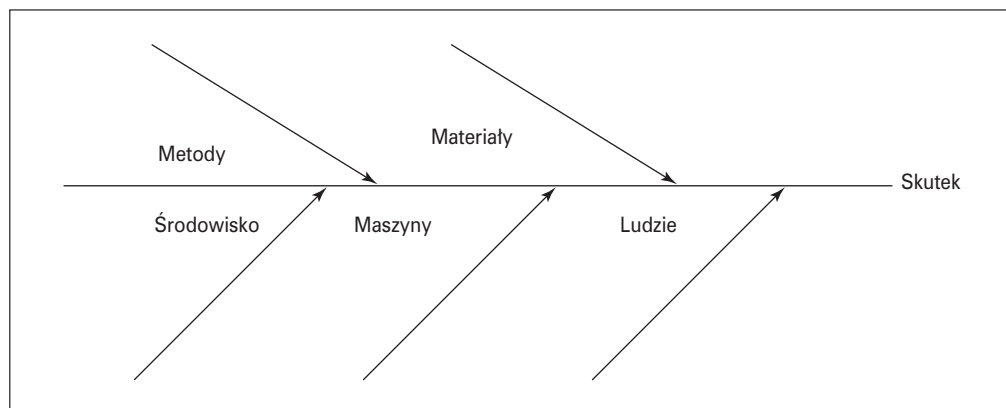
Na podstawie analizy wielkości kosztów jakości oraz relacji między poszczególnymi grupami kosztów jakości można określić rodzaj prowadzonej przez przedsiębiorstwo działalności. Jej charakter może być aktywny lub pasywny. W przypadku, jeżeli relacja między kosztami zapobiegania i oceny a kosztami niezgodności w długim okresie jest stała, to przedsiębiorstwo prowadzi działalność o charakterze pasywnym. Dokonując tego rodzaju analizy, można zbadać, jak powinna się kształtować zależność między jakością działania a rodzajami kosztów jakości. Każdy wzrost lub utrzymanie na stałym poziomie kosztów uszkodzeń świadczy o nieefektywności podejmowanych działań. Na podstawie analizy kosztów w czasie możliwe jest śledzenie trendów kosztów jakości, co z kolei umożliwia powiązanie ich ze zmianami zakresu i charakteru działań projakościowych. Ze względu na ten fakt, dokonywana analiza ma potwierdzić prawidłowość podejmowanych decyzji w stosunku do kierunku, zakresu i intensywności działań lub nie.

Analiza kosztów w stosunku do planu stanowi narzędzie, wykorzystywane w celu ustalenia przyczyn i wielkości odchylenia od założonych wartości kosztów jakości. Każde wykazane odchylenie może być sygnałem nieprawidłowości w planowaniu lub prowadzeniu działań. Jeżeli w wyniku przeprowadzonej analizy zostaną uzyskane niepokojące dane, powinny zostać podjęte działania, których celem jest dążenie do poprawy sytuacji, co w tym przypadku oznacza podniesienie poziomu skuteczności przedsięwzięć realizowanych przez przedsiębiorstwo w ramach założonego planu. Ponadto, analiza kosztów jakości według miejsc ich powstawania wskazuje te obszary, w których mogą powstać tzw. wąskie gardła poszczególnych procesów.

⁸ Na podstawie: K. Cholecka-Goździk, Kompleksowe koszty jakości, „Problemy Jakości” 2002, Nr 11, s. 8–12.

Przeprowadzając analizę kosztów jakości, często wykorzystywany jest diagram przyczynowo-skutkowy Ishikawy (zob. rysunek 1). Dokładne określenie wszystkich przyczyn, które mogą mieć jakikolwiek wpływ na jakość produktu, znacznie ułatwia wyodrębnienie powodów jego złej jakości, co z kolei pozwala w dość szybki sposób wyeliminować elementy przyczyniające się do powstawania braków.

Rysunek 1. Wykres przyczynowo-skutkowy Ishikawy



Źródło: PN ISO 9004-4 + AC1: 1996 Zarządzanie jakością i elementy systemu jakości, marzec 1996 r.

W celu wyodrębnienia elementów przyczyniających się do powstawania największych kosztów jakości, stosowana jest również tzw. krzywa Pareto–Lorenza, określana jako zasada 80/20. Jest ona wykorzystywana jako instrument pomocniczy, np. podczas formułowania strategii, w analizie jakości, zmniejszaniu kosztów, w marketingu, technologii informacyjnej, podejmowaniu decyzji, zarządzaniu projektami czy w negocjacjach. W przypadku kosztów jakości zasada ta zakłada, że ich rozkład jest nierównomierny. Są one generowane w kilku obszarach firmy, np. w wydziałach produkcyjnych, dziale montażu, dziale zarządzania jakością, laboratorium, dziale projektowania i rozwoju lub biurze obsługi klienta, i zależą od kilku podstawowych czynników. Określenie tych nierównomierności pozwala na skierowanie szczególnej uwagi kierownictwa na te obszary, w celu ich wyeliminowania⁹.

Na podstawie analizy, przeprowadzonej we wszystkich wymienionych przekrojach, przedsiębiorstwo otrzymuje informacje o¹⁰:

- strukturze pośrednich i bezpośrednich kosztów jakości,
- obszarach tworzenia się kosztów jakości,

⁹ R. Koch, Zasada 80/20 – lepsze efekty mniejszym nakładem sił i środków, MEDIUM, Warszawa 2003, s. 57.

¹⁰ M. Ciechan-Kujawa, Rachunek..., *op. cit.*, s. 115.

- wewnętrznej strukturze kosztów jakości, łącznie ze strukturą kosztów wchodzących w skład poszczególnych kategorii,
- przyczynach powstawania kosztów jakości,
- strukturze kosztów, jakie przypadają na wytwarzane grupy asortymentowe wyrobów,
- optimum kosztów jakości,
- wpływie kosztów jakości na wynik finansowy całego przedsiębiorstwa,
- odchyleniach występujących pomiędzy planowanym a osiągniętym wolumenem kosztów.

Oprócz wymienionych powyżej informacji analiza dostarcza również danych, niezbędnych do planowania jakości oraz o realizacji planów i ich skuteczności.

3. Mierniki kosztów jakości

W celu prawidłowej interpretacji danych, uzyskanych w wyniku przeprowadzonej analizy kosztów jakości, należy porównać je z elementami pozostającymi w pewnych relacjach z kosztami. Zgodnie z wytycznymi zawartymi w ISO/TR 10014 ustalane koszty powinny być porównywane z określonymi miernikami¹¹, np. sprzedażą netto czy kosztami bezpośrednimi, co jednocześnie wiąże ekonomikę jakości z ilościowymi wynikami prowadzonej działalności. Tego typu analiza kosztów jakości określana jest mianem analizy porównawczej.

Mierniki te stosowane są w celu prawidłowego i rzetelnego rozpoznania obszarów, charakteryzujących się występowaniem problemów z jakością. Aby pełniły one właściwe funkcje w zarządzaniu, muszą mieć następujące cechy¹²:

- istotność – w tym przypadku wskaźnik bądź miernik ma być nośnikiem informacji dotyczących danego procesu decyzyjnego,
- adekwatność – miernik lub wskaźnik powinien w sposób adekwatny odzwierciedlać rzeczywistą sytuację przedsiębiorstwa,
- rozległość – w tej sytuacji mierniki powinny obejmować wiele faktycznych stanów związanych z danym problemem, aby już we wczesnych fazach zwracać uwagę na powstające problemy,
- porównywalność – to wartości przedstawiane przez miernik lub wskaźnik zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz firmy,

¹¹ W tym przypadku określenie „miernik” w odniesieniu do oceny działalności firmy jest rozumiane jako odpowiednio dobrane informacje liczbowe, które odzwierciedlają pewne stany i zdarzenia gospodarcze, praktycznie – mierniki te określane są jako wskaźniki ekonomiczne.

¹² H. CH. Pfohl, Systemy logistyczne – podstawy organizacji i zarządzania, IliM, Poznań 2001, s. 214–215.

- kompletność – oznacza pole percepcji wskaźnika lub miernika, które powinno być na tyle szerokie, aby swoim zasięgiem obejmowało cały obszar problemu decyzyjnego,
- efektywność – w tym przypadku koszt ustalenia wartości danego miernika nie może być większy niż osiągnięte z tego tytułu korzyści,
- kompatybilność – w tej sytuacji system informacyjny powinien dostarczyć informacji, które są niezbędne do stworzenia zestawu wskaźników wzajemnie powiązanych.

W literaturze przedmiotu istnieje wiele podziałów mierników oceny jakości, ze względu na różnorodność stosowanych kryteriów. Biorąc pod uwagę ekonomiczną ocenę jakości firmy, wyróżnia się mierniki¹³:

- 1) syntetyczne – wskazujące wpływ zmian poziomu jakości na poziom przychodów ze sprzedaży, poziom kosztów oraz zysk firmy;
- 2) analityczne – drobiazgowo określają wybrane zagadnienia jakościowe;
- 3) kosztów jakości – odzwierciedlają skutki ustawicznego doskonalenia jakości.

Stosując kryterium procesowe w zarządzaniu jakością w firmie, można wyróżnić następujące wskaźniki, które prezentują poziom oraz strukturę kosztów jakości¹⁴:

- 1) w procesie zakupów są to wskaźniki:
 - strat (wartość dostaw odrzuconych/wartość dostaw, wartość dostaw przyjętych, z zastrzeżeniem/wartość dostaw),
 - kosztów zapobiegania i oceny (koszty kontroli wejściowej/wartość dostaw);
- 2) w procesie produkcji występują wskaźniki:
 - strat (koszty błędów wewnętrznych/wynagrodzenia pracowników bezpośrednio produkcyjnych, koszty napraw/wartość produkcji, koszty braków nienaprawialnych/wartość produkcji, koszty braków wewnętrznych/wartość produkcji, koszty przecen i opustów/wartość produkcji),
 - kosztów zapobiegania i oceny (koszty oceny/koszty produkcji);
- 3) w procesie marketingu i sprzedaży wyróżniamy wskaźniki:
 - strat (koszty reklamacji/wartość sprzedaży, koszty gwarancji i rękojmi/wartość sprzedaży, wartość szkód podczas transportu/wartość zbytu, wartość zwrotów i wartość zbytu),
 - kosztów zapobiegania i oceny (koszty badań potrzeb, wymagań i satysfakcji klientów/koszty ogółem);

¹³ M. Ciechan-Kujawa, *Rachunek...*, *op. cit.*, s. 117.

¹⁴ *Ibidem*.

4) w procesie zarządzania jakością występują wskaźniki:

- strat (braki wewnętrzne/koszty jakości, braki zewnętrzne/koszty jakości, koszty braków ogółem/zysk),
- kosztów zapobiegania i oceny (koszty zapobiegania/koszty jakości, koszty oceny/koszty jakości, koszty zapobiegania/zysk),
- na poziomie organizacji (koszty jakości/przychody ze sprzedaży, zysk i straty jakości/przychody ze sprzedaży, zyski i straty jakości/koszty jakości).

Tabela 2 przedstawia przykładowe konstrukcje wskaźników kosztów jakości.

Tabela 2. Konstrukcje wskaźników kosztów jakości

Licznik (związany z kosztami jakości)	Mianownik (możliwe wielkości odniesienia)
Całkowite koszty jakości lub koszty zapobiegania wadom oraz koszty kontroli wad lub koszty wad	Obrót, globalny koszt wytworzenia, koszty wytwarzania, wartość produkcji, liczba produkowanych jednostek
Koszty kontroli produkcji, koszty kontroli pośredniej, koszty kontroli ostatecznej, braki, prace naprawcze, obniżenie wartości, koszty kontroli sortujących i kontroli powtórnych	Globalny koszt wytworzenia, koszty wytwarzania, wartość produkcji, liczba produkowanych jednostek, koszty produkcji, koszty robocizny produkcyjnej, personel produkcyjny (liczba osób)
Koszty jakości dla danego stanowiska kosztów, dla danego działu, dla działu przedsiębiorstwa	Koszty całkowite stanowiska kosztów, wydziału lub działu przedsiębiorstwa
Koszty gwarancyjne i koszty wynikające z odpowiedzialności producenta	Obrót
Koszty kontroli dostaw	Zakupy w ujęciu wartościowym lub ilościowym

Źródło: E. Skrzypek, L. Czternastek, Koszty jakości. Aspekty teoretyczne i praktyczne, PTE, Lublin 1995, s. 61.

Każde przedsiębiorstwo musi wybrać, najbardziej odpowiedni dla swojej działalności, zestaw wskaźników, które dostarczą jej najwięcej istotnych i niezbędnych danych, wykorzystanych w celu poprawy jakości wytwarzanych produktów. Należy mieć również na uwadze fakt ścisłego związku zachodzącego pomiędzy wskaźnikami jakości a wskaźnikami ekonomicznymi. Dzięki temu rachunek kosztów jakości wykorzystywany jest jako narzędzie w procesie zarządzania, co umożliwia podejmowanie racjonalnych decyzji w stosunku do alokacji zasobów firmy, która jest korzystna z punktu widzenia jakości.

W praktyce, analiza kosztów jakości w przedsiębiorstwie najczęściej dokonywana jest w stosunku do trzech podstawowych wartości:

- 1) kosztów wytwarzania;
- 2) przychodów ze sprzedaży;
- 3) zysku bilansowego.

Do ważnych elementów analizy porównawczej należy też ocena wewnętrznej struktury kosztów jakości, tzn. udziału poszczególnych elementów kosztów jakości w ogólnych kosztach jakości. Zwykle analizę kosztów jakości prowadzi się w dziale ekonomicznym i działach jakości danej firmy. Wyniki analizy, w określonych odstępach czasowych, prezentowane są kierownictwu przedsiębiorstwa.

4. Podsumowanie

W obecnych czasach, gdy zmiany zachodzące w otoczeniu przedsiębiorstw stają się coraz gwałtowniejsze i trudniejsze do przewidzenia, a poziom konkurencji ustawicznie rośnie, jakość wytwarzanych produktów (lub świadczonych usług) i związane z nią koszty wpływają istotnie na funkcjonowanie firmy, w tym na jej wynik finansowy. Dzięki analizie kosztów jakości i uzyskanych dzięki niej informacji możliwe jest zlokalizowanie i wyodrębnienie tych obszarów w przedsiębiorstwie, gdzie powstają problemy. Wczesne wykrycie trudności pozwala na szybkie podjęcie przez kierownictwo działań, mających na celu ich wyeliminowanie bądź złagodzenie ich wpływu na funkcjonowanie całego przedsiębiorstwa.

Istotną rolę w analizie kosztów jakości odgrywają mierniki kosztów jakości, których odpowiedni zestaw powinien być dobierany indywidualnie, w kontekście działalności prowadzonej przez dane przedsiębiorstwo. Każde współczesne przedsiębiorstwo, dążące do umocnienia swojej pozycji na rynku lub „awansowania” na wyższą lokatę, powinno dokonywać analizy kosztów jakości, jako jednego z istotnych czynników wpływającego na całokształt działań przedsiębiorstwa.

5. Bibliografia

1. Cholecka-Goździk K., Kompleksowe koszty jakości, „Problemy Jakości”, 2002, Nr 11.
2. Ciechan-Kujawa M., Rachunek kosztów jakości. Wykorzystanie w zarządzaniu przedsiębiorstwem, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2005.
3. Godfery J. T., Pasewark W. R., Controlling Quality Costs, „Management Accounting”, March 1988.
4. Guidelines for managing the economics of quality, Technical Report ISO/TR 10014, 1 stycznia 1998 r.
5. Kister A., Zarządzanie kosztami jakości, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2005.

6. Koch R., Zasada 80/20 – lepsze efekty mniejszym nakładem sił i środków, MEDIUM, Warszawa 2003.
7. Pfohl H. CH., Systemy logistyczne – podstawy organizacji i zarządzania, IliM, Poznań 2001.
8. Rachunek kosztów jakości. Poradnik dla przedsiębiorstw resortu hutnictwa i przemysłu maszynowego, opracował zespół pod kierunkiem A. Fedaka, OBJWP ZETOM, Warszawa 1984.
9. Sierpińska M., Jachna T., Ocena przedsiębiorstwa według standardów światowych, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2005.
10. Skrzypek E., Czternastek L., Koszty jakości. Aspekty teoretyczne i praktyczne, PTE, Lublin 1995.
11. Skrzypek E., Efektywność działań w TQM – koszty jakości, „Problemy Jakości”, 7/1999.
12. Wawak S., Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka, Helion, Gliwice 2002.

Pakiet stabilizacji finansowej strefy euro – analiza instytucjonalno-funkcjonalna

1. Wiarygodność finansowa strefy euro

Kiedy w 2010 roku mogło się już zacząć wydawać, że światowy kryzys zaczyna dogasać, jego wtórne skutki na nowo zdestabilizowały gospodarki, które nie będąc nadmiernie wyeksponowane na ryzyko toksycznych aktywów relatywnie lepiej przetrwały okres poprzedzających dwóch lat. Pogorszenie światowej koniunktury okazało się jednak krytycznym sprawdzianem dla gospodarek tzw. grupy PIGS (tj. Portugalii, Irlandii, Grecji i Hiszpanii), borykających się z bardzo różnymi problemami – począwszy od przerostu sektora publicznego, przez utrzymującą się przez wiele lat ogólną niską konkurencyjność gospodarki, aż po bańkę spekulacyjną na rynku nieruchomości. Gwałtowne zachwianie równowagi fiskalnej doprowadziło kolejne państwa na skraj niemożności zaspokojenia zagranicznych zobowiązań finansowych (w tym sensie sytuacja tych państw różna jest od Włoch, włączanych czasem do szerszej grupy „PIIGS”, których dług publiczny jest w większym stopniu długiem wewnętrznym, zatem oprocentowanie spłaty wiarygodności wraca do gospodarki¹). Ryzyko międzynarodowej niewypłacalności Grecji, a następnie Irlandii i Portugalii, nie tylko stanowi problem tych państw, ale ma również negatywny wpływ na sytuację pozostałych członków strefy euro, m.in. poprzez obniżenie ich wiarygodności kredytowej (podnosząc koszty obsługi zadłużenia zagranicznego, co mogło zapoczątkować spiralę zadłużenia). Bezpośrednio narażone zostały również interesy wierzycieli z Francji i Niemiec. Wreszcie niemieckie instytucje finansowe ubezpieczają za pośrednictwem *credit default swaps* wiele zagrożonych zobowiązań. Celem ograniczenia ryzyka rozprzestrzeniania się widma niewypłacalności na kolejne państwa konieczne było podjęcie akcji ratunkowej.

Interes pozostałych państw oraz wspólny interes całej grupy EMU przemawiał zatem na rzecz umożliwienia zagrożonym niewypłacalnością taniego dostępu do pomocy finansowej. Przeciwno udzieleniu pomocy – czy to w formie bezpośredniego finansowania, czy też poprzez udzielenia gwarancji kredytowych – przemawiała natomiast związana z tym redystrybucja ciężarów finansowych z państw nie

¹ R. Cabral, The PIGS' external debt problem, <http://www.voxeu.org/index.php?q=node/5008> (ostatnia wizyta 2 maja 2011 r.).

zachowujących dyscypliny fiskalnej na pozostałych podatników, przede wszystkim w Niemczech. Z kolei przeszkodę traktatową stanowił art. 125 (1) TFUE, zgodnie z którym ani Unia, ani jej państwa członkowskie nie odpowiadają finansowo za zobowiązania pozostałych. Obawy budziła także pokusa nadużycia przez inne państwa, potencjalnie zagrożone niewypłacalnością.

Ostatecznie potrzeba chwili przeważała nad zasadą indywidualnej odpowiedzialności za własną politykę fiskalną; w związku z „wystąpieniem nadzwyczajnych okoliczności” Rada zdecydowała o podjęciu działań doraźnych (art. 122(2) TFUE), mimo wątpliwości prawnych, czy konsekwencje braku dyscypliny fiskalnej pozostają „poza kontrolą” państwa członkowskiego w tym samym sensie, co stanowiące hipotezę współpracy na podstawie przywołanego artykułu sytuacji klęski żywiołowej.

2. Pomoc doraźna dla Grecji

Wobec gwałtownie pogarszającej się sytuacji w Grecji – i wraz z ujawnianiem kolejnych informacji na temat nierzetelnego informowania o sytuacji finansowej państwa – w lutym 2010 roku przywódcy państw strefy euro (dalej: państw EMU) zadeklarowali podjęcie skoordynowanych działań na rzecz ratowania stabilności finansowej grupy. W kwietniu postanowiono o udzieleniu jednorazowej pomocy doraźnej w wysokości 110 mld euro. 2 maja 2010 roku, po pozytywnym przyjęciu greckiego planu konsolidacji fiskalnej, przywódcy państw EMU razem z MFW formalnie zdecydowali o rozpoczęciu trzyletniego programu wsparcia finansowego w łącznej wysokości 110 mld euro, z czego 30 mld euro udostępniono jeszcze w pierwszym roku przed terminem wymagalności pierwszej zagrożonej puli obligacji rządowych². 80 mld euro stanowiły dwustronne pożyczki państw EMU, powiększone o pożyczkę w ramach *Stand-By Arrangement* z MFW w wysokości 26 mld SDR (tj. około 30 mld euro). W pierwszych dniach maja przywódcy państw EMU dodatkowo podkreślili swoje wsparcie dla Grecji, a zarazem konieczność usprawnienia zarządzaniem gospodarczym, w szczególności w zakresie egzekwowania realizacji Paktu stabilności i wzrostu z 1997 roku³.

² IMF, IMF Reaches Staff-level Agreement with Greece on €30 Billion Stand-By Arrangement, Press Release No. 10/176, May 2010; President of the European Council, Statement by President Van Rompuy following the Eurogroup agreement on Greece, PCE 80/10, 2 May 2010; Statement by the Eurogroup, 2 May 2010.

³ Tzw. Pakt Stabilności i Wzrostu postuluje osiągnięcie stabilności cen i wzrostu gospodarczego dzięki prowadzeniu zrównoważonej polityki fiskalnej. Mocą Paktu wszystkie państwa UE zobowiązano do unikania „nadmiernego deficytu budżetowego” przekraczającego 3% PKB (tj. do utrzymania realizacji jednego z dwóch fiskalnych kryteriów konwergencji przystąpienia do EMU). Nad realizacją owego celu czuwa Rada, wykorzystując w tym celu m.in. mechanizm wczesnego ostrzegania. Konsekwencją

W grudniu tego samego roku niezbędne okazało się udzielenie wsparcia finansowego również Irlandii⁴, a w maju 2011 roku Portugalii⁵. Podczas gdy udzielający pomocy Grecji obawiali się związanej z tym pokusy nadużycia w innych państwach, okazało się że, mimo uzależnienia pomocy od spełnienia listy warunków w zakresie programów konsolidacyjnych, również w samej Grecji doszło do społecznej demobilizacji i program reform strukturalnych został częściowo sparaliżowany, uniemożliwiając planowane obniżenie długu publicznego, co wraz z obniżeniem *ratingów* Grecji (maj 2011 roku) stało się przyczynkiem do rozmów o ewentualnej potrzebie udzielenia dodatkowego wsparcia.

3. Instytucjonalizacja mechanizmu stabilizacji finansowej

Niepewność zarówno po stronie państw zagrożonych niewypłacalnością – czy i w jakim stopniu mogą liczyć na wsparcie pozostałych, niepewność wierzycieli, a wreszcie nieograniczona od góry potencjalna wysokość potrzebnego wsparcia w przypadku udzielania pomocy *ad casu*, przemawiały na rzecz formalizacji czy wręcz instytucjonalizacji zasad prowadzenia operacji ratunkowych, zarówno w interesie bezpośrednio zainteresowanych, jak i całej strefy euro. Między 9 a 10 maja odbył się nadzwyczajny szczyt Rady EOFIN, w trakcie którego zdecydowano o stworzeniu tymczasowego europejskiego mechanizmu stabilizacji (nie należy mylić z europejskim mechanizmem stabilizacji powołanym kilka miesięcy później), składającego się z trzech filarów.

Na podstawie art. 122 (2) TFUE powołano Europejski mechanizm stabilizacji finansowej (*European financial stabilisation mechanism*, EFSM). Celem pomocy, w formie pożyczek lub linii kredytowych, państwom przechodzących lub zagrożonych poważnymi trudnościami gospodarczymi lub finansowymi. Dla pozyskania

niewywiązania się przez państwo EMU z jego realizacji może być nałożenie nań sankcji finansowych w tzw. procedurze nadmiernego deficytu. Fundament Paktu stanowią trzy akty prawne: Rezolucja Rady Europejskiej z 17 czerwca 1997 r. w sprawie Paktu Stabilności i Wzrostu, Rozporządzenie Rady UE Nr 1466/97/WE z 7 lipca 1997 r. dotyczące wzmocnienia nadzoru pozycji budżetowych oraz nadzoru i koordynacji polityk gospodarczych oraz Rozporządzenie Rady UE Nr 1467/97/WE z 7 lipca 1997 r. dotyczące przyspieszenia i objaśnienia realizacji procedury nadmiernego deficytu.

⁴ Pożyczka z EFSM w wysokości 22,5 mld euro na 7,5 lat, zgodnie z warunkami określonymi w Loan Agreement i Memorandum of Understanding, oraz 17,5 mld euro z EFSF, pożyczki dwustronne udzielone przez Wielką Brytanię, Szwecję i Danię (łącznie 4,8 mld euro) oraz pożyczka z MFW w wysokości 19,5 mld SDR (około 22,5 mld euro). Wreszcie Irlandia miała wnieść wkład własny w wysokości 17,5 mld euro, pochodzących z rezerw budżetowych i funduszu emerytalnego. Council of the European Union, Council Implementing Decision on granting Union financial assistance to Ireland, Brussels 7 December 2010, 17211/1/10 REV 1 (Interinstitutional File: 2010/0351 (NLE)).

⁵ 16 maja 2011 r. przywódcy państw EMU zatwierdzili bailout Portugalii w wysokości 78 mld euro, po 26 mld od EFSF, EFSM i MFW; jednocześnie zdecydowano o przyznaniu dodatkowej pomocy dla Irlandii w wysokości 1,58 mld euro).

potrzebnych środków Komisję upoważniono do zaciągania, w imieniu UE, zobowiązań na rynkach kapitałowych lub w instytucjach finansowych. Z tej puli Komisja ma prawo przyznać pomoc w ramach pułapu zasobów własnych dla środków na płatności do 60 mld euro (niezależnie od pomocy, którą państwom członkowskim można udzielić w ramach instrumentu dla bilansów płatniczych; patrz niżej).

Państwa EMU zadeklarowały gotowość świadczenia dodatkowej pomocy do 440 mld euro w ramach powołanej w tym celu spółki celowej (*special purpose vehicle*). Dostępność tej formy pomocy ograniczona jest do państw strefy euro. W tym celu stworzono Europejski instrument stabilności finansowej (*European Financial Stability Facility*, EFSF).

Pomoc udzielana państwom w ramach mechanizmu stabilizacji podlega zwrotowi wraz z oprocentowaniem (stanowi zatem pożyczkę, a nie *bailout*) i jako taka nie sprzeciwia się zasadzie indywidualnej odpowiedzialności finansowej państw UE (art. 125 TFUE)⁶.

Pomoc w ramach europejskiego EFSM i EFSF (tj. 500 mld euro) uzupełniono o środki z MFW w wysokości połowy pomocy unijnej⁷. Zatem łącznie europejski mechanizm stabilizacji umożliwi mobilizację środków do kwoty 750 mld euro.

3.1. Europejski mechanizm stabilizacji finansowej

Jest to pierwszy filar stabilizacyjny stworzony w maju 2010 roku⁸. Celem uzyskania pomocy finansowej z EFSM państwo znajdujące się w poważnych trudnościach zwraca się do Komisji (działającej na tym etapie razem z Europejskim Bankiem Centralnym) o rozpoczęcie konsultacji w zakresie potrzeb finansowych i oceny przedłożonego planu dostosowawczego; w tym sensie zasady przyznawania środków przez EFSM, opatrzonych rygorystycznymi warunkami, zbliżone są do sposobu pomocy MFW. W przypadku decyzji o przyznaniu linii kredytowej (pierwszej z dwóch form pomocy) zostaje przyjęty plan finansowania, obejmujący listę warunków mających umożliwić przywrócenie stabilnej sytuacji gospodarczej lub finansowej. Plan przekładany na potrzeby uzyskania pożyczki (druga możliwa forma pomocy świadczonej przez EFSF) powinien ponadto obejmować strategię odzyskania zdolności samofinansowania na rynkach finansowych. Realizacja planów podlega półrocznemu przeglądowi przez Komisję, która następnie przesyła stosowne sprawozdania do Komitetu Ekonomiczno-Finansowego i Rady. Pozytywna weryfikacja realizacji planów dostosowawczych przez Komisję stanowi podstawę

⁶ The European Stabilization Mechanism, MEMO/10/173, Brussels 10 May 2010.

⁷ Council of the European Union, Extraordinary Council meeting, Economic and Financial Affairs, Press Release 9596/10 (Press 108), Brussels 9/10 May 2010.

⁸ Rozporządzenie Rady (UE) NR 407/2010 z dnia 11 maja 2010 r. ustanawiające europejski mechanizm stabilizacji finansowej (Dz.U. L 118/1 z 12 maja 2010 r.).

wypłaty kolejnych rat pożyczki (pomoc wypłacana jest w ratach). Podobnie zamiar wykorzystania środków z linii kredytowej wymaga uprzedniej notyfikacji, a możliwość dostępu do nich otwiera dopiero pozytywna ocena realizacji planu przez Komisję.

Koszty obsługi i pozyskania pomocy EFSM, zgodnie z zasadami instrumentu średnioterminowej pomocy finansowej dla państw członkowskich nie należących do strefy euro⁹, ponosi państwo-beneficjent.

Nad sposobem dysponowania przez beneficjenta środkami pochodzącymi z pożyczki czuwa Trybunał Obrachunkowy oraz Komisja (w tym Urząd ds. Zwalczania Nadużyć Finansowych), które mogą do państwa-beneficjenta pomocy skierować kontrolerów.

EFSM, w przeciwieństwie do EFSF, może emitować papiery wartościowe na pozyskanie środków finansowych przeznaczonych na działania ratunkowe tylko w euro.

3.2. Europejski instrument stabilności finansowej

Wobec wspomnianych wątpliwości prawnych, dotyczących dopuszczalności powołania permanentnych instytucji ratunkowych w istniejących ramach traktatowych, oraz w związku z zasadniczo różną motywacją do świadczenia pomocy pośrednio we własnym interesie przez państwa EMU i przez nie odczuwające równie silnej potrzeby państwa spoza strefy euro, potrzebne było przyjęcie dodatkowego mechanizmu, który umożliwiłby transfer większych środków. Mając na uwadze powyższe, w czerwcu 2010 roku 16 państw strefy euro zarejestrowało EFSF¹⁰, który jeszcze w sierpniu osiągnął operacyjność. EFSF jest spółką akcyjną prawa luksemburskiego (*société anonyme*) z siedzibą w Luksemburgu¹¹.

Celem spółki jest ułatwianie dostępu lub udzielanie pomocy finansowej państwom EMU znajdującym się w trudnej sytuacji finansowej. Do realizacji tego celu spółka może pozyskiwać środki na rynkach kapitałowych, jak również zawierać stosowne porozumienia finansowe z udziałowcami lub stronami trzecimi (instrumenty finansowania, *funding instruments*), które to zobowiązania gwarantują, w sposób bezwarunkowy i nieodwołalny, członkowie spółki¹². Państwo-beneficjent pomocy

⁹ Rozporządzenie Rady WE Nr 332/2002 z dnia 18 lutego 2002 r. ustanawiające instrument Średnioterminowej pomocy finansowej dla bilansów płatniczych Państw Członkowskich (Dz.U. L 53 z 23 lutego 2002 r.). Jest to platforma udzielania pomocy państwom spoza EMU, napotyającym trudności związane z nagłym odpływem kapitału; środki pomocowe pozyskuje Komisja w drodze emisji obligacji.

¹⁰ EFSF Framework Agreement, 7 June 2010. Estonia, która przystąpiła 1 stycznia 2011 r. do strefy euro, powinna szybko stać się również udziałowcem EFSF.

¹¹ Status coordonnés suite à un constat d'augmentation de capital, du 15 décembre 2010 – No. 518.

¹² EFSF Framework Agreement, 7 June 2010.

EFSF zawiera z Komisją Europejską *Memorandum of Understanding* (MoU), określające szczegółowe warunki w zakresie dyscypliny budżetowej, ogólnych wytycznych polityki gospodarczej i obowiązku realizacji postanowień samego MoU¹³.

Kapitał subskrybowany EFSF wynosi 18,44 mln euro, ponadto spółka posiada kapitał autoryzowany w wysokości 11,59 mln euro. W granicach kapitału autoryzowanego Rada Nadzorcza może podnieść kapitał zakładowy spółki m.in. w drodze emisji nowych udziałów, wniesienia roszczeń, kapitalizacji rezerw.

Pomoc będzie udzielana w formie pożyczek (*loans*) lub umów pożyczkowych (*loan facility agreements*). W odniesieniu do każdej pożyczki lub umowy pożyczkowej EFSF negocjuje warunki emisji lub zawierania instrumentów finansowania (tzw. Program EFSF). Co do zasady instrumenty finansowania powinny mieć strukturę odpowiadającą charakterowi i formie udzielanej pomocy. Państwa gwarantujące zobowiązania EFSF każdorazowo udzielą indywidualnych bezwarunkowych i nieodwołalnych gwarancji instrumentów finansowych w wysokości 120% wartości instrumentu finansowego, w proporcjach równych udziałowi danego państwa w EFSF¹⁴. Łączna kwota gwarancji kredytowych udzielonych przez udziałowców EFSF wynosi 440 mld euro (*Framework Agreement*, załącznik II). Udzielanie gwarancji w wysokości przekraczającej wartość pomocy finansowej ma zapewnić EFSF najwyższy *rating* kredytowy (ponieważ zobowiązania gwarantów nie są solidarne), a w rezultacie pozwolić na tanie pozyskanie kapitału z rynków finansowych. Dodatkowo papiery emitowane przez EFSF mogą być przedmiotem dodatkowego zabezpieczenia umowami repo z Europejskim Bankiem Centralnym. W praktyce uzyskanie najwyższych ratingów nie okazało się proste, m.in. dlatego, że z 16 założycieli spółki wiarygodność tylko sześciu była oceniana w klasyfikacji Fitch'a na najwyższym poziomie AAA (Austria, Finlandia, Francja, Niemcy, Luksemburg, Holandia)¹⁵. Konieczność udzielenia gwarancji ponad kwotę faktycznych zobowiązań i niższa wiarygodność poszczególnych gwarantów obniża efektywną zdolność EFSF udzielania pomocy z 440 mld euro do około 255 mld euro¹⁶.

¹³ Porozumienie zawierane na podstawie nowego mechanizmu koordynacji gospodarczej przewidziane w art. 136 TFUE.

¹⁴ Udział poszczególnych państw określony jest w załączniku II do Framework Agreement. Najwyższych gwarancji udzielają Niemcy (27,1%), Francja (20,4%) i Włochy (19,7%). Porozumienie przewiduje możliwość późniejszych modyfikacji w zakresie rozkładu indywidualnych obciążeń.

¹⁵ Ponadto wiarygodność najprężniejszych gospodarek obniżał fakt powiązań z państwami zagrożonymi niewypłacalnością, a wreszcie EFSF zwraca się do rynków finansowych dopiero po wystąpieniu trudności finansowych beneficjentów pomocy, podważających własną wiarygodność kredytową (ta ostatnia kwestia była wyrażoną wprost decyzją polityczną państw EMU); szerzej: European Parliament, Directorate General for Internal Policies, The EFSM and the EFSF: Now and what follows, 8 September 2010, IP/A/ECON/FWC/2009_040/C7.

¹⁶ Szacunki Deutsche Bank (N. Heinen, Between treaty amendment and package deals: Europe ahead of the March summit marathon,

Ostatecznie spółka uzyskała jednak najwyższe oceny AAA od Standard & Poor; Aaa według Moody i AAA w ratingu Fitch'a. W marcu 2011 roku szefowie państw i rządów strefy euro zdecydowali o podniesieniu (do momentu zastąpienia EFSF przez ESM) efektywnej zdolności kredytowej instrumentu do pełnych 440 mld euro¹⁷.

Zarząd spółki sprawuje Rada Nadzorcza składająca się z dyrektorów w liczbie równej udziałowcom spółki, zasadniczo jednak nie mniejszej niż z trzech. Rada decyduje we wszystkich sprawach nie zastrzeżonych do kompetencji Walnego Zgromadzenia. Dyrektorzy wybierani są na walnym zgromadzeniu udziałowców na okres nie dłuższy niż 6 lat (mogą zostać wybrani ponownie). Za pracę w Radzie Dyrektorzy nie pobierają wynagrodzenia. Posiedzenia Rady Nadzorczej prowadzi Przewodniczący i dwóch dyrektorów. Decyzje o przyznaniu pożyczki i określeniu strategii finansowania, o wypłacie transz pożyczki, wezwaniu do wniesienia wkładów lub emisji nowych udziałów zapadają jednomyślnie. Pozostałe decyzje podejmowane są większością kwalifikowaną (2/3 Dyrektorów reprezentujących co najmniej 80% głosów). W posiedzeniach Rady może uczestniczyć, w charakterze obserwatorów z prawem prezentowania opinii, po jednym przedstawicielu Komisji Europejskiej, Europejskiego Banku Centralnego oraz innych ciał UE.

EFSF zostanie rozwiązana w momencie zwrotu wszystkich wierzytelności przez beneficjentów pomocy i po zaspokojeniu własnych zobowiązań względem wierzycieli, jednak nowe programy finansowania ani pożyczki nie będą udostępniane po 30 czerwca 2013 roku (co nie oznacza, że to tego czasu wymagalne staną się wszystkie zobowiązania, których realizacja będzie równoznaczna z realizacją celu spółki).

Państwa EMU zrzekły się, w stosunku do samych siebie, własnych przychodów oraz aktywów immunitetów jurysdykcyjnych i egzekucyjnych w odniesieniu do ewentualnych postępowań związanych z realizacją celu EFSF.

EFSF, inaczej niż MFW, nie ma uprzywilejowanej pozycji w stosunku do pozostałych wierzycieli (mogłoby to bowiem zniechęcać prywatnych inwestorów, kłócąc się z zasadniczym celem spółki).

3.3. Wzmocnienie koordynacji polityk gospodarczych

W związku z wątpliwym sukcesem działań doraźnych na rzecz stabilizacji strefy euro, w tym znaczenia pomocy udzielonej Grecji dla ochrony przed rozprzestrzenianiem się problemu zadłużenia, państwa za niezbędne uznały podjęcie szerszych działań. W maju 2010 roku Komisja stwierdziła, że dla utrzymania stabilności

PROD\$TM&rwobj=ReDisplay.Start.class&rwsite=DBR_INTERNET_DE-PROD [dostęp: 11 maja 2011 r.] oraz BNP Paribas (za: Reuters, Euro zone eyes EFSF changes in response to debt crisis, <http://us.mobile.reuters.com/article/topNews/idUSTRE6BE31420101215>).

¹⁷ Conclusions of the Heads of State or Government of the Euro Area, Brussels, 11 March 2011.

finansowej strefy, zapewnienia trwałego wzrostu (i realizacji strategii Europa 2020) niezbędne jest wzmocnienie zarządzania gospodarczego na poziomie unijnym¹⁸. W tym celu zaproponowała m.in. wzmocnienie Paktu stabilności poprzez rozszerzenie nadzoru makroekonomicznego w sferze prewencyjnej, jak i korekcyjnej, czy też ustanowienie od stycznia 2011 roku tzw. semestru europejskiego, przewidującego konsultacje państw z Komisją w procesie uchwalania krajowych budżetów. W czerwcu 2010 roku przedstawiono koncepcję sześciu obszarów, w których postulowano wzmocnienie zarządzania unijnego¹⁹. Po licznych konsultacjach, m.in. z powołaną w marcu przy Radzie Europejskiej *Task Force on the Economic Governance*, 29 września Komisja w akcie ustawodawczej ofensywy przedstawiła 6 projektów ustawodawczych obejmujących:

- 1) zmiany dwóch rozporządzeń wchodzących w zakres Paktu stabilności i wzrostu, wzmacniające mechanizmy nadzoru i egzekwowania jego realizacji (patrz wyżej);
- 2) rozporządzenie w zakresie przymusowego egzekwowania nadzoru budżetowego w państwach EMU (obejmującego sankcje w postaci obowiązkowych depozytów);
- 3) dyrektywę zbliżającą ogólne zasady konstrukcji budżetów krajowych;
- 4) rozporządzenia ustanawiające w odniesieniu do wszystkich państw UE procedurę nadmiernych nierównowag (koncepcja nawiązująca do procedury nadmiernego deficytu stanowiącej element Paktu stabilności i rozwoju), a w odniesieniu do państw EMU, przewidujące możliwość stosowania sankcji w postaci grzywny w przypadku naruszenia owych zasad²⁰.

Odpowiednio filarami zarządzania gospodarczego w UE są obecnie Pakt stabilności i wzrostu (wraz z późniejszymi modyfikacjami), semestr europejski, ramy nadzoru makroekonomicznego, łącznie mające prowadzić do realizacji celu wyznaczonego w planie Europa 2020. Jednym z ostatnich akordów w dyskusji nad wzmacnianiem systemu zarządzania była przedstawiona w lutym 2011 roku niemiecko-francuska propozycja paktu na rzecz konkurencyjności. Po fali krytyki, która przetoczyła się przez wszystkie państwa UE, będące zarówno członkami

¹⁸ Mastering economic interdependence: Commission proposes reinforced economic governance in the EU, Brussels 12 May 2010, IP/10/561.

¹⁹ EU economic governance: the Commission proposes a reinforced macro-economic, budgetary and structural surveillance, Brussels 30 June 2010, IP/10/859; A toolbox for stronger economic governance in Europe, Brussels 30 June 2010, MEMO/10/288.

²⁰ Zwięzła prezentacja wskazanych projektów patrz: EU economic governance: the Commission delivers a comprehensive package of legislative measures (IP/10/1199), Economic governance package 1): Strengthening the Stability and Growth Pact (MEMO/10/455) oraz Economic governance package 2): Preventing and correcting macroeconomic imbalances (MEMO/10/454), Brussels 29 September 2010.

EMU (traktującego zachowanie obu państw jako przejaw dyktatu i lekceważenia dla pozostałych), jak i korzystające ze wspólnej waluty (z powodu odsunięcia od istotnych decyzji politycznych), 11 marca 2011 roku szefowie państw i rządów strefy euro porozumieli się co do przyjęcia Paktu Euro plus. Pakt – realizowany w ramach instrumentarium i z poszanowaniem obecnego modelu zarządzania gospodarczego – postuluje określone działania i polityczny nadzór w zakresie: wspierania konkurencyjności, wspierania zatrudnienia, stabilizacji finansów publicznych oraz wzmocnienia równowagi finansowej²¹.

3.4. Europejski mechanizm stabilizacji (*European Stability Mechanism, ESM*)

Wobec pogłębiających się problemów w Irlandii, Portugalii i Hiszpanii w październiku 2010 roku Rada UE uznała konieczność powołania stałych struktur stabilizacji finansowej EMU. Formalnie decyzję o stworzeniu ESM – który ma zastąpić EFSF, działając jednak na tych samych zasadach – szefowie państw EMU podjęli na posiedzeniu eurogrupy 28 listopada 2010 roku²². ESM rozpocznie funkcjonowanie w połowie 2013 roku wraz ze wstrzymaniem udzielania nowych pożyczek przez EFSF. Ponieważ jednak rozważany jako podstawa prawna takiej współpracy art. 136 TFUE nie stanowił dostatecznej podstawy do stworzenia ESM, po okresie rozbieżności opinii co do stosownej procedury rewizji traktatu 16–17 grudnia²³ Rada Europejska zdecydowała o uzupełnieniu artykułu w trybie uproszczonym²⁴. Zgodnie z poprawką państwa EMU mogą dla ochrony stabilności całej strefy euro powołać mechanizm, który będzie warunkowo udzielał pomocy finansowej (Rada Europejska zatwierdziła rewizję traktatu 24–25 marca 2011 roku). Służący realizacji tego zadania ESM zostanie powołany na mocy umowy między państwami EMU. W przeciwieństwie do EFSF przyjmie formę organizacji międzyrządowej (z siedzibą w Luksemburgu). Dla zapewnienia sprawnego transferu kompetencji pomiędzy oboma ciałami praktyczne działania związane z powołaniem ESM zostaną powierzone CEO EFSF.

²¹ Conclusions of the Heads of State or Government of the Euro Area, Brussels 11 March 2011. W formie Paktu na rzecz euro plus dokument przyjęły wszystkie państwa UE na szczycie Rady Europejskiej w dniach 24–25 marca 2011 r.

²² Statement by the Eurogroup, Brussels 28 November 2010.

²³ European Council 16–17 December 2010 Conclusions, Brussels, 25 January 2011, EUCO 30/1/10 REV 1.

²⁴ Zmiany traktatów w trybie uproszczonym (tj. na podstawie art. 48(6) TUE) nie wymaga zwołania konwentu ani konferencji międzynarodowej i przynajmniej części państw umożliwi uniknięcie konieczności organizowania referendum krajowego, co po odrzuceniu Traktatu konstytucyjnego przez obywateli Francji i Holandii budzi niepokój unijnych polityków. Zastosowanie takiego trybu było możliwe, ponieważ państwa uznały, że rewizja nie prowadzi do zwiększenia kompetencji unijnych, a jedynie wpływa na sytuację samych państw EMU.

Podobnie jak w przypadku programów pomocy, finansowanie w ramach ESM będzie uzależnione od przyjęcia przez państwo-beneficjenta wielu warunków w zakresie polityki gospodarczej, uzgadnianych pomiędzy danym państwem a Komisją Europejską, we współpracy z EBC i MFW. W tym sensie mechanizm powinien uzupełniać się z działaniami eurogrupy na rzecz ściślejszej koordynacji realizowanych polityk. Pomoc udzielana będzie wyłącznie na wniosek zainteresowanego państwa.

W przypadku problemów z płynnością finansową (tj. kiedy prognozy wdrożenia makroekonomicznego planu dostosowawczego wskazują na realne szanse przywrócenia zrównoważonej struktury zadłużenia²⁵) ESM będzie udzielał pomocy, podczas gdy wierzyciele prywatni będą zachęceni do utrzymania dotychczasowej ekspozycji kredytowej. W razie ryzyka niewypłacalności (tj. kiedy program naprawczy nie stwarza nadziei na przywrócenie zdolności spłaty dłużnika), zagrożone państwo będzie musiało przede wszystkim porozumieć się z wierzycielami, i dopiero po spełnieniu tego warunku ESM być może udzieli wsparcia zainteresowanemu²⁶. Negocjując z wierzycielami państwo powinno stosować się do zasad:

- proporcjonalności do skali problemu niezrównoważonej struktury długu,
- transparentności w stosunku do wszystkich wierzycieli,
- uczciwości, tj. negocjowania restrukturyzacji lub wydłużenia okresu spłaty, z zamiarem realizacji przyjętych rozwiązań (obniżenie wartości bieżącej netto długu będzie traktowane jak ostatnie z możliwych rozwiązań), oraz
- koordynacji transgranicznej celem ograniczenia możliwości transmisji groźby niewypłacalności na pozostałe państwa EMU (działania będą podejmowane z uwzględnieniem celu stabilizacji finansowej całej strefy euro).

Subskrybowany kapitał organizacji wyniesie 700 mld euro, z czego po 80 mld euro państwa wniosą w gotówce w 5 rocznych ratach. Efektywna zdolność kredytowa ESM wyniesie 500 mld euro, zapewniona poprzez zróżnicowanie źródeł finansowania, obejmujących kapitał wpłacony oraz kapitał płatny na żądanie i gwarancje kredytowe o łącznej wartości 620 mld euro²⁷. Indywidualne wkłady państw będą – tak jak w przypadku EFSF – proporcjonalne do wielkości wkładu danego państwa w EBC. W okresie przejściowym zastępowania EFSF przez ESM

²⁵ W ślad za MFW UE definiuje zrównoważone zadłużenia jako dług, którego spłata możliwa będzie bez konieczności dokonania nierealistycznie wielkiej korekty przychodów lub wydatków dłużnika.

²⁶ European Stability Mechanism (ESM), Brussels 1 December 2010, MEMO/10/636.

²⁷ Gdyby okazało się to konieczne państwa zobowiązały się jednak w okresie przejściowym 2013–2017 do wniesienia dodatkowych wkładów celem zachowania 15% stosunku wniesionego kapitału do kwot podlegających spłacie z tytułu wyemitowanych papierów wartościowych.

łączna kwota udzielonej pomocy nie przekroczy 500 mld euro (tj. w skrajnym przypadku po czerwcu 2013 roku w razie wykorzystania zasobów EFSF do limitu 440 mld euro, do czasu wymagalności udzielonych pożyczek, ESM udzieli pomocy nie wyższej niż 60 mld euro). ESM będzie mógł kupować na rynku pierwotnym obligacje państw ubiegających się o pomoc finansową (która to możliwość została traktatowo zakazana w odniesieniu do EBC).

Pomoc będzie udzielana w formie oprocentowanych lub nieoprocentowanych pożyczek.

ESM będzie podejmować działania na rzecz pozyskania środków z MFW, uzupełniających przyznaną przezeń pomoc. Podobnie jak w przypadku poprzedniczki, celem instytucji jest osiągnięcie najwyższych ratingów kredytowych.

Istotną różnicą w stosunku do wcześniejszych mechanizmów finansowania jest natomiast zaangażowanie podmiotów sektora prywatnego, które będą partycypować w ryzyku operacji kredytowych. Rozwiązanie takie – stanowiące przedmiot wielomiesięcznych sporów przede wszystkim pomiędzy Niemcami i Francją – ma ograniczyć pokusę wykorzystywania okazji do działań o charakterze spekulacyjnym. Formuła udziału inwestorów prywatnych w akcji ratunkowej będzie adaptowana do wymogów poszczególnych przypadków. Ponieważ z jednej strony odpada ryzyko zniechęcania inwestorów prywatnych, a z drugiej cena pozyskania środków na pomoc zależy od rynkowej wyceny ryzyka niespłacania zobowiązań, pożyczkom ESM zagwarantowano pierwszeństwo spłaty przed innymi wierzyicielami państwa-beneficjenta, z wyjątkiem MFW.

Zgodnie z decyzją eurogrupy obligacje skarbowe EMU emitowane od czerwca 2013 roku będą obowiązkowo zawierać ustandaryzowane, jednolite klauzule działania zbiorowego (*Collective Action Clause*, CAC), ułatwiające podjęcie decyzji o restrukturyzacji długu w przypadku groźby niewypłacalności. CAC umożliwia podjęcie, kwalifikowaną większością głosów, wszystkich wierzycieli decyzji o zmianie warunków spłaty długu (uniemożliwiając blokowanie kompromisu przez pomniejszych wierzycieli, w interesie których, ze względu na niską pozycję w kolejności zaspokajania roszczeń, jest obstrukcja negocjacji restrukturyzacyjnych). Umieszczenie klauzuli działania zbiorowego nie będzie natomiast oznaczać wyższego ryzyka niemożliwości spłaty lub restrukturyzacji długu. Struktura CAC będzie odzwierciedlać rozwiązania stosowane w prawie Nowego Jorku i w prawie angielskim.

ESM będzie zarządzać Rada Nadzorcza składająca się z ministrów finansów państw EMU oraz, w roli obserwatorów bez prawa głosu, z Komisarza ds. gospodarczych i monetarnych oraz Prezesa EBC. Decyzje w sprawach przyznania i warunków pomocy finansowej oraz zmian zasad funkcjonowania ESM będą podejmowane na zasadzie konsensusu (pozostałe decyzje kwalifikowaną więk-

szością 80% głosów, ważonych według klucza subskrypcji kapitału ESM). O ile Rada Nadzorcza będzie dysponować swobodą decyzyjną w zakresie ewentualnego przyznania i warunków pomocy finansowej, o tyle kontrola realizacji warunków owej pomocy będzie zgodna z ramami nadzorczymi UE i z poszanowaniem unijnych procedur. W tym celu Komisja przedstawi propozycję rozporządzenia określającego relacje proceduralne pomiędzy współpracą państw EMU, podjętą na podstawie art. 136 TFUE, a multilateralnym mechanizmem nadzoru unijnego (*EU multilateral surveillance framework*). Rada Nadzorcza będzie wreszcie pełnić funkcję organu rozstrzygania sporów pomiędzy ESMem a państwami członkowskimi. Organem odwoławczym od jej decyzji będzie ETS (na podstawie art. 273 TFUE).

Beneficjentami pomocy ESM mogą być tylko państwa EMU, jednak również państwa spoza strefy euro będą mogły *ad hoc* wnieść swój wkład w operacje ratunkowe. W takiej sytuacji państwa EMU podejmą działania na rzecz zapewnienia równego statusu wierzycielskiego ESM i udzielającego pomocy państwa nie będącego członkiem strefy euro.

W 2016 roku Komisja wspólnie z EBC mają dokonać kompleksowej oceny funkcjonowania ESM.

4. Podsumowanie

Proces instytucjonalizacji współpracy dla stabilizacji finansowej strefy euro wpisuje się w znaczny wysiłek podjęty w minionym roku przez UE dla ściślejszej integracji i koordynacji zarządzania gospodarczego pomiędzy państwami członkowskimi. Powyższe kroki częściowo skrytykowano za opóźnienie interwencji oraz połowiczność przyjętych rozwiązań. Wydaje się jednak, że uwagi tego rodzaju abstrahują od politycznego charakteru decyzji o głębokości integracji EMU, czego Komisja, będąca inicjatorem instytucjonalizacji współpracy, nie może zlekceważyć. Uznanie budzi natomiast finezja i różnorodność zastosowanych rozwiązań (począwszy od spółki prawa krajowego, przez platformę pogłębionej współpracy aż po powołanie nowej instytucji unijnej). Należy również zauważyć, że podjęty w związku z tym wysiłek organizacyjny to jedynie fragment szeroko zakrojonych działań antykryzysowych, z których zaledwie część mogła zostać wymieniona w tekście. Jednocześnie trwały jednak prace przygotowawcze w innych obszarach, jak choćby nad osiągnięciem operacyjności 1 stycznia 2011 roku nowych ram mikro- i makroostrożnościowego nadzoru finansowego UE (skomplikowanej sieci instytucji obejmujących zasady współpracy pomiędzy nimi oraz z organami nadzorów krajowych). Czy wskazane mechanizmy uratują poszczególne państwa od bankructwa; przynajmniej w przypadku Grecji wydaje się to coraz bardziej

wątpliwe. Niezależnie jednak od problemów chwili, których źródła nie sposób upatrywać w architekturze unijnej, ale raczej wieloletnich zaniechań poszczególnych państw, jesteśmy obecnie świadkami przełomu w gospodarczej integracji Europy, i należy mieć nadzieję, że katalizatorem dalszych przemian w tym procesie nie musi być kolejny kryzys.

5. Bibliografia

Dokumenty prawne:

1. Status coordonnés suite à un constat d'augmentation de capital, du 15 décembre 2010 – No. 518.
2. EFSF Framework Agreement, 7 June 2010.
3. Rozporządzenie Rady (UE) NR 407/2010 z dnia 11 maja 2010 r. ustanawiające europejski mechanizm stabilizacji finansowej.
4. Council of the European Union, Council Implementing Decision on granting Union financial assistance to Ireland, Brussels 7 December 2010, 17211/1/10 REV 1 (Interinstitutional File: 2010/0351 (NLE)).
5. Rozporządzenie Rady WE) Nr 332/2002 z dnia 18 lutego 2002 r. ustanawiające instrument Średnioterminowej pomocy finansowej dla bilansów płatniczych Państw Członkowskich.
6. Rozporządzenie Rady UE Nr 1466/97/WE z 7 lipca 1997 r. dotyczące wzmocnienia nadzoru pozycji budżetowych oraz nadzoru i koordynacji polityk gospodarczych.
7. Rozporządzenie Rady UE Nr 1467/97/WE z dnia 7 lipca 1997 r. dotyczące przyspieszenia i objaśnienia realizacji procedury nadmiernego deficytu.
8. Rezolucja Rady Europejskiej z 17 czerwca 1997 r. w sprawie Paktu Stabilności i Wzrostu.

Artykuły prasowe i okolicznościowe:

1. Conclusions of the Heads of State or Government of the Euro Area, Brussels 11 March 2011.
2. European Council 16–17 December 2010 Conclusions, Brussels 25 January 2011, EUCO 30/1/10 REV 1.
3. European Stability Mechanism (ESM), Brussels 1 December 2010, MEMO/10/636.
4. Statement by the Eurogroup, Brussels 28 November 2010.
5. EU economic governance: the Commission delivers a comprehensive package of legislative measures, Brussels 29 September 2010, IP/10/1199.
6. Economic governance package (1): Strengthening the Stability and Growth Pact, MEMO/10/455, Brussels 29 September 2010, IP/10/1199.

7. Economic governance package (2): Preventing and correcting macroeconomic imbalances, MEMO/10/454, Brussels 29 September 2010, IP/10/1199.
8. European Parliament, Directorate General for Internal Policies, The EFSM and the EFSF: Now and what follows, 8 September 2010, IP/A/ECON/FWC/2009_040/C7.
9. EU economic governance: the Commission proposes a reinforced macro-economic, budgetary and structural surveillance, Brussels 30 June 2010, IP/10/859.
10. A toolbox for stronger economic governance in Europe, Brussels 30 June 2010, MEMO/10/288.
11. IMF, IMF Reaches Staff-level Agreement with Greece on €30 Billion Stand-By Arrangement, Press Release No. 10/176, May 2010.
12. Mastering economic interdependence: Commission proposes reinforced economic governance in the EU, Brussels 12 May 2010, IP/10/561.
13. The European Stabilization Mechanism, MEMO/10/173, Brussels 10 May 2010.
14. Council of the European Union, Extraordinary Council meeting, Economic and Financial Affairs, Press Release 9596/10 (Press 108), Brussels 9/10 May 2010.
15. President of the European Council, Statement by President Van Rompuy following the Eurogroup agreement on Greece, PCE 80/10, 2 May 2010.
16. Statement by the Eurogroup, 2 May 2010.

Materialy internetowe:

1. Cabral R., The PIGS' external debt problem, <http://www.voxeu.org/index.php?q=node/5008> (ostatnia wizyta 2 maja 2011 r.).

Tomasz Michalski
Kolegium Zarządzania i Finansów SGH
Adam Śliwiński
Kolegium Zarządzania i Finansów SGH

System emerytalny – refleksje po dyskusji na temat zmiany struktury strumienia zasileniowego w konstrukcji zwanej polskim systemem emerytalnym

1. Wprowadzenie

Nie każdy prawidłowo rozumie pojęcie ‘system’. Ostatnia dyskusja dotycząca reformy systemu emerytalnego dowiodła, jak bardzo potrzebujemy elementarnej wiedzy na temat rozważanych problemów, przede wszystkim definicji i zrozumienia pojęć podstawowych. Należy wyraźnie podkreślić, że dyskusja, z jaką mieliśmy do czynienia, poczynając od listopada 2009 roku, na temat zmian w konstrukcji określanej jako polski system emerytalny, w sposób istotny odbiegała od standardów dyskusji merytorycznej. W latach 2009–2010 po reakcji na pierwszą propozycję zmian w tej konstrukcji, zaproponowaną przez parę ministerialną Fedak–Rostowski, niektórzy tego nie zauważali, bądź też świadomie nie chcieli zauważyć. Jednak w gronie fachowców pojawiły się liczne pytania dotyczące meritum propozycji oraz form dyskusji. Najbardziej popularne było pytanie: Komu i dlaczego zależało na dyskusji, w której zagubiono zarówno wątek merytoryczny, jak i edukacyjny? Wydaje się, że można udzielić odpowiedzi na tak postawione pytanie, sięgając po opracowania (raporty) KNF dotyczące OFE (otwartych funduszy emerytalnych) zarządzanych przez PTE (powszechnie towarzystwa emerytalne) oraz ciekawą pozycję prof. Mitchela Orensteina¹, w której autor opisuje szczegóły wprowadzania tzw. systemów kapitałowych (obligatoryjnego filara kapitałowego w systemie emerytalnym) w krajach Ameryki Łacińskiej i regionie Europy Środkowej i Wschodniej. Należy wyraźnie podkreślić, że niski poziom merytoryczny dyskusji dotyczącej zmian w polskim systemie emerytalnym to przede wszystkim wyjątkowy brak przygotowania mediów oraz ośrodków odpowiedzialnych za podnoszenie świadomości ubezpieczeniowej (Izba Gospodarcza Ubezpieczeń i Funduszy Emerytalnych), które chciały zaistnieć w tej dyskusji – oczywiście jako podmioty dominujące – ale dawały popis braku przygotowania merytorycznego.

¹ Privatizing Pensions. The Transnational Campaign for Social Security Reform, Wydawnictwo Uniwersytetu Princeton, 2008.

Jednocześnie trzeba podkreślić, że był to okres pełnej kompromitacji środowiska dziennikarskiego bardzo popularnych i o wysokiej oglądalności stacji informacyjnych. Programy tych stacji dotyczące wspomnianej problematyki wręcz unikały rzeczowej dyskusji, która stanowiłaby również element edukacji dla dużego grona odbiorców. Ograniczano się do audycji, w których na wstępie prowadzący wygłaszał formułę, że nie rozumie systemu kapitałowego, a jego goście mogą podzielić się swoimi uwagami. Po czym jeden gość wygłaszał swoją kwestię, zaś prowadzący pytał drugiego gościa w studio „Co Pan na to?”. Celem artykułu jest przedstawienie koncepcji rozwiązań emerytalnych opartych na funkcjonujących w teorii systemów rygorach systemowych oraz znanych teoriach inwestycyjnych. Artykuł niniejszy składa się z dwóch części. W części pierwszej przedstawiono dorobek nauki, jaką jest cybernetyka w zakresie definiowania pojęcia system. Opisano tu także tzw. rygory metody systemowej. Spełnienie tych rygorów pozwala na określenie danego zbioru elementów jako ‘system’. W części drugiej zaproponowano rozpoczęcie dyskusji na temat reformy systemu emerytalnego, z uwzględnieniem aspektów merytorycznych, a nie politycznych. Artykuł kończy się wnioskami, które powinny być wykorzystane w procesie korekt i zmian wprowadzonego w 1999 roku w Polsce rozwiązania emerytalnego.

2. Pojęcie systemu

Pojęcie ‘system’ występuje w wielu dziedzinach nauki. W medycynie system dotyczy organizmów, poszczególnych jego elementów oraz powiązań między nimi. W biologii uwzględnia się bardziej powiązania między wieloma organizmami a ich otoczeniem. W elektronice systemy z reguły sterują pewnymi zdefiniowanymi procesami. Nauką, która zajmuje się systemami z punktu widzenia ogólnego, jest cybernetyka. Samo pojęcie ‘system’ pochodzi z nauki nazywanej teorią systemów. Jednak to cybernetyka definiuje system oraz określa podstawowe cechy, które go charakteryzują. Cybernetyka także opisuje system w sposób ściśle matematyczny. Przedstawia równania, relacje pomiędzy elementami systemu, jak i określa warunki jego stabilności ze względu na przyjętą funkcję celu. Podejście cybernetyczne polega na rozpatrywaniu badanych obiektów, złożonych z różnych elementów, jako zbioru tych elementów powiązanych ze sobą przez relacje w jedną całość, nazwaną systemem². Jedną z najistotniejszych cech systemu jest jego funkcja, a w zasadzie funkcjonalność. Teoria systemów postuluje, aby każdy podsystem³

² M. Mazur, Pojęcie systemu i rygory jego stosowania, „Materiały Szkoły Podstaw Inżynierii Systemów”, Nr 2, Komitet Budowy Maszyn PAN, Orzysz 1976.

³ Zespół elementów wyróżnionych ze względu na specyfikę atrybutów oraz rolę odgrywaną w systemie (funkcję spełnianą w systemie).

miał przyporządkowaną określoną jedną funkcję i, odwrotnie, każda funkcja jest realizowana przez jeden podsystem.

Pojęcie ‘system’ wyrosło na gruncie nauki nazywanej cybernetyką. W literaturze przedmiotu opisywana jest dyskusja, czy rzeczywiście cybernetyka zajmuje się systemem czy raczej powstała już teoria systemów. Nie będziemy świadomie wchodzić w tę dyskusję, ponieważ z naszego punktu widzenia (konstrukcje emerytalne) istnieje potrzeba wykorzystania rozwiązań powstałych na gruncie innych nauk, bez większego znaczenia, w ramach jakich nauk ten dorobek powstał. Dyskusję na ten temat pozostawiamy ekspertom z poszczególnych dziedzin. Cybernetyka jest nauką interdyscyplinarną, zajmuje się bardziej pojęciami abstrakcyjnymi, z wykorzystaniem matematyki jako nauki ogólnej. Ważne tu jest podkreślenie, że w związku z abstrakcyjnością cybernetyki i wykorzystaniem dorobku nauki ogólnej, jaką jest matematyka, jej koncepcje mogą być stosowane do rozwiązywania problemów nauk specjalnych (ekonomia, biologia, chemia itp.) Ogólny charakter wymagał stworzenia pojęć, które mogły znaleźć się w obszarze zainteresowań cybernetyki. Pojęcie systemu spełnia to wymaganie. Jest na tyle abstrakcyjne, że może wyjaśniać i być zastosowane do innych nauk, tzw. nauk specjalnych. Jednocześnie, jak pisze M. Mazur, w procesie definiowania systemu: *...chodzi o pojęcie tak ogólne, żeby mogło się odnosić do dowolnego obiektu, a zarazem tak szczególne, żeby umożliwiała przy tym najdalej idące rozróżnienia*⁴.

Definicja systemu powstała na gruncie logiki matematycznej poprzez powiązania pojęcia elementów zbioru z relacjami między nimi. Najogólniej system można zdefiniować jako zbiór elementów o charakterystycznych własnościach (atrybutach) i zachodzących między nimi relacji. Definicję tę rozbudował T. Tomaszewski, nazywając system zbiorem elementów, powiązanych ze sobą relacjami w taki sposób, że stanowią one całość zdolną do funkcjonowania w określony sposób⁵. Definicja ta powstała na gruncie psychologii. Wydaje się być odpowiednia w procesie kształtowania systemu emerytalnego, uwzględnia bowiem nie tylko elementy i relacje pomiędzy nimi, ale także sposób funkcjonowania, który w tej sytuacji nie powinien być przypadkowy.

Reasumując, system S zdefiniujemy jako zbiór współdziałających ze sobą elementów E , stanowiący celowo zorientowaną jedną całość, zdolną do funkcjonowania w pożądanym sposobie. Elementy systemu, mające pewne własności lub atrybuty A , znajdują się w określonych relacjach R (związkach, współdziałaniach) między sobą. Matematycznie możemy to zapisać, jako:

$$S = (E, A, R),$$

⁴ M. Mazur, Pojęcie systemu..., *op. cit.*, s. 2.

⁵ T. Tomaszewski, Wstęp do psychologii, PWN, Warszawa 1963.

gdzie:

$$E = [E_1, \dots, E_n], A = [A_1, \dots, A_n], R = [R_1, \dots, R_n].$$

W kategoriach ogólnych można powiedzieć, że system może składać się z $n > 1$ elementów E , które mogą mieć $m > n$ atrybutów A , uczestniczących w $r > n - 1$ relacjach R .

Podejście do problemów z wykorzystaniem pojęcia system nazywa się metodą systemową. Bardzo często pojęcia ‘system’ używa się jedynie do opisu pewnych relacji, zjawisk czy współzależności. Podobnie jak na przykład schemat struktury organizacyjnej, pokazujący jedynie powiązania między poszczególnymi komórkami (elementami). Schemat ten, pokazując jedynie wzajemne relacje, nie może być wykorzystany do rozwiązywania problemów czy sterowania działaniem w określony (pożądany) sposób. Wydaje się, że właśnie dlatego rozwiązanie emerytalne w Polsce określane jest mianem „system”, chociaż już pierwszy głębszy kryzys finansowy pokazał brak możliwości rozwiązania problemów przez tę konstrukcję, nazywaną systemem. Podejście systemowe jest użyteczne, jeśli daje możliwość rozwiązywania pojawiających się problemów. Metoda systemowa, aby mogła być wykorzystana w procesie rozwiązywania problemów, musi spełniać określone merytorycznie reżimy. Są to:

- **ściśłość** – system powinien być określony tak, żeby było wiadomo, jakie elementy do niego należą, a jakie nie,
- **niezmiennność** – określenie systemu powinno być niezmiennie w całym toku rozważań. Jest niedopuszczalne, żeby jakieś elementy były raz traktowane jako należące do systemu, czasem zaś jako nienależące. Trzeba zaznaczyć, że rygor ten nie oznacza niezmienności systemu, ale niezmienności jego określenia. W praktyce zmiany systemów są w zasadzie nieuniknione. Jak pisze M. Mazur: *przetwarzanie oddziaływań (w ramach funkcjonowania systemu) polega na przetwarzaniu energii, a droga przepływu energii ulega zmianom spowodowanym przez ten przepływ*⁶. Zmiany nie powinny wykraczać poza określenie systemu. W innym przypadku będziemy mieli do czynienia z innym systemem,
- **zupełność** – podział systemu na podsystemy powinien być zupełny. Znaczy to, że system nie może zawierać elementów nienależących do żadnego z jego podsystemów,
- **rozłączność** – podział na systemy powinien być rozłączny. Oznacza to, że system nie może zawierać elementów, które należą do kilku systemów

⁶ M. Mazur, Pojęcie systemu..., *op. cit.*, s. 4.

na raz. Przynależność elementów do danego systemu powoduje, i musi być równoznaczna z tym, że na pewno nie należą one do żadnego innego systemu,

- **funkcjonalność** – systemy powinny być wyodrębniane ze względu na spełniane funkcje, a nie ze względu na oddzielność przestrzenną.

Metoda systemowa wskazuje na 3 rodzaje problemów decyzyjnych. Są to następujące podstawowe problemy:

- 1) postulacja;
- 2) optymalizacja;
- 3) realizacja.

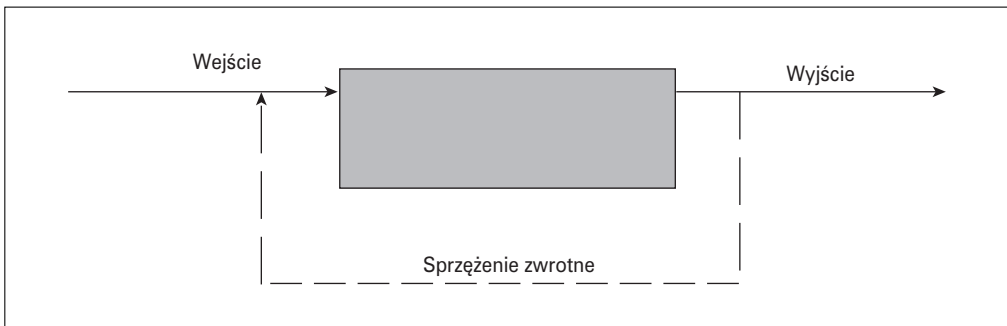
Postulacja określa cele, jakie chcemy zrealizować. **Optymalizacja** podsuwa najbardziej odpowiednie metody osiągnięcia założonego celu. **Realizacja** natomiast dotyczy środków, jakie muszą być wykorzystane w procesie realizacji założonego celu. Postawienie celu do osiągnięcia powoduje określenie nowego systemu, który te cele będzie osiągał. Optymalizacja określa sposób dojścia do zamierzonego celu, odpowiada na pytanie, jak przetransformować (zreformować) stary system do określonego już nowego systemu.

Każdy system działa w zadanym otoczeniu. Otoczenie to powinno być traktowane jako drugi system, czyli, wydzielając dany system, tworzymy niejako dwa wzajemnie oddziałujące na siebie systemy. Pierwszym jest system przez nas określony, drugi stanowi jego otoczenie. System określony współdziała z otoczeniem. Wobec tego, biorąc pod uwagę znaczenie i interakcje z otoczeniem, można powiedzieć, że wszelka działalność decyzyjna powinna być oparta na funkcjonowaniu systemu złożonego z 3 podsystemów (**postulator, optymalizator, realizator**), w którym występują 4 następujące sprzężenia⁷:

- 1) sprzężenie między optymalizatorem a otoczeniem (zapewniające informacje z otoczenia i sposoby modyfikacji otoczenia);
- 2) sprzężenie między optymalizatorem a postulatorem (zapewniające współzależność sposobów z celami);
- 3) sprzężenie między realizatorem a postulatorem (zapewniające współzależność środków z celami);
- 4) sprzężenie między realizatorem a otoczeniem (zapewniające zasilanie z otoczenia i środki modyfikacji otoczenia).

Sprzężenie zwrotne (*feedback*) jest jedną z podstawowych metod sterowania systemami niestabilnymi. Metoda ta jest stosowana zawsze w warunkach niepewności i niekompletności informacji o systemie oraz zakłóceniach. Układ sprzężenia zwrotnego przedstawia rysunek 1.

⁷ *Ibidem*, s. 6.

Rysunek 1. Układ ze sprzężeniem zwrotnym

Źródło: opracowanie własne.

Zadaniem sprzężenia zwrotnego jest utrzymanie stabilności układu (systemu). Układ jest stabilny, jeśli ograniczonemu sygnałowi wejściowemu odpowiada ograniczony sygnał wyjściowy⁸. W nauce o systemach funkcjonuje wiele kryteriów i warunków stabilności. Można tu wymienić na przykład kryterium Nyquista czy Hurwitza, czy metodę Lapunowa⁹.

Uwzględniając założenia i dorobek teorii systemów i cybernetyki oraz cechy, jakimi musi charakteryzować się system, można przejść do dyskusji na temat stworzenia (reformy) systemu emerytalnego. Oczywiście opisane tu treści traktujemy jako wstęp do poważnej merytorycznej dyskusji na poruszany temat.

3. System emerytalny – propozycja do dyskusji

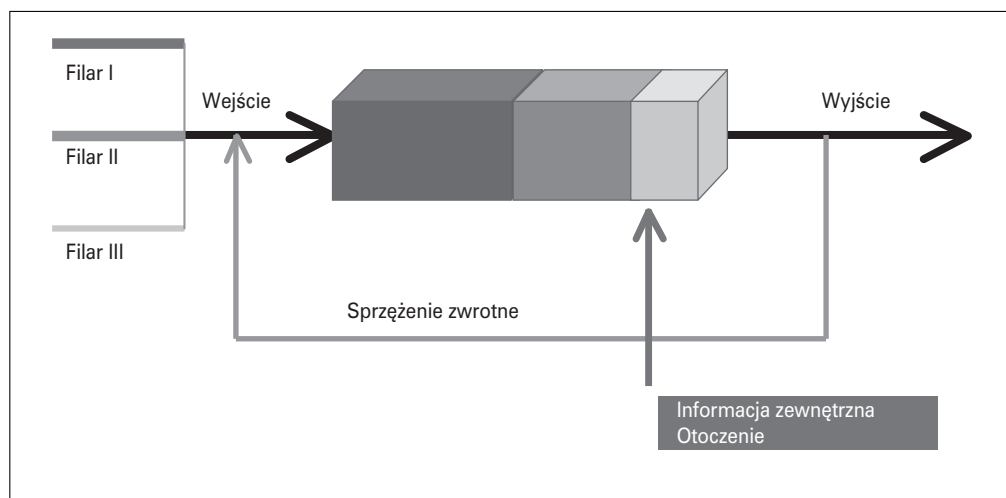
Używanie terminu system emerytalny będzie uzasadnione w momencie, gdy wdrożone rozwiązanie będzie spełniało cechy systemu (reguły metody systemowej). Przede wszystkim należy określić cel, jaki system ma osiągać, oraz problem, który ma być rozwiązany. Bardzo ważne jest określenie konstrukcji systemu poprzez dokładne określenie jego elementów oraz wskazanie tych podmiotów, których działania wpływają na kształtowanie atrybutów elementów systemu oraz relacji między nimi. W przypadku systemu emerytalnego ważna jest pełna identyfikacja i transparentność strumieni zasileniowych, którym będą odpowiadały pożądane strumienie wyjściowe (wyплаты przyszłych emerytur). W funkcjonującym do 1999 roku systemie repartycyjnym strumień zasileniowy w pełni pozostawał w systemie. Reforma z 1999 roku część składki, która zasilala krajowy system emerytalny,

⁸ Stabilność w sensie BIBO (*Bounded Input Bounded Output*).

⁹ Dokładny opis wymienionych kryteriów i metody można znaleźć na przykład w: Sz. Razik, Stabilność układów dynamicznych: definicje i kryteria, dostępnej na stronie <http://rab.ict.pwr.wroc.pl/~lmalek/Egzamin/6.pdf>

przeznaczoną dla OFE wyprowadza z systemu krajowego i przekierowuje, zgodnie z postulatami Banku Światowego oraz chicagowskiej szkoły liberalnej, jako strumień zasileniowy dla prywatnego kapitału (właściciele i udziałowcy PTE) – prywatyzacja emerytur (filar II obligatoryjny, kapitałowy)¹⁰. Używając opisanego wcześniej pojęcia system, konstrukcja z 1999 roku, określana jako polski system emerytalny, jest przedstawiona na rysunku 2.

Rysunek 2. Układ systemu emerytalnego



Źródło: opracowanie własne.

Oczywiście polski system emerytalny nie jest systemem statycznym, ma charakter systemu dynamicznego. Dlatego niezbędne jest stworzenie sprzężenia zwrotnego, poprzez które system będzie stabilizowany. Brak stabilności (równowagi) tego systemu może wynikać z możliwości realizacji ryzyk zagrażających stabilności, tzn. takich ryzyk, jak na przykład ryzyko gospodarcze, ryzyko polityczne czy ryzyko związane z procesami demograficznymi (ryzyko demograficzne). Uwzględniając fakt, że składowe strumienia zasileniowego są identyfikowane w tzw. polskim systemie emerytalnym z 1999 roku z poszczególnymi filarami, w tabeli 1 dokonano klasyfikacji ryzyk zagrażających stabilności według ich oddziaływania na poszczególne składowe strumienia zasileniowego (filary systemu). Należy podkreślić, że źródłem strumienia zasileniowego w tym systemie jest składka. Specjalnie używamy tu określenia filar, natomiast nie powinno mieć większego znaczenia, jak generowany jest strumień zasileniowy.

¹⁰ M. A. Orenstein, *Privatizing Pensions. The Transnational Campaign for Social Security Reform*, Princeton University Press, Princeton, N.J. 2008.

Tabela 1. Ryzyka w systemie emerytalnym

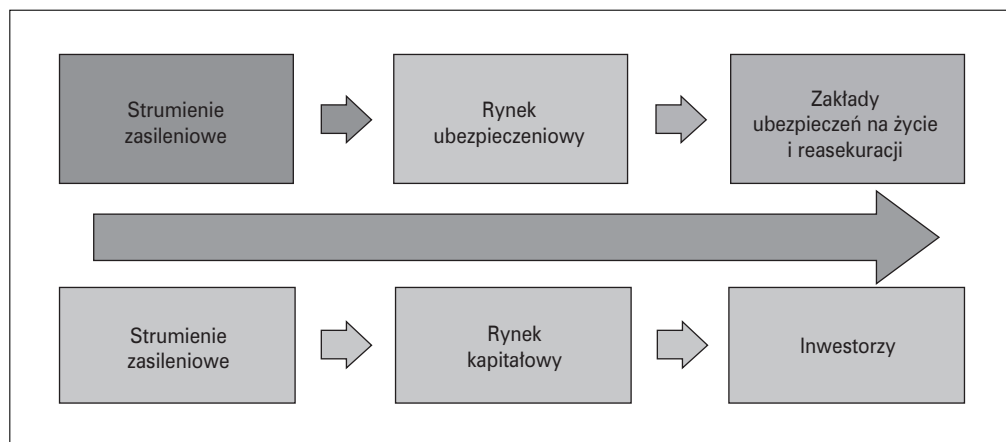
Ryzyka	Pożądany stopień	Cel działania
Filar I	Ryzyko minimalne	Zapewnienie minimum egzystencji
Ubezpieczeniowe		
Polityczne (systemowe)		
Ryzyko regulacji		
Ryzyko inflacji		
Demograficzne		
Filar II	Średni poziom ryzyka	Nieznaczny wzrost stopy życiowej w zależności od stanów gospodarki
Rynkowe		
Ryzyko inwestycyjne		
Ryzyko inflacji		
Polityczne		
Ubezpieczeniowe		
Demograficzne	Dopuszczalny wysoki poziom ryzyka	Odczuwalny wzrost stopy życiowej
Filar III		
Rynkowe		
Subiektywny odbiór ryzyka		

Źródło: opracowanie własne.

Wydaje się, że najważniejsza jest optymalizacja powiązań (relacji) między poszczególnymi elementami systemu oraz podsystemami z punktu widzenia przyjętego celu. Nie można tu mówić o bieżących potrzebach, na przykład związanych z deficytem budżetowym, ale o skutecznym wprowadzaniu metody systemowej poprzez sięganie po narzędzia dywersyfikacji i kontroli ryzyk wymienionych w tabeli 1, których realizacja zagraża systemowi. Rozwiązanie emerytalne z 1999 roku, określane jako polski system emerytalny, wyraźnie wskazuje na filary jako na specyficzne narzędzia w tej konstrukcji, których zadaniem jest zapewnienie stabilności systemu w przypadku realizacji specyficznych ryzyk (por. tabela 1). Informacje, jakie otrzymuje system ze sprzężeń zwrotnych, pozwalają na określenie obszarów ewentualnych korekt konstrukcji systemu, uwzględniających kryterium stabilności i optymalizację funkcjonowania wszystkich składowych systemu. Przede wszystkim chodzi o to, aby w systemie wszystkie wprowadzone filary zgodnie współpracowały na rzecz podnoszenia efektywności systemu. Ostatnia debata, dotycząca korekty w strukturze strumienia zasileniowego w polskim systemie emerytalnym (przesunięcie 68,5% strumienia zasilającego filar II do filara I, w celu eliminacji pośredników przy zakupie papierów skarbowych ze środków pochodzących z obowiązkowych składek odprowadzanych do systemu)

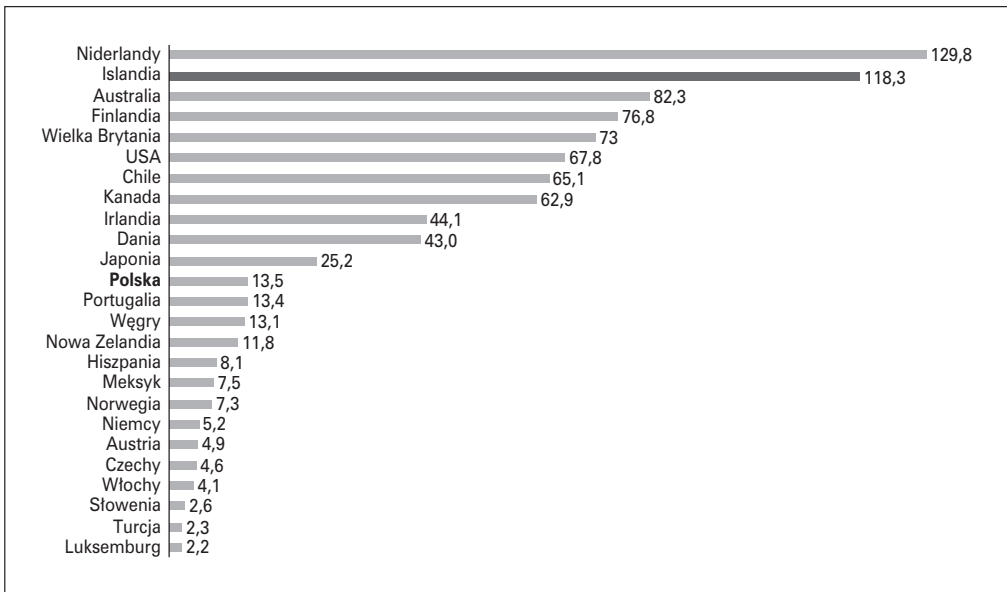
spowodowała, że nie rozmawiano o współlistnieniu filarów I i II, lecz prowadzono licytację, który z filarów jest lepszy. Można było odnieść wrażenie, że nie chodzi o rozwiązanie systemowe, ale rywalizację filarów (w końcu chodziło o 5% wynagrodzenia brutto każdego płatnika składki). Ta pseudodyskusja udowodniła, jak wielką rolę w systemie emerytalnym odgrywają strumienie zasileniowe, jak ważne jest zapewnienie odpowiedniej kwoty środków niezbędnych do pokrycia przyszłych świadczeń zapewniających godziwe życie. Wobec tego, poza samym sterowaniem strumieniem zasilającym, można zastosować istniejące teorie inwestycyjne, jak na przykład uznana za klasyczną teoria Markowitza. Nie można twierdzić, że w systemie dany podmiot jest zły, bądź działa nieefektywnie. Jeśli mamy do czynienia z taką sytuacją, to znaczy, że cały system jest zły. Nie zmieni tego fakt przemieszczania środków finansowych do, wydawałoby się bardziej efektywnych, obszarów funkcjonowania systemu (OFE czy ZUS?). Raczej należy zastanowić się, jak optymalizować działanie całego systemu, aby w przyszłości nie wystąpiły problemy z wypłatami świadczeń. Do tego jeszcze ważne jest tzw. obejście się zagrażającymi ryzykami. Na przykład transfer ryzyka długowieczności na rynki kapitałowe. A nawet stworzenie nowego rynku (giełdy) ryzyka związanego z systemem emerytalnym, jako kompilacji narzędzi ubezpieczeniowych i kapitałowych. Jak wynika z rozważań dotyczących charakterystyk ryzyk w systemie emerytalnym oraz specyfiki funkcjonowania systemów emerytalnych, nie można zapominać o strumieniach informacyjnych, bowiem w metodzie systemowej strumienie informacyjne i zasileniowe rzutują na stabilność oraz optymalizację funkcjonowania systemu.

Rysunek 3. Transfer ryzyka długowieczności na rynki kapitałowe



Źródło: opracowanie własne.

Rysunek 4. Aktywa funduszy emerytalnych w relacji do PKB w wybranych krajach OECD



Źródło: OECD Global Pension Statistics.

Potencjalny rynek z punktu widzenia wielkości możliwych do zainwestowania aktywów wydaje się olbrzymi. Na rysunku 4 zaprezentowano aktywa funduszy emerytalnych w stosunku do PKB w wybranych krajach OECD.

4. Bibliografia

1. Kaczorek K., Teoria sterowania i systemów, PWN, Warszawa 1993.
2. Kłamka J., Ogonowski Z., Teoria systemów liniowych, Wyd. Politechniki Śląskiej 1999.
3. Kudrewicz J., Fraktale i chaos, WNT, Warszawa 1993.
4. Mazur M., Pojęcie systemu i rygory jego stosowania, „Materiały Szkoły Podstaw Inżynierii Systemów”, Nr 2, Komitet Budowy Maszyn PAN, Orzysz 1976.
5. Orenstein M. A., Privatizing Pensions. The Transnational Campaign for Social Security Reform, Princeton University Press, Princeton, N.J. 2008.
6. Osowski S., Sieci neuronowe do przetwarzania informacji, Oficyna Wyd. Politechniki Warszawskiej, Warszawa 2000.
7. Osowski S., Sieci neuronowe w ujęciu algorytmicznym, WNT, wyd. 2, Warszawa 1996.
8. Papoulis A., Obwody i układy, WKiŁ, Warszawa 1988.

9. Razik Sz., Stabilność układów dynamicznych: definicje i kryteria, Raport opublikowany w Internecie.
10. Schuster H. G., Chaos deterministyczny, wprowadzenie, PWN, Warszawa 1993.
11. Szacka K., Teoria układów dynamicznych, Oficyna Wyd. Politechniki Warszawskiej, Warszawa 1999.
12. Tomaszewski T., Wstęp do psychologii, PWN, Warszawa 1963.

Alternatywne formy zabezpieczenia przed ryzykami związanymi ze skutkami starości

1. Wprowadzenie

Aktualna sytuacja demograficzna, starzejące się społeczeństwo i problemy związane z zapewnieniem przyzwoitej emerytury przez system państwowy w Polsce skłaniają do podjęcia działań w celu poszukiwania rozsądnych rozwiązań, które poprzez swoją konstrukcję i korzyści byłyby skutecznym sposobem zabezpieczenia finansowego na starość. Gwarantem spokojnego życia na starość, oprócz środków finansowych, są również różnego rodzaju usługi i świadczenia, zapewniające osobom starszym godne i bezpieczne funkcjonowanie w społeczeństwie.

Celem niniejszego artykułu jest analiza atrakcyjności wybranych instrumentów finansowo-ubezpieczeniowych, stanowiących uzupełnienie publicznego systemu emerytalnego. W opracowaniu zostały przedstawione alternatywne w stosunku do świadczeń ZUS-u i tradycyjnych ubezpieczeń na życie rozwiązania, dostępne aktualnie na polskim rynku finansowym oraz te, które zostaną niebawem wprowadzone w życie, a cieszą się dużym powodzeniem w rozwiniętych gospodarkach krajów Europy Zachodniej.

2. Pracownicze programy emerytalne (PPE)

Zreformowany w 1999 roku system emerytalny w Polsce składa się z trzech filarów. Filar I, oparty na finansowaniu repartycyjnym, i filar II (znacznie ostatnio okrojony), oparty na finansowaniu kapitałowym, wchodzi w skład bazowej, obowiązkowej części systemu. Filar III, finansowany z własnych, zaoszczędzonych środków przyszłych emerytów, bądź ich pracodawców, stanowi dodatkową część systemu emerytalnego, a uczestnictwo w nim ma charakter dobrowolny i wynika z indywidualnej przyczynowości emerytalnej obywateli. Dobrowolne ubezpieczenia emerytalne, czyli III filar, występuje w Polsce w postaci indywidualnych kont emerytalnych (IKE) oraz pracowniczych programów emerytalnych (PPE). Podstawy prawne dla funkcjonowania tych instytucji stwarzają: ustawa z dnia 20 kwietnia

2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych¹ oraz ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych².

Pracownicze programy emerytalne stanowią dodatkową formę oszczędzania na starość, finansowaną przez pracodawców, jako składnik dodatkowego wynagrodzenia, bonusu dla pracowników. W ustawie o PPE zostały określone zasady tworzenia i funkcjonowania pracowniczych programów emerytalnych, jak również warunki, jakie muszą być spełnione przez podmioty realizujące PPE i uczestników tych programów³. Celem programów jest gromadzenie środków uczestników, z przeznaczeniem na późniejszą wypłatę. Formy, w jakich mogą być prowadzone PPE, precyzuje art. 6 ustawy o PPE, są to: fundusz emerytalny zarządzany przez Pracownicze Towarzystwo Emerytalne, Pracowniczy Fundusz Emerytalny, umowa o wnoszenie przez pracodawcę składek do funduszu inwestycyjnego zarządzanego przez Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych, fundusze inwestycyjne, umowa grupowego ubezpieczenia na życie pracowników z zakładem ubezpieczeń w formie grupowego ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. PPE tworzony jest w drodze zawarcia umowy zakładowej albo umowy międzyzakładowej. Istnieje również możliwość zawarcia przez pracodawcę umowy z instytucją finansową albo utworzenie pracowniczego towarzystwa emerytalnego i pracowniczego funduszu emerytalnego, bądź nabycie akcji istniejącego towarzystwa emerytalnego przez pracodawcę. Proces tworzenia PPE wieńczy rejestracja programu przez właściwy organ nadzoru. Zgodnie z art. 5. ustawy o PPE prawo do udziału w PPE przysługuje pracownikowi zatrudnionemu u pracodawcy od co najmniej 3 miesięcy, chyba że umowa zakładowa zawiera odmiennie zapisy. Pracownik, który przekroczył wiek 70 lat, nie może przystąpić do PPE. Podstawową część składki na Pracowniczy Program Emerytalny finansuje, nalicza i odprowadza pracodawca, przy czym podstawowa część składki nie może przekraczać 7% wynagrodzenia pracownika. Wysokość składki podstawowej może być ustalana na jeden z 3 sposobów:

- 1) jako procentowa część wynagrodzenia;
- 2) jako jednolita kwota identyczna dla wszystkich uczestników oraz
- 3) jako procentowa część wynagrodzenia z górnym limitem określonym kwotowo.

Warto odnotować, że nie wlicza się do podstawowej części składki do wynagrodzenia stanowiącego podstawę do obliczania obowiązkowych składek na ubezpieczenia społeczne. W przypadku, gdy umowa zakładowa nie stanowi inaczej,

¹ Dz.U. Nr 116, poz. 1205.

² Dz.U. Nr 116, poz. 1207.

³ Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych (Dz.U. Nr 116, poz. 1207).

pracownicy mają możliwość zadeklarowania dodatkowych składek, których wysokość określają w deklaracji. Pracownikowi przysługuje możliwość zmiany wysokości lub całkowita rezygnacja ze składki dodatkowej. Maksymalna roczna suma składek dodatkowych wynosi trzykrotność kwoty odpowiadającej maksymalnemu poziomowi kwoty wpłaty na IKE (indywidualne konta emerytalne). Należy zaznaczyć, że w odróżnieniu od składki podstawowej składka dodatkowa potrącana jest z wynagrodzenia po opodatkowaniu. W przypadku pogorszenia się sytuacji zakładu pracy w ustawie przewidziano możliwość czasowego ograniczenia lub zawieszenia odprowadzania składek podstawowych. W ustawie określono również warunki, w jakich może nastąpić wypłata środków zgromadzonych w ramach PPE. Wypłata następuje: na wniosek uczestnika po osiągnięciu przez niego wieku 60 lat, na wniosek uczestnika, który ukończył 55 lat i przedstawił decyzję o przyznaniu mu prawa do emerytury, wraz z ukończeniem przez uczestnika wieku 70 lat w przypadku, gdy wcześniej nie wystąpił on z wnioskiem oraz w przypadku śmierci uczestnika na wniosek osoby uprawnionej. Według raportu Komisji Nadzoru Finansowego za 2009 rok w Polsce funkcjonowało 1099 PPE i uczestniczyło w nich przeszło 333 tys. pracowników. Wartość zgromadzonych w ramach PPE aktywów wynosiła 3,8 mld zł. Jeżeli chodzi o strukturę rynku PPE pod względem formy działalności, w Polsce największą popularnością cieszą się programy opierające się na zasadach ubezpieczeniowych (77,4%), następnie formy umowy z funduszem inwestycyjnym (19,9%) oraz, niezbyt popularne, Pracownicze Fundusze Emerytalne (2,7%)⁴.

3. Indywidualne konta emerytalne (IKE)

Indywidualne Konta Emerytalne (IKE) obok PPE są instytucjonalnym rozwiązaniem służącym gromadzeniu dobrowolnych oszczędności na starość w ramach indywidualnego planu emerytalnego. Zasady gromadzenia oszczędności na indywidualnych kontach emerytalnych, dokonywania wpłat, wypłat, wypłat transferowych oraz zwrotu środków zgromadzonych w ramach IKE określa ustawa o IKE⁵. Zgodnie z art. 3 ustawy o IKE prawo do wpłat na indywidualne konto emerytalne przysługuje każdej osobie fizycznej, która ukończyła 16 lat i ma na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej nieograniczony obowiązek podatkowy, przy czym prawo to przysługuje osobom małoletnim tylko w roku kalendarzowym, w którym uzyskały one dochód na podstawie umowy o pracę. IKE jest rachunkiem indywidualnym, czyli przypisanym tylko i wyłącznie jednej osobie, dodatkowo każda osoba może mieć wyłącznie jedno indywidualne konto emerytalne.

⁴ www.knf.gov.pl

⁵ Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych (Dz.U. Nr 116, poz. 1205).

W celu otwarcia IKE oszczędzający zawiera z instytucją finansową pisemną umowę o prowadzenie IKE. Umowa ta może zostać zawarta z jednym z następujących podmiotów: funduszem inwestycyjnym, podmiotem prowadzącym działalność maklerską, w tym wypadku jest to umowa o świadczenie usług brokerskich oraz prowadzenie rachunku papierów wartościowych i rachunku pieniężnego służącego jego obsłudze, zakładem ubezpieczeń – umowa ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, bankiem – umowa o prowadzenie rachunku bankowego. Warto podkreślić, że istnieje możliwość zmiany instytucji finansowej prowadzącej IKE poprzez rozwiązanie umowy i dokonanie wypłaty transferowej. W przypadku umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym oraz umowy świadczenia usług brokerskich i prowadzenia rachunku papierów wartościowych środki wpłacane na IKE mogą być prowadzone w ramach wcześniej zawartej umowy z tą instytucją finansową pod warunkiem, że są one odrębnie ewidencjonowane. W ramach umowy o prowadzenie IKE oszczędzający ma możliwość wskazania osoby lub osób, którym w przypadku jego śmierci zostaną wypłacone środki zgromadzone na takim koncie.

Wypłata zgromadzonych w ramach IKE środków jest możliwa albo na wniosek oszczędzającego pod warunkiem, że osiągnie on wiek 60 lat lub wiek 55 lat i nabędzie uprawnienia emerytalne oraz spełni jednocześnie warunek: dokonywania wpłat na IKE co najmniej w 5 dowolnych latach kalendarzowych albo dokonania wpłat przeszło połowy wartości wpłat najpóźniej 5 lat przed datą złożenia wniosku o wypłatę. Drugą wymienioną w ustawie sytuacją, w której nastąpi wypłata środków z IKE, jest śmierć oszczędzającego – wypłata następuje wtedy na wniosek osoby uprawnionej. Warto podkreślić, że oszczędzający nie może powtórnie założyć IKE po dokonaniu wypłaty z tego typu rachunku. Odmienne zdarzenie stanowi wypłata transferowa, czyli przemieszczenie środków do IKE w innej instytucji finansowej lub do programu emerytalnego.

Należy wspomnieć, że wpłaty dokonywane na indywidualne konto emerytalne nie mogą w ciągu roku kalendarzowego przekroczyć limitu wynoszącego równowartość półtorakrotności prognozowanego na dany rok przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w gospodarce narodowej. Limit ten został wprowadzony ze względu na zwolnienie od podatku z zysków kapitałowych, mające stanowić zachętę do oszczędzania w ramach IKE. Informacji na temat funkcjonowania indywidualnych kont emerytalnych dostarcza raport Komisji Nadzoru Finansowego pt: Raport o rynku indywidualnych kont emerytalnych (IKE) w 2010 r.⁶ Zgodnie z raportem pod koniec 2010 roku instytucje finansowe obsługiwały w Polsce 792 466 indywi-

⁶ Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, Warszawa, kwiecień 2011 r., DNI/A/P/201012/002. http://www.knf.gov.pl/Images/IKE_XII_2010_tcm75-26322.pdf

dualnych kont emerytalnych, z czego 73,1% (spadek o 2,3% w stosunku do 2009 roku) stanowiły IKE prowadzone przez zakłady ubezpieczeń, 21,3% przez fundusze inwestycyjne (spadek o 2,2%), 1,8% przez podmioty świadczące usługi maklerskie (wzrost o 24%) i 3,8% przez banki (spadek o 5,7%). Łączna wartość aktywów zgromadzonych w ramach IKE sięgała pod koniec 2010 roku 2 726 395 tys. zł, co oznacza wzrost o 24% w stosunku do roku poprzedniego.

Analizując strukturę społeczeństwa, które zaufało tej formie oszczędzania na starość, warto zauważyć, że wśród właścicieli kont dominują kobiety (55%), a najwięcej oszczędzają osoby w wieku 51–60 lat.

4. Odwrócona hipoteka – *reverse mortgage*

Odwrócona hipoteka, odwrotny kredyt hipoteczny, czy też zgodnie z terminologią angielską *reverse mortgage*, to interesujące rozwiązanie umożliwiające posiadaczom nieruchomości z nieobciążoną hipoteką na uzyskiwanie dodatkowych środków w okresie starości. Ze względu na bardzo złożony charakter produktu oraz odmienne regulacje prawne dotyczące tego rynku w poszczególnych krajach, trudno przytoczyć jedną definicję określającą, czym jest odwrócona hipoteka. Można stwierdzić, że odwrócona hipoteka to produkt finansowy przeznaczony dla posiadaczy nieruchomości, będących osobami starszymi, umożliwiający czerpanie finansowych korzyści, wynikających z uwolnienia kapitału zakumulowanego w nieruchomości, przy jednoczesnym zachowaniu dożywotniego prawa do zamieszkiwania w nieruchomości, w zamian za przeniesienie prawa własności lub obciążenie hipoteki nieruchomości przez instytucję finansową. Oferująca produkt instytucja finansowa, przeważnie bank lub zakład ubezpieczeń, zobowiązuje się do spełnienia określonego świadczenia pieniężnego na rzecz właściciela nieruchomości. Produkt *reverse mortgage* oferowany jest tylko i wyłącznie osobom starszym, przeważnie emerytom, przy czym kryterium kluczowym jest wiek nabywającego produkt. W zależności od przyjętych rozwiązań dolna granica wieku waha się pomiędzy 55. a 67. rokiem życia⁷. Uwolnienie zgromadzonego w postaci nieruchomości kapitału jest możliwe poprzez skorzystanie z jednego z dwóch rozwiązań:

- 1) hipoteki dożywotniej (*lifetime mortgage*) lub
- 2) przeniesienia własności (*home reversion*).

W przypadku hipoteki dożywotniej klient korzystający z produktu *reverse mortgage* pozostaje aż do śmierci właścicielem nieruchomości. Wypłacane środki pochodzą z kredytu udzielonego pod zastaw nieruchomości. Po śmierci właściciela nieruchomość zostaje sprzedana (lub wykupiona przez spadkobierców). Uzyskane

⁷ M. Sawicki, Marzenia z hipoteki, „Gazeta Bankowa”, 2008, Nr 12.

w ten sposób środki służą zaspokojeniu zobowiązań wobec banku. W przypadku sprzedaży nieruchomości i wystąpienia nadwyżki finansowej po spłacie istniejącego zadłużenia, pozostająca kwota zostaje przekazana spadkobiercom. Drugie rozwiązanie, przeniesienie własności, polega na przekazaniu instytucji finansowej praw do całości lub części nieruchomości w zamian za dożywotnią dzierżawę oraz świadczenie pieniężne. Świadczenie⁸ to może mieć jedną z czterech postaci:

- 1) regularna płatność do końca życia osoby zawierającej umowę (renta);
- 2) jednorazowa płatność całej przysługującej sumy;
- 3) linia kredytowa o ustalonym w umowie limicie;
- 4) kombinacja trzech wymienionych rozwiązań.

Na rynku *reverse mortgage* przeważają rozwiązania bankowe o konstrukcji stanowiącej lustrzane odbicie tradycyjnego kredytu hipotecznego (*lifetime mortgage*). W dużym uproszczeniu można stwierdzić, że w przypadku *reverse mortgage* mamy do czynienia z odwróceniem sekwencji zdarzeń mających miejsce w wypadku tradycyjnego kredytu hipotecznego. Warto wspomnieć, że jedną z głównych reguł odwróconego kredytu hipotecznego jest ograniczenie roszczeń kredytodawcy względem kredytobiorcy do nieruchomości obciążonej hipoteką. W przypadku zwykłego kredytu hipotecznego kredytodawca oddaje do dyspozycji kredytobiorcy określoną w umowie kwotę kredytu z przeznaczeniem na zakup nieruchomości, udostępnianą w jednej lub kilku transzach, za co pobiera należną mu opłatę w postaci oprocentowania. Jednocześnie ustanawiane jest zabezpieczenie na nieruchomości w postaci hipoteki na wypadek zaprzestania spłat kredytu. Kredytobiorca systematycznie zwraca pożyczony kapitał, płacąc miesięczne raty, powiększone o wynikające z umowy odsetki. W przypadku zaprzestania spłaty kredytu kredytobiorca zaspokaja swoje roszczenia wykorzystując zabezpieczenie hipoteczne. Odwrócona sekwencja zdarzeń w przypadku odwrotnego kredytu hipotecznego ma następującą postać. Ustanawiane jest zabezpieczenie hipoteczne na nieruchomości, po czym następuje wypłata kwoty kredytu na jeden z czterech wspomnianych sposobów. „Kredyt” zazwyczaj nie jest spłacany przez kredytobiorcę, a kredytodawca zaspokaja swoje roszczenie po śmierci kredytobiorcy na podstawie ustanowionych zabezpieczeń⁹. Kluczową różnicą pomiędzy standardowym kredytem hipotecznym a jego odwróconą wersją stanowi sposób wykorzystania zabezpieczenia hipotecznego. W przypadku kredytu odwróconego hipoteka nie stanowi tylko zabezpieczenia na wypadek prob-

⁸ Identyczne formy świadczenia dostępne są w przypadku hipoteki dożywotniej.

⁹ „Kredyt” zazwyczaj nie jest spłacany. Termin bankowy został użyty tu celowo. Nie zawsze zawarcie umowy *reverse mortgage* wiąże się z przejęciem nieruchomości przez bank. Kredytobiorca w przypadku zmiany decyzji i posiadania wystarczających środków ma możliwość spłacenia hipoteki i odzyskania nieruchomości. Takie samo prawo przysługuje spadkobiercom kredytobiorcy, przy czym zazwyczaj dysponują oni prawem pierwokupu nieruchomości stanowiącej zabezpieczenie.

lemów ze spłatą kredytu, ale jest docelową formą odzyskania przez kredytodawcę kapitału wraz z należnymi odsetkami i innymi kosztami. Różnica ta ma bardzo istotne konsekwencje. W rezultacie wartość udzielonego kredytu wraz z odsetkami i wszystkimi kosztami nie może przekroczyć wartości nieruchomości. Jest to sytuacja odmienna niż przy tradycyjnym kredycie hipotecznym, gdzie możliwe jest uzyskanie kwoty kredytu równej lub przekraczającej wartość nieruchomości. W konsekwencji maksymalna kwota odwróconego kredytu jest istotnie niższa od wartości nieruchomości. Zestawienie cech wspólnych i różnic pomiędzy standardowym kredytem hipotecznym a odwrotnym kredytem hipotecznym zawarto w tabeli 1.

Tabela 1. Porównanie cech standardowego kredytu hipotecznego i odwrotnego kredytu hipotecznego

	Standardowy kredyt hipoteczny (<i>forward mortgage</i>)	Odwrotny kredyt hipoteczny (<i>reverse mortgage</i>)
Rodzaj kredytu	malejący dług	rosnący dług
	rosnący kapitał	malejący kapitał
	kredyt udzielany jest według zdolności kredytowej wynikającej z dochodu kredytobiorcy	kredyt udzielany jest według wartości nieruchomości (<i>home equity</i>)
Cel kredytu	kupno nieruchomości mieszkaniowej	„uwolnienie” gotówki zakumulowanej w postaci własności nieruchomości mieszkaniowej
Przed podpisaniem umowy kredytowej Kredytobiorca:	nie posiada tytułu własności nieruchomości mieszkaniowej (zerowy udział we własności nieruchomości)	posiada całkowitą własność nieruchomości mieszkaniowej (100% udział we własności nieruchomości)
Podczas trwania umowy kredytowej	kredytobiorca co miesiąc spłaca ratę kredytu wraz z odsetkami	kredytobiorca otrzymuje jeden z 4 sposobów płatności od organizatora kredytu
	wysokość środków finansowych należnych bankowi (<i>loan balance</i>) spada	wysokość środków finansowych należnych bankowi (<i>loan balance</i>) rośnie
	posiadany przez kredytobiorcę kapitał w postaci własności nieruchomości mieszkaniowej rośnie	posiadany przez kredytobiorcę kapitał w postaci własności nieruchomości mieszkaniowej spada
	kredytobiorca odpowiada za utrzymanie nieruchomości	kredytobiorca odpowiada za utrzymanie nieruchomości
Im starszy kredytobiorca	tym mniej pieniędzy będzie mógł pożyczyć z banku	tym więcej pieniędzy będzie mógł otrzymać od kredytodawcy
Im dłużej trwa umowa	tym mniejszy koszt związany z opłatami okołokredytowymi	tym mniejszy koszt związany z opłatami okołokredytowymi

Źródło: www.reversemortgage.pl

Maksymalna, możliwa do uzyskania kwota kredytu wyliczana jest poprzez pomnożenie współczynnika LTV¹⁰ przez wartość nieruchomości. Na LTV, a w konsekwencji na maksymalną kwotę kredytu, wpływ mają przede wszystkim wiek klienta, ewentualne gwarancje rządowe oraz, w niewielkim stopniu, wybrana metoda wypłaty. W rzeczywistości na rynku amerykańskim poziom LTV wynosi od 30% do 70% w przypadku gwarantowanego przez państwo systemu kredytów HECM¹¹, dla kredytów w pełni komercyjnych jest on niższy o 15% do 20%. Warto zwrócić uwagę, że ze względu na wysoki poziom komplikacji produktu zaciągnięcie odwróconego kredytu hipotecznego wiąże się ze sporymi kosztami. Są to opłaty wiążące się z wyceną nieruchomości, opłaty za rozpatrzenie wniosku, składka ubezpieczeniowa oraz prowizja początkowa. W skrajnych przypadkach opłaty te mogą sięgać nawet kilkunastu procent maksymalnej kwoty kredytu. Oczywiście istnieje możliwość sfinansowania tych opłat z kwoty kredytu. Należy podkreślić, że wysokie koszty początkowe mogą podważać ekonomiczny sens spłacenia zadłużenia przez spadkobierców w przypadku wczesnej śmierci kredytobiorcy. Warto zaznaczyć, że nie są to wszystkie koszty ponoszone przez kredytobiorcę. Zgodnie z umową jest on zobowiązany do zachowania nieruchomości w stanie nie pogorszonym, czyli wykonywania bieżących remontów i napraw, aby wartość nieruchomości nie uległa obniżeniu w związku ze zmianą stanu technicznego. Na kredytobiorcy spoczywa również obowiązek uiszczania wszelkich podatków i opłat związanych z posiadaniem nieruchomości, jak również ubezpieczenie obiektu.

Rozwiązania typu *reverse mortgage* są znane i popularne od lat w wielu krajach, zwłaszcza w Stanach Zjednoczonych i Wielkiej Brytanii, a ostatnio również w Australii, Kanadzie i Nowej Zelandii. Koncepcja *reverse mortgage* powstała w latach 30. XX wieku w Wielkiej Brytanii, ale prawdziwą popularność zyskała dopiero w Stanach Zjednoczonych, gdzie, choć jest znana od 45 lat, to na znaczeniu zaczęła zyskiwać w latach 80. ubiegłego wieku¹². Obecnie szacuje się, że corocznie w Stanach Zjednoczonych i w Wielkiej Brytanii na skorzystanie z odwróconej hipoteki decyduje się przeszło 100 tys. starszych osób. Według danych firmy doradczej Deloitte w 2006 roku w Wielkiej Brytanii liczba klientów korzystających z *reverse mortgage* przekroczyła 120 tys., a wartość wypłaconych w 2006 roku świadczeń

¹⁰ Wskaźnik LTV (*loan to value*) to stosunek kwoty kredytu do wartości nieruchomości. LTV wzrasta wraz z wiekiem kredytobiorcy, przy czym każda instytucja finansowa dysponuje swoją własną metodą kalkulowania LTV, www.ehipoteka.com

¹¹ Kredyt HECM – *Home Equity Conversion Mortgage* – działający w Stanach Zjednoczonych system odwróconych kredytów hipotecznych, udzielanych przez liczne instytucje finansowe i dysponujący gwarancją państwowej instytucji Federal Housing Authority (FHA). W przypadku kredytów HECM, FHA corocznie ustala górny limit kredytu. W 2008 r. w zależności od regionu wynosił on od 200 tys. do 362 tys. USD, www.money.pl

¹² K. Wilczko, Sposób na wiarygodną starość?, „Rzeczpospolita” z 31 marca 2008 r.

wyniosła 6 mld funtów. Jak podaje amerykański urząd do spraw rozwoju urbanizacji, w I połowie 2008 roku w Stanach Zjednoczonych zawarto 84 tys. umów odwróconej hipoteki.

Aktualnie produkt *reverse mortgage* wchodzi stopniowo na polski rynek. W doniesieniach prasowych można wyczytać, że wiele renomowanych instytucji finansowych prowadzi badania rynkowe i wstępne prace dotyczące wprowadzenia tego produktu na nasz rynek. Jako główną przeszkodę wskazuje się brak odpowiednich regulacji prawnych. W polskim prawie istnieje umowa dożywocia, ale z wielu względów, w tym podatkowych, nie stanowi ona właściwej bazy dla rozwoju odwróconej hipoteki w Polsce. Potrzebę działania w tej dziedzinie dostrzega Związek Banków Polskich, przygotowując tezy do projektu stosownej ustawy oraz wskazując na kwestie wymagające szczegółowej regulacji. Wśród ułomności polskiego prawa, utrudniających wprowadzenie *reverse mortgage*, prezes ZBP, Krzysztof Pietraszkiewicz, wymienia:

- niemożność użycia wobec osoby zmarłej tytułu egzekucyjnego oraz pełnomocnictw kredytobiorcy, umożliwiających zaspokojenie roszczeń banku po jego śmierci (pełnomocnictwa ustają w momencie śmierci),
- brak w umowie dożywocia ograniczenia wysokości świadczeń do kwoty odpowiadającej wartości nieruchomości¹³.

Wśród czynników opóźniających wprowadzenie odwróconej hipoteki w Polsce wskazuje się obecną niepewną sytuację na rynku nieruchomości. Konieczna jest długotrwała stabilizacja cen nieruchomości, aby ani kredytobiorca, ani instytucja finansowa nie ponieśli szkody w wyniku nagłych wahań cen. Nie bez znaczenia jest też czynnik kulturowy. Na Zachodzie odwrócone hipoteki zyskały na znaczeniu ze względu na osłabienie więzi rodzinnych oraz fakt, że niektórzy seniorzy posiadają po kilka nieruchomości i chętnie rezygnują z jednej z nich na rzecz dodatkowego dochodu. W Polsce wciąż nieruchomość traktowana jest jako dorobek całego życia, który najlepiej należy przekazać kolejnym pokoleniom. Takie podejście do nieruchomości może powodować niechęć do zawierania umów typu *reverse mortgage*, zarówno ze strony samych potencjalnie zainteresowanych emerytów, jak i ich rodzin liczących na spadek. W konsekwencji emeryci, którzy zdecydowaliby się oddać bankowi nieruchomość w zamian za godziwe warunki na starość, mogliby spotkać się z ostracyzmem środowiska i zostać uznanym przez rodzinę za osoby egoistyczne. Oznacza to, że w pierwszej kolejności klientami instytucji oferujących *reverse mortgage* będą osoby samotne¹⁴. Z drugiej strony z doniesień prasowych wiemy o pierwszych oznakach zainteresowania tego typu produktem ze strony

¹³ K. Pietraszkiewicz, Odwrócona hipoteka, „Gazeta Prawna”, Nr 23, czerwiec 2008 r.

¹⁴ M. Śliperski, Odwrócona hipoteka niepotrzebna? „Gazeta Ubezpieczeniowa” z 10 kwietnia 2008 r.

klientów. Nie bez znaczenia dla przyszłości *reverse mortgage* w Polsce pozostają kwestie regulacji podatkowych. W Stanach Zjednoczonych świadczenia otrzymywane z tytułu umowy *reverse mortgage* są zwolnione z podatków. W przypadku obciążenia ich podatkami w Polsce atrakcyjność odwróconej hipoteki uległaby pogorszeniu.

Wobec powyższego powstaje pytanie: ile w takim razie mógłby otrzymać polski emeryt, który zawarł umowę *reverse mortgage*? Z wyliczeń prowadzonych przez instytucje finansowe wynika, że emeryt, który dysponuje lokalem o wartości rynkowej 200 tys. zł, mógłby liczyć na uzyskanie odwróconego kredytu w wysokości 120 tys. zł, przy założeniu 10-letniego okresu wypłaty, czyli dodatkowy dochód w wysokości 600–700 zł miesięcznie¹⁵.

Zdaniem ekspertów, w przypadku wprowadzenia odwróconej hipoteki do oferty polskich instytucji finansowych należy się liczyć z tym, że nie każdy emeryt dysponujący nieruchomością z nieobciążoną hipoteką będzie mógł skorzystać z nowego produktu. W uprzywilejowanej sytuacji będą mieszkańcy dużych miast Polski (Warszawa, Kraków, Gdańsk, Poznań, Wrocław), gdzie ceny mieszkań i popyt na nieruchomości są wysokie. Emeryci posiadający mało atrakcyjną nieruchomość w małej miejscowości mogą zostać wykluczeni z grona adresatów produktu.

Prowadząc rozważania na temat szans rozwoju odwróconej hipoteki w Polsce, warto przytoczyć dane dotyczące sytuacji mieszkaniowej emerytów. Zgodnie z danymi GUS, opublikowanymi w raporcie Warunki życia ludności Polski w latach 2004–2005, w 2005 roku 57% emerytów dysponowało mieszkaniem stanowiącym własność nieobciążoną pożyczką lub kredytem hipotecznym, a dalsze 18% spółdzielczym prawem do zamieszkania (mieszkanie własnościowe). Oznacza to, że przeważająca część emerytów dysponowała nieruchomościami, które potencjalnie mogłyby stać się przedmiotem umowy *reverse mortgage*.

Podsumowując tematykę *reverse mortgage*, należy stwierdzić, że produkty tego typu mogłyby stanowić atrakcyjne dodatkowe źródło wpływów dla emerytów dysponujących nieruchomością o nieobciążonej hipotece. Jako główne przeszkody dla rozwoju odwróconej hipoteki w Polsce należy wymienić brak odpowiednich przepisów prawnych, uwarunkowania kulturowe oraz bieżącą sytuację na rynku nieruchomości. Za wprowadzeniem produktu może przemawiać fakt posiadania wielu atrakcyjnych nieruchomości przez potencjalnych klientów oraz rosnące zainteresowanie, wynikające z niesatysfakcjonującego poziomu świadczeń emerytalnych.

¹⁵ M. Kuk, Emerytura wzrośnie o 600 zł, jeśli zastawimy mieszkanie, „Gazeta Prawna” z 5 maja 2008 r.

5. Dobrowolne ubezpieczenia pielęgnacyjne

Wraz z upowszechnieniem się realizacji ryzyka niedołęstwa starczego rośnie potrzeba opracowania systemowego rozwiązania, dającego możliwość zabezpieczenia się przed tym stanem. Zwiększenie zapotrzebowania na świadczenia pielęgnacyjne ma źródło zarówno w procesach demograficznych, jak i społecznych. Od strony demograficznej, na skutek istotnego wzrostu przeciętnej długości trwania życia, coraz większa część populacji dożywa wieku, w którym zostaje dotknięta problemem niedołęstwa starczego i w konsekwencji wymaga opieki pielęgnacyjnej o długoterminowym charakterze. Od strony społecznej obserwuje się narastanie zjawiska tzw. cichej rewolucji, czyli odejścia od modelu rodziny wielopokoleniowej, w której tradycyjnie sprawowano opiekę nad starszymi osobami. Występujący obecnie system zabezpieczenia społecznego, w skład którego wchodzi system emerytalny, system ubezpieczenia zdrowotnego oraz system pomocy społecznej, w konfrontacji z coraz powszechniej realizującym się ryzykiem niedołęstwa starczego cechuje niewystarczający poziom zabezpieczenia oraz niewydolność. W chwili obecnej ochronę przed tym ryzykiem ma zapewniać dodatek pielęgnacyjny do emerytur i rent. Jest on przyznawany z urzędu wszystkim świadczeniobiorcom, którzy ukończyli 75. rok życia. Możliwe jest również uzyskanie tego dodatku we wcześniejszym wieku na wniosek zainteresowanego, po uzyskaniu od lekarza orzecznika ZUS zaświadczenia o niezdolności do samodzielnej egzystencji. Wysokość tego dodatku obecnie wynosi 173,10 zł. Kompleksowym rozwiązaniem problemu mogłoby być wprowadzenie dodatkowych, dobrowolnych ubezpieczeń niedołęstwa starczego. W ramach ubezpieczenia pielęgnacyjnego, zwanego również ubezpieczeniem opieki długoterminowej lub niedołęstwa starczego, ubezpieczający zobowiązuje się do wypłaty określonego w umowie świadczenia na rzecz ubezpieczonego. Obiektywna ocena, czy doszło do wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego, czyli realizacji ryzyka niedołęstwa starczego, jest możliwa dzięki tzw. skali Katza, służącej punktowej ocenie sprawności w zakresie czynności życia codziennego (czynności ADL). Dobrowolne ubezpieczenia ryzyka niedołęstwa starczego funkcjonują na rynku amerykańskim od lat 60. XX wieku. Aktualnie tego typu produkty dostępne są również m.in. we Francji, Izraelu, Japonii, Niemczech, Szwajcarii oraz Wielkiej Brytanii. Przeważnie dobrowolne ubezpieczenia pielęgnacyjne oferowane są przez zakłady ubezpieczeń na życie oraz zdrowotne zakłady ubezpieczeń, choć tego typu produkty można też znaleźć w ofercie zakładów ubezpieczeń majątkowych, jak ma to miejsce w Japonii.

Ubezpieczenia pielęgnacyjne mogą być oferowane jako ubezpieczenia o zdefiniowanej lub niezdefiniowanej wysokości świadczenia w dacie początku ochrony ubezpieczeniowej. W przypadku ubezpieczeń o zdefiniowanej wysokości świad-

czenia, w razie zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego następuje wypłata określonego świadczenia pieniężnego (jednorazowego lub powtarzającego się), najczęściej w formie renty. W tej formie koszty opieki pielęgnacyjnej pokrywane są przez ubezpieczenie w sposób pośredni. Z bezpośrednim pokrywaniem kosztów usług pielęgnacyjnych mamy do czynienia w przypadku ubezpieczeń o niezdefiniowanej wysokości świadczenia. Ubezpieczenia o niezdefiniowanej wysokości świadczenia mogą obejmować takie świadczenia dodatkowe, jak: udzielanie wsparcia przez telefon, asysta w pracach domowych, zakup urządzeń pomocniczych, przystosowanie mieszkania, instalację alarmu, konsultacje ze specjalistami, opieka wytchnieniowa. Ubezpieczenia pielęgnacyjne dostępne są na ogół w jednej z pięciu form: ubezpieczenia samodzielnego, podwyższonej renty (wyższe świadczenie rentowe dla osób, u których ryzyko już się zrealizowało, wynikające z zastosowania tabel dalszego trwania życia dla osób z niedołęstwem starczym), ubezpieczenia dodatkowego (zazwyczaj jako dodatek do ubezpieczenia na wypadek śmierci), podwyższonej emerytury (świadczenie w formie renty płatnej natychmiast jest uruchamiane wraz ze zrealizowaniem się ryzyka niedołęstwa starczego) albo pakietu ubezpieczeniowego (na ogół w skład pakietu wchodzi ubezpieczenie rentowe na wypadek niedołęstwa starczego, odroczonego renty życiowej wypłacana w określonym wieku w razie braku realizacji ryzyka niedołęstwa starczego oraz bezterminowe ubezpieczenie na wypadek śmierci).

Jako główne przeszkody rozwoju prywatnych dobrowolnych ubezpieczeń opieki pielęgnacyjnej w Polsce wymienia się brak wystarczającej ogólnopolskiej bazy likwidatorów szkód świadczących usługi opieki długoterminowej, jak również brak odpowiednich danych statystycznych dotyczących korzystania z opieki długoterminowej i kosztów tej opieki¹⁶.

6. Dodatkowe ubezpieczenia zdrowotne

Teoretycznie polski system publicznej opieki zdrowotnej, ze względu na stosunkowo szeroki zakres usług medycznych dostępnych w ramach gwarantowanego koszyka świadczeń, powinien zapewniać satysfakcjonujący poziom zabezpieczenia przed ryzykiem choroby, rozumianym jako wystąpienie uszczerbku na zdrowiu i związaną z tym zdarzeniem koniecznością pokrycia kosztów usług medycznych. W praktyce, ze względu na chroniczne niedofinansowanie i złą organizację dostęp do wielu świadczeń medycznych jest mocno utrudniony. Istniejący stan rzeczy tworzy popyt na dodatkowe ubezpieczenia zdrowotne. Popyt ten może zostać zaspo-

¹⁶ B. Więckowska, Dobrowolne ubezpieczenia pielęgnacyjne (niedołęstwa starczego) – niedaleka przyszłość, czy polska science fiction?, http://www.sgh.waw.pl/katedry/kus/prawo_asekuracyjne.pdf

kojony przez zróżnicowane produkty ubezpieczeniowe i quasi-ubezpieczeniowe. Szczególnie popularne w Polsce jest to drugie rozwiązanie. Firmy świadczące usługi medyczne o zasięgu krajowym umożliwiają swoim klientom nabywanie abonamentów medycznych. W ramach abonamentu świadczeniodawca zobowiązuje się do dostarczania określonego w koszyku świadczeń zakresu usług medycznych. Choć w tym przypadku abonament pełni funkcję składki ubezpieczeniowej, to nie ma wymogu uzyskiwania ustawowego zezwolenia na prowadzenie tego typu działalności o znamionach ubezpieczeniowej. Można stwierdzić, że centra medyczne oferujące opłacane z góry abonamenty medyczne prowadzą działalność quasi-ubezpieczeniową, gdyż ponoszą ryzyko losowego rozkładu zachorowalności wśród klientów. Warto zauważyć, że podmioty te pełnią jednocześnie funkcję quasi-ubezpieczyciela oraz świadczeniodawcy usług medycznych.

Aktualnie z oferty abonamentów medycznych korzystają przede wszystkim zakłady pracy, traktując je jako bonus dla pracowników, oraz osoby fizyczne, dla których poziom świadczeń publicznej opieki medycznej jest niesatysfakcjonujący, a jednocześnie mogą sobie pozwolić na zakup abonamentu.

Na rynku dostępne są również tradycyjne ubezpieczenia zdrowotne dostarczane przez zakłady ubezpieczeń. Zgodnie z załącznikiem do ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej usługi w zakresie ubezpieczeń zdrowotnych mogą być oferowane przez zakłady ubezpieczeń na życie w ramach grupy 5 działu I – ubezpieczeń wypadkowych i chorobowych, jeśli są uzupełnieniem ubezpieczeń na życie, posagowych lub rentowych. Ubezpieczenia chorobowe mogą znajdować się również w ofercie zakładów ubezpieczeń majątkowych w obrębie grupy 1 – ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków oraz grupy 2 – ubezpieczenia choroby działu II. Warto odnotować, że w krajach Unii Europejskiej istnieje wymóg zgodności ubezpieczeń zdrowotnych z Trzecią Dyrektywą UE, dotyczącą ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie. Główną wadą rozwiązań ubezpieczeniowych z punktu widzenia osób starszych jest występujące w OWU ograniczenie wieku ubezpieczonego¹⁷. W przypadku ubezpieczeń medycznych dostępnych także dla osób starszych ubezpieczyciele kompensują sobie podwyższone ryzyko, naliczając seniorom wyższą składkę. Wśród barier rozwojowych dla ubezpieczeń zdrowotnych w Polsce wymienia się zbyt szeroki zakres gwarantowanego koszyka świadczeń w publicznym systemie oraz niewystarczająco rozwiniętą sieć prywatnych placówek medycznych. Brak odpowiedniej liczby świadczeniodawców, którzy zapewniliby odpowiedni standard usług na terenie całego kraju, utrudnia wprowadzanie komercyjnych ubezpieczeń zdrowotnych, które zakresem odpowiadałyby ubezpieczeniu publicznemu. Szansą na rozwój rynku dodatkowych ubezpieczeń

¹⁷ Najczęściej jest tu spotykany górny limit do 60. roku życia.

zdrowotnych, a jednocześnie sposobem na poprawę sytuacji finansowej publicznej służby zdrowia, byłyby ograniczenie i urealnienie zakresu świadczeń dostępnych w ramach gwarantowanego koszyka świadczeń oraz wprowadzenie współpłacenia za część usług medycznych. W tym przypadku korzystanie z procedur medycznych, które znalazły się poza gwarantowanym koszykiem, wymagałoby dodatkowej opłaty. Ochronę przed ryzykiem dodatkowych wydatków związanych z korzystaniem ze świadczeń spoza koszyka lub z konieczności współpłacenia można by sobie zapewnić przez doubezpieczenie – nabycie prywatnego uzupełniającego ubezpieczenia zdrowotnego. Ubezpieczenia uzupełniające (komplementarne) zyskują na popularności w krajach Europy Zachodniej.

Prowadząc rozważania nad ubezpieczeniowymi metodami zabezpieczenia starszych osób na wypadek choroby, należy zwrócić uwagę na jeszcze jeden istotny aspekt. Z punktu widzenia komercyjnych zakładów ubezpieczeniowych, w przypadku seniorów występuje zjawisko negatywnej selekcji. Ze względu na zaawansowany wiek i wynikające z tego faktu większe prawdopodobieństwo wystąpienia choroby, stanowią oni podwyższone ryzyko dla ubezpieczycieli, co może owocować dyskryminowaniem tych osób jako klientów. W przypadku ograniczenia koszyka świadczeń w ramach NFZ i stosowania powszechnego doubezpieczenia w postaci ubezpieczeń uzupełniających, konieczne będzie wprowadzenie regulacji przeciwdziałających dyskryminacji tej grupy osób.

Bardziej szczegółowe informacje dotyczące oferty zakładów w zakresie ubezpieczeń zdrowotnych zostały przedstawione w załączniku do niniejszego opracowania. Warto podkreślić, że standardowe oferty charakteryzują się ograniczeniami wiekowymi osób przyjmowanych do ubezpieczenia, jak również mają bardzo skąpy zakres ubezpieczenia ryzyk szpitalnych. Na ogół nie można tego nawet nazwać ubezpieczeniem, jest to tylko codzienne świadczenie pieniężne z tytułu pobytu w szpitalu. Jednocześnie występuje duże zróżnicowanie cenowe w zależności od płci, wieku i stanu zdrowia ubezpieczonego, co jednoznacznie wyklucza osoby starsze.

7. Usługi assistance dla osób starszych

Assistance jest produktem ubezpieczeniowym, którego istota polega na realizacji określonego świadczenia pomocowego. W klasycznej postaci assistance jest ubezpieczeniem świadczącym usługi pomocowe w ramach zawartej polisy ubezpieczeniowej lub gwarancji produktowej. Podstawę prawną dla funkcjonowania assistance stanowi ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej¹⁸. Zgodnie

¹⁸ Dz.U. Nr 124, poz. 1151 z późn. zm.

z załącznikiem do tej ustawy usługi assistance zostały sklasyfikowane w dziale II – Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe, w obrębie grupy 18 – Ubezpieczenia świadczenia pomocy na korzyść osób, które popadły w trudności w czasie podróży lub podczas nieobecności w miejscu zamieszkania.

Wraz z rozwojem rynku usług assistance oraz nasileniem się globalnego procesu starzenia ludności w krajach Europy Zachodniej, a zwłaszcza we Francji, zaczęły się pojawiać produkty assistance zaprojektowane specjalnie z myślą o specyfice i potrzebach osób starszych. Podkreślić należy, że usługi te, w odróżnieniu od tradycyjnych produktów assistance, coraz częściej zapewniają beneficjentom wsparcie nie tylko w przypadku rozmaitych zdarzeń losowych, ale również w rozwiązywaniu problemów życia codziennego. Niestety, żaden z globalnych ubezpieczycieli specjalizujących się w usługach assistance nie oferuje na rynku polskim produktów dedykowanych seniorom. Dlatego warto odnotować, że specjalne usługi przeznaczone dla osób starszych, zbliżone konstrukcyjnie do assistance, zaczynają wprowadzać na rynek polskie firmy¹⁹. Usługi te przeważnie przybierają postać teleassistance. Jako przykład można podać usługi firmy SeniorMed czy produkt Linia Życia. Produkty tego typu zapewniają seniorom całodobową asystę telefoniczną oraz możliwość skontaktowania się z teleoperatorem w celu uzyskania pomocy lub porady. Często w skład produktu wchodzi pilot lub bransoletka z przyciskiem umożliwiającą wezwanie pomocy w kryzysowej sytuacji z dowolnego miejsca na terenie mieszkania. Wszczęcie alarmu za pomocą przycisku na pilocie skutkuje próbą nawiązania kontaktu przez teleoperatora z osobą objętą usługą teleassistance. W przypadku niemożności nawiązania łączności z podopiecznym – informowani są bliscy, a w razie konieczności wzywane są służby ratunkowe. Usługi assistance umożliwiają seniorom także uzyskanie informacji medycznej oraz umówienie wizyty u lekarza.

8. Podsumowanie

Celem niniejszego opracowania było możliwie szerokie przedstawienie zagadnień związanych z ubezpieczeniowymi i pozaubezpieczeniowymi metodami zabezpieczenia obywateli przed ryzykami wynikającymi z negatywnych skutków starości. W przypadku tradycyjnych metod zabezpieczenia społecznego, jak powszechny system emerytalny, system publicznej opieki zdrowotnej oraz system pomocy spo-

¹⁹ Różnica w stosunku do ubezpieczenia assistance polega na formie odpłatności za usługę. Klient korzystający z tego typu usług opłaca abonament, a nie składkę, jak ma to miejsce w przypadku usług ubezpieczeniowych.

łecznej, zadanie to sprowadzało się do rzetelnego opisu tych zagadnień na podstawie obowiązujących aktów prawnych oraz dostępnych publikacji książkowych. Z zebranych materiałów można stwierdzić, że choć w teorii rozwiązania te powinny stanowić wystarczające zabezpieczenie przed ryzykami związanymi ze starością, to w praktyce, w konfrontacji z postępującymi zmianami demograficznymi i społecznymi, nie są one w stanie zapewnić ochrony na satysfakcjonującym poziomie, a w przyszłości można się spodziewać dalszego pogorszenia sytuacji w tej kwestii. Nieefektywność niektórych części systemu zabezpieczenia społecznego w połączeniu z minimalnym poziomem zapewnianych przezeń świadczeń nasuwa wniosek o konieczności stworzenia rozwiązań umożliwiających obywatelom zabezpieczenie ryzyk związanych ze starością.

Na podstawie ogólnych rozważań można stwierdzić, że rozwiązania alternatywne wobec tradycyjnego systemu zabezpieczenia społecznego, w przypadku stworzenia sprzyjających rozwiązań legislacyjnych, mogą stanowić atrakcyjne uzupełnienie tego systemu. Obecne ograniczenia rozwoju tych rozwiązań wynikają przede wszystkim z braku odpowiednich regulacji prawnych, braku woli politycznej wprowadzenia zmian oraz barier mentalnych ze strony społeczeństwa.

Należy ponadto podkreślić, że brak informacji wśród społeczeństwa na ten temat powoduje „uśpienie” czujności zakładów ubezpieczeń i pozostałych instytucji finansowych. Ubezpieczyciele ograniczają się do oferowania tradycyjnych produktów o charakterze inwestycyjno-oszczędnościowym, które głównie adresowane są do młodych, bogatych i zdrowych klientów. Pomijają zupełnie segment osób dojrzałych, starzejących się, które w czasach swojej młodości nie miały dostępu do tego typu oferty ubezpieczeniowej, a tym samym nie mają wystarczającego zabezpieczenia na starość. Brak kreatywności w tym zakresie będzie skutkować za kilka, kilkanaście lat problemami związanymi z zabezpieczeniem godnej starości dla starszych osób.

Na instytucjach finansowych powinna spoczywać odpowiedzialność za szerzenie edukacji w tym zakresie oraz dążenie do opracowania podstaw prawnych, umożliwiających wprowadzenie kolejnych instrumentów, jak np. odwrócona hipoteka, która sprawdza się znakomicie w krajach Europy Zachodniej.

Istotnym ograniczeniem dla przejmowania doświadczeń z innych krajów wydaje się być sytuacja materialna osób starszych w Polsce, która w znacznym stopniu uniemożliwia aktywność finansową tej grupy osób. W związku z tym jeszcze bardziej zasadna jest teza, że najważniejszym aspektem w procesie zabezpieczenia się od ryzyka związanego ze starością są działania podejmowane *apriori*, w trakcie pełni sił witalnych, przy dużym potencjale finansowym, na wiele lat przed przejściem na emeryturę.

9. Bibliografia

1. Kuk M., Emerytura wzrośnie o 600 zł, jeśli zastawimy mieszkanie, „Gazeta Prawna” z 5 maja 2008 r.
2. Pietraszkiewicz K., Odwrócona hipoteka, „Gazeta Prawna”, Nr 23, czerwiec 2008 r.
3. Sawicki M., Marzenia z hipoteki, „Gazeta Bankowa”, 2008, Nr 12.
4. Śliperski M., Jeśli umiesz liczyć, to (naprawdę) licz na siebie, „Gazeta Ubezpieczeniowa”, 20 kwietnia 2010,
5. Śliperski M., Odwrócona hipoteka niepotrzebna? „Gazeta Ubezpieczeniowa” z 10 kwietnia 2008 r.
6. Więckowska B., Dobrowolne ubezpieczenia pielęgnacyjne (niepełstwa starczego) – niedaleka przyszłość, czy polska science fiction?, „Prawo Asekuracyjne”, Nr 4(46), 2006.
7. Wilczko K., Sposób na wiarygodną starość?, „Rzeczpospolita” z 31 marca 2008 r.
8. Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontach emerytalnych (Dz.U. Nr 116, poz. 1205).
9. Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych (Dz.U. Nr 116, poz. 1207).
10. Ustawa z dnia 22 maja 2003 o działalności ubezpieczeniowej (Dz.U. Nr 124, poz. 1151).
11. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.).
12. www.ec.europa.eu/eurostat
13. www.knt.cov.pl
14. www.kprm.gov.pl
15. www.mpips.gov.pl
16. www.mz.gov.pl
17. www.nbporta.pl
18. www.nfz.gov.pl
19. www.oecd.org
20. www.reversemortgage.pl
21. www.senior.pl
22. www.stat.gov.pl
23. www.zbp.pl
24. www.zus.pl
25. www.stat.gov.pl
26. www.knf.gov.pl/opracowania/rynek_emerytalny/Raporty_i_opracowania/raporty_i_opracowania.html

Monika Stoma
Wydział Inżynierii Produkcji
Uniwersytet Przyrodniczy w Lublinie

Usługa jako kluczowy produkt współczesnego rynku – charakterystyka rynku usług w Polsce w ciągu ostatnich 10 lat

1. Wprowadzenie

Usługi stały się jednym z najistotniejszych elementów gospodarki, a rynek usług zajmuje współcześnie poczesne miejsce w systemie gospodarki narodowej. Często można się spotkać ze stwierdzeniem, że współczesne gospodarki rynkowe wielu państw są w coraz większym stopniu zdominowane przez sektor usług¹. Rynek ten stanowi w aspekcie społecznym bardzo ważną domenę każdego systemu gospodarczego. Jego cechą charakterystyczną jest ciągły rozwój i doskonalenie odznaczające się wysoką dynamiką, szczególnie w ostatnich kilkunastu lat. Jak się więc wydaje, usługi stanowią dominującą część gospodarki zwłaszcza krajów rozwiniętych, wysoko uprzemysłowionych (a więc społeczeństw zamożnych), dla których charakterystyczne jest również zjawisko postępującej w ostatnich kilku dekadach serwicyzacji konsumpcji, zwłaszcza w wyniku ekspansji usług finansowych, informatycznych i telekomunikacji.

2. Definicje usług

Pojęcie „usługa” jest powszechnie używane, jednakże dość trudne do zdefiniowania. Świadczyć o tym może wielość prób dokonywanych przez różnych teoretyków i klasyków (zwłaszcza marketingu), podejmujących w swoich pracach i badaniach tę problematykę. Różnorodność definicji we współczesnej literaturze ekonomicznej wynika przede wszystkim z ciągłego poszerzania zakresu usług występujących na rynku oraz coraz bardziej rozbudowanego procesu wzajemnego przenikania usług i dóbr materialnych (powodującego zacieranie się różnic pomiędzy tymi dwoma, do tej pory wyraźnie odmiennymi, pojęciami). Ponadto w zakres czynności usługowych wchodzi wiele różnorodnych działań, co utrudnia możliwość ujęcia ich

¹ M. Velev, K. Anguelov, Assessment Approach Towards Compatibility of Services, „Economics and Organizations”, 2003, Vol. 2, Nr 1, s. 53–58.

przez jedną, zbiorczą definicję. Trudności w zdefiniowaniu tego pojęcia wynikają także z tego, że można je rozpatrywać biorąc pod uwagę aspekty kulturowe, tradycje czy uwarunkowania geograficzne. Ponadto dotychczasowe podejścia wielu autorów nie wyczerpują sposobu charakteryzowania usług, a wraz z pogłębiającym się podziałem pracy na współczesnym rynku pojawiają się nowe czynności i zawody usługowe (co implikuje szybką dezaktualizację dotychczas proponowanych definicji)². Trafnie określili to Johnson i Clark³. Według nich problemem jest próba opisanie za pomocą niewielu pojęć 75% działalności gospodarczej krajów rozwiniętych.

K. Rogoziński wyróżnia aż 6 rodzajów definicji usług: 1) rezydualne – przez negację, 2) kontekstowe – stereotypowe, 3) analityczne – prakseologiczne, 4) enumeratywne – funkcjonalne, 5) istotnościowe – wynik–relacja–proces, 6) kompilacyjne zespolone⁴. Wydaje się jednak, że definicje usługi można pogrupować w trojaki sposób:

- 1) definicje tzw. enumeratywne, polegające na wyliczeniu działów i rodzajów działalności zaliczanych do sfery usług;
- 2) definicje tzw. negatywne, polegające na przeciwstawieniu usługi dobru materialnemu;
- 3) definicje tzw. konstruktywne (znajdujące największe zastosowanie w biznesie), podkreślające cechy usług, zorientowane na proces, potencjał lub wynik.

Do grupy pierwszej można zaliczyć efekt polskiej wersji Classification of Products by Activity (CPA) – Klasyfikacji Wyrobów i Usług (KWiU) Głównego Urzędu Statystycznego (stosowaną w statystyce i ewidencji), w której zostały wymienione różnorodne czynności uznane za usługi. Wyodrębnienie poszczególnych usług w PKWiU dokonano według dwóch kryteriów klasyfikacyjnych: pochodzenie według rodzajów działalności oraz według rodzaju świadczonych usług. Pozwoliło to na zaliczenie do usług następujących czynności:

- o charakterze naprawczym, remontowym i konserwacyjnym, z wyłączeniem napraw gwarancyjnych wykonywanych przez producenta,
- współdziałania w procesie wytwarzania bez tworzenia nowych dóbr, np. roboty instalacyjne i montażowe na miejscu przeznaczenia wyrobu,
- w zakresie handlu, transportu, łączności i budownictwa,
- zaspokajające potrzeby fizyczne i psychiczne człowieka w zakresie oświaty, ochrony zdrowia, opieki społecznej, kultury, wypoczynku i sportu,

² Marketing usług. Wybrane aspekty, pod red. J. Perenca, Szczecin 2005, s. 19–20.

³ R. Johnson, G. Clark, Service operations management, Pearson Education Limited, 2001, s. 6.

⁴ K. Rogoziński, Usługi rynkowe, Akademia Ekonomiczna, Poznań 2000, s. 30–36.

- zaspokajające potrzeby porządkowo-organizacyjne społeczeństwa w zakresie administracji publicznej, wymiaru sprawiedliwości i obrony narodowej,
- w pozostałych obszarach przedsiębiorczości.

W praktyce, do szeroko rozumianych usług zalicza się przede wszystkim: usługi finansowe (system bankowy i ubezpieczenia), edukację, opiekę zdrowotną, turystykę i hotelarstwo, komunikację, usługi publiczne oraz handel detaliczny.

Usługi często są definiowane również na zasadzie przeciwstawienia wyrobom materiałowym. Rogoziński i Nicholls w swoim opracowaniu⁵ określają towary jako materialne przedmioty, rzeczy, natomiast usługi jako niematerialne akty, procesy. Można tu również wspomnieć o dość szerokiej definicji Hartwella, który stwierdza, że usługą jest wszystko, czego nie można zaliczyć do przemysłu i rolnictwa⁶.

Największe znaczenie, nie tylko dla biznesu, ale przede wszystkim dla rozwoju nauki, ma trzecia grupa definicji pojęcia „usługa”. Akcentuje się w niej, że usługa może być zorientowana na: proces (czyli dążenie do zaspokojenia określonych potrzeb usługobiorcy), potencjał (zdolność ludzi lub maszyn do wprowadzenia określonych zmian), bądź wynik, czyli traktowanie usługi jako produktu niematerialnego produkowanego na sprzedaż.

Większość autorów podejmujących próbę zdefiniowania pojęcia „usługa” szczególnie akcentuje na proces jej świadczenia. Daszkowska stwierdza, że usługa jest niematerialną wartością użytkową, wytwarzaną w wyniku procesu produkcji, w celu zaspokojenia potrzeb ludzkich⁷. Inny klasyk marketingu – Kotler podkreśla, że usługa jest dowolnym działaniem mającym niematerialny charakter, jakie jedna strona może zaoferować drugiej. Zwraca on także uwagę, że działanie to jest nienamacalne i nie prowadzi do jakiegokolwiek własności, a produkcja usługi może, lecz nie musi, być związana z produktem fizycznym⁸.

Określanie działalności usługowej jako zdolności ludzi lub maszyn do wprowadzania pożądanych zmian, bądź stanów u ludzi lub w obiektach proponują Lovelock i Wright. Ich zdaniem, usługa to wykonywana czynność kreująca korzyści dla konsumenta poprzez wywołanie pożądanej zmiany w czymś imieniu lub na rzecz kogoś⁹. Definicję „usługi”, zwracającą uwagę na potencjał, proponuje także

⁵ Marketing usług na przykładach, pod red. K. Rogozińskiego i R. F. Nicholla, Akademia Ekonomiczna, Poznań 2001, s. 12.

⁶ R. M. Hartwell, *The Service Revolution: The Growth of Services in Modern Economy*, w: *The Fontana Economic History of Europe: The Industrial Revolution*, Glasgow 1973, s. 358–396.

⁷ M. Daszkowska, *Usługi. Produkcja, rynek, marketing*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1998, s. 17.

⁸ Ph. Kotler, *Marketing. Analiza, planowanie, wdrażanie i kontrola*, Gebethner i Ska, Warszawa 1994, s. 426.

⁹ C. H. Lovelock, L. Wright, *Principles of services marketing and management*, Prentice Hall 1999, s. 5.

Rogoziński. Stwierdza on mianowicie, że usługą jest – podejmowane na czyjeś zlecenie – świadczenie pracy i/lub korzyści, mające na celu wzbogacenie walorów osobistych bądź wolumenu użyteczności dóbr, jakim usługobiorca dysponuje¹⁰. Jednakże sens tej definicji nie zawsze odnosi się do rzeczywistych warunków rynkowych, co sam autor dowodzi w innych publikacjach¹¹.

Jednakże w większości definicji można zaobserwować przenikanie się w różnym stopniu wszystkich wyżej wymienionych elementów, tzn. procesu, potencjału i wyniku. Kolman i Tkaczyk¹² w swojej pracy stworzyli definicję odpowiadającą powyższej charakterystyce. Postrzegają oni mianowicie usługę jako odpowiednio ukierunkowane, użyteczne działanie człowieka, zaspokajające jego określoną potrzebę, bez wykonania materialnego przedmiotu. Szczególny nacisk kładą oni na fakt, że usługa, bez względu na jej rodzaj, zaspokaja konkretne potrzeby usługobiorcy.

Wagę kontaktu klienta z pracownikiem świadczącym usługę i/lub fizycznymi zasobami czy systemami przedsiębiorstwa usługowego akcentuje w swojej definicji Grönroos. Uwzględnia on w niej różnorodność kryteriów wykorzystywanych przy definiowaniu usług, przyjmując, że usługi są to te wszystkie przejawy ekonomicznej aktywności człowieka, o mniej lub bardziej niematerialnej naturze, które zapewniają rozwiązanie problemów klienta oraz charakteryzują się interaktywnością między podmiotem świadczącym usługi a ich konsumentem¹³. Bardzo podobny obraz usługi rysuje również Payne. Według niego usługą jest każda czynność zawierająca w sobie element niematerialności, polegająca na oddziaływaniu na klienta (lub przedmioty czy nieruchomości będące w jego posiadaniu)¹⁴.

Z kolei polscy autorzy częstokroć powołują się na definicję sformułowaną przez Januszkiewicza, określając ją jako najbardziej pragmatyczną¹⁵. Traktuje ona usługi jako wielkość rezydualną – usługami jest wszystko, co nie jest przemysłem i rolnictwem¹⁶.

¹⁰ K. Rogoziński, *Usługi rynkowe...*, *op. cit.*, s. 14.

¹¹ Autor stwierdza, że nie zawsze i nie każda usługa, rozumiana jak w powyższej definicji, staje się automatycznie dojrzałym usługowym produktem – patrz: *Marketing usług na przykładach...*, *op. cit.*, s. 12.

¹² R. Kolman, T. Tkaczyk, *Jakość usług*, TNOiK, Bydgoszcz 1996, s. 14.

¹³ Ch. Grönroos, *Service management and marketing. Managing the moments of truth in service competition*, Maxwell Macmillan International Editions, Toronto 1990, s. 27 oraz Ch. Grönroos, *Service management and marketing. A customer relationship management approach*, J. Willey & Sons LTD, 2000, s. 49.

¹⁴ A. Payne, *Marketing usług*, PWE, Warszawa 1997, s. 20.

¹⁵ M.in. T. Dołęgowski, *Konkurencyjność instytucjonalna i systemowa w warunkach gospodarki globalnej. Implikacje dla sektora usług*, SGH, Warszawa 2002, s. 128.

¹⁶ W. Januszkiewicz, *Usługi w Unii Europejskiej*, Biblioteka Wiedzy Europejskiej, z. 4, SGH, Warszawa 1997, s. 10.

Ciekawe wydaje się również spojrzenie Trzmielaka na tę problematykę¹⁷ – twierdzi on bowiem, że usługa jest agregatem pewnych właściwości mogących zaspokoić potrzeby konsumenta. Właściwości te tworzą rdzeń usługi, lecz mogą także wchodzić w skład elementów, które tworzą usługę potencjalną czy poszerzoną. Na koniec warto jeszcze wspomnieć definicję usługi o nieco filozoficznym akcencie sformułowaną przez Rogozińskiego – według tego klasyka polskiego marketingu i zarządzania usługa nie jest fenomenem materii, ale powstaje dzięki intencjonalnej relacji między podmiotami¹⁸.

Spinając w klamry wszystkie powyższe definicje, należy również przyrzeć się koncepcji Edvardssona i Olssona, którzy uznają, że firma usługowa nie dostarcza usług, lecz jedynie warunki niezbędne do ich świadczenia – uwarunkowania pozwalające zaistnieć usłudze w unikalnym procesie świadczenia i w związku z tym różnorodnymi wynikami¹⁹.

Mnogość prób zdefiniowania usługi, dokonywanych przez wielu autorów, może świadczyć o trudności z uchwyceniem nie tylko definicji usług, ale i charakterystyki wymiarowej usługi. Wynika to głównie z wielości i różnorodności form produktu usługowego. Wszyscy autorzy podkreślają jednak występowanie jednej z najważniejszych cech usług, która w wielu dotychczasowych pracach stanowiła wyróżnik wyrobów materiałowych i usług, a mianowicie ich niematerialności. Jednakże cechy materialne przesądzają jedynie o części użyteczności dla klienta. Z przeprowadzanych w ostatnich latach wielu analiz rynkowych wynika, że oferty czysto produkcyjne i czysto usługowe nie istnieją na współczesnym rynku, gdyż każda oferta stanowi mieszaninę komponentów zarówno materialnych, jak i tych niematerialnych, czyli usługowych. W rzeczywistości większość oferowanych produktów jest mieszanką usług oraz wyrobów materiałowych. Zakupy większości dóbr materialnych często połączone są z usługami dodatkowymi typu: montaż czy transport. Analogicznie, podstawą wielu usług jest zestaw produktów materiałowych, lokalu czy urządzeń technicznych, a typowe usługi wyposażane są w elementy mające charakter materialny. Dzieje się tak z powodu szeroko rozumianego dynamizmu współczesnego rynku, co z kolei związane jest ze wzrostem dochodów ludności oraz narastaniem konkurencji.

¹⁷ D. Trzmielak, Badanie zróżnicowanych oczekiwań klienta, w: Marketing usług profesjonalnych, materiały konferencyjne, t. 2, Konferencja Poznań 22–23.05.2000 r., „Jakość usług profesjonalnych”, s. 62.

¹⁸ K. Rogoziński, Zastosowanie aksjologii w przewyżczeniu subiektywizmu ocen jakościowych w marketingu usług profesjonalnych, w: Marketing usług profesjonalnych..., *op. cit.*, s. 10. Kolejne etapy rozumowania mającego na celu próbę zdefiniowania usługi autor ten podejmuje również w innej pracy: K. Rogoziński, Cywilizacja usługowa – samorealizujące się niespełnienie, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań 2003, s. 50–57.

¹⁹ B. Edvardsson, J. Olsson, Key concepts for new services development, w: Ch. Lovelock, S. Vandermerwe, B. Lewis, Services Marketing – an European Perspective, Prentice Hall, 1999, s. 400.

Systematycznie zacierają się więc, tak widoczne do tej pory, różnice pomiędzy usługami a tradycyjnie rozumianymi produktami²⁰. Z jednej strony na współczesnym rynku można zauważyć zjawisko tzw. serwicyzacji produktu, czyli nasycenia produktu usługami, a z drugiej – zjawisko „uprzemysłowienia, industrializacji usługi”, czyli nasycenia usługi produktem²¹.

Według Rathmella²² większość wyrobów materiałowych to nic innego jak kompleks przedmiotów oraz udostępniających je usług, natomiast większość dostępnych na rynku usług to kompleks usług oraz udostępniających je przedmiotów, przez niektórych autorów nazywany pakietem usługowym. Z kolei inni teoretycy przedmiotu wskazują, że wszystkie przedsiębiorstwa działające na współczesnym rynku produkują bądź sprzedają, zarówno dobra materiałowe, jak i usługi, różniąc się jedynie występowaniem odmiennych proporcji oraz ilościowych relacji między tymi dwoma podstawowymi komponentami²³. Świadczenie usług przestało być więc domeną jedynie firm usługowych. Nieco dalej w analizowaniu tego procesu poszedł Levitt stwierdzając, że na rynku nie występuje coś takiego jak branża usługowa; są branże, które świadczą więcej usług niż inne. Wypowiedź swoją kończy on konkluzją, że wszyscy świadczą usługi²⁴.

W praktyce na rynku następuje więc wzajemne nakładanie i przenikanie się sfery usług i produktów materialnych. Ponadto granica pomiędzy sferą przemysłową a usługową jest bardzo płynna. Kierowaną na rynek ofertę klasyfikuje się najczęściej w 5 podstawowych grup²⁵:

- 1) relatywnie czysty produkt, któremu nie towarzyszą żadne usługi (przypadek skrajny) – klasyczne dobro materialne, np. paczkowana żywność;

²⁰ Patrz m.in.: R. McKenna, *Relationship Marketing*, Advision Wesley Publishing Co., London 1992, s. 24 (granica pomiędzy produktem a usługą ulega erozji); D. Ballantyne, M. Christopher, A. Payne, *Improving the quality of services marketing: Service (re)design is the critical link*, „*Journal of Marketing Management*”, 1995, Nr 11, s. 7 (każdy rodzaj przemysłu jest dziś potencjalnie przemysłem usługowym), a także M. Daszkowska, *Usługi – produkcja, rynek, marketing...*, *op. cit.*, s. 127 (w strukturze produktów wzrasta udział różnego rodzaju usług przed-, przy- i posprzedawczych).

²¹ J. Otto, *Zarządzanie relacjami z klientem na przykładzie usług bankowych*, w: *Kierunek rozwoju marketingu usług. Teoria i praktyka*, pod red. R. Czubały i J. Wiktora, Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Marketingu w Chrzanowie, Chrzanów 2002, s. 36.

²² J. M. Rathmell, *What is meant by services*, „*Journal of Marketing*”, 1966, Vol. 30, October, s. 32–36.

²³ S. W. Brown, E. Gummesson, B. Edwardsson, B. Gustavsson, *Service quality*, Lexington Books, New York 1991, s. 5; G. L. Shostack, *Breaking free from product marketing*, „*Journal of Marketing*”, 1977, Vol. 41, April, s. 77.

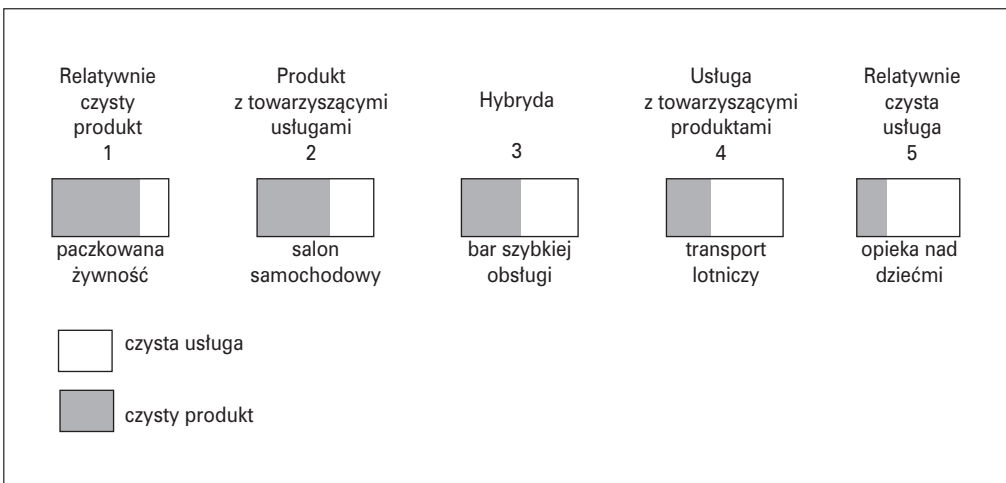
²⁴ Ph. Kotler, *Marketing. Analiza, planowanie, wdrażanie, kontrola...*, *op. cit.*, s. 425.

²⁵ *Marketing usług*, pod red. A. Styś, *op. cit.*, s. 34 oraz Ph. Kotler, *Marketing. Analiza, planowanie, wdrażanie, kontrola...*, *op. cit.*, s. 426–428.

- 2) produkt z towarzyszącymi mu usługami wyrażającymi dbałość o klienta, np. usługi montażu, instalacji, konserwacji, itp. – usługa zapewnia utrzymanie określonej sprawności technicznej lub funkcjonalnej obiektu, urządzenia, maszyny. Oferta składa się z namacalnego produktu, któremu towarzyszą usługi podkreślające troskę o klienta;
- 3) hybryda – oferta składająca się w równej części z usług i produktów materialnych, np. potrawy w restauracjach;
- 4) usługa jako podstawowy element oferty z towarzyszącymi jej drugorzędnymi dobrami i usługami uzupełniającymi o mniejszym znaczeniu, np. usługa transportowa, edukacja, doradztwo prawne, przelot samolotem w pierwszej klasie;
- 5) relatywnie czysta usługa (przypadek skrajny) – klasyczna usługa, np. psychoterapia, korepetycje czy opieka nad dzieckiem.

Graficznie obrazuje to rysunek 1.

Rysunek 1. Struktura oferty rynkowej



Źródło: L. L. Berry, A. Parasuraman, Marketing services: Competing through quality, The Free Press, New York 1991, s. 9.

Usługi przenikają w coraz większym stopniu do rynków oferujących do tej pory jedynie produkty materiałowe. Można więc zaryzykować stwierdzenie, że w niedalekiej przyszłości każda oferta rynkowa będzie w pewnym zakresie zawierała w sobie usługę. Dlatego też niektórzy proponują rozważania o klasyfikacji produktów w kategoriach:

- produkty o dominujących właściwościach materialnych (towary) oraz
- produkty o dominujących właściwościach niematerialnych (usługi).

3. Funkcje spełniane przez usługi we współczesnych gospodarkach

Sfera usług odznacza się ścisłymi powiązaniem z różnymi elementami systemu gospodarki narodowej – ze sferą wytwórczą, sferą konsumpcji oraz sferą rynkową. Pozwala ona na kształtowanie ogólnej równowagi rynkowej, warunkuje sprawność funkcjonowania całego rynku, odgrywa znaczącą rolę w tworzeniu i wzroście dochodu narodowego kraju oraz daje zatrudnienie ogromnej rzeszy pracowników. Ponadto także i w firmach produkcyjnych zaczęto zwracać uwagę na ten dynamicznie rozwijający się sektor oraz doceniać jego wagę jako niewralgicznego komponentu strategii sprzedaży dóbr materialnych, nierzadko decydującego o sukcesie na rynku²⁶.

Według Olearnika i Styś rola usług w procesach rynkowych jest ogromna i przejawia się przede wszystkim w następujących funkcjach²⁷:

- absorbowanie funduszy podstawowych ludności (sprzedaż usług zaspokajających potrzeby konsumpcyjne o charakterze podstawowym),
- absorbowanie funduszu swobodnej decyzji (sprzedaż usług tzw. wyższego rzędu, zaspokajających ponadpodstawowe potrzeby konsumentów),
- kreowanie popytu na dobra i usługi komplementarne,
- zapewnienie sprawności przepływów dóbr (np. poprzez usługi magazynowania dóbr, ich uszlachetniania, transportowania, naprawy, konserwacji czy remontu),
- stworzenie organizacyjnych warunków realizacji zakupów rynkowych przez konsumentów (polegające na właściwym funkcjonowaniu handlu, komunikacji, informacji handlowej i usługowej, itp.),
- udział w podnoszeniu sprawności sterowania rynkiem (udział administracji, łączność, badania rynku, szkolenia kadr czy usługi informatyczne).

Pierwsze trzy funkcje usług mają znaczenie w kształtowaniu równowagi pieniężno-rynkowej, podczas gdy trzy ostatnie – w zapewnieniu sprawności organizacyjnej funkcjonowania rynku.

Jak się jednak wydaje, można tu dodać jeszcze jedną istotną funkcję sektora usług, a mianowicie kreowanie oraz generowanie miejsc pracy dla osób o różnym poziomie wykształcenia i kwalifikacji (od podstawowych, np. przy pracach porządkowych, aż po specjalistyczne, np. w sektorze finansowym czy informatycznym).

²⁶ S. Young, Adopting Total Quality in the service-sector, w: *The Total Quality Portfolio*, Uster-Zurich, 1993, s. 131.

²⁷ J. Olearnik, A. Styś, *Usługi w rozwoju społeczno-gospodarczym*, PWE, Warszawa 1989, s. 69 i nast.

Nieco inny podział funkcji, jakie spełniają usługi, wprowadza Rogoziński²⁸. Dzieli on je na: „starsze” – występujące w literaturze ekonomicznej oraz „nowe”, którym poświęca więcej uwagi. Według niego usługi spełniają funkcje trojakiemu rodzajowi:

- 1) prymarne (podstawowe) – wśród nich podgrupę tworzą funkcje: melioracyjna (działania, które zmierzają do poprawy warunków życia), humanizująca (podkreśla fakt, że usługi są obszarem występowania relacji międzyludzkich) oraz twórcza (moment kreacyjny polega na tym, że wykonanie usługi wymaga inwencji od obu stron aktu jej świadczenia),
- 2) pochodne (wtórne) – realizowane przez różnego rodzaju udogodnienia i usprawnienia odnoszące się zarówno do tego, co tworzy wyposażenie gospodarstw domowych, jak i miejsc pracy,
- 3) wspomagające – obecność usług w szeroko rozumianej infrastrukturze oraz obsługa materialnych procesów produkcji (co odnosi się zwłaszcza do usług profesjonalnych).

Wraz z dynamicznym rozwojem sektora usług w gospodarce wyraźny staje się jego podział na dwie zasadnicze części: usługi materialne (do których można zaliczyć usługi handlowe, naprawcze, transportowe i magazynowe) oraz usługi niematerialne (wśród których należy wskazać przede wszystkim usługi związane z kulturą, wypoczynkiem, edukacją, ochroną zdrowia, informacją, telekomunikacją oraz bezpieczeństwem publicznym).

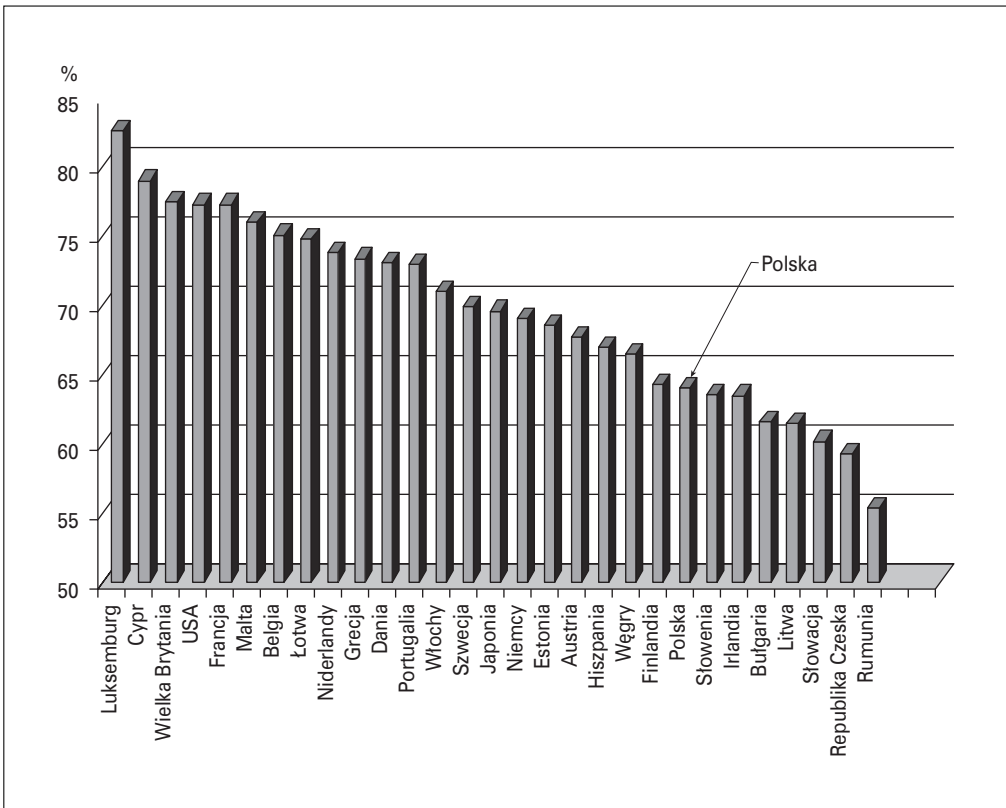
4. Charakterystyka sektora usług w Polsce w latach 1998–2009

Jak już wspomniano, usługi stanowią dominującą część gospodarki, zwłaszcza krajów rozwiniętych, wysoko uprzemysłowionych. W gospodarce światowej obserwowany jest ciągły rozwój sektora usług, czego odzwierciedleniem wydają się być zmiany odnotowywane w udziale wartości dodanej, generowanej przez przedsiębiorstwa usługowe (w gospodarkach narodowych większości krajów udział ten wykazuje tendencję rosnącą). Można tu zauważyć pewną zależność, a mianowicie im wyższy jest poziom rozwoju gospodarczego danego kraju – mierzony wskaźnikiem poziomu PKB na jednego mieszkańca – tym sektor usług ma większy udział w tworzeniu dochodu narodowego. Do wzrostu znaczenia usług, czyli tzw. trzeciego sektora gospodarki (poza przemysłem i rolnictwem), doprowadził przede wszystkim postęp cywilizacyjny i społeczny oraz rozwój gospodarczy krajów wysoko rozwiniętych, o dojrzałych gospodarkach rynkowych, gdzie obecnie usługi tworzą

²⁸ K. Rogoziński, *Cywilizacja usługowa – samorelizujące się niespełnienie...*, *op. cit.*, s. 57–62.

ponad 70% wartości produkcji²⁹, zarówno w sektorze publicznym, jak i prywatnym (por. rysunek 2). W 2007 roku wśród krajów członkowskich Unii Europejskiej najwyższy udział wartości dodanej wytworzonej przez sektor usług odnotowano w Luksemburgu – 85,2%, na Cyprze – 78,9% oraz w Wielkiej Brytanii – 77,4%. Najmniejszy natomiast w Rumunii – 55,3%, Republice Czeskiej – 59,2% oraz Słowacji – 60,1%. W Polsce udział sektora usług w tworzeniu wartości dodanej brutto w 2007 roku wynosił 64%, natomiast w 2009 roku – 64,6%. Wszystkie te dane statystyczne świadczą, jak się wydaje, o przejściu w gospodarce z ery industrialnej w erę usługową.

Rysunek 2. Udział sektora usług w tworzeniu wartości dodanej brutto na świecie



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS, Rynek wewnętrzny w 2008 roku, GUS, Warszawa 2009, s. 21–22.

²⁹ W 2008 roku w Unii Europejskiej wartość dodana wytworzona w sektorze usług stanowiła 71,6% wartości dodanej ogółem – Rocznik statystyki międzynarodowej 2009, GUS, Warszawa 2010, s. 75.

Również i liczba zatrudnionych w sferze nieprodukcyjnej wciąż rośnie i obecnie wynosi, w zależności od kraju, 70–75%. Wydaje się jednak, że w przypadku niektórych krajów dane mogą być nieco zaniżone, gdyż osoby zatrudniane w marketingu, administracji, transporcie czy księgowości firm przemysłowych traktowane są nierzadko jako zatrudnione w przemyśle³⁰. Wielkość i strukturę sektora usług można więc zobrazować w dwu płaszczyznach: realnej – jako funkcję liczby zatrudnionych w tej sferze gospodarki oraz w płaszczyźnie finansowej – mierzonej wielkością sprzedaży lub wartości wytworzonych usług.

Dzieje się tak również i w Polsce, gdzie mimo że wewnętrzna struktura gospodarki odbiega znacznie od struktur innych gospodarek rynkowych, widoczny jest wzrost roli sektora usług oraz zmiana proporcji zatrudnienia (rośnie ono w usługach, kosztem spadku w przemyśle i rolnictwie). Ciężki balast stanowiła dla polskiej gospodarki jej struktura przejęta po okresie centralnego planowania, gdzie główny nacisk kładziono na rozwój przemysłu ciężkiego oraz rolnictwa – sytuację tę określa się często mianem deformacji strukturalnych³¹. W okresie gospodarki socjalistycznej sektor usług był wyraźnie zaniedbany, według Rogozińskiego: *usługi i rzemiosło były w PRL zajęciem niegodnym proletariusza*³². Sektor ten charakteryzował się przede wszystkim niedostateczną podażą usług, co z kolei utrudniało poprawę warunków życia społeczeństwa, jak i unowocześnianie konsumpcji. Według porównań międzynarodowych w Polsce okresu PRL, oprócz dystansu rozwojowego w stosunku do krajów zachodnich, można było zauważyć dystans strukturalny (dysproporcje w strukturze tworzenia PKB) – nieefektywne reinwestowanie przemysłu o około 20%, niedorozwój handlu o około 5% i usług finansowych o około 8–10%.

Wyraźny rozwój i wzrost znaczenia społecznego i gospodarczego tego ważnego, aczkolwiek zupełnie niedocenianego w poprzednim systemie, sektora mógł więc się rozpocząć dopiero wraz z załamaniem się gospodarki socjalistycznej oraz rozpoczęciem transformacji systemowej i zmian ustrojowych w Polsce (na przełomie lat 80. i 90. XX wieku). Następowало to poprzez proces kierunkowego dostosowania i upodabniania polskiej struktury gospodarczej do warunków gospodarki rynkowej, a zwłaszcza poprzez zmiany własnościowe oraz popytowo-podażowe. Zmiany popytowo-podażowe, będące impulsem do szeroko pojętych zmian w sekto-

³⁰ Wśród ekonomistów można spotkać również zupełnie odmienne poglądy, jeśli chodzi o dominację sektora usług w gospodarkach wysoko rozwiniętych – np. według Janssona dominacja sektora usług we współczesnych gospodarkach jest jedynie statystyczną iluzją, a wszelkie obrazujące to dane są średnio o połowę niższe i utrzymują się, od prawie 30 lat, na niezmiennym poziomie – J. O. Jansson, *The myth of the service economy – An update*, „Futures”, 41, 2009.

³¹ E. Czerwińska, *Usługi w gospodarce polskiej*, Biuro Studiów i Ekspertyz, Kancelaria Sejmu, Informacja Nr 991, październik 2003 r., s. 1.

³² K. Rogoziński, *Cywilizacja usługowa – samorealizujące się niespełnienie...*, *op. cit.*, s. 40.

rze usług, zostały spowodowane m.in.: komplementarnością oraz substytucyjnością różnorodnych ofert usługowych wobec braków zaopatrzenia na ówczesnym rynku, niskim poziomem jakości dostępnych dóbr, rozwarstwieniem dochodów społeczeństwa oraz zmianą stylu życia. Transformacja systemowa w sektorze usług oznacza także, że siłą napędową staje się komercjalizacja usług³³. Postępujące zmiany w sytuacji rynkowej oraz częstokroć nowe zjawiska zachodzące w otoczeniu wielu podmiotów gospodarczych stały się katalizatorem zmian w procesach aktywności gospodarczych firm usługowych, stawiając je przed zupełnie nowymi, nieznanymi dotychczas wyzwaniem.

Jednakże dystans, jaki polska gospodarka ma do pokonania, chcąc upodobnić się do gospodarek światowych, jest ogromny, mieści się w cyklu życia jednego pokolenia. W 2001 roku Polska osiągnęła dopiero poziom rozwoju wielu krajów europejskich z 1960 roku³⁴. Jednakże sytuacja sektora usług w Polsce stopniowo zbliża się do tej, obserwowanej w krajach OECD, o czym świadczą dane statystyczne – w krajach OECD usługi rynkowe partycypują w około 50% wartości dodanej w gospodarce (w Polsce w 2008 roku – 50,8%), natomiast usługi nierynkowe³⁵ – w około 20% (w Polsce – 13,9%)³⁶. Z kolei w 2009 roku, według danych GUS, sektor usług wytworzył w Polsce 64,6% wartości dodanej całej gospodarki, kreując miejsca pracy dla 57,5% zatrudnionych ogółem (szczególnie w zawodach nowoczesnych i wymagających zwykle wyższego poziomu wykształcenia)³⁷. W latach 1995–2009 udział sektora usług w tworzeniu wartości dodanej i liczbie osób pracujących wzrósł odpowiednio o około 10 i 14 pkt. procentowych.

Jak już wspomniano, udział procentowy sektora usług w tworzeniu wartości dodanej brutto ogółem w Polsce wykazuje tendencję rosnącą (zob. rysunek 3). Zauważalny jest coroczny wzrost znaczenia sektora usług dla tworzenia dochodu narodowego o kilka punktów procentowych, zwłaszcza do 2002 roku. Gdy w 1998 roku udział ten ilustrował wskaźnik 59%, to w 2000 roku wzrósł on już do 63,4%, by w 2009 roku osiągnąć wielkość 64,6%. Najwyższy udział procentowy sektora

³³ K. Rogoziński, *Nowy marketing usług*, AE w Poznaniu, Poznań 2000, s. 12.

³⁴ Dane za: *Marketing usług*, pod red. A. Styś, PWE, *op. cit.*, s. 13.

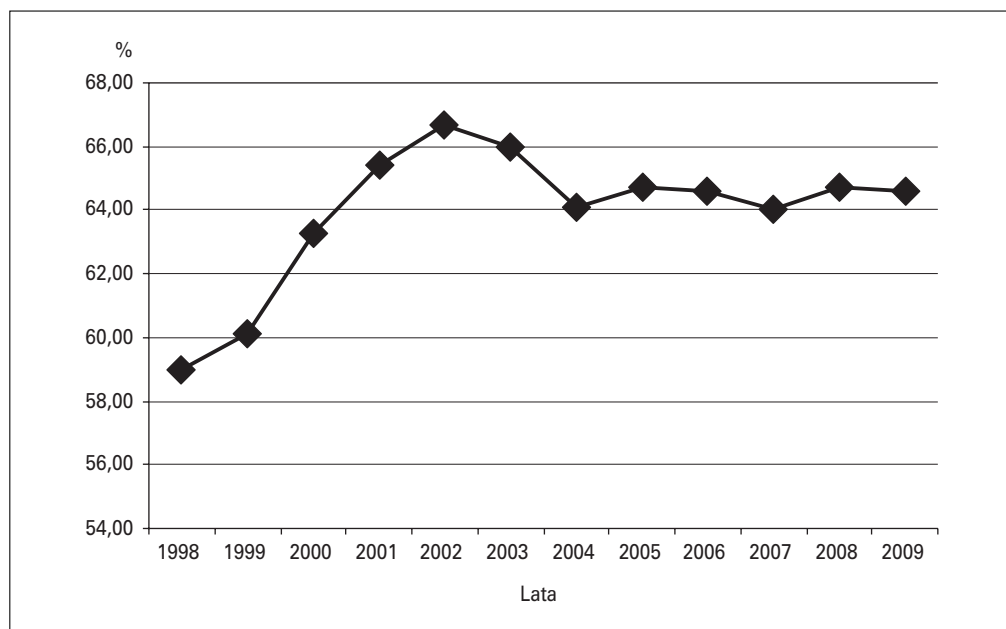
³⁵ Usługi nierynkowe to usługi indywidualne oraz te, które wynikają z funkcji państwa, a więc usługi w sekcjach: administracja publiczna i obrona narodowa, obowiązkowe ubezpieczenia społeczne i zdrowotne, edukacja, ochrona zdrowia i pomoc społeczna oraz inne.

³⁶ *Polska 2009 – raport o stanie gospodarki*, Ministerstwo Gospodarki, Warszawa 2009, s. 155.

³⁷ Według różnych danych w sektorze usług w Polsce znajduje zatrudnienie od 55% do 66% osób aktywnych zawodowo, co wynika, jak się wydaje, z odmiennych definicji „usług”. W OECD Economic Surveys, Poland OECD, kwiecień 2010 r. można odnaleźć informacje o wspomnianych 55%, natomiast z kolei w opracowaniu Ministerstwa Gospodarki jest mowa o 66% zatrudnionych w usługach (uwzględnione tu zostały zarówno usługi rynkowe, jak i nierynkowe) – *Ewolucja sektora usług w Polsce w latach 1995–2008*, Departament Analiz i Prognoz, Ministerstwo Gospodarki, Warszawa kwiecień 2010 r., s. 10.

usług w tworzeniu wartości dodanej brutto można było zaobserwować w 2002 roku – udział sektora usług wynosił wówczas 66,7%. Od 2004 roku udział sektora usług w tworzeniu wartości dodanej brutto w Polsce oscyluje wokół wartości 64–65%. Należy więc zauważyć, że w latach 1998–2009 sektor usług w Polsce charakteryzował się stabilnym, choć umiarkowanym wzrostem wartości dodanej. Przykładowo w latach 2001–2002, kiedy to w sektorze produkcyjnym można było zaobserwować spadek wytwarzanej wartości dodanej – w sektorze usług widoczny był wówczas wzrost, co może świadczyć o tym, że sektor ten nie był tak wrażliwy na zmiany w koniunkturze, jak inne sektory gospodarki polskiej.

Rysunek 3. Udział procentowy sektora usług w tworzeniu wartości dodanej brutto w Polsce w latach 1998–2009



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS (Rynek wewnętrzny w 2009, Warszawa 2010, s. 89).

W krajach o dojrzałych gospodarkach proces ten rozpoczął się o wiele wcześniej, bo już po zakończeniu I wojny światowej. Opierał się on na kilku przesłankach leżących u podstaw powyższego procesu. Można do nich zaliczyć przede wszystkim:

- 1) zmiany demograficzne – wydłużenie życia, zwiększenie liczby emerytów – co określane jest mianem „starzenia się społeczeństwa” (a wraz z nimi

- wzrost zapotrzebowania na usługi medyczne, paramedyczne, ale także i rozrywkowe, turystyczne oraz inne związane z wypoczynkiem);
- 2) zmiany społeczne – zwiększenie dochodów rodzin, humanizacja i intelektualizacja życia ludzkiego, zmiany stylów życia i systemów wartości, rozszerzanie uczestnictwa kulturalnego, skrócenie czasu pracy, podejmowanie pracy przez coraz większą liczbę kobiet, wzrost mobilności ludzkiej (wzrost zapotrzebowania na usługi wspomagające życie rodziny, usługi transportowe, doradcze oraz związane z wypoczynkiem);
 - 3) zmiany gospodarcze – zmiany w procesach wytwarzania, wzrost produkcji, nieustanne modyfikowanie dóbr konsumpcyjnych, rozszerzenie zakresów i obszarów działania przedsiębiorstw oraz wyspecjalizowanie się poszczególnych firm (wzrost zapotrzebowania na usługi transportowe, komunikacyjne, informacyjne oraz wspomagające przemysł);
 - 4) zmiany polityczne – rozwój demokracji, kontakty międzynarodowe, odbudowa gospodarek po zniszczeniach wojennych (wzrost zapotrzebowania na usługi finansowe, doradcze i inne usługi specjalistyczne).

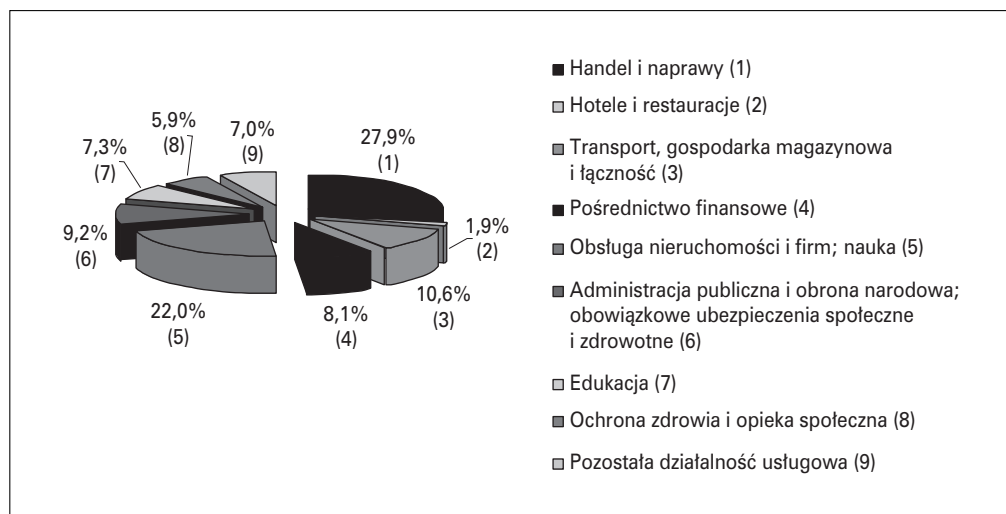
Cechą charakterystyczną nie tylko współczesnego polskiego rynku usług wydaje się być fakt, że systematycznie maleje rola tradycyjnych grup usług (remontowo-naprawczych, szewskich, krawieckich, zegarmistrzowskich oraz usług naprawczych sprzętu gospodarstwa domowego i elektronicznego), natomiast obserwowalny jest wzrost znaczenia usług profesjonalnych, tzn. biznesowych oraz opartych na zaawansowanej wiedzy, które obejmują usługi świadczone przez wyspecjalizowane firmy na rzecz innych zakładów, w celu zwiększenia ich wydajności, efektywności czy konkurencyjności, np. działalność biur rachunkowo-księgowych, biur doradztwa podatkowego, usługi architektoniczne i inżynierskie czy rekrutacja i pozyskiwanie pracowników³⁸. Jednakże w 2008 roku wśród działalności usługowych dominującą rolę odgrywały nadal usługi związane z handlem i naprawami (prawie 28% wartości dodanej wytworzonej w sektorze usług). Znaczącą rolę zaczęły również odgrywać usługi związane z obsługą działalności gospodarczej (22% wartości dodanej wytworzonej w sektorze usług), co przedstawiono na rysunku 4.

Potwierdzeniem rosnącej roli sektora usług dla polskiej gospodarki jest również coraz większa liczba podmiotów gospodarczych działających w tej sferze gospodarki. Według danych GUS na koniec 2009 roku wśród ponad 3,7 mln podmiotów gospodarczych zarejestrowanych w rejestrze REGON ponad 2,8 mln podmiotów stanowiły przedsiębiorstwa prowadzące działalność usługową (75,4%

³⁸ J. Łańcucki, Determinanty jakości usług, w: Zmieniające się przedsiębiorstwo w zmieniającej się politycznie Europie, t. 6 – Determinanty jakości a efektywność procesów, pod red. T.Wawaka, Wydawnictwo Informacji Ekonomicznej UJ, Kraków 2003, s. 69.

ogółu zarejestrowanych podmiotów). Najwięcej w tej grupie było przedsiębiorstw handlowych (ponad 38%), przedsiębiorstw prowadzących działalność w zakresie obsługi nieruchomości, firm i nauki (ponad 22%), a także przedsiębiorstw prowadzących pozostałe działalności usługowe, np. usługi komunalne, sanitarne, związane ze sportem, kulturą i rekreacją (prawie 10%). Z kolei najwyższy wzrost wśród tych podmiotów można było zaobserwować w grupie przedsiębiorstw świadczących usługi w zakresie ochrony zdrowia i opieki społecznej (o 5,3% w stosunku do 2008 roku), w edukacji (o 3,4%), a także w pozostałych działalnościach usługowych (o 3,0%), a najwyższy spadek – wśród przedsiębiorstw zajmujących się pośrednictwem finansowym (o 5%).

Rysunek 4. Wartość dodana brutto w sektorze usług według sekcji w 2008 roku



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS (Rynek wewnętrzny w 2009 roku, *op. cit.*, s. 89).

5. Prognozy i bariery dla dalszego rozwoju rynku usług w Polsce

O dalszym intensywnym rozwoju firm usługowych działających na polskim rynku, decydować będzie popyt, w przełożeniu na kryterium zamożności społeczeństwa. Według danych GUS, w polskich budżetach rodzinnych następuje stopniowa zmiana struktury wydatków, co objawia się postępującym spadkiem udziału przeciętnych miesięcznych wydatków na żywność i napoje bezalkoholowe (w 1990 roku – 48%, w 1995 roku – 39,7%, w 2002 roku – 29,5%, w 2006 roku – 28,3%, a w 2009

roku – 25,1%)³⁹. Staje się to więc przesłanką oraz motorem do wzrostu popytu na usługi (na które to przeciętne polskie gospodarstwo spożytkowało około 47% swoich wydatków), zwłaszcza te z zakresu usług edukacyjnych, zdrowotnych turystycznych i finansowych.

Jednakże z usług korzystają nie tylko gospodarstwa domowe, ale i różnego rodzaju przedsiębiorstwa i organizacje, wśród których także można zaobserwować wzrost zapotrzebowania na różnego rodzaju usługi. Wśród przedsiębiorstw coraz bardziej powszechne staje się zjawisko outsourcingu. Polega ono na koncentrowaniu się przedsiębiorstwa na podstawowej działalności gospodarczej (dającej mu przewagę komparatywną) i jednocześnie na rezygnacji z prowadzenia działalności pomocniczej, związanej z obsługą podstawowej działalności przedsiębiorstwa i zakupie usług na zewnątrz przedsiębiorstwa. Usługi zlecane wyspecjalizowanym firmom zewnętrznym to przede wszystkim usługi informatyczne, prawnicze, księgowe, inżynierskie, architektoniczne, reklamowe czy związane z zarządzaniem (określane często wspólnym mianem „usług biznesowych”). Segment usług związanych z obsługą działalności gospodarczej w ostatnich latach rozwija się bardzo dynamicznie, jako efekt zmian w procesach związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej, poprzez tworzenie np. centrów usług biznesowych, tzw. BPO (Business Process Outsourcing oraz Business Process Offshoring). Rozwój centrów usług BPO wspiera m.in. polityka państwa w postaci ulg podatkowych, ponieważ od 2005 roku BPO można lokalizować w obszarach specjalnych stref ekonomicznych.

Oprócz wzrostu dochodów społeczeństwa na wzrost popytu na usługi mają wpływ również i inne czynniki, jak⁴⁰:

- rosnąca dynamika rozwoju i zastosowania nowych technologii, w tym komputerowych,
- nowe formy spędzania czasu wolnego,
- dbałość o wygląd zewnętrzny i dobrą kondycję fizyczną,
- zapotrzebowanie na usługi związane z wykonywaniem prac domowych,
- dbałość o stan zdrowia,
- ubezpieczanie się na przyszłość,
- różnorodność rynków, ich globalizacja, a co za tym idzie wzrost zapotrzebowania na specjalistyczną wiedzę w zakresie marketingu,
- nasilająca się konkurencja, która wymusza podwyższanie wartości materialnych produktów, np. przez dodawanie do nich usługi bądź pakietu usług towarzyszących.

³⁹ Budżety gospodarstw domowych w 2009 r., GUS, Warszawa 2010, s. 86.

⁴⁰ M. Dolińska, Koncepcja marketingu usług, „Przegląd Organizacji”, 2000, Nr 3, s. 30.

Prognozy dotyczące dalszego rozwoju sfery usług na całym świecie, szczególnie w krajach gospodarczo rozwiniętych, wskazują, że udział tego sektora w tworzeniu produktu narodowego może w niedługim czasie przeskoczyć granicę 80%, dając tym samym miejsce pracy dla większości pracujących, zwłaszcza w zawodach związanych z modernizacją i globalizacją gospodarki (rozwój technik sieciowych i komputerowych, usług finansowych i biznesowych, rozwój medycyny i biotechnologii i inne, których teraz nie można jeszcze przewidzieć). Prognozuję się jednocześnie, że zawody wymagające średnich lub niskich kwalifikacji nadal będą odgrywać dość znaczącą rolę. Chodzi tu mianowicie o takie profesje, jak: sprzątaczkę, sprzedawcy, personel techniczny, średni personel medyczny, pracownicy usług domowych i opieki osobistej, pracownicy ochrony⁴¹.

Jednakże na współczesnym rynku występują pewne bariery, które ograniczają tempo rozwoju sektora usług w Polsce. Jak się wydaje, można do nich zaliczyć następujące utrudnienia⁴²:

- narastająca skala bezrobocia, znaczne ograniczenia pomocy społecznej ze strony państwa oraz niskie przyrosty dochodów społeczeństwa, co prowadzi do pogarszania się struktury wydatków konsumpcyjnych na rzecz dóbr podstawowych – niski poziom dochodów rozporządzalnych ludności,
- ograniczanie zatrudnienia przez przedsiębiorców,
- rezygnacja z usług świadczonych na rzecz przedsiębiorstw (usługi transportowe, doradcze czy biznesowe),
- nasilająca się konkurencja ze strony podmiotów zagranicznych dysponujących większą wiedzą, doświadczeniem oraz zapleczem kapitałowym,
- niska innowacyjność podmiotów usługowych.

Wśród barier rozwojowych wpływających na sektor usług oraz go kształtujących można wymienić również:

- niską jakość infrastruktury, w tym przede wszystkim niezbyt dobrze rozwiniętą sieć połączeń drogowych i kolejowych (słaba dostępność komunikacyjna),
- problemy ze znalezieniem odpowiednich kadr, co wynika, jak się wydaje, z niedostosowania szkolnictwa zawodowego do potrzeb rynku pracy,
- duże dysproporcje przestrzenne i zróżnicowanie sektora usług w Polsce,
- w niektórych regionach Polski brak silnie rozwiniętego przemysłu (brak „kotwic”, wokół których usługi mogłyby się rozwijać w sposób bardziej dynamiczny),

⁴¹ E. Czerwińska, Usługi w gospodarce polskiej..., *op. cit.*, s. 7.

⁴² Marketing usług. Wybrane aspekty, pod red. J. Perenca, Szczecin 2005, s. 75; F. Kłosowski, Możliwość rozwoju usług w Polsce, „Wiadomości Statystyczne”, luty 2002 r., s. 52–54 oraz Polska 2009 – raport o stanie gospodarki, Ministerstwo Gospodarki, Warszawa 2009, s. 161–162.

- koncentracją i konsolidacją handlu – zagrożenia dla drobnych usługodawców w związku z dynamicznym rozwojem sieci handlowych o charakterze międzynarodowym,
- silne uzależnienie od tzw. środków unijnych (szczególnie jeśli chodzi o usługi szkoleniowe),
- problemy z przyciąganiem inwestorów z zewnątrz,
- wzrost cen surowców, np. ropy naftowej,
- niebezpieczeństwa związane z liberalizacją rynku pracy na wewnętrznym rynku europejskim (różnice w wynagrodzeniach) – możliwość odpływu wykwalifikowanej kadry za granicę.

6. Podsumowanie

W Polsce, podobnie jak w innych krajach, nie tylko europejskich, od kilkunastu lat można zaobserwować ciągły rozwój sektora usług – tendencja ta występuje we wszystkich krajach, bez względu na poziom ich rozwoju. Znajduje to swoje odzwierciedlenie w różnych danych, zarówno tych charakteryzujących gospodarke narodową (np. udział sektora usług w tworzeniu dochodu narodowego, liczba zatrudnionych w tym sektorze), jak i działalność gospodarczą samych podmiotów usługowych (liczba zarejestrowanych podmiotów prowadzących działalność usługową). Tendencje rosnące wymienionych wskaźników stają się w następnej kolejności istotnym czynnikiem wzrostu gospodarczego, a co za tym idzie, wpływają również na poprawę standardu i jakości życia społeczeństwa.

Ponadto dobrze funkcjonujący sektor usług jest warunkiem rozwoju inwestycji, innowacyjności i rozwoju technologicznego, warunkiem dynamizacji handlu międzynarodowego oraz przede wszystkim warunkiem niezakłóconego funkcjonowania rynków oraz ich efektywnego rozwoju.

Wszystkie te pozytywne zmiany związane są przede wszystkim ze zjawiskami, które zachodzą w całej gospodarce narodowej, ale również ze zmieniającymi się potrzebami i preferencjami usługobiorców (zarówno indywidualnych, jak instytucjonalnych).

Mimo wymienionych barier rozwojowych oraz niebezpieczeństw dla sektora usług, zarówno ze strony czynników społeczno-ekonomicznych, technologiczno-cywilizacyjnych, czy polityczno-prawnych, należy oczekiwać dalszego, relatywnie stabilnego, choć umiarkowanego wzrostu sektora usług w Polsce, ze szczególnym uwzględnieniem sektora usług biznesowych i opartych na zaawansowanej wiedzy (co jest tendencją uniwersalną również i w gospodarce światowej). Sektor usług stanowi bowiem coraz istotniejszy element gospodarki każdego kraju i bez jego

prawidłowego oraz sprawnego działania żadna gospodarka, bez względu na poziom jej rozwoju, nie może się efektywnie rozwijać.

7. Bibliografia

1. Ballantyne D., Christopher M., Payne A., Improving the quality of services marketing: Service (re)design is the critical link, „Journal of Marketing Management”, 1995, Nr 11.
2. Berry L. L., Parasuraman A., Marketing services: Competing through quality, The Free Press, New York 1991.
3. Brown S. W., Gummesson E., Edwardsson B., Gustavsson B., Service quality, Lexington Books, New York 1991.
4. Budżety gospodarstw domowych w 2009 r., GUS, Warszawa 2010.
5. Czerwińska E., Usługi w gospodarce polskiej, Biuro Studiów i Ekspertyz, Kancelaria Sejmu, Informacja Nr 991, październik 2003 r.
6. Daszkowska M., Usługi. Produkcja, rynek, marketing, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1998.
7. Dołęgowski T., Konkurencyjność instytucjonalna i systemowa w warunkach gospodarki globalnej. Implikacje dla sektora usług, SGH, Warszawa 2002.
8. Dolińska M., Koncepcja marketingu usług, „Przegląd Organizacji”, 2000, Nr 3.
9. Ewolucja sektora usług w Polsce w latach 1995–2008, Departament Analiz i Prognoz, Ministerstwo Gospodarki, Warszawa kwiecień 2010 r.
10. Grönroos Ch., Service management and marketing. A customer relationship management approach, J.Willey & Sons LTD, 2000.
11. Grönroos Ch., Service management and marketing. Managing the moments of truth in service competition, Maxwell Macmillan International Editions, Toronto 1990.
12. Jansson, The myth of the service economy – An update, Futures 41, 2009.
13. Januszkiewicz W., Usługi w Unii Europejskiej, Biblioteka Wiedzy Europejskiej, z. 4, SGH, Warszawa 1997.
14. Johnson R., Clark G., Service operations management, Pearson Education Limited, 2001.
15. Kierunek rozwoju marketingu usług. Teoria i praktyka, pod red. R. Czubały i J. Wiktora, Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Marketingu w Chrzanowie, Chrzanów 2002.
16. Kłowski F., Możliwości rozwoju usług w Polsce, „Wiadomości Statystyczne”, luty 2002 r.
17. Kolman R., Tkaczyk T., Jakość usług, TNOiK, Bydgoszcz 1996.
18. Kotler Ph., Marketing. Analiza, planowanie, wdrażanie i kontrola, Gebethner i Ska, Warszawa 1994.

19. Lovelock C. H., Wright L., Principles of services marketing and management, Prentice Hall 1999.
20. Lovelock Ch., Vandermerwe S., Lewis B., Services Marketing – an European Perspective, Prentice Hall, 1999.
21. Marketing usług na przykładach, pod red. K. Rogozińskiego i R. F. Nichollsa, Akademia Ekonomiczna, Poznań 2001.
22. Marketing usług profesjonalnych, materiały konferencyjne, t. 2, Konferencja Poznań 22–23.05.2000 r., „Jakość usług profesjonalnych”.
23. Marketing usług. Wybrane aspekty, pod red. J. Perenca, Szczecin 2005.
24. McKenna R., Relationship Marketing, Advision Wesley Publishing Co., London 1992.
25. OECD Economic Surveys, Poland OECD, kwiecień 2010 r.
26. Olearnik J., Styś A., Usługi w rozwoju społeczno-gospodarczym, PWE, Warszawa 1989.
27. Payne A., Marketing usług, PWE, Warszawa 1997.
28. Polska 2009 – raport o stanie gospodarki, Ministerstwo Gospodarki, Warszawa 2009.
29. Rathmell J. M., What is meant by services, „Journal of Marketing”, 1966, Vol. 30, October.
30. Rocznik statystyki międzynarodowej 2009, GUS, Warszawa 2010.
31. Rogoziński K., Cywilizacja usługowa – samorealizujące się niespełnienie, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań 2003.
32. Rogoziński K., Nowy marketing usług, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań 2000.
33. Rogoziński K., Usługi rynkowe, Akademia Ekonomiczna, Poznań 2000.
34. Rynek wewnętrzny w 2008 roku, GUS, Warszawa 2009.
35. Rynek wewnętrzny w 2009 roku, GUS, Warszawa 2010.
36. Shostack G. L., Breaking free from product marketing, „Journal of Marketing”, 1977, Vol. 41.
37. The Fontana Economic History of Europe: The Industrial Revolution, Glasgow 1973.
38. Velev M., Anguelov K., Assessment Approach Towards Compatibility of Services, „Economics and Organizations”, 2003, Vol. 2, Nr 1.
39. Young S., Adopting Total Quality in the service-sector, w: The Total Quality Portfolio, Uster-Zurich, 1993.
40. Zmieniające się przedsiębiorstwo w zmieniającej się politycznie Europie, t. 6 – Determinanty jakości a efektywność procesów, pod red. T. Wawaka, Wydawnictwo Informacji Ekonomicznej UJ, Kraków 2003.

Czynniki wpływające na osiągnięcie stawianych przed budżetowaniem celów

1. Wprowadzenie

Budżetowanie jest metodą zarządzania przedsiębiorstwem, która określa zasady planowania i wykorzystania środków finansowych w celu efektywnego wykonania zadań stojących przed przedsiębiorstwem. Budżetowanie jest użytecznym i powszechnie wykorzystywanym w praktyce narzędziem, za pomocą którego zarządzający przedsiębiorstwem są w stanie kształtować, na oczekiwanym poziomie, wartość zaplanowanych wielkości finansowych i operacyjnych. Wśród celów budżetowania wymienia się między innymi: poprawę płynności finansowej, kontrolę poziomu zysku operacyjnego, obniżenie poziomu ryzyka i niepewności w działalności gospodarczej, wzrost sprawności organizacyjnej przedsiębiorstwa oraz doskonalenie operatywnego zarządzania prowadzoną działalnością gospodarczą¹. W dłuższym terminie stosowanie budżetowania powinno skutkować także trwałym zwiększeniem efektywności realnych procesów gospodarczych w przedsiębiorstwie, przy równoczesnym wzroście motywacji pracowników.

Praktyka pokazuje, że skuteczność budżetowania w osiągnięciu stawianych przed nim celów jest różna. Są przedsiębiorstwa, gdzie przynosi ono znakomite efekty, a są też takie, gdzie budżetowanie traktowane jest jako okresowe, rutynowe ćwiczenie wymagane przez dział finansowy, które nie ma większego znaczenia dla funkcjonowania przedsiębiorstwa. Celem niniejszego artykułu jest próba identyfikacji czynników mających istotny wpływ na skuteczność budżetowania w osiągnięciu stawianych przed nim celów.

Autor jest przekonany, że aby system budżetowania mógł skutecznie spełniać swoje funkcje, musi być we właściwy sposób zorganizowany. Skuteczność budżetowania zależy od spełnienia określonych funkcji umożliwiających osiągnięcie stawianych przed nim celów. Zdaniem autora, możliwe jest wskazanie czynników pozytywnie wpływających na skuteczność budżetowania.

¹ J. Komorowski, Budżetowanie jako metoda zarządzania przedsiębiorstwem, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1997, s. 26.

2. Praktyczne problemy stosowania budżetowania

Przygotowanie budżetu wiąże się dla przedsiębiorstwa z angażowaniem znacznej ilości czasu i środków. W związku z tym cykl prac nad budżetem powinien trwać możliwie krótko, ponieważ im dłuższy czas cyklu budżetowania, tym wyższe jego koszty. Należy także zauważyć, że wraz ze wzrostem długości cyklu spada trafność prognoz. Badania przeprowadzone przez PriceWaterhouseCoopers pokazały, że przygotowanie budżetów zajmuje zbyt dużo czasu (3–4 miesiące, około 20–30% czasu pracy kadry wyższego szczebla oraz menedżerów finansowych), a także sporo kosztuje (badania PWC wskazały, że w korporacjach międzynarodowych jest to – dla samych działów finansowych – około 63 tys. USD na każde 100 mln USD przychodu ze sprzedaży)².

Pracochłonność i wysokie koszty to nie jedyne problemy, które występują w praktyce tradycyjnego budżetowania. Jak wskazują Libby i Lindsey, praktyka stosowania budżetów wskazuje także na takie problemy, jak:

- dostarczanie zaniżonych prognoz dotyczących sprzedaży i zawyżonych kosztów i wydatków, aby uczynić wykonanie budżetu łatwiejszym,
- wydawanie wszystkich środków zawartych w budżecie przed końcem roku budżetowego, aby nie stracić „prawa” do uzyskania takiej samej puli w kolejnym okresie budżetowym,
- podejmowanie działań, które prowadzą do realizacji budżetu za cenę rezygnacji z celów długoterminowych (redukcja kosztów i wydatków dotyczących reklamy, badań i rozwoju oraz szkoleń pracowników),
- skłanianie klientów do nabycia produktów przed końcem bieżącego okresu (na przykład przez oferowanie im zniżek), żeby wykonać budżet,
- wstrzymywanie osiągnięcia zysków, gdy wiadomo, że nie zostanie zrealizowany budżet (szczególnie chodzi tu o ponoszenie przyszłorocznych wydatków w budżecie tegorocznym oraz odraczanie przychodów przez nakłanianie klientów do opóźniania dostarczania produktów tak, aby przychód został odnotowany w następnym roku),
- wstrzymywanie zysków, jeśli wiadomo, że cel założony w budżecie został przekroczony po to, aby łatwiej można było wykonać budżet przyszłoroczny³.

² M. Masztalerz, Miejsce i rola rachunkowości w zarządzaniu strategicznym, w: Aktualne problemy rachunkowości finansowej i zarządczej, red. W. Gabrusewicz, „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Poznaniu”, Nr 83, Poznań 2007.

³ T. Libby, R. M. Lindsey, Budgeting – an unnecessary evil. How BBRT envisions a world without traditional budgeting, „CMA Management”, April 2003, s. 32.

Także niektórzy praktycy wielkiego biznesu zauważali powyższe problemy i wypowiadali swoje negatywne opinie na ten temat. Przykładowo, Jack Welch, Dyrektor Generalny General Electric, mówiąc o tradycyjnym sposobie budżetowania, stwierdził, że: *Budżety sprzyjają najbardziej nieproduktywnym zachowaniom w organizacji. [...] i są plagą korporacyjnej Ameryki*⁴.

Należy wskazać, że powyższe negatywne uwagi względem budżetowania nie są jedyne. Literatura przedmiotu od dawna zajmuje się analizą funkcjonowania budżetowania. Zaznaczyć przy tym należy, że pojawiająca się krytyka budżetowania odnosi się nie do samych funkcji budżetowania, ale raczej do ich praktycznej realizacji. Podejścia są przy tym zróżnicowane – od umiarkowanych, w których proponuje się kierunki udoskonalania procesu budżetowania, po skrajne.

Negatywne behawioralne konsekwencje budżetowania zostały dostrzeżone już dosyć wcześnie⁵. Zauważono, że system budżetowania jest w wielu przypadkach nadmiernie rygorystyczny. Nie analizuje się dokładnie przyczyn odchyień od budżetów, finansiści nie wykorzystują budżetu w sposób elastyczny, istnieje duża presja na podnoszenie trudności zadań budżetowych i stają się one nierealne. Zaobserwowano, że im niżej w strukturze organizacyjnej znajduje się dana osoba, tym budżety są przez nią gorzej odbierane. C. Argyris proponuje, w celu złagodzenia tych negatywnych konsekwencji, aby po pierwsze – kierownicy uczestniczyli w ustalaniu zadań budżetowych, a po drugie – finansiści zostali wszechstronnie przeszkoleni z zakresu behawioralnych aspektów budżetowania.

Zdaniem A. G. Hopwood behawioralne konsekwencje stosowania systemów informacyjnych, w tym rachunkowości, zależą przede wszystkim od stylu ich użytkowania, a mniej od technicznych charakterystyk samych systemów. Hopwood wyodrębnił 3 zasadnicze style użytkowania systemu budżetowania:

- 1) rygorystyczny (*budget constrained style*), przy stosowaniu którego ocena danego kierownika jest dokonywana ściśle na podstawie zadań powierzonych w budżecie;
- 2) nierachunkowy (*non-accounting style*), w którym informacja generowana przez systemy informacyjne nie odgrywa większej roli w ocenie działalności;
- 3) elastyczny (*profit-conscious style*), w którym do oceny pracy używa się budżetu, ale w sposób elastyczny, uwzględniający długoterminowe cele przedsiębiorstwa oraz programy⁶.

⁴ J. Welch, S. Welch, *Winning znaczy zwyciężać*, Wydawnictwo Studio Emka, 2005, s. 41.

⁵ C. Argyris, *The impact of budgets on people*, The Controllershship Foundation, 1952; C. Argyris, *Human problems with budgets*, Harvard Business Review, Januar-Februar 1953.

⁶ A. G. Hopwood, *Accounting and Human Behaviour*, Prentice-Hall, Inc, 1976, s. 107.

Jak wykazały badania empiryczne przeprowadzone przez A. G. Hopwood, szczególnie często negatywny wpływ na motywację pracowników ma stosowanie pierwszego z wymienionych stylów. Tabela 1 prezentuje organizacyjne konsekwencje stosowania omawianych stylów.

Tabela 1. Skutki stylów stosowania budżetu

Wyszczególnienie	Styl stosowania systemu budżetowania		
	rygorystyczny	nierachunkowy	elastyczny
Zaangażowanie w analizę kosztów	duże	małe	duże
Presja na wykonanie zadań	duża	umiarkowana	umiarkowana
Manipulacja danych zawartych w raportach	znacząca	mała	mała
Relacje z przełożonymi	słabe	dobrze	dobrze
Relacje ze współpracownikami	słabe	dobrze	dobrze

Źródło: A. G. Hopwood, *Accounting and Human Behaviour*, Prentice-Hall, Inc, 1976, s. 113.

W literaturze spotyka się także zarzuty odnośnie do planowania w relacji ustalanie celów – opracowywanie programu działania – sporządzanie budżetu, wymieniając liczne dysfunkcyjne aspekty sporządzania planów⁷. Zarzuty te są warte wymienienia nie, aby zanegować korzyści płynące z budżetowania, ale po to, aby zwrócić uwagę na ewentualne skutki nieprawidłowo funkcjonującego systemu budżetowania. Oto te zarzuty:

- 1) plan jest łatwo utożsamiany z procedurą planowania. Czasem kładzie się większy akcent na formalizowanie procedur niż na formułowanie planu;
- 2) pogłębia się ociężałość biurokratyczna w organizacji, przejawiająca się m.in. większą liczbą formularzy;
- 3) system może stać się technokratyczny, tj. uprzywilejowuje narzędzia kosztem strategii⁸.

Inni autorzy (np. K. Czubakowska) dzielą czynniki powodujące ograniczenia budżetowania na dwie grupy:

- 1) wady tkwiące wewnątrz systemu budżetowania, wynikające z błędnych założeń oraz
- 2) niewłaściwy przebieg wdrażania procesu budżetowania⁹.

⁷ M. Marchesnay, *Zarządzanie strategiczne, Geneza i rozwój*, Poltext, Warszawa 1994, s. 39–40.

⁸ A. Piosik, *Budżetowanie i kontrola budżetowa w warunkach rachunku kosztów działań*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice 2002, s. 66.

⁹ K. Czubakowska, *Budżetowanie w controllingu*, ODDiK, Gdańsk 2004, s. 198–200.

Czynniki ograniczającymi budżetowanie, wynikającymi z jego błędnych założeń, są:

- mała elastyczność wykorzystywanych procedur,
- dostarczanie danych z opóźnieniem i dodatkowo obciążonych błędem,
- trudności w odpowiedniej klasyfikacji kosztów,
- brak właściwych procedur budowy budżetów,
- trudności w przeprowadzaniu kontroli niektórych grup kosztów,
- pomijanie przez system wielu istotnych aspektów działalności przedsiębiorstwa,
- nadmierna liczba kreowanych informacji oraz
- wysokie koszty wdrożenia i obsługi systemu wobec niejednoznacznych efektów.

Z kolei grupa czynników ograniczających budżetowanie w trakcie wdrażania systemu obejmuje:

- brak powiązań między rachunkiem kosztów prowadzonym w trybie *ex ante* i *ex post*,
- rezygnację z określonych elementów systemu, np. działań motywacyjnych,
- trudności we współpracy działu controllingu z innymi komórkami,
- wdrażanie systemu w warunkach pogarszającej się sytuacji finansowej przedsiębiorstwa lub pod przymusem administracyjnym oraz
- brak powiązania budżetów z planowaniem strategicznym¹⁰.

3. Kluczowe rozwiązania organizacyjne procesu budżetowania

W praktyce proces budżetowania występuje w wielu wariantach i może być znacząco zróżnicowany w poszczególnych przedsiębiorstwach. Proces budżetowania uzależniony jest od specyfiki przedmiotu budżetowania oraz indywidualnych warunków i potrzeb przedsiębiorstwa. Jak pisze J. Komorowski: *inna jest bowiem organizacja budowy statku w porównaniu z produkcją radiotelefonów, kotłów czy zabawek. Różnice w procedurach budżetowania wynikają z różnego znaczenia czynnika kapitału, czasu, ryzyka, skali produkcji oraz z rozmaitych rozwiązań organizacyjnych i funkcjonalnych składających się na specyfikę branży*¹¹. Można jednak stwierdzić, że w każdej procedurze budżetowania powtarzają się pewne wspólne kategorie opisujące budżetowane działania. Chodzi tu o powtarzające się zmienne budżetowania, którymi są:

- 1) wydatki środków pieniężnych – planowane i poniesione;

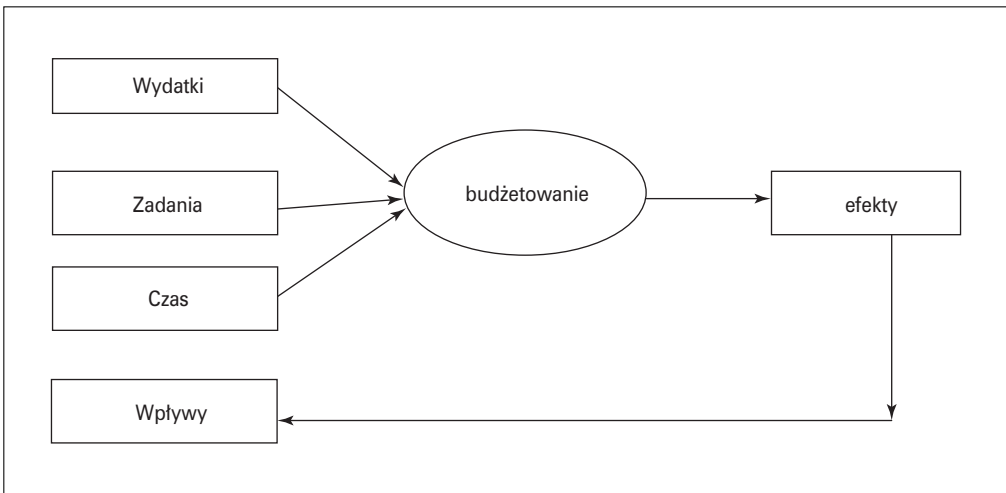
¹⁰ B. Nita, *Budżetowanie w przedsiębiorstwie*, Oficyna Wolters Kluwer Polska, Kraków 2007, s. 56.

¹¹ J. Komorowski, *Budżetowanie...*, *op. cit.*, s. 81.

- 2) zadania – które stanowią nakłady pracy i rzeczowych czynników wytwórczych, przedstawione w ujęciu wartościowym;
- 3) czas – wykonania zadań i etapów procesu, który podlega budżetowaniu;
- 4) wpływy środków pieniężnych.

Zmienne budżetowania składają się na elementy wejście do systemu (zob. rysunek 1).

Rysunek 1. Trzy powtarzające się zmienne budżetowania



Źródło: J. Komorowski, *Budżetowanie...*, op. cit., s. 81.

Efekty stosowania budżetów zależą od właściwie zaprojektowanego i zorganizowanego procesu budżetowania. Pomimo że proces budżetowania może występować w wielu wariantach i w praktyce może być zróżnicowany w poszczególnych organizacjach gospodarczych, możliwe jest wskazanie pewnych ogólnych zasad projektowania i organizowania procesu budżetowania, które zwiększają efektywność tego procesu.

Wśród kluczowych czynników sukcesu dotyczących organizacji procesu budżetowania literatura przedmiotu wskazuje na: wprowadzenie przez przedsiębiorstwo formalnej procedury budżetowania, stworzenie instrukcji budżetowania i egzekwowanie jej stosowania, a także stosowanie informatycznych narzędzi wsparcia budżetowania. Ten punkt widzenia potwierdza m.in. A. Szychta, która pisze, że: *przygotowanie skutecznych budżetów wymaga znacznego nakładu czasu i wysiłku osób zaangażowanych w ten proces. W celu usprawnienia przebiegu budżetowania jest wskazane posiadanie w jednostce gospodarczej instrukcji czy porad-*

nika budżetowania, czyli zestawu szczegółowych procedur sporządzania budżetów wraz ze wzorami formularzy budżetowych¹². Podobnie postrzega to zagadnienie także A. Piosik, pisząc, że: *nie ulega wątpliwości, że budżetowanie i wdrażanie budżetu to proces bardzo pracochłonny. Ta pracochłonność może jednak zostać zwielokrotniona, jeżeli przedsiębiorstwo nie ma sformalizowanych procedur, które są zawarte w przewodniku budżetowym*¹³. Także E. Nowak uważa, że efektywność budżetowania: *jest w dużym stopniu uzależniona od sposobu organizacji systemu budżetowania. [...] Organizacja budżetowania wymaga uwzględnienia wielu elementów, które przyczyniają się do właściwego funkcjonowania tak złożonego systemu. Podstawowym składnikiem, zaliczanym do elementów organizacyjnych, jest opis procesu budżetowania. Proces ów obejmuje: etap tworzenia budżetów, ich realizację oraz kontrolę ich wykonania*¹⁴.

Korzyści ze sformalizowania procesu budżetowania potwierdzane są także przez praktyków biznesu. Firma konsultingowa Aberdeen Group przeprowadziła badania, których celem było m.in. określenie rekomendacji działań w zakresie skutecznego wykorzystywania budżetów opartych na doświadczeniach firm, które osiągnęły najlepsze wyniki w budżetowaniu. Na podstawie wyników badań eksperci Aberdeen Group przygotowali raport „Planowanie finansowe i budżetowanie: jak to robią światowi gracze?”. W odniesieniu do sposobu organizacji procesu budżetowania raport ten zawiera następujące rekomendacje:

- wprowadzenie formalnego procesu budżetowania i planowania oraz automatyzacji,
- wykorzystywanie możliwości rozwiązań klasy Business Intelligence oraz Performance Management¹⁵.

4. Procedura budżetowania – istotny czynnik sukcesu

Formalizacja przebiegu procedury budżetowania powinna oznaczać utworzenie formalnego dokumentu, tzw. instrukcji budżetowania, która określałaby wszystkie istotne aspekty związane z procesem budżetowania w przedsiębiorstwie oraz przestrzeganie, aby wszyscy uczestnicy procesu budżetowania postępowali zgodnie z zasadami i w terminach określonych w tejże „instrukcji budżetowania”. Aby instrukcja była kompletna i zawierała wszystkie niezbędne do właściwego funkcjonowania elementy, powinna ona odpowiadać na następujące pytania:

¹² A. Szychta, Zasady i metody budżetowania, w: A. Jaruga, W. Nowak, A. Szychta, Rachunkowość zarządcza. Koncepcje i zastosowania, Absolwent, Łódź 1999, s. 614.

¹³ A. Piosik, Budżetowanie..., *op. cit.*, s. 55.

¹⁴ Budżetowanie kosztów przedsiębiorstwa, red. E. Nowak, ODDiK, Gdańsk 2002.

¹⁵ W. Żółcińska, Trudna sztuka budżetowania, CEO: Magazyn Top Menedżerów, grudzień 2008 r.

- 1) *jakie* działania powinny zostać zrealizowane w trakcie procesu budżetowania, aby budżet był właściwie wykonany i aby można było go użyć do kontroli i oceny działalności?
- 2) *jak* działania te powinny zostać wykonane? Oznacza to, że instrukcja budżetowania powinna zawierać szczegółowe instrukcje prowadzenia działalności budżetowych;
- 3) *kiedy* poszczególne działania budżetowe powinny zostać wykonane? Instrukcja budżetowa powinna zawierać harmonogram działań związanych z budżetowaniem w ramach roku kalendarzowego;
- 4) *kto* powinien realizować poszczególne czynności?

Biorąc powyższe pod uwagę, instrukcja budżetowania powinna zawierać przynajmniej takie elementy, jak:

- cele budżetowania,
- strukturę ośrodków odpowiedzialności,
- wykaz budżetów,
- ich układ oraz procedury ich opracowywania,
- zadania komisji budżetowej oraz kierownika budżetu,
- harmonogram budżetowania,
- wykaz raportów z wykonania budżetów oraz ich układ,
- zasady ustalania i analizy odchyień.

5. Znaczenie informatycznego wsparcia budżetowania

Omawiając zagadnienie warunków decydujących o skuteczności budżetowania w osiągnięciu stawianych przed nim celów, nie można pominąć kwestii informatycznego wsparcia tego procesu. Jak pokazały przytaczane już wyżej badania firmy konsultingowej Aberdeen Group, istotnym czynnikiem skutecznego budżetowania jest automatyzacja oraz wykorzystywanie możliwości rozwiązań informatycznych. Współcześnie funkcjonujące powiedzenie, że „controlling to informatyka” potwierdza powyższą rekomendację. W praktyce nie ma takich przedsiębiorstw, w których funkcjonowałoby jakieś rozwiązanie controllingowe bez wsparcia informatycznego. Jest to pośrednio związane z faktem, że controlling stanowi system zajmujący się, z definicji, przetwarzaniem oraz dostarczaniem informacji na potrzeby zarządzania.

Systemy informatyczne wykorzystywane w controllingu przystosowane są do realizacji takich funkcji, jak: planowanie, sterowanie i kontrola¹⁶. Wśród infor-

¹⁶ Architektura zintegrowanego systemu informatycznego zarządzania, red. A. Bytniewski, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, Wrocław 2005, s. 128.

matycznych systemów wspomagających budżetowanie można wyróżnić następujące rodzaje¹⁷:

- zintegrowane systemy zarządzania przedsiębiorstwem (np. rozwiązania klasy MRPII, ERP),
- hurtownie danych wraz z narzędziami do realizowania zadań budżetowania (np. systemy Business Intelligence (BI)),
- uniwersalne pakiety biurowe (czyli głównie arkusze kalkulacyjne oraz programy zarządzania bazami danych).

Zintegrowane systemy zarządzania przedsiębiorstwem (ZSIZ) definiowane są jako systemy informacyjne, służące do wspomaganie procesów zarządzania organizacją gospodarczą za pomocą komputerów¹⁸. Systemy zaliczane do tej grupy realizują wiele funkcji wykorzystywanych w procesie zarządzania. Do standardowych obszarów funkcjonalnych ZSIZ można zaliczyć:

- obszar finansowy, zawierający m.in. księgę główną, rozrachunki, raporty finansowe, zarządzania majątkiem, controlling, itd. – obszar ten zapewnia możliwość prowadzenia obligatoryjnej rachunkowości finansowej oraz realizuje inne funkcje związane z dostarczaniem informacji na potrzeby zarządzania, wśród których mieści się budżetowanie,
- obszar logistyczny, wykorzystywany do planowania zaopatrzenia i sprzedaży oraz prowadzenia gospodarki magazynowej – funkcje tego obszaru obejmują wybór dostawców, tworzenie i kontrolę zamówień, optymalizację kosztów magazynowania i transportu,
- obszar kadrowo-płacowy, zajmujący się naliczaniem wynagrodzeń oraz prowadzeniem kartotek pracowników – w tym zakresie omawiane systemy mogą realizować funkcje wspomaganie wyboru pracowników, planowania szkoleń, ewidencji czasu pracy, itp.,
- obszar produkcyjny, umożliwiający planowanie produkcji, nadzorujący przepływy materiałowe, wspomagający realizację prac remontowych i inwestycyjnych¹⁹.

Pomimo dużego potencjału zintegrowanych systemów zarządzania przedsiębiorstwem (ZSIZ), w praktyce procedury budżetowania nie zawsze są realizowane w stu procentach w tych systemach. Powodem tego bywa często złożoność tych systemów, która w trakcie wdrażenia wymusza pewne ograniczenia w doborze modułów oraz kolejności ich implementacji. Rozwiązania oparte na hurtowniach danych są wyspecjalizowanymi aplikacjami przeznaczonymi do realizacji procesu

¹⁷ Z. Kes, Informatyczne wspomaganie budżetowania, w: B. Nita, Budżetowanie w przedsiębiorstwie, Oficyna Wolters Kluwer Polska, Kraków 2007, s. 378–379.

¹⁸ P. Lech, Zintegrowane systemy zarządzania ERP/MRP II, Difin, Warszawa 2003, s. 12.

¹⁹ *Ibidem*, s. 13.

budżetowania. Aplikacje te realizują podstawowe funkcje związane ze wspomaganie procesu budżetowania. Wykorzystywane są do tego interfejsy, umożliwiające budowę struktur budżetów i algorytmów ustalania wartości w budżetach oraz łączenie danych rzeczywistych z poszczególnymi elementami budżetów. Jeżeli do tego dodamy, że owe systemy współpracują z hurtownią danych, która teoretycznie może być zasilana każdym rodzajem ich danych, co w sposób szczegółowy i precyzyjny pozwala na ustalenie przyczyn powstawania każdego odchylenia. Można powiedzieć, że są to rozwiązania spełniające na dziś największą liczbę wymagań stawianych przed aplikacjami wspomagającymi budżetowanie²⁰.

Wspomaganie budżetowania aplikacjami opartymi na arkuszu kalkulacyjnym charakteryzuje się dużą elastycznością, lecz jest polecane głównie jednostkom małym i średnim, o niedużej złożoności zachodzących w nich procesów. Wiąże się to głównie ze stosunkowo niewielką pojemnością arkusza kalkulacyjnego oraz ograniczonymi możliwościami przetwarzania dużych zbiorów danych. Podstawowe problemy, jakie pojawiają się przy wykorzystywaniu tego rodzaju rozwiązania, stanowią: współpraca wielu użytkowników w tym samym czasie z jednym arkuszem oraz zabezpieczenie przed nieautoryzowanym dostępem i utratą integralności arkusza przez nieprzemyślane zmiany w formułach. Inna kwestia to konieczność zastosowania w arkuszach kalkulacyjnych wyspecjalizowanych mikroprogramów (makr), które będą w stanie zautomatyzować większość prac związanych z tworzeniem budżetów, ustalaniem wartości, przetwarzaniem danych rzeczywistych i kreowaniem raportów z wykonania budżetów. Stworzenie sprawnie funkcjonujących makr, składających się na zintegrowany – w pewnym sensie – system wspomagający budżetowanie, jest zadaniem niezwykle trudnym, a prawdę mówiąc, niemożliwym do wykonania dla większości użytkowników arkusza, co pociąga za sobą wymóg udziału firm informatycznych we wdrożeniu. W takim przypadku zawsze istnieje niebezpieczeństwo przestojów w pracach budżetowych w momencie wystąpienia nieprzewidzianych sytuacji i konieczności ingerencji firm zewnętrznych²¹.

6. Motywacyjna funkcja budżetowania

Literatura przedmiotu wskazuje, że budżetowanie stwarza kadrze przedsiębiorstwa możliwości większej motywacji do pracy. Przyczynia się także do wzrostu u pracowników satysfakcji z jej wykonywania. Wynika to z tego, że budżetowanie jest specyficznym sposobem zarządzania, polegającym na powierzeniu wykonawcom odpowiedzialności za opisane w budżecie zadanie, przy równoczesnym daniu

²⁰ Z. Kes, *Informatyczne...*, *op. cit.*, s. 381.

²¹ *Ibidem*, s. 381–382.

im znacznej swobody przy wyborze sposobu osiągnięcia celów zaplanowanych w budżecie. W ramach wykonywanych zadań budżetowych wykonawcy korzystają z tej swobody, czyli wolności, jak najefektywniej. Skutkuje to zadowolającymi rezultatami dla przedsiębiorstwa oraz jest źródłem satysfakcji dla wykonawców, czyli kadry przedsiębiorstwa. Ich satysfakcja wynika ze swobody działania oraz możliwości samorealizacji się w pracy.

Jak pisze J. Komorowski, wartości motywacyjne są zawarte w procesie sporządzania, wdrażania i realizacji budżetów. Proces ten stanowi płaszczyznę komunikowania się i interrelacji w grupie kadry kierowniczej oraz między kadrami kierowniczą a pracownikami. Budżetowanie może prowadzić do większego zaangażowania i motywacji pracowników. Efekty te obserwowane są w takich obszarach, jak: komunikowanie się załogi w procesie budżetowania, ustalanie reguł gry, pobudzanie aktywności kadry kierowniczej, kreowanie nowych liderów oraz wzrost akceptacji przez załogę celów i organizacji firmy²².

Pisząc o motywacyjnej funkcji budżetowania należy wspomnieć także o tym, że istotnym czynnikiem wpływającym na jego skuteczność w osiąganiu stawianych przed nim celów jest styl wykorzystywania systemu budżetowania przez kadrę zarządzającą. Postulat ten wiąże się z badaniami, prowadzonymi przez A. G. Hopwooda²³, na temat behawioralnych konsekwencji stosowania systemów informacyjnych, w tym budżetów. Zgodnie z tymi badaniami, ich konsekwencje zależą przede wszystkim od stylu ich użytkowania, a mniej od technicznych charakterystyk samych systemów. Zgodnie z tymi badaniami, najlepsze efekty przynosi elastyczny styl użytkowania systemu budżetowania. Przejawia się on w tym, że danego kierownika, odpowiadającego za budżet, ocenia się na podstawie zadań postawionych w budżecie, biorąc pod uwagę warunki, które miały miejsce w trakcie realizowania zadania budżetowego oraz przy uwzględnieniu długoterminowych celów przedsiębiorstwa. Dzięki takiemu podejściu uzyskuje się pozytywne efekty w zakresie zaangażowania w analizę kosztów i presji na wykonanie zadania i unika się manipulacji danymi zawartymi w raportach budżetowych, co może się zdarzyć, gdy stosowany jest rygorystyczny styl użytkowania systemu budżetowania. Wszystko to zaś odbywa się przy zachowaniu dobrych relacji z przełożonymi i współpracownikami.

7. Podsumowanie

Wiele negatywnych uwag spowodowanych nieskutecznością w osiąganiu przez budżetowanie stawianych przed nim celów nie wynika z jego funkcji, ale raczej

²² J. Komorowski, *Budżetowanie...*, *op. cit.*, s. 64–67.

²³ A. G. Hopwood, *Accounting...*, *op. cit.*, s. 107.

z ich praktycznej realizacji. Brak skuteczności systemu budżetowania spowodowany jest często niewłaściwym sposobem jego zorganizowania w przedsiębiorstwie. W artykule niniejszym przedstawiono i omówiono czynniki mające istotny wpływ na skuteczność budżetowania, a mianowicie:

- 1) właściwy sposób organizacji procesu budżetowania, a w szczególności sformułowanie instrukcji budżetowej i konsekwentne egzekwowanie jej postanowień w codziennym życiu przedsiębiorstwa;
- 2) odpowiednie informatyczne wsparcie procesu budżetowania, szczególnie ważne w dużych i bardziej skomplikowanych przedsiębiorstwach;
- 3) wykorzystywanie motywacyjnej funkcji budżetowania. Polega ona na rzeczywistym delegowaniu na kadre przedsiębiorstwa odpowiedzialności za wykonanie zadania budżetowego, przy równoczesnym daniu jej znacznego zakresu swobody w wyborze sposobu osiągnięcia celów zaplanowanych w budżecie;
- 4) stosowanie elastycznego stylu użytkowania systemu budżetowania.

Zdaniem autora, jeżeli metoda budżetowania zostanie zastosowana w przedsiębiorstwie w sposób właściwy, np. przy uwzględnieniu wyżej przytaczanych postulatów, to jej efektem będzie trwałe zwiększenie efektywności realnych procesów gospodarczych w przedsiębiorstwie, przy równoczesnym wzroście motywacji pracowników i zwiększaniu jakości kultury organizacyjnej. Przyczyni się to także do pozytywnych efektów w takich obszarach, jak: poprawa płynności finansowej, kontrola wysokości zysku operacyjnego, obniżenie poziomu ryzyka i niepewności w działalności gospodarczej, wzrost sprawności organizacyjnej przedsiębiorstwa oraz doskonalenie operatywnego zarządzania produkcją. Budżetowanie jest metodą elastyczną, która może zostać dopasowana do realiów każdego przedsiębiorstwa. Wszystko to może być wykonywane zarówno na poziomie bardzo ogólnym (poziom najwyższego szczebla zarządzania), jak również może zostać – w zależności od potrzeb – uszczegółowione do poziomu niższych szczebli zarządzania.

8. Bibliografia

1. Architektura zintegrowanego systemu informatycznego zarządzania, red. A. Bytniewski, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, Wrocław 2005.
2. Argyris C., The impact of budgets on people, The Controllershship Foundation, 1952.
3. Argyris C., Human problems with budgets, Harvard Business Review, Januar-Februar 1953.
4. Budżetowanie kosztów przedsiębiorstwa, red. E. Nowak, ODDiK, Gdańsk 2002.

5. Czubakowska K., Budżetowanie w controllingu, ODDiK, Gdańsk 2004.
6. Hopwood A. G., Accounting and Human Behaviour, Prentice-Hall, Inc, 1976.
7. Kes Z., Informatyczne wspomaganie budżetowania, w: B. Nita, Budżetowanie w przedsiębiorstwie, Oficyna Wolters Kluwer Polska, Kraków 2007.
8. Komorowski J., Budżetowanie jako metoda zarządzania przedsiębiorstwem, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1997.
9. Lech P., Zintegrowane systemy zarządzania ERP/MRP II, Difin, Warszawa 2003.
10. Libby T., Lindsey R. M., Budgeting – an unnecessary evil. How BBRT envisions a world without traditional budgeting, „CMA Management”, April 2003.
11. Marchesnay M., Zarządzanie strategiczne, Geneza i rozwój, Poltext, Warszawa 1994.
12. Masztalerz M., Miejsce i rola rachunkowości w zarządzaniu strategicznym, w: Aktualne problemy rachunkowości finansowej i zarządczej, red. W. Gabrusewicz, „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Poznaniu”, Nr 83, Poznań 2007.
13. Nita B., Budżetowanie w przedsiębiorstwie, Oficyna Wolters Kluwer Polska, Kraków 2007.
14. Piosik A., Budżetowanie i kontrola budżetowa w warunkach rachunku kosztów działań, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice 2002.
15. Szychta A., Zasady i metody budżetowania, w: A. Jaruga, W. Nowak, A. Szychta, Rachunkowość zarządcza. Koncepcje i zastosowania, Absolwent, Łódź 1999.
16. Welch J., Welch S., Winning znaczy zwyciężać, Wydawnictwo Studio Emka, 2005.
17. Żółcińska W., Trudna sztuka budżetowania, CEO: Magazyn Top Menedżerów, grudzień 2008 r.

Uwarunkowania zachowań nabywcy profilaktycznych badań onkologicznych

1. Wprowadzenie

Profilaktyczne badanie onkologiczne jest świadczeniem refundowanym w ramach powszechnego ubezpieczenia zdrowotnego i jednocześnie usługą o charakterze niekomercyjnym, której nabywcą jest pacjent. W ramach Narodowego Programu Zwalczania Chorób Nowotworowych pacjentowi zapewniono powszechny i bezpłatny dostęp do tej usługi, ale nie zaobserwowano zwiększonego nią zainteresowania. Liczba osób, które powinny zgłaszać się na powyższe badania, wcale nie wzrasta, pomimo działań promocyjnych podmiotów opieki zdrowotnej i wielokierunkowości Programu. Podstawowym celem Programu jest zbadanie największej liczby pacjentów, by wcześniej wykryć chorobę nowotworową i zastosować skuteczną terapię. Wczesna diagnostyka choroby pozwala ograniczyć koszty leczenia nowotworowego. Większe koszty zawsze towarzyszą chorobie w zaawansowanym stopniu rozwoju, z uwagi na wymóg stosowania specyficznych leków, zabiegów operacyjnych i aparatury medycznej. Leczenie jest wówczas długotrwałe, kosztowne i niekiedy staje się nieskuteczne. Dlatego zasadne wydaje się analizowanie zachowań pacjenta, jego odczuć, emocji i innych zależności, które skłaniają go lub powstrzymują do badania. Do analizy wykorzystano podejście marketingowe. Celem niniejszego opracowania jest prezentacja wybranych czynników, które warunkują gotowość pacjenta do podjęcia decyzji o zgłoszeniu się na profilaktyczne badanie onkologiczne. W tekście przedstawiona jest specyfika tego świadczenia w kontekście usługi, jej etapy, z uwzględnieniem istotnych dla pacjenta elementów.

2. Profilaktyczne badanie onkologiczne jako usługa

Profilaktyka zdrowotna, zgodnie z definicją Światowej Organizacji Zdrowia, jest gałęzią medycyny obejmującą koordynowane działania służące zapobieganiu chorob w przypadkach indywidualnych oraz zapobieganie ich występowaniu w zbiorowiskach ludzkich¹.

¹ A. Andruskiewicz, M. Banaszekiewicz, Promocja zdrowia, tom I, Wyd. Czetelej, Lublin 2008, s. 167.

W działaniach profilaktyki onkologicznej wyróżnia się:

- 1) profilaktykę **pierwotną**, której celem jest niedopuszczenie do powstania choroby lub obniżenie liczby zachorowań. Zapobieganie zgonom nowotworowym polega na ustalaniu przyczyn choroby nowotworowej oraz opracowaniu metod skutecznego jej leczenia. W tej fazie profilaktyki stosuje się na przykład szczepienia ochronne oraz eliminuje czynniki ryzyka zachorowań na nowotwory;
- 2) profilaktykę **wtórną**, której celem jest wczesne wykrywanie chorób poprzez wczesne diagnozowanie lub zapobieganie nawrotom choroby. Do nich należą badania przesiewowe (skryningowe) oraz kształtowanie zachowań prozdrowotnych. Ta faza profilaktyki dotyczy osób wybranych z grupy zagrożonej zachorowaniem na określone nowotwory. Wykrywanie we wczesnej i bezobjawowej fazie rozwoju pozwala ograniczyć umieralność i uchronić pacjenta przed niekorzystnym rozwojem choroby nowotworowej;
- 3) profilaktykę **trzeciej fazy**, której celem jest zapobieganie niepomyślnym skutkom choroby. W tym przypadku działania profilaktyczne obejmują terapię oraz wsparcie dla osób z wykrytą chorobą w określonym stadium zaawansowania. Na przykład chorym na raka piersi po dokonanej mastektomii (usunięciu piersi) wykonuje się jej rekonstrukcję i obejmuje pacjentkę opieką psychologiczną, celem przystosowania jej do życia w nowych warunkach zdrowotnych.

Profilaktyczne badania onkologiczne, opisane w poniższym tekście, dotyczą drugiej fazy działań profilaktycznych. Do tych badań należą między innymi: populacyjny program wczesnego wykrywania raka szyjki macicy, populacyjny program wczesnego wykrywania raka piersi oraz populacyjny program wczesnego wykrywania raka jelita grubego. Program wczesnej diagnostyki jest świadczeniem refundowanym przez Narodowy Fundusz Zdrowia (NFZ) i należy do wieloletniego programu zwalczania chorób nowotworowych przyjętych ustawą². Nadzór nad wykonaniem ustawy objął Minister Zdrowia, zaś świadczenia realizowane są przez zakłady opieki zdrowotnej w ramach kontraktu z NFZ. Celem populacyjnych programów wczesnego wykrywania raka piersi, raka jelita grubego, raka macicy jest obniżenie wskaźnika umieralności dzięki zwiększeniu liczby badanych z grupy osób należących do ryzyka największej zachorowalności. Diagnostyka w początkowej fazie rozwoju procesu rozrostowego zwiększa szansę na skuteczne wyleczenie oraz zmniejsza koszty jej terapii.

² Ustawa z dnia 1 lipca 2005 r. o ustanowieniu programu wieloletniego „Narodowy program zwalczania chorób nowotworowych”, Dz.U. 2005, Nr 143, poz. 1200.

Świadczenie to ma postać procesu usługi medycznej, której efektem są określone i wymierne korzyści dla pacjenta będącego jej usługobiorcą. Korzyścią jest powszechny dostęp do bezpłatnych badań, bezpłatna wczesna diagnostyka i zapewnienie ewentualnego leczenia. Proces powyższej usługi rozpoczyna się od zgłoszenia usługobiorcy na badanie w wyznaczonym przez przychodnię terminie i udzielenia niezbędnych informacji pozwalających na zakwalifikowanie według ustalonych prawnie kryteriów. Jednym z kryteriów jest wiek osoby badanej i upływ czasu od ostatniego badania. Dla przykładu, program wczesnego wykrywania raka szyjki macicy jest dostępny dla osób w wieku 29–59 lat raz na trzy lata i obejmuje etap diagnostyki wstępnej za pomocą oceny mikroskopowej, powszechnie znanej cytologii, a w niektórych przypadkach etap pogłębiony z zastosowaniem specjalistycznej kolonoskopii. Program wczesnego wykrywania raka piersi dotyczy osób w wieku 50–69 lat raz na dwa lata.

Po wstępnej kwalifikacji poprzedzonej udzieleniem przez pacjenta wywiadu następuje specjalistyczne badanie typu: badanie piersi, szyjki macicy czy jelita grubego. Badanie to wymaga profesjonalizmu i rzetelności personelu medycznego oraz właściwego i technicznie sprawnego sprzętu. W niektórych przypadkach do odczytania wyniku badania niezbędna jest współpraca placówki z podwykonawcą usługi, na przykład laboratorium. Używany do badań sprzęt wymaga konserwacji i aktualnych certyfikatów jakości. Kontrolą jakości badań oraz ich monitorowaniem zajmują się wojewódzkie ośrodki koordynujące Program (WOK). Z uwagi na specyfikę badania, skuteczność profilaktycznego badania onkologicznego zależy od co najmniej 3 czynników: kompetencji personelu medycznego, niezawodności sprzętu i współpracy z podwykonawcami. Poza częścią zasadniczą, jaką jest badanie w tej usłudze, można wyróżnić elementy dodatkowe. Do nich należy sposób wyjaśniania przez personel procedury badania, zgodny z oczekiwaniami pacjenta. To wymaga znajomości komunikacji interpersonalnej. Pacjentami w większości są osoby nie mające wystarczającej wiedzy medycznej, którzy od personelu, do którego mają zaufanie, oczekują rzetelności oraz fachowej pomocy.

Usługa ta ma charakter niematerialny, czyli trudny do oceny przed jej wykonaniem. Zależna jest od cech osobowości samego usługodawcy i jego predyspozycji psychofizycznych w danym momencie. Usługa ta jest nierozzerwanie związana z personelem, który wpływa na ostateczny efekt usługi, ale też z pacjentem współtworzy jej wartość użytkową. Z punktu widzenia pacjenta istotne jest, aby ta usługa w konsekwencji była pozytywnym doświadczeniem, gdyż wtedy może być zachętą do ponownego zgłoszenia się na badanie. Nieodzownym elementem jest więc zrozumienie przez personel medyczny potrzeb usługobiorcy, jego zachowań wobec różnych bodźców zewnętrznych. To wskazuje na potrzebę działań zróżnicowanych względem różnych grup pacjentów.

Istotny dla pacjenta jest stopień nowoczesności placówki, jej lokalizacja i możliwości dojazdu. Znaczenia zyskuje wnętrze gabinetu, poczekalni, rodzajumeblowania czy szybkość obsługi. Elementy te pozwalają urealnić niematerialność usługi.

Interesujące może być również zaproponowanie pacjentowi kompleksowej opieki medycznej po badaniu, nie związanej z diagnostyką onkologiczną, albo wskazywanie nowych ofert usługowych, na przykład dla rodziny pacjenta. Można stworzyć pakiet usług dodatkowych, uzupełniających badania i zachęcających do nich biernego pacjenta.

Tymczasem usługobiorcy profilaktyczne badanie onkologiczne traktują przedmiotowo, jako zobowiązanie do wykonania określonego świadczenia wyłącznie według procedury ustalonej prawem³. To nie przekłada się na wzrost liczby wykonywanych badań i większą zgłaszalność pacjentów. Zachorowalność rośnie, koszty leczenia onkologicznego również i cel wczesnej profilaktyki onkologicznej jest aktualnie trudny do zrealizowania. Dlatego niezbędne wydaje się spojrzenie na powyższą usługę w wymiarze marketingowym, co pozwoli na głębszą analizę zachowań usługobiorcy. Usługobiorcą jest pacjent, który jak każdy konsument podejmuje decyzje o zakupie usługi w sposób indywidualny względem własnych potrzeb, świadomości zdrowotnej, a przede wszystkim uwarunkowań psychologiczno-socjologicznych.

3. Uwarunkowania psychologiczne

Reakcja pacjenta na wiadomość o profilaktycznym badaniu onkologicznym nie jest pozbawiona emocji. Badanie to dotyczy przede wszystkim potwierdzenia lub wykluczenia choroby nowotworowej. Człowiek boi się chorób, a tych które narażają go na cierpienie i są kojarzone ze śmiercią w sposób szczególny. Potwierdzenie nowotworu wyzwała u pacjenta lęk, gniew, obawę, a nawet złość. Człowiek w takiej sytuacji jest zmuszony do radykalnej zmiany swoich planów życiowych. Dlatego panuje powszechne przekonanie, że lepiej nie wiedzieć o istnieniu nowotworu i nie poszukiwać problemów. To między innymi jest powodem braku zainteresowania profilaktycznym badaniem onkologicznym. Nawet jeśli człowiek decyduje się na wykonanie badania, to narażony jest na odczuwanie kolejnych emocji i to negatywnych, które dotyczą dwóch kwestii: obawy o wynik badania oraz samego procesu badania. Warto wspomnieć, że badania nie należą do zwykłej porady lekarskiej, ale wymagają często ingerencji wewnętrznej i dotyczą intymnych części

³ Ustawa z dnia 27 września 2004 roku o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, Dz.U. Nr 210, poz. 2135 z późn. zm.

ciała. Do takich należą: cytologia, mammografia czy kolonoskopia. Dla każdego człowieka intymność należy do sfery poufnej i osobistej. Dlatego możemy odczuwać wstyd, upokorzenie, niepokój, ale również ból, który jest wywołany lękiem. Towarzyszące emocje negatywne, jak lęk, niepokój, stres powodują określone reakcje fizjologiczne oraz psychologiczne. Ujawniają się w organizmie zmiany organiczne, jak przyspieszony oddech, nadmierna potliwość czy wzrost ciśnienia krwi. Pojawia się niepokój ruchowy, zaburzenia spostrzegania, wyobrażenia czy myślenia. W reakcji obronnej przed wywołaniem negatywnych emocji pacjent może reagować zwlekaniem lub oddalaniem decyzji o poddaniu się badaniu. To, jak człowiek zachowuje się podczas sytuacji wywołającej emocje, zależy od jego indywidualnego sposobu radzenia sobie ze stresem. Gdy osoba nie ma takich umiejętności, to poprzez reakcje obronne zwleka, albo wstrzymuje w ogóle decyzję o badaniu. Zbytня koncentracja człowieka na emocjach skutkuje tak zwaną reakcją unikania badań. Gdy pacjent potrafi radzić sobie ze stresem, to koncentruje swoją uwagę na samym problemie, a nie na swoich emocjach, co pozwala mu podejmować decyzję o wykonaniu badania w sposób racjonalny. Taki pacjent będzie skłonny do profilaktycznego badania onkologicznego.

Radzenie sobie ze stresem jest mobilizacją organizmu do świadomego lub nieświadomego działania pozwalającego wyeliminować wpływ stresorów, albo tolerować ich skutki⁴. Ludzie indywidualnie stosują różne techniki kontroli własnych emocji. Uczenie się tego rozpoczyna się od najmłodszych lat, kiedy rodzice wskazują zasady ograniczania skutków emocjonalnych oraz dbają o rozwój samoświadomości emocjonalnej. Później następuje proces socjalizacji, czyli przystosowanie zachowania do reguł społeczeństwa. Człowiek w ciągu swojego życia zdobywa umiejętności rozładowywania napięć wewnętrznych, realistycznego dystansu do siebie i obrazu samego siebie. Dzięki własnym mechanizmom regulacyjnym nabywamy pewną odporność psychiczną.

Emocje polegają na przeżywaniu stosunku do otaczającego świata oraz samego siebie. Występują one w przypadku powstania nagłych zmian, dotyczą przyjemnych lub przykrych doznań. Różnią się pod względem swojej treści⁵. Nadmiar emocji negatywnych może wyrzucić skutki na zdrowiu człowieka. Przyczyniają się one do powstania chorób psychosomatycznych albo chwilowych zaburzeń funkcjonowania narządów wewnętrznych. Ponadto przewlekły stres, brak umiejętności radzenia z nim, powoduje bezradność w zachowaniu człowieka, nastawienie depresyjne i w konsekwencji staje się nawet czynnikiem ryzyka onkologicznego⁶.

⁴ J. Borkowski, Socjologia i psychologia społeczna, Wyższa Szkoła Humanistyczna w Pułtusk, Pułtusk 2003, s. 176.

⁵ *Ibidem*, s. 218.

⁶ I. Heszen, H. Sęk, Psychologia zdrowia, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008, s. 299.

Reakcje emocjonalne stanowią formę regulacji zachowania ludzkiego. Uruchamiający i podtrzymujący ukierunkowane zachowanie nazywa się motywacją. Motywacja jest procesem, który występuje wewnątrz organizmu i pobudza go do celowego działania. Może być popędem, intencją, obawą przed czymś czy zamiarem czegoś. W procesie motywacyjnym występują dwa warunki: cel jako wynik oceniany użytecznie oraz przeświadczenie, że cel ten można osiągnąć. Człowiek ocenia wartość celu ze względu na indywidualną hierarchię potrzeb czy doświadczenia⁷. Proces motywacyjny zależy od oceny wartości celu, zaś ocena prawdopodobieństwa jego osiągnięcia zależy od nabytego doświadczenia⁸. Pozytywne wrażenie z poprzedniego badania onkologicznego może być intencją do zgłoszenia się na kolejne. Motywacja oddziałuje na procesy poznawcze, utrudniając lub ułatwiając przebieg procesów umysłowych, który prowadzi do wyolbrzymienia lub osłabienia uzyskiwania informacji. Konsekwencją może być na przykład brak zainteresowania zaproszeniem na badanie.

Subiektywna użyteczność działania człowieka zależy od dominujących potrzeb, które ukierunkowują jego działania. Przykładem są potrzeby bezpieczeństwa, szacunku, świadomości o samokontroli. Obecność dominującej potrzeby uruchamia motywację pacjenta do działania. Osoby, które kierują się potrzebą bezpieczeństwa o swoje zdrowie, to głównie ludzie starsi, którzy z racji wieku i ryzyka chorób są bardziej skłonni do zgłoszenia się na badanie, również onkologiczne. Natomiast osoby młode w mniejszym stopniu kreują potrzebę bezpieczeństwa o swoje zdrowie.

Zachowanie człowieka jest zależne od procesów emocjonalnych, motywacyjnych, ale też od osobowości. Osobowość jest konstrukcją psychiczną o indywidualnej, ale i wielowymiarowej strukturze⁹. Do niej należą między innymi: system wartości związany z potrzebami, kompetencje życiowe, obraz siebie, inteligencja czy temperament. Rozwój osobowości trwa przez całe życie i zależy od uwarunkowań genetycznych, kulturowych czy społecznych. W strukturze osobowości można również wyróżniać elementy dominujące dla jednostki. Dodatkowo należy wspomnieć, że o ile temperament należy do względnie stałych cech jednostki, to inne elementy osobowości mogą ulegać zmianie znaczenia z uwagi na składniki.

Pierwszy element osobowości to system wartości, który organizuje osobowość i wskazuje na cele dążeń oraz ukierunkowuje zachowanie pacjenta. Spostrzegana wysoka wartość i znaczenie zdrowia może być czynnikiem skłaniającym do poszukiwania badań. Zachowanie pacjenta będzie wskazywało na działania prozdrowotne.

⁷ M. Jankowska, Podstawy psychologii, Uczelnia Warszawska im. M. Skłodowskiej-Curii, Warszawa 2008, s. 130.

⁸ *Ibidem*, s. 137.

⁹ J. Koziński, O człowieku wielowymiarowym. Eseje psychologiczne, Warszawa 1988.

Kolejny komponent to obraz siebie, czyli całokształt wyobrażeń i emocjonalny stosunek do siebie. Ocena siebie jest czynnikiem samoakceptacji i samooceny¹⁰. Ważną składową jest spostrzeganie i ocena własnego stanu zdrowia. Niektórzy adekwatnie oceniają swoje zdrowie, a inni przesadnie. Od tego, jak pacjent ocenia swoje zdrowie, zależy jego zachowanie także względem potrzeby wykonania badania onkologicznego. Pacjent, który w myśl własnej koncepcji ocenia świat negatywnie i siebie uważa za pokrzywdzonego przez los, będzie krytyczny i niechętny do wszystkiego. Poziom samooceny wskazuje na bierność (przy niskiej) lub lekceważenie problemów i potrzeb zdrowotnych (przy zbyt wysokiej). Osoba bierna ma tendencje do unikania porażek i wycofywania się z każdych zadań.

Wysoki poziom samooceny pozwala na przystosowanie do zmian, zaś niski do unikania porażek. Konsekwencją samooceny, samoakceptacji jest postawa optymistyczna lub pesymistyczna. Rozwój optymizmu zależy częściowo od stylu wychowania przez rodziców. Optymiści częściej pochodzą z rodzin, w których nie występowały depresje. Z rodzin, gdzie dziecko było krytykowane, gdzie modelowano pesymistyczny styl wyjaśniania różnych zdarzeń wyrastają później osoby z postawą pesymistyczną¹¹. W życiu dorosłym optymizm jest związany z sukcesami i osiągnięciami w różnych sytuacjach. Człowiek myślący pozytywnie dysponuje wyższą samooceną i wierzy w skuteczność swoich działań. Ta grupa pacjentów będzie skłonna do badań. Umiejętność skutecznego rozwiązywania problemów i oddziaływania na otoczenie jest zasługą indywidualnych kompetencji życiowych. Niski ich poziom przyczynia się do niesprawności adaptacyjnej. Sama inteligencja nie wystarcza, niezbędna jest inteligencja emocjonalna, pozwalająca koncentrować się na problemie i myśleć pozytywnie. Inteligencja emocjonalna określa zdolności do uczenia umiejętności praktycznych.

Warto nadmienić, że występują zaburzenia osobowości, na przykład osobowość niedojrzała, neurotyczna, histeryczna czy schizoidalna. Zachowania jednostki w powyższych zaburzeniach będą wskazywały na trudności z utrzymaniem równowagi emocjonalnej i nieprzystosowaniem do grupy społecznej.

4. Uwarunkowania socjologiczne

Człowiek funkcjonuje w określonej społeczności i od najmłodszych lat znajduje się pod wpływem poglądów oraz sposobów zachowania innych. Pierwszą grupą, w której człowiek styka się z wyznaczonym systemem wartości, jest rodzina.

¹⁰ J. Borkowski, Socjologia i psychologia społeczna, Wyższa Szkoła Humanistyczna w Pułtusku, Pułtusk 2003, s. 220.

¹¹ A. Carr, Psychologia pozytywna, Wyd. Zysk i S-ka, 2004, s. 106.

Należy ona do instytucji społecznej, w której zachodzą określone interakcje pomiędzy członkami. Głównymi instytucjami socjalizacji są rodzice, rówieśnicy, później nauczyciele, szkoła i społeczność lokalna¹².

Rodzina należy do małej pierwotnej grupy społecznej opartej na trwałej, silnej interakcji społecznej oraz wzajemnej zależności. Te więzi łączą dwoje rodziców, występują pomiędzy rodzicami a dziećmi i łączą rodzeństwo. Podstawową właściwością rodziny jest silne zaangażowanie emocjonalne¹³. W kręgu rodzinnym dzieci uczą się myślenia oraz przyjmują określone reguły zachowania grupy społecznej¹⁴.

Młody człowiek naśladuje swojego rodzica i obserwuje pozostałych członków rodziny. Jeśli w rodzinie obowiązują zasady dbałości o zdrowie, to człowiek w swoim dorosłym życiu przyjmuje podświadomie zachowanie podobne. Osoby młode, ale wchodzące w życie dorosłe, są pod wpływem silnych więzi rodzinnych i odczuwają kontrolę rodziny. Wprawdzie potrzeb zdrowotnych nie wykazują, ale do profilaktycznych badań onkologicznych mogą ich inspirować członkowie rodziny, głównie płci żeńskiej. Kobiety są bowiem bardziej zainteresowane zachowaniami prozdrowotnymi aniżeli mężczyźni. Młodzi mężczyźni skupiają uwagę na swojej estetyce, budowie ciała niż na zdrowiu. Są klientami siłowni, solarium, gabinetów stomatologicznych, dermatologicznych, rzadko profilaktyki onkologicznej. Starsi panowie są natomiast podatni na sugestie żon czy córek. Dla nich tematy dotyczące zdrowia nie występują, gdyż choroby w tej grupie osób kojarzą się ze słabością, a mężczyznom nie wypada się do niej przyznać. Wśród pań punktem integracji społecznych są kwestie personalne, a u starszych kobiet także sprawy zdrowotne. Kobiety organizują spotkania związane przede wszystkim z wydarzeniami rodzinnymi. Takie momenty w życiu rodziny tworzą największą więź pomiędzy kobietami i wzmacniają spójność grupy. Przekazywanie wiedzy na temat dostępnych badań służących profilaktyce onkologicznej występuje zatem w stopniu dominującym u starszego pokolenia kobiet. Grupy męskie budują spójność sięgając do metod potwierdzających rolę mężczyzny oraz kreują atmosferę męskiego braterstwa.

Socjalizacja wtórna rozpoczyna się od wczesnej młodości i trwa do końca życia. Człowiek uczy się pierwszych ról społecznych, które są warunkiem wywierania wpływu przez jednostkę na życie społeczne. Socjalizacja zapewnia uczenie umiejętności społecznych niezbędnych do życia, kontrolę zachowań jednostki z punktu uznanych norm i wzorców. Wynikiem socjalizacji zaburzonej bywają postawy i chwiejne zachowanie, podatne na naganne wpływy innych osób oraz

¹² *Ibidem*, s. 93.

¹³ J. Borkowski, *Podstawy psychologii społecznej*, Wyd. ELIPSA, Warszawa 2003, s. 57.

¹⁴ A. Bremond, *Kompendium wiedzy o socjologii*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007, s. 93.

nieprzystosowanie do wymagań środowiska społecznego. Konsekwencją może być również brak zainteresowania profilaktycznymi badaniami onkologicznymi.

Człowiek egzystuje na co dzień, oprócz rodziny, w otoczeniu przyjaciół, sąsiadów czy znajomych. Z niektórymi osobami łączą go silne więzi emocjonalne, przynależność, a czasami jakieś zobowiązanie. Jeśli spotkanie dotyczy co najmniej trzech osób, które prezentują identyczne systemy wartości, istnieje wśród nich poczucie więzi, to te osoby tworzą grupę społeczną. Przynależność do grupy uzewnętrznia preferencje oraz upodobania jednostki. Człowiek w grupie oczekuje wsparcia, by dodać sobie odwagi w działaniu, by otrzymać pomoc w potrzebie, by zrozumieć daną sytuację, a także by zminimalizować stres czy rozwiązać swoje problemy zdrowotne. Przynależność jednostki do grupy społecznej pozwala jej uzyskać wsparcie społeczne. Wspólnie rozmawiając w grupie o chorobach, możemy usłyszeć informacje od innych członków, dotyczące zalet wykonywanych badań profilaktycznych. Darząc zaufaniem członków grupy, człowiek ma odwagę ujawnić swoje problemy i wskazać na niepokojące objawy, celem oczekiwania na wskazówki. Postawa innych i doradztwo odgrywają dużą rolę w zachowaniu jednostki. Usłyszenie od osoby, której się ufa, że badania onkologiczne warto wykonywać, pozwala zmotywować pacjenta do działania. Wsparcie oznacza poczucie zrozumienia obaw jednostki. Dlatego podejmowanie wspólnej decyzji obniża poziom niepokoju emocjonalnego. Pozostanie natomiast z problemem samotnie, utrudnia jednostce podejmowanie racjonalnych decyzji. Pacjent może wiedzieć o badaniach, ale bez podzielenia się obawami z innymi członkami grupy, brakuje mu odwagi, by na nie się zgłosić. Zależy to również od jego poziomu reagowania na stres i cech osobowości. Po namowie przez innych oraz odczuwanym wsparciu, pacjent jest gotowy zdecydować się na badanie, ale oczekując na wynik, również pragnie podzielić się swoimi uwagami i obawami z osobami zaufanymi. Wsparcie członków grupy pozwala przezwyciężyć także strach przed ostatecznym wynikiem badania, czyli informacją potwierdzającą rozpoznanie raka. Członkowie grupy, wspierając chorego, dodają mu odwagi. U ludzi samotnych, bez możliwości dzielenia się problemami, istnieje większe prawdopodobieństwo na rozwinięcie się choroby nowotworowej, gdyż zgłaszają się na badania zbyt późno¹⁵.

W grupie na człowieka wpływają inni i ma on szansę na stabilizację społeczną. Grupy społeczne zaspokajają zatem potrzebę bezpieczeństwa, przynależności, przywiązania, a w konsekwencji zwiększają samoocenę jednostki. Osoba samotna powyższych korzyści nie odczuwa i ma poczucie odrzucenia oraz brak wiary w swoje możliwości. To przekłada się na jej zachowanie w różnych sytuacjach życiowych, a więc dotyczących także gotowości do wykonania badań.

¹⁵ P. Salmon, Psychologia w medycynie, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2000, s. 57.

Poza pozytywnymi stronami, więzi społeczne mogą wywołać także odwrotne reakcje. Czasami objawy choroby, jakie odczuwają inni członkowie grupy, wydają się, po wspólnej analizie, mniej zagrażające zdrowiu i nie skłonią pacjenta do szukania porady medycznej. Dlatego między innymi ludzie starsi, rozmawiając w swojej grupie społecznej o chorobach, zbyt późno zgłaszają się na badania, uważając wspólnie, że odczuwane objawy są normalne w procesie starzenia.

W środowisku ludzie tworzą grupy spontanicznie, czasami w sposób zorganizowany, a czasami mimowolnie. W większości przy wyborze kierują się atrakcyjnością fizyczną czy cechami podobieństwa. Przyciągają pokrewne zainteresowania, poglądy, pochodzenie społeczne, wykształcenie czy zawód. Odczuwana życzliwość, uśmiech, szacunek to cechy pozwalające uzyskać akceptację jednostki. Atrakcyjność fizyczna oznacza, że ludzie poszukują przyjemnych estetycznie doznań. Na zasadzie skojarzeń osoba atrakcyjna wzbudza przede wszystkim reakcje pozytywne.

Życie w grupie społecznej wymusza pełnienia przez członków grupy określonych ról. Wiązą się one z wykonywaniem wyznaczonego zadania i koncentrują się na emocjach oraz wzajemnych relacjach. Każda grupa społeczna ma indywidualną strukturę, w której główną rolę odgrywa lider, zwany przywódcą grupy. To on wyznacza standardy i obszary dotyczące realizacji określonego zadania. Przywódca sprawuje kontrolę nad zachowaniem członków grupy oraz wymusza zachowania pożądane. Grupa wybiera lidera cieszącego się największym autorytetem, z dobrą prezentacją, a wybór ten jest wynikiem konsensusu w grupie.

Ludzie, spotykając się w grupie, oceniają swoje sady, zdolności, porównują się z innymi. Członkowie grup spostrzegają swoje zachowanie, inicjują nowe dzięki swojej osobowości oraz odpowiadają na interakcję. Podczas komunikacji modyfikują zachowanie partnerów i wywierają na siebie wpływ¹⁶. Interakcje wewnątrzgrupowe pobudzają i utrzymują aktywność grupy, stymulują porozumienie oraz kreują pozytywną atmosferę społeczną w grupie.

5. Podsumowanie

Pacjentem jest osoba zwracająca się o udzielenie świadczeń zdrowotnych lub korzystająca z nich. Świadczeniem zdrowotnym jest profilaktyczne badanie onkologiczne, które jest również usługą o charakterze niekomercyjnym i określonej korzyści. Z uwagi na specyfikę związaną z wartością najwyższą, czyli potwierdzeniem zdrowia, zachowanie pacjenta względem gotowości do badania onkologicznego zależy od wielu czynników. Dominujące wydają się czynniki psychologiczno-socjologiczne.

¹⁶ J. Borkowski, *Podstawy psychologii...*, *op. cit.*, s. 45.

Dlatego nie wszyscy pacjenci na otrzymane zaproszenie na badanie, czy po usłyszeniu informacji o jego powszechności i bezpłatności decydują się na jego wykonanie. Istnieje grupa osób, które będą zwlekały z badaniem albo wręcz go unikały. Tak się dzieje z uwagi na indywidualne umiejętności radzenia ze stresem, odczuwane wsparcie innych oraz wiele różnych elementów psychologicznych. Wsparcia dodaje podstawowa instytucja społeczna, jaką jest rodzina i grupa społeczna, w której pacjent funkcjonuje. Interakcje wewnątrz grupy oddziałują na jego zachowanie.

Powyższe czynniki zależności, przedstawione w powyższym tekście, wskazują na potrzebę weryfikacji procedury profilaktycznego badania onkologicznego. Wydaje się niezbędna segmentacja pacjentów, indywidualne podejście do ich oczekiwań i wdrożenie polityki personelu medycznego ukierunkowanego na komunikację interpersonalną. Potrzebna jest też modyfikacja działań placówek opieki zdrowotnej, z wykorzystaniem instrumentów marketingu.

6. Bibliografia

1. Andruszkiewicz A., Banaszekiewicz M., Promocja zdrowia, tom I, Wyd. Czetelej, Lublin 2008.
2. Bremond A., Kompendium wiedzy o socjologii, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.
3. Borkowski J., Podstawy psychologii społecznej, Wyd. ELIPSA, Warszawa 2003.
4. Borkowski J., Socjologia i psychologia społeczna, Wyższa Szkoła Humanistyczna w Pułtusk, Pułtusk 2003.
5. Carr A., Psychologia pozytywna, wyd. Zysk i S-ka, Poznań 2004.
6. Chodkiewicz J., Psychologia zdrowia, Wyższa Szkoła Humanistyczno-Ekonomiczna, Łódź 2005.
7. Fajkowska M., Lęk, geneza mechanizmy, funkcje, wyd. Scholar, Warszawa 2009.
8. Formański J., Psychologia, PZWL, Warszawa 2003.
9. Goleman D., Inteligencja emocjonalna w praktyce, wyd. Media Rodzina, Poznań 1999.
10. Hall C., Lindzey G., Campell J., Teorie osobowości, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006.
11. Heszen I., Sęk H., Psychologia zdrowia, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.
12. Heszen I., Życinska J., Psychologia zdrowia, Wyższa Szkoła Psychologii Społecznej, Warszawa 2008.
13. Jankowska M., Podstawy psychologii, wyd. Uczelnia Warszawska im. M. Skłodowskiej-Curii, Warszawa 2008.

14. Koziński J., O człowieku wielowymiarowym. Eseje psychologiczne, Warszawa 1988.
15. Oyster C. K., Grypy, wyd. Zysk i S-ka, Poznań 2002
16. Payne A., Marketing usług, PWE, Warszawa 1997.
17. Salmon P., Psychologia w medycynie, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2000.
18. Sargeant A., Marketing w organizacjach non profit, wyd. Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2004.
19. Zimbardo P., Leippe M., Psychologia zmiany postaw i wpływu społecznego, wyd. Zysk i S-ka, Poznań 2004.
20. Ustawa z dnia 1 lipca 2005 o ustanowieniu programu wieloletniego „Narodowy program zwalczania chorób nowotworowych”, Dz.U. 2005, Nr 143, poz. 1200.
21. Ustawa z dnia 27 września 2004 roku, o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych, Dz.U. Nr 210, poz. 2135 z późn. zm.

Konrad Żak
Kolegium Zarządzania i Finansów SGH
Łukasz Żak
Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego

Prawne aspekty kontroli farmaceutycznej w aptece ogólnodostępnej

1. Wprowadzenie

Dynamiczny rozwój rynku farmaceutycznego przyczynił się do wzrostu atrakcyjności rynku aptecznego, powodując w ciągu ostatnich 20 lat niemal 3-krotny wzrost liczby aptek i punktów aptecznych. Powstawanie coraz nowszych generacji produktów leczniczych i rosnąca liczba podmiotów zajmujących się ich dystrybucją wymusza na właściwych organach państwowych prowadzenie ciągłego monitoringu oraz kontroli rynku.

Naczelnym organem sprawującym nadzór nad funkcjonowaniem rynku farmaceutycznego jest Główny Inspektor Farmaceutyczny, który wykonuje zadania Inspekcji Farmaceutycznej poprzez Główny Inspektorat Farmaceutyczny i z racji pełnionej funkcji ma obowiązek przeprowadzania kontroli. W każdym województwie działa organ terenowy – Wojewódzki Inspektor Farmaceutyczny, organ niezależny, który z ramienia wojewody sprawuje nadzór i prowadzi procesy kontrolne wynikające z zadań Inspekcji Farmaceutycznej w poszczególnych regionach.

Apteka ogólnodostępna, według polskiego systemu prawnego, może być poddana kilku rodzajom kontroli, jednak w niniejszej publikacji poruszono jedynie temat kontroli farmaceutycznej, tj. przeprowadzanej przez inspektorów farmaceutycznych Wojewódzkiego Inspektoratu Farmaceutycznego.

2. Kontrola jako funkcja zarządzania

Dynamiczny rozwój technik przemysłowych, związany z wynalezieniem w XVIII wieku maszyny parowej i późniejszą rewolucją przemysłową, przyczynił się do wzrostu możliwości produkcyjnych przedsiębiorstw i spowodował konieczność zatrudniania osób do kierowania ludźmi. Sytuacja ta wymusiła na przedsiębiorcach określenie zadań dla kierowników, aby usprawnić zarządzanie przedsiębiorstwem. Wraz z coraz większymi zadaniami kierowniczymi wyplęnęła potrzeba ich klasyfikacji. Zauważono, że czynności kierowników występują cyklicznie i postanowiono

podzielić je na grupy. Jako pierwszy wyłonił i zdefiniował grupy czynności kierowniczych Henri Fayol, tworząc listę czynności – funkcji kierowniczych. Wyodrębnił on 5 pozycji: przewidywanie, organizowanie, rozkazywanie, koordynowanie oraz kontrolowanie¹. Obecnie istnieje wiele typologii funkcji kierowniczych (zob. tabela 1), jednak w fachowej literaturze polskiej przyjęto klasyfikację, która wyodrębnia następujący podział: planowanie, organizowanie, motywowanie, kontrolowanie². Kontrolowanie, najważniejsza funkcja kierownicza obok planowania, występuje we wszystkich typologiach wymienionych w tabeli 1.

Tabela 1. Zestawienie wybranych typologii funkcji kierowniczych

H. Fayol 1916	L. H. Gulick 1937	H. Koontz C. O'Donell 1955	A. F. Stoner Ch. Wankel 1992	Typologia współczesna
Przewidywanie (<i>planning</i>)	Planowanie (<i>planning</i>)	Planowanie (<i>planning</i>)	Planowanie (<i>planning</i>)	Planowanie (<i>planning</i>)
Organizowanie (<i>organizing</i>)	Organizowanie (<i>organizing</i>)	Organizowanie (<i>organizing</i>)	Organizowanie (<i>organizing</i>)	Organizowanie (<i>organizing</i>)
	Zatrudnianie (<i>staffing</i>)	Zabezpieczanie kadr (<i>staffing</i>)		
Rozkazywanie (<i>commanding</i>)	Kierowanie (<i>directing</i>)	Kierowanie (<i>directing</i>)	Przewodzenie (<i>managing</i>)	
				Motywowanie (<i>motivate</i>)
Koordynowanie (<i>coordinating</i>)	Koordynowanie (<i>coordinating</i>)			
Kontrolowanie (<i>controlling</i>)	Kontrolowanie (<i>reporting</i>)	Kontrolowanie (<i>controlling</i>)	Kontrolowanie (<i>controlling</i>)	Kontrolowanie (<i>controlling</i>)
	Budżetowanie (<i>budgeting</i>)			

Źródło: opracowanie własne na podstawie: W. Zawadzki, *Metody...*, *op. cit.*, s. 7; H. Steinmann, G. Schreyögg, *Zarządzanie. Podstawy kierowania przedsiębiorstwem. Koncepcje, funkcje, przykłady*, wyd. IV popr. i uzup., Oficyna Wydawnicza Politechniki Wrocławskiej, Wrocław 2001, s. 22–23; J. A. F. Stoner, R. E. Freeman, D. R. Gilbert Jr., *Kierowanie*, wyd. II zmienione, PWE, Warszawa 2001, s. 24; *Leksykon...*, *op. cit.*, s. 140.

Z kontrolowaniem są związane bezpośrednio kontrola, system kontroli i proces kontroli. Słownikowa definicja określa kontrolę jako: *sprawdzanie, badanie*

¹ W. Zawadzki, *Metody pracy kierowniczej*, Wydawnictwo AON, Warszawa 1995, s. 7.

² *Leksykon zarządzania*, red. M. Romanowska, Difin, Warszawa 2004, s. 140.

czegoś, zestawianie stanu faktycznego ze stanem wymaganym oraz ustalanie ewentualnych odstępstw³. Nie jest to jedyna, powszechnie uznawana i akceptowana przez wszystkich próba określenia terminu ‘kontrola’. Ze względu na powszechność występowania procesów kontrolnych wielu naukowców zajmowało się badaniem tej tematyki, a z ich dorobku naukowego wygenerowano różne definicje określające pojęcie „kontrola”. Zestawienie wybranych rodzajów definicji opisujących termin ‘kontrola’ przedstawiono w tabeli 2.

Tabela 2. Zestawienie wybranych definicji terminu ‘kontrola’

Autor	Definicja
K. Adamiecki	<i>sprawdzanie, czy wykonanie zgadza się z planem, czyli wzorcem</i>
J. Zieleniewski	<i>działalność kierownicza polegająca na domaganiu się i otrzymywaniu sprawnego działania wykonawczego ze strony średniego dozoru i zatrudnionych</i>
H. Koontz, C. O’Donnell	<i>porównywanie wykonania z przyjętymi normami oraz korygowanie odchyłeń od normy, mające na celu zapewnienie osiągnięcia planowanych założeń</i>
J. A. F. Stoner, R. E. Freeman, D. R. Gilbert Jr.	<i>proces zapewniający, aby rzeczywiste działania były zgodne z planowanymi</i>
R. W. Griffin	<i>regulacja działań organizacji, która sprawia, że jakiś założony element w wyniku organizacji pozostaje w możliwych do przyjęcia granicach</i>
S. Kałużny	<i>regulowanie i korygowanie wszelkich czynności dla zapewnienia ich sprawności i skuteczności</i>
R. Rutka	<i>działanie polegające na nadzorowaniu i korygowaniu stanów rzeczy oraz na regulowaniu procesów, realizowane dla zapewnienia przyszłej sprawności</i>

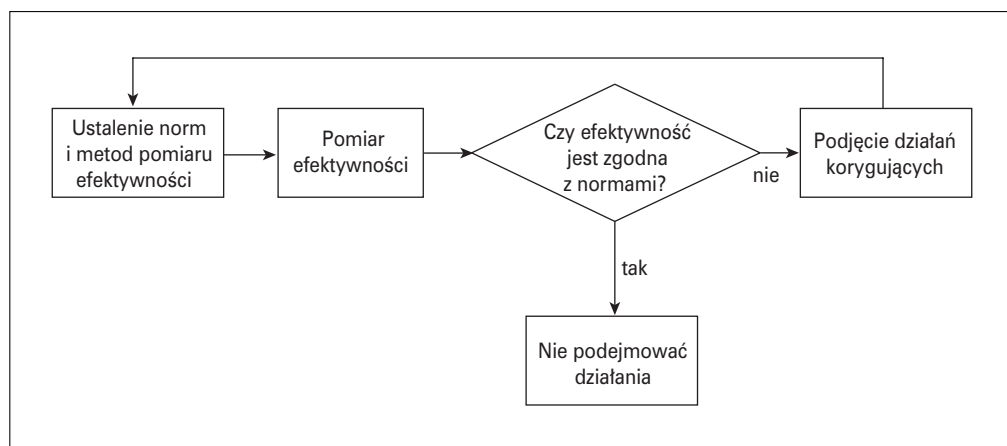
Źródło: opracowanie własne na podstawie: K. Adamiecki, O nauce organizacji, PWE, Warszawa 1985, s. 232; J. Zieleniewski, Organizacja zespołów ludzkich, PWN, Warszawa 1972, s. 32; H. Koontz, C. O’Donnell, Zasady zarządzania. Analiza funkcji kierowniczych, PWN, Warszawa 1969, s. 657; J. A. F. Stoner, R. E. Freeman, D. R. Gilbert Jr., Kierowanie..., *op. cit.*, s. 538; R. W. Griffin, Podstawy zarządzania organizacjami, wyd. II zm., Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2004, s. 654; S. Kałużny, Kontrola wewnętrzna. Teoria i praktyka, PWE, Warszawa 2008, s. 21; A. Czermiński, M. Czerska, B. Nogalski, R. Rutka, J. Apanowicz, Zarządzanie organizacjami, TNOiK, Toruń 2001, s. 375.

Analizując powyższe określenia, należy stwierdzić, że kontrola jest działaniem polegającym na porównywaniu stanów faktycznych z planowanymi w celu zapewnienia sprawności i skuteczności systemu.

³ Uniwersalny słownik języka polskiego, red. S. Dubisz, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2003, t. 2.

Systemowy charakter kontroli wynika z definicji R. L. Ackoffa, który określił system jako: *zestaw składników, między którymi zachodzą wzajemne stosunki (interakcje), które połączone są ze sobą bezpośrednio lub pośrednio*⁴. Zatem przez system kontroli należy rozumieć działania kontrolne wszystkich ludzi wchodzących w skład tego systemu, jak również procesy, działania pozostałych elementów tworzących system oraz ich wzajemne interakcje. Proces kontroli przebiega według etapów, które w sposób graficzny przedstawiono na rysunku 1.

Rysunek 1. Podstawowe etapy procesu kontroli



Źródło: J. A. F. Stoner, R. E. Freeman, D. R. Gilbert Jr., *Kierowanie...*, *op. cit.*, s. 539.

Powszechnie przyjmuje się pogląd, że jeżeli realizacja jest zgodna z założeniami (normami), to nie powinno się podejmować działań, natomiast w przypadku odstępstw należy niezwłocznie podjąć działania korygujące.

3. Prawne uwarunkowania kontroli

W języku potocznym, języku prawnym i w języku prawniczym dla oznaczenia funkcji zapewnienia prawidłowości działania używane są dwa, powiązane ze sobą terminy: kontrola i nadzór⁵. Jednym z pierwszych problemów teoretycznych jest wyjaśnienie zakresu tych pojęć i wzajemnych relacji między nimi. Najszerzej zagadnienia te analizowane są na gruncie prawa administracyjnego. W związku z tym,

⁴ Zarządzanie. Teoria i praktyka, red. A. K. Koźmiński, wyd. 5 zm., Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007, s. 761.

⁵ E. Ochendowski, Prawo administracyjne. Część ogólna, wyd. 8, TNOiK Dom Organizatora, Toruń 2009, s. 417.

aby rozgraniczyć znaczenie wyżej wymienionych terminów, należy posłużyć się dorobkiem nauki prawa administracyjnego.

Kontrola to porównywanie tego, co jest, z tym, co być powinno. Celem kontroli jest więc ustalenie, czy przewidziany stan został urzeczywistniony. Aby można to uczynić, trzeba zbadać stan istniejący wraz ze stanem postulowanym. Kontrola jest elementem szeroko rozumianego działania, ale ponadto polega na wyjaśnieniu przyczyn nieurzeczywistnienia stanu postulowanego oraz podania sposobu jego urzeczywistnienia, a także skutecznej realizacji w przyszłości⁶.

Pojęcie kontroli jest używane dla określenia funkcji organu, polegającej wyłącznie na sprawdzeniu działalności innych jednostek, bez możliwości wpływu na działalność jednostek kontrolowanych przez wydawanie nakazów czy poleceń. Organ wyposażony w prawo kontroli może wydawać zalecenia, natomiast w drodze wyjątku także polecenia. Zasadniczo jednak przedstawia tylko wyniki kontroli wraz z wnioskami⁷.

Kontrola realizowana jest z punktu widzenia zgodności z obowiązującym prawem lub polityką państwa, celowości, rzetelności, zasad sprawiedliwości społecznej itp. Sposób przeprowadzania kontroli, jej zakres, a także prawa i obowiązki kontrolowanego określają przepisy prawa, z różnym stopniem szczegółowości⁸.

Jednolite stanowisko doktryny w sprawie definicji kontroli znalazło odzwierciedlenie normatywne. Warto zwrócić uwagę na projekt ustawy Przepisy ogólne prawa administracyjnego. Zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 2 tego projektu kontrola oznacza: *czynności polegające na ustaleniu zgodności działań podmiotu kontrolowanego z wzorcami i standardami, formułowaniu wniosków i ocen w celu usunięcia stwierdzonych uchybień oraz wprowadzenia usprawnień*⁹. Podobną definicję zawiera art. 2 pkt 7d ustawy Prawo farmaceutyczne, w świetle którego kontrolą są: *czynności podejmowane przez inspektorów farmaceutycznych w związku ze sprawowanym nadzorem nad jakością produktów leczniczych będących przedmiotem obrotu oraz mające na celu sprawdzenie warunków prowadzenia obrotu produktami leczniczymi*¹⁰.

Wspólną cechą definicji normatywnych i definicji doktrynalnych jest, jak podaje L. Ogieńko, traktowanie kontroli jako dynamicznego procesu, ciągu czyn-

⁶ J. Lang, Kontrola administracji, w: Prawo administracyjne, red. M. Wierzbowski, wyd. 8, Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis, Warszawa 2008, s. 323.

⁷ M. Wierzbowski, A. Wiktorowska, Podstawowe pojęcia teoretyczne w nauce prawa administracyjnego, w: Prawo administracyjne, red. M. Wierzbowski, wyd. 8, Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis, Warszawa 2008, s. 39.

⁸ J. Lang, Kontrola..., *op. cit.*, s. 323.

⁹ <http://www.rpo.gov.pl/pliki/12059280660.pdf> [dostęp: 17 kwietnia 2011 r.].

¹⁰ Art. 2 pkt 7d ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne, Dz.U. z dnia 31 października 2001 r., Nr 126, poz. 1381 ze zm.

ności, w którym można wyróżnić 3 stadia: 1) stadium informacyjno-rozpoznawcze, mające na celu dokonanie oglądu badanej działalności i ustalenie jej rzeczywistego stanu; 2) stadium analityczno-oceniające i diagnostyczne, w trakcie którego kontrolujący dokonuje analizy zebranych informacji i porównuje je z istniejącymi w odniesieniu do danej działalności wymogami wynikającymi z obowiązującego prawa; 3) stadium oddziaływania w zakresie naprawczym, przez które należy rozumieć działania, które mają doprowadzić do usunięcia stwierdzonych uchybień i nieprawidłowości oraz zapobieżenie ich postawianiu w przyszłości¹¹.

Pojęcie 'nadzór' jest natomiast stosowane najczęściej do sytuacji, w której organ nadzorujący jest wyposażony w środki oddziaływania na postępowanie organów czy jednostek nadzorowanych. Zatem uprawnienia nadzorcze oznaczają tyle co prawo do kontroli, wraz z możliwością wiążącego wpływania na podmioty nadzorowane¹². Za wzorcową można uznać wypowiedź J. Starościaka, który pierwszy podjął próbę szerszego spojrzenia na instytucję nadzoru, jak również kontroli, i którego pogląd w tym przedmiocie stanowił punkt odniesienia do późniejszej doktryny. Na temat istoty nadzoru wspomniany autor wyjaśnia: *tam gdzie w grę wchodzi prawo wydania polecenia, wiążącej dyrektywy o zmianie kierunku działania, gdzie w grę wchodzi kierowanie organami podległymi – mówić będziemy o nadzorze, a nie o kontroli. Nadzór nie ogranicza się zatem do obserwacji, a łączy z czynnikiem kierowania za pośrednictwem sformułowanych dyrektyw. [...] Organ nadzorujący nie tylko spostrzega i ocenia, również w pewnym sensie współadmistruruje – odpowiada za wynik działalności organizatorskiej organów podległych nadzorowi*¹³. Istotą nadzoru jest więc wyciąganie konsekwencji z zachowania organu podporządkowanego, które jest oceniane przez organ nadzorczy z punktu widzenia określonego kryterium nadzoru, którym jest najczęściej legalność, jak również celowość, gospodarność, rzetelność, słuszność¹⁴. Organ nadzorczy wyprawdza konsekwencje stosując środki nadzoru, którymi są możliwości władczego i jednostronnego oddziaływania na czynności organu nadzorowanego¹⁵.

Podjmując w tym miejscu próbę rozgraniczenia terminów 'kontrola' i 'nadzór', należy stwierdzić, że kontrola jest elementem czy etapem nadzoru. Nadzór jest właśnie kontrolą dokonywaną wewnątrz aparatu administracyjnego, wzbogacony o element władztwa administracyjnego, pozwalającego na wyprowadzenie konsekwencji z dostrzeżonych podczas kontroli uchybień działalności organu admi-

¹¹ P. Ślęzak, *Objaśnienia do art. 108–123, w: Prawo farmaceutyczne. Komentarz*, red. L. Ogiegło, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2010, s. 747.

¹² M. Wierzbowski, A. Wiktorowska, *Podstawowe pojęcia...*, *op. cit.*, s. 93.

¹³ http://www.wszib.poznan.pl/wydawnictwo/dystrybucja/download/kontrola_administracji_Jedrzejewski.pdf [dostęp: 17 kwietnia 2011 r.].

¹⁴ J. Zimmermann, *Prawo administracyjne*, wyd. 2, Kantor Wydawniczy Zakamycze, Kraków 2006, s. 139.

¹⁵ *Ibidem*, s. 139.

nistracyjnego lub innego podmiotu¹⁶. A. Sylwestrzak podkreśla, że jest to pojęcie szersze aniżeli kontrola, mieszczące w sobie zresztą nie tylko działalność kontrolną. Nadzór znamionuje posiadanie przez organ kontrolujący możliwości bezpośredniej ingerencji w działalność jednostki kontrolowanej¹⁷. Takie stwierdzenie prowadzi do ustalenia, że kontrola stanowi podstawowy składnik czy, innymi słowy, formę nadzoru. Można więc mówić o definicji *sensu largo*, w której zawiera się pojęcie kontroli. W literaturze przedmiotu jednak rzadziej spotyka się wypowiedzi, świadczące o szerszym zakresie pojęcia 'kontrola'. Zdaniem M. Mincer: *pojęcie nadzoru nie jest szersze od pojęcia kontroli o możliwości stosowania wiążących środków. Pojęcie nadzoru jest specyficzną instytucją wyrastającą właśnie z elementu organizacyjnej zależności*. Podstawową przesłanką rozróżniającą powyższe pojęcia jest więc, w przypadku nadzoru, możliwość posłużenia się środkami wiążącymi podmiot skontrolowany¹⁸. Jest to jednak kategoria ocenna, zależna od przyjętego punktu widzenia, w związku z czym rezygnuje się z próby podjęcia polemiki w tym zakresie.

4. Kontrola apteki ogólnodostępnej według przepisów prawa farmaceutycznego

Ustawa – Prawo farmaceutyczne w art. 87 ust. 1 dokonuje podziału aptek na 3 rodzaje: ogólnodostępne, szpitalne i zakładowe¹⁹. W świetle tego przepisu apteki szpitalne zajmują się zaopatrywaniem szpitali lub innych przedsiębiorstw podmiotów leczniczych wykonujących stacjonarne i całodobowe świadczenia zdrowotne. Apteki zakładowe natomiast zaopatrują w podmiotach leczniczych wykonujących działalność leczniczą, utworzonych przez Ministra Obrony Narodowej i Ministra Sprawiedliwości, gabinety, pracownie, izby chorych i oddziały terapeutyczne, a także inne przedsiębiorstwa podmiotów leczniczych, wykonujących stacjonarne i całodobowe świadczenia zdrowotne²⁰. W obrocie powszechnym jednak dominującą rolę odgrywają apteki ogólnodostępne, które przeznaczone są do zaopatrywania ludności w produkty lecznicze, leki apteczne, leki recepturowe, wyroby medyczne i inne artykuły oraz do świadczenia usług farmaceutycznych, obejmujących:

- 1) wydawanie produktów leczniczych i wyrobów medycznych;
- 2) sporządzanie leków recepturowych;

¹⁶ *Ibidem*, s. 140.

¹⁷ A. Sylwestrzak, *Kontrola administracji publicznej w III Rzeczypospolitej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2004, s. 11 i nast.

¹⁸ http://www.wszib.poznan.pl/wydawnictwo/dystrybucja/download/kontrola_administracji_Jedrzejewski.pdf [dostęp: 18 kwietnia 2011 r.].

¹⁹ Art. 87 ust. 1 ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne, Dz.U. z dnia 31 października 2001 r., Nr 126, poz. 1381 ze zm.

²⁰ *Ibidem*.

- 3) sporządzanie leków aptecznych;
- 4) udzielanie informacji o produktach leczniczych i wyrobach medycznych²¹.

W związku z faktem dynamicznego wzrostu liczby aptek ogólnodostępnych na rynku aptecznym prowadzonych przez prywatnych przedsiębiorców istnieje konieczność przedstawienia prawnych aspektów kontroli farmaceutycznej w odniesieniu do tego typu placówek.

W obrocie prawnym można mówić o kilku rodzajach kontroli apteki ogólnodostępnej, prowadzonych w stosunku do przedsiębiorców przez uprawnione organy administracji publicznej lub organy usytuowane poza aparatem administracyjnym, jak np. kontrola podatkowa, kontrola ze strony Zakładu Ubezpieczeń Społecznych oraz inspekcji pracy. Niezależnie od tego podlega także kontroli ze strony instytucji mających w tym zakresie szczególne uprawnienia z uwagi na przedmiot działalności aptek ogólnodostępnych: inspekcji farmaceutycznej, inspekcji sanitarnej, Narodowego Funduszu Zdrowia oraz izb aptekarskich²². W tym miejscu zostanie poruszone jedynie zagadnienie kontroli przewidziane w prawie farmaceutycznym.

Przepisy art. 122b–122k, dotyczące kontroli w aptece, zostały wprowadzone do Prawa farmaceutycznego ustawą z 19 grudnia 2008 r. o zmianie ustawy o swobodzie działalności gospodarczej oraz o zmianie niektórych innych ustaw²³. Zmiany w ustawie Prawo farmaceutyczne są związane z dostosowaniem jej przepisów do ustawy o swobodzie działalności gospodarczej w zakresie wykonywania kontroli działalności przedsiębiorców w dziedzinie wytwarzania i obrotu produktami leczniczymi. Artykuł 37au ustawy Prawo farmaceutyczne zawiera normę ogólną, zgodnie z którą do kontroli działalności gospodarczej w zakresie:

- 1) wytwarzania i importu produktów leczniczych (art. 38);
- 2) obrotu detalicznego produktami leczniczymi (art. 70);
- 3) obrotu hurtowego produktami leczniczymi (art. 74);
- 4) prowadzenia apteki (art. 99)

stosuje się przepisy Rozdziału 5 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej²⁴.

²¹ Art. 87 ust. 2, art. 86 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne, Dz.U. z dnia 31 października 2001 r., Nr 126, poz. 1381 ze zm.

²² I. Kaczorowska, Nowe zasady kontroli aptek jako przedsiębiorców, „Apteka plus. Prawo i Zarządzanie”, Wydawnictwo dr Joseph Raabe, Warszawa 2003, Część B. 1. 17, s. 2.

²³ Ustawa z dnia 19 grudnia 2008 r. o zmianie ustawy o swobodzie działalności gospodarczej oraz o zmianie niektórych innych ustaw, Dz.U. z dnia 4 lutego 2009 r., Nr 18, poz. 97.

²⁴ Art. 37au ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne, Dz.U. z dnia 31 października 2001 r., Nr 126, poz. 1381 ze zm.

Ogólne zasady kontrolowania działalności gospodarczej wykonywanej przez przedsiębiorców określają przepisy art. 77–84d ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. Wynika stąd, że ogólne zasady, określone w wyżej wymienionym akcie normatywnym, mają zastosowanie do kontroli albo inspekcji przeprowadzanych na podstawie art. 122b–122k ustawy Prawo farmaceutyczne. Należy jednak podkreślić, że stosowanie to jest ograniczone w zakresie kwestii nieunormowanych w prawie farmaceutycznym, co wynika z brzmienia art. 77 ust. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, w świetle którego w kwestiach nieuregulowanych w Rozdziale 5 stosuje się przepisy ustaw szczególnych²⁵. Można więc powiedzieć, że przedmiotowe ustawy uzupełniają się. Ponadto z brzmienia art. 77 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej wynika, że ewentualne odstępstwa od ogólnych zasad kontroli mogą wynikać z powszechnie obowiązującego prawa wspólnotowego albo z ratyfikowanych umów międzynarodowych²⁶.

Ustawodawca wyróżnia w Prawie farmaceutycznym dwa rodzaje działalności o charakterze kontrolnym: inspekcję oraz kontrolę. Pierwsza z form działalności kontrolnej, zgodnie z art. 2 pkt 7c ustawy Prawo farmaceutyczne, jest kontrolą warunków wytwarzania i importu produktów leczniczych, badanych produktów leczniczych i substancji czynnych wykorzystywanych jako materiały wyjściowe, przeznaczone do wytwarzania produktów leczniczych. Inspekcja przeprowadzana jest przez inspektorów do spraw wytwarzania Głównego Inspektoratu Farmaceutycznego²⁷. Drugą z postaci działalności kontrolnej, o czym była już mowa we wspomnianym wyżej art. 2 pkt 7d przedmiotowej ustawy, są czynności inspektorów farmaceutycznych w związku z nadzorem nad jakością produktów leczniczych oraz mające na celu sprawdzenie warunków prowadzenia obrotu produktami leczniczymi²⁸. Należy jednak zaznaczyć, że działalność kontrolna w postaci inspekcji ze względu na jej zakres przedmiotowy nie znajduje zastosowania w odniesieniu do aptek ogólnodostępnych, które mogą wytwarzać produkty lecznicze, ale jedynie z gotowych substancji czynnych. Działalność kontrolną sprawuje w tym zakresie wojewoda z pomocą Wojewódzkiego Inspektora Farmaceutycznego.

Można dokonywać różnych podziałów kontroli w aptece, w zależności od przyjętych kryteriów klasyfikacyjnych. Zasadnicze znaczenie należy przyznać kryterium czasu wykonywania kontroli nad czynnością kontrolowaną. Na jego podsta-

²⁵ Art. 77 ust. 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, Dz.U. z dnia 6 sierpnia 2004 r., Nr 173, poz. 1807 ze zm.

²⁶ Art. 71 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, Dz.U. z dnia 6 sierpnia 2004 r., Nr 173, poz. 1807 ze zm.

²⁷ Art. 2 pkt 7c ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne, Dz.U. z dnia 31 października 2001 r., Nr 126, poz. 1381 ze zm.

²⁸ Art. 2 pkt 7d ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne, Dz.U. z dnia 31 października 2001 r., Nr 126, poz. 1381 ze zm.

wie można wyróżnić: kontrolę wstępną, faktyczną i następną²⁹. Kontrola wstępna (kontrola *ex ante*) umożliwia sprawdzenie i ocenę planowanej działalności. Jest to kontrola zamierzeń, a nie podjętych już działań³⁰. Ma znaczenie prewencyjne, ponieważ poprzedza czynność kontrolowaną, co oznacza m.in. obowiązek przedstawienia kontrolującemu organowi do wglądu dokumentów dotyczących określonej działalności jeszcze przed jej rozpoczęciem³¹. Kontrola faktyczna jest podstawową postacią kontroli wykonywanej przez Państwową Inspekcję Farmaceutyczną. Warto podkreślić, że jest to kontrola przeprowadzona równolegle w stosunku do wykonywanej przez przedsiębiorcę działalności gospodarczej. Kontrola następną (kontrola *ex post*) koncentruje się na etapach działalności, które zostały już zakończone³². W związku z tym taka kontrola następuje po zakończeniu czynności kontrolowanej.

Ze względu na usytuowanie organów Państwowej Inspekcji Farmaceutycznej przeprowadzającej kontrolę względem kontrolowanego przedsiębiorcy jest to kontrola zewnętrzna³³.

Ze względu na tryb kontrolowania wyróżnia się kontrole: planowe, prowadzone według ustalonego harmonogramu kontroli, kontrole sprawdzające, przeprowadzane w celu skontrolowania wykonania działań naprawczych oraz kontrole doraźne, inicjowane poza planem kontroli, kiedy zachodzą szczególne okoliczności, w przypadku powzięcia uzasadnionego podejrzenia o uchybieniach kontrolowanego, powodujących zagrożenie dla jakości, bezpieczeństwa stosowania lub skuteczności produktów leczniczych i wyrobów medycznych³⁴.

Według kryterium inicjatywy przeprowadzenia kontroli, wyróżnia się kontrolę z urzędu (kontrola *ex officio*) i kontrolę na wniosek. Kontrole w zakresie nadzoru farmaceutycznego są przeprowadzane z reguły z urzędu, z inicjatywy Państwowej Inspekcji Farmaceutycznej. Wspomniany organ ma obowiązek podjęcia działania i podejmuje je niezależnie od woli przedsiębiorcy. Ustawodawca wprowadza jednak wyjątki w tym zakresie, tj. przewiduje możliwość podejmowania kontroli na wniosek zainteresowanego przedsiębiorcy³⁵.

W literaturze przedmiotu można się spotkać jeszcze z różnymi podziałami kontroli przeprowadzanej w aptece, jednak dalsze ich przytaczanie nie jest celowe z punktu widzenia wymienionego w artykule tematu.

²⁹ J. Zimmermann, Prawo administracyjne..., *op. cit.*, s. 411.

³⁰ P. Ślęzak, Objasnienia..., *op. cit.*, s. 759.

³¹ E. Ochendowski, Prawo administracyjne..., *op. cit.*, s. 421.

³² *Ibidem*, s. 422.

³³ J. Lang, Kontrola..., *op. cit.*, s. 323 i nast.

³⁴ P. Ślęzak, Objasnienia..., *op. cit.*, s. 761; zob. § 3 Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 15 października 2008 r., w sprawie sposobu przeprowadzania kontroli i inspekcji przez Państwową Inspekcję Farmaceutyczną, Dz.U. z dnia 23 października 2008 r., Nr 189, poz. 1157 ze zm.

³⁵ *Ibidem*, s. 761.

Po omówieniu kilku kwestii o podstawowym znaczeniu należy przejść do charakterystyki ogólnych zasad procedury kontroli w aptece, przewidzianych w ustawie o swobodzie działalności gospodarczej, ze szczególnym uwzględnieniem przepisów ustawy – Prawo farmaceutyczne oraz Rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie sposobu przeprowadzania kontroli i inspekcji przez Państwową Inspekcję Farmaceutyczną.

Zgodnie z art. 79 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, każdy organ kontroli ma obowiązek zawiadomić o zamiarze wszczęcia kontroli. Zawiadomienia nie dokonuje się tylko w szczególnych przypadkach, do których należą: przeprowadzenie kontroli na podstawie przepisów prawa wspólnotowego albo ratyfikowanej umowy międzynarodowej, przeciwdziałanie popełnieniu przestępstwa i przestępstwa skarbowego lub wykroczenia i wykroczenia skarbowego, bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub środowiska naturalnego, a także trudności z ustaleniem adresu i doręczeniem zawiadomienia³⁶. Kontrola nie może zostać wszczęta przed upływem 7 dni od dnia doręczenia zawiadomienia, chyba że sam kontrolowany wniesie o skrócenie tego terminu. Po upływie 30 dni od doręczenia zawiadomienia wszczęcie kontroli wymaga ponownego zawiadomienia. Przeprowadzenie kontroli bez uprzedzenia wymaga natomiast uzasadnienia, które zamieszcza się w książce kontroli i protokole³⁷.

Ustawa Prawo farmaceutyczne w art. 122b precyzuje, że kontrolę przeprowadza inspektor farmaceutyczny po okazaniu legitymacji służbowej oraz doręczeniu upoważnienia do przeprowadzenia kontroli, udzielonego przez wojewódzkiego inspektora farmaceutycznego³⁸.

Należy podkreślić, że powyższy przepis jest zgodny z art. 79a ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, zgodnie z którym podjęcie czynności kontrolnych wymaga okazania legitymacji służbowej przedsiębiorcy lub osobie przez niego upoważnionej oraz upoważnienia do przeprowadzenia kontroli³⁹. Ustawodawca, w świetle powołanych ustaw, określa elementy składowe, które musi zawierać upoważnienie, wśród których niezbędne jest wskazanie podstawy prawnej podejmowanej kontroli, oznaczenie organu kontroli, datę i miejsce wystawienia wspomnianego upoważnienia, imię i nazwisko pracownika organu kontroli uprawnionego do wykonania kontroli oraz numer jego legitymacji służbowej, oznaczenie

³⁶ Art. 79 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, Dz.U. z dnia 6 sierpnia 2004 r., Nr 173, poz. 1807 ze zm.

³⁷ S. Molęda, Prawo dla aptek i farmaceutów, wyd. 2 (popr. i uzup.), Medicine Today Poland, Warszawa 2010, s. 56.

³⁸ Art. 122b ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne, Dz.U. z dnia 31 października 2001 r., Nr 126, poz. 1381 ze zm.

³⁹ Art. 79a ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, Dz.U. z dnia 6 sierpnia 2004 r., Nr 173, poz. 1807 ze zm.

przedsiębiorcy objętego kontrolą, określenie zakresu przedmiotowego podejmowanej kontroli, wskazanie daty rozpoczęcia i przewidywanego terminu zakończenia kontroli, a także m.in. pouczenie kontrolowanego o jego prawach i obowiązkach⁴⁰. Brak lub nieprawidłowość w zakresie choćby jednego z wymienionych elementów może skutkować odmową akceptacji kontroli ze względu na stwierdzenie nieprawidłowości w zakresie upoważnienia⁴¹.

Kontrolę przeprowadza się w godzinach pracy w siedzibie kontrolowanego przedsiębiorcy lub w miejscu wykonywania działalności gospodarczej⁴². Czynności kontrolne powinny być przeprowadzane w sposób sprawny i niezakłócający funkcjonowania podmiotu kontrolowanego. W przypadku, gdy właściciel apteki wskaże na piśmie, że przeprowadzane czynności zakłócają jej działalność, to konieczność podjęcia takich czynności powinna być uzasadniona w protokole kontroli⁴³. Czynności kontrolne powinny odbywać się w obecności właściciela apteki lub osoby przez niego upoważnionej. W razie nieobecności wskazanych podmiotów kontrolę można podjąć w obecności pracownika w lokalu apteki lub w obecności przywołanego świadka, którym powinien być funkcjonariusz publiczny, nie będący pracownikiem organu przeprowadzającego kontrolę⁴⁴. Jest to zgodne z art. 268a kodeksu postępowania administracyjnego, zawierającego możliwość upoważnienia przez organ administracji państwowej pracowników, kierowanej jednostki organizacyjnej do załatwiania spraw w jego imieniu⁴⁵.

Czas trwania wszystkich kontroli w aptece przeprowadzanych przez dany organ zależy od liczby zatrudnionych pracowników. W odniesieniu do mikroprzedsiębiorców, tj. przedsiębiorców zatrudniających średniorocznie mniej niż 10 pracowników, kontrola nie powinna przekraczać 12 dni roboczych w roku kalendarzowym. Coraz rzadziej zdarza się, kiedy liczba zatrudnionych pracowników w aptece wynosi 10 lub więcej, ale i taka sytuacja może się zdarzyć. W związku z tym kontrola przeprowadzana u tzw. małych przedsiębiorców, tj. przedsiębiorców zatrudniających średniorocznie od 10 do 49 pracowników, nie może prze-

⁴⁰ Art. 79a ust. 6 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, Dz.U. z dnia 6 sierpnia 2004 r., Nr 173, poz. 1807 ze zm.; zob. art. 122b ust. 3 ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne, Dz.U. z dnia 31 października 2001 r., Nr 126, poz. 1381 ze zm.

⁴¹ M. Kondrat, *Objaśnienia do art. 108–123*, w: *Prawo farmaceutyczne. Komentarz*, red. M. Kondrat, ABC a Wolters Kluwer business, Warszawa 2009, s. 1022.

⁴² Art. 80a ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, Dz.U. z dnia 6 sierpnia 2004 r., Nr 173, poz. 1807 ze zm.

⁴³ Art. 80b ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, Dz.U. z dnia 6 sierpnia 2004 r., Nr 173, poz. 1807 ze zm.

⁴⁴ S. Molęda, *Prawo dla aptek...*, *op. cit.*, s. 57.

⁴⁵ Art. 268a ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego, Dz.U. z dnia 25 czerwca 1960 r., Nr 30, poz. 168 ze zm.

kraczać 18 dni roboczych⁴⁶. Czas trwania kontroli dokumentuje się w książce kontroli, którą okazuje się przy wszczęciu kontroli. Książkę można prowadzić w formie tradycyjnej, tj. zbioru dokumentów, ale również w formie elektronicznej⁴⁷. Przedłużenie czasu trwania kontroli jest możliwe tylko z przyczyn niezależnych od organu kontroli i wymaga pisemnego uzasadnienia, które następnie doręcza się przedsiębiorcy i wpisuje do książki kontroli przed podjęciem dalszych czynności kontrolnych. Przedłużenie czasu trwania kontroli nie może naruszać podanych wyżej terminów⁴⁸. Jeżeli wyniki kontroli wykazały rażące naruszenie przepisów prawa przez przedsiębiorcę, można przeprowadzić powtórzną kontrolę w tym samym zakresie przedmiotowym w danym roku kalendarzowym, a czas jej trwania nie może przekraczać 7 dni. Czasu trwania powtórnej kontroli nie wlicza się do terminów podanych wyżej⁴⁹.

Ustawodawca precyzyjnie reguluje fazę zakończenia kontroli i ustalenia jej wyników. Kontrola kończy się sporządzeniem przez inspektora farmaceutycznego protokołu, który dokumentuje jej przebieg. Przepis art. 122e ustawy Prawo farmaceutyczne określa niezbędne elementy tego dokumentu, z których część jest adekwatna do elementów składowych upoważnienia. Najistotniejszymi składnikami protokołu kontroli są m.in. opis dokonanych ustaleń i przedstawienie dowodów na ich poparcie⁵⁰. Protokół z kontroli podpisują kontrolowany albo osoba przez niego upoważniona, inspektor przeprowadzający kontrolę, osoby, których wyjaśnienia, jako istotne dla czynności kontrolnych, zostały przytoczone w protokole⁵¹. Kontrolowany, który w świetle art. 122f ustawy Prawo farmaceutyczne: *nie zgadza się z ustaleniami protokołu, może w terminie 7 dni od dnia jego doręczenia, złożyć pisemne zastrzeżenia lub wyjaśnienia, wskazując jednocześnie stosowne środki dowodowe. Inspektor jest obowiązany rozpatrzyć zgłoszone zastrzeżenia w terminie 7 dni od dnia ich otrzymania. W przypadku uwzględnienia zastrzeżeń inspektor uzupełnia protokół kontroli i przedstawia go ponownie do podpisu*⁵². Kontrolowany ma prawo do odmowy podpisania protokołu. W takim przypadku odmawiający składa pisemne wyjaśnienie, co do przyczyn odmowy. Inspektor umieszcza w protokole wzmiankę o odmowie złożenia podpisu, jej przyczynie

⁴⁶ Art. 83 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, Dz.U. z dnia 6 sierpnia 2004 r., Nr 173, poz. 1807 ze zm.

⁴⁷ I. Kaczorowska, *Nowe zasady kontroli...*, *op. cit.*, s. 6.

⁴⁸ *Ibidem*, s. 10.

⁴⁹ Art. 83 ust. 4 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, Dz.U. z dnia 6 sierpnia 2004 r., Nr 173, poz. 1807 ze zm.

⁵⁰ M. Kondrat, *Objaśnienia...*, *op. cit.*, s. 1024.

⁵¹ P. Słęczak, *Objaśnienia...*, *op. cit.*, s. 861.

⁵² Art. 122f ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne, Dz.U. z dnia 31 października 2001 r., Nr 126, poz. 1381 ze zm.

oraz o złożeniu wyjaśnień. Po zakończeniu kontroli inspektor farmaceutyczny dokonuje wpisu w książce kontroli⁵³.

W razie naruszenia ogólnych zasad kontroli właściciel apteki może dodatkowo wnieść sprzeciw na piśmie, w terminie 3 dni od wszczęcia kontroli, do organu podejmującego i wykonującego kontrolę, na czynności naruszające przepisy wskazane w art. 84c ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. Sprzeciw należy uzasadnić. Wniesienie sprzeciwu wstrzymuje czynności kontrolne od dnia doręczenia postanowienia o odstąpieniu bądź kontynuowaniu kontroli. Na to postanowienie przysługuje zażalenie. *Niewydanie postanowienia w terminie 3 dni roboczych lub nierozpoznanie wspomnianego zażalenia w terminie 10 dni jest równoznaczne z uznaniem sprzeciwu lub zażalenia za zasadne*⁵⁴. Na podstawie art. 77 ust. 4 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej należy stwierdzić, że aptecę, która poniosła szkodę na skutek czynności kontrolnych przeprowadzonych niezgodnie z przepisami, przysługuje odszkodowanie⁵⁵.

5. Sankcje prawne w świetle ustawy Prawo farmaceutyczne z tytułu kontroli farmaceutycznej przeprowadzonej w aptecę ogólnodostępnej

Prowadzenie działalności gospodarczej na aptecznym rynku farmaceutycznym w Polsce związane jest z wieloma restrykcjami prawnymi. Ograniczenia wynikające z przepisów prawnych stanowią poważną barierę utrudniającą działalność przedsiębiorstw, zwiększając tym samym ryzyko niepowodzenia w przypadku niedostatecznego poziomu znajomości prawa farmaceutycznego. Z uwagi na specyfikę branży farmaceutycznej i jej kluczowe znaczenie w systemie opieki zdrowotnej sankcje prawne z tytułu przeprowadzanych kontroli mogą być dla przedsiębiorcy bardzo dotkliwe.

Ustawodawca na gruncie prawa farmaceutycznego przewiduje sankcje o charakterze administracyjnym, karnym oraz finansowym. Wśród sankcji administracyjno-prawnych ustawa Prawo farmaceutyczne wyróżnia dwa rodzaje przymusowych restrykcji prawnych, jakie może wobec przedsiębiorców prowadzących aptekę zastosować inspekcja farmaceutyczna. Po pierwsze, aptecę ogólnodostępną w świetle art. 120 ust. 2 wspomnianego aktu normatywnego można unieruchomić do czasu usunięcia uchybień, jeżeli stwierdzone naruszenia wymagań dotyczących

⁵³ Z. Niewójt, Kontrole w aptekach (IF, PIS) – część I, „Apteka plus. Prawo i Zarządzanie”, Wydawnictwo dr Joseph Raabe, Warszawa 2003, Część B. 2. 4, s. 9.

⁵⁴ S. Molęda, Prawo dla aptek..., *op. cit.*, s. 57.

⁵⁵ Art. 77 ust. 4 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, Dz.U. z dnia 6 sierpnia 2004 r., Nr 173, poz. 1807 ze zm.

przechowywania oraz obrotu produktami leczniczymi i wyrobami medycznymi mogą powodować bezpośrednio zagrożenie życia lub zdrowia ludzi⁵⁶. Po drugie, wojewódzki inspektor farmaceutyczny uprawniony jest do cofnięcia przedsiębiorcy zezwolenia na prowadzenie apteki ogólnodostępnej, w sytuacji wykrycia w toku kontroli uchybień, opisanych w art. 103 ust. 2 pkt 1–5 ustawy Prawo farmaceutyczne, wśród których należy wymienić m.in.: nieusunięcie w ustalonym terminie uchybień wskazanych w decyzji wojewódzkiego inspektora farmaceutycznego, uniemożliwianie lub utrudnianie wykonywania czynności urzędowych przez inspekcję farmaceutyczną lub niezaspokajanie w sposób uporczywy potrzeb ludności w zakresie wydawania produktów leczniczych itp.⁵⁷ W odróżnieniu od tego prowadzenie przez aptekę ogólnodostępną obrotu produktami leczniczymi, które zgodnie z art. 103 ust. 1 wymienionej wyżej ustawy nie są dopuszczone do obrotu, stanowi bezwzględną przyczynę cofnięcia zezwolenia na prowadzenie apteki, co oznacza, że wojewódzki inspektor farmaceutyczny w tym przypadku nie może podjąć innej decyzji niż decyzji o cofnięciu zezwolenia⁵⁸. Cofnięcie zezwolenia na prowadzenie apteki ogólnodostępnej powoduje dla przedsiębiorcy prowadzącego działalność gospodarczą na rynku aptecznym dodatkową niedogodność w postaci braku możliwości ubiegania się w ciągu 3 lat o wydanie kolejnego zezwolenia⁵⁹.

Sankcje karne zawarte są w rozdziale 9 ustawy Prawo farmaceutyczne. Grupowym przedmiotem ochrony, wspólnym dla wszystkich zawartych tam przepisów karnych Prawa farmaceutycznego, jest zdrowie publiczne, czyli zdrowie całej społeczności. Mają one w swej zdecydowanej większości charakter bezwzględnie obowiązujący, a ich treścią są normy imperatywne⁶⁰. Z karno-prawnego punktu widzenia są to czyny tzw. abstrakcyjnego narażenia na niebezpieczeństwo, mającego zasadniczo charakter formalny, co jest charakterystyczne dla pozakodeksowego prawa karnego, do którego należy ustawa Prawo farmaceutyczne⁶¹. Za popełnienie czynów zabronionych, wskazanych w rozdziale 9 Prawa farmaceutycznego, ustawodawca przewiduje grzywnę, karę ograniczenia wolności lub pozbawienia wolności, które właściwy sąd orzeka alternatywnie lub łącznie. Warto przy tym wskazać, że inspektor farmaceutyczny, który w związku z przeprowadzaną kontrolą dowiedział

⁵⁶ Art. 120 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne, Dz.U. z dnia 31 października 2001 r., Nr 126, poz. 1381 ze zm.

⁵⁷ Art. 103 ust. 2 pkt 1–5 ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne, Dz.U. z dnia 31 października 2001 r., Nr 126, poz. 1381 ze zm.

⁵⁸ Art. 103 ust. 1 ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne, Dz.U. z dnia 31 października 2001 r., Nr 126, poz. 1381 ze zm.

⁵⁹ Art. 101 pkt 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne, Dz.U. z dnia 31 października 2001 r., Nr 126, poz. 1381 ze zm.

⁶⁰ L. Wilk, *Objaśnienia do art. 124–133, w: Prawo farmaceutyczne. Komentarz*, red. L. Ogiełło, Wydawnictwo C. H. Beck, Warszawa 2010, s. 878.

⁶¹ *Ibidem*, s. 880.

się o popełnieniu przestępstwa ściganego z urzędu (a taki charakter mają czyny zabronione wskazane w przepisach karnych Prawa farmaceutycznego), ma prawny obowiązek zawiadomienia o tym fakcie organy powołane do ich ścigania⁶².

Odpowiedzialność finansową na gruncie prawa farmaceutycznego kontrolowany ponosi w sytuacji określonej w art. 108a ustawy Prawo farmaceutyczne. Z przepisu tego wynika, że w przypadku, gdy wyniki badań przeprowadzonych w trybie kontroli wpisane do książki kontroli (dotyczy to więc jedynie końcowego etapu kontroli⁶³) potwierdzają, że produkt leczniczy nie spełnia określonych dla niego wymagań jakościowych, koszty tych badań i pobranej próbki pokrywa podmiot, który odpowiada za powstanie tych nieprawidłowości w zakresie wymagań jakościowych produktu leczniczego⁶⁴. Podmiotem tym może być, zależnie od okoliczności powstania wady – wytwórca, podmiot odpowiedzialny, importer, podmiot prowadzący hurtownię farmaceutyczną lub aptekarz. W praktyce jednak takie koszty badań ponosi najczęściej podmiot odpowiedzialny – przedsiębiorca prowadzący aptekę ogólnodostępną⁶⁵.

6. Podsumowanie

Polski system prawny jest zaliczany do systemów dość skomplikowanych, w związku z czym dla każdego przedsiębiorcy, który prowadzi działalność gospodarczą na danym rynku, bardzo istotna jest znajomość zasad funkcjonowania według regulacji prawnych charakteryzujących dany rynek.

Polski rynek farmaceutyczny jest dosyć szczegółowo ograniczony przez prawo farmaceutyczne, ponieważ związany jest z produkcją i dystrybucją produktów leczniczych, mających wpływ na życie i zdrowie człowieka. Dlatego organy państwowe mają dużą swobodę kontroli podmiotów gospodarczych zajmujących się wprowadzaniem do obiegu produktów leczniczych, jak również ich dystrybucją. Kontroli podlega również rynek apteczny stanowiący ostatnie ogniwo w dystrybucji produktów leczniczych i wyrobów medycznych, które dostarczane są bezpośrednio do nabywcy ostatecznego – pacjenta. Każda osoba zarządzająca apteką ogólnodostępną powinna znać nie tylko prawo farmaceutyczne, ale również inne akty prawne normujące procesy kontrolne, aby dobrze zarządzać dystrybucją produktów leczniczych, jak również wiedzieć, w jaki sposób i w jakim trybie może zostać

⁶² Art. 304 § 2 – ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego, Dz.U. z dnia 4 sierpnia 1997 r., Nr 89, poz. 555 ze zm.

⁶³ P. Ślęzak, *Objaśnienia...*, *op. cit.*, s. 773.

⁶⁴ Art. 108a ustawy z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne, Dz.U. z dnia 31 października 2001 r., Nr 126, poz. 1381 ze zm.

⁶⁵ P. Ślęzak, *Objaśnienia...*, *op. cit.*, s. 774.

poddana kontroli prowadzonej przez właściwe organy administracji publicznej. Znajomość odpowiednich aktów prawnych jest bardzo ważna, ponieważ skutki kontroli farmaceutycznej wiązać się mogą z odpowiedzialnością zarówno karną, jak i finansową.

Niniejszy artykuł ukazuje prawne aspekty kontroli farmaceutycznej prowadzonej przez inspektorów farmaceutycznych w ramach Państwowej Inspekcji Farmaceutycznej. W celu ukazania istoty zagadnienia skoncentrowano się wyłącznie na przebiegu procesu kontroli w aptece ogólnodostępnej, ujmując szczegółowo jego prawny charakter.

7. Bibliografia

Dokumenty prawne:

1. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego, Dz.U. z dnia 25 czerwca 1960 r., Nr 30, poz. 168 ze zm.
2. Ustawa z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks postępowania karnego, Dz.U. z dnia 4 sierpnia 1997 r., Nr 89, poz. 555 ze zm.
3. Ustawa z dnia 6 września 2001 r. – Prawo farmaceutyczne, Dz.U. z dnia 31 października 2001 r., Nr 126, poz. 1381 ze zm.
4. Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, Dz.U. z dnia 6 sierpnia 2004 r., Nr 173, poz. 1807 ze zm.
5. Ustawa z dnia 19 grudnia 2008 r. o zmianie ustawy o swobodzie działalności gospodarczej oraz o zmianie niektórych innych ustaw, Dz.U. z dnia 4 lutego 2009 r., Nr 18, poz. 97.
6. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 15 października 2008 r., w sprawie sposobu przeprowadzania kontroli i inspekcji przez Państwową Inspekcję Farmaceutyczną, Dz.U. z dnia 23 października 2008 r., Nr 189, poz. 1157 ze zm.

Wydawnictwa zwarte:

1. Adamiecki K., O nauce organizacji, PWE, Warszawa 1985.
2. Czermiński A., Czerska M., Nogalski B., Rutka R., Apanowicz J., Zarządzanie organizacjami, TNOiK, Toruń 2001.
3. Griffin R. W., Podstawy zarządzania organizacjami, wyd. II zm., Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2004.
4. Kałużny S., Kontrola wewnętrzna. Teoria i praktyka, PWE, Warszawa 2008.
5. Koontz H., O'Donnell C., Zasady zarządzania. Analiza funkcji kierowniczych, PWN, Warszawa 1969.
6. Leksykon zarządzania, red. M. Romanowska, Difin, Warszawa 2004.

7. Molęda S., Prawo dla aptek i farmaceutów, wyd. 2 (popr. i uzup.), Medicine Today Poland, Warszawa 2010.
8. Ochendowski E., Prawo administracyjne. Część ogólna, TNOiK Dom Organizatora, Toruń 2009.
9. Prawo administracyjne, red. M. Wierzbowski, wyd. 8, Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis, Warszawa 2008.
10. Prawo farmaceutyczne. Komentarz, red. M. Kondrat, ABC a Wolters Kluwer business, Warszawa 2009.
11. Prawo farmaceutyczne. Komentarz, red. L. Ogiegło, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2010.
12. Steinmann H., Schreyögg G., Zarządzanie. Podstawy kierowania przedsiębiorstwem. Koncepcje, funkcje, przykłady, wyd. IV popr. i uzup., Oficyna Wydawnicza Politechniki Wrocławskiej, Wrocław 2001.
13. Stoner J. A. F., Freeman R. E., Gilbert D. R. Jr., Kierowanie, wyd. II zm., PWE, Warszawa 2001.
14. Sylwestrzak A., Kontrola administracji publicznej w III Rzeczypospolitej, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2004.
15. Uniwersalny słownik języka polskiego, red. S. Dubisz, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2003, t. 2.
16. Zarządzanie. Teoria i praktyka, red. A. K. Koźmiński, wyd. 5 zm., Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007.
17. Zawadzki W., Metody pracy kierowniczej, Wydawnictwo AON, Warszawa 1995.
18. Zieleniewski J., Organizacja zespołów ludzkich, PWN, Warszawa 1972.
19. Zimmermann J., Prawo administracyjne, Kantor Wydawniczy Zakamycze, Kraków 2006.

Artykuły prasowe i okolicznościowe:

1. Kaczorowska I., Nowe zasady kontroli aptek jako przedsiębiorców, „Apteka plus. Prawo i Zarządzanie”, Wydawnictwo dr Joseph Raabe, Warszawa 2003, Część B.

Materiały internetowe:

1. <http://www.rpo.gov.pl/pliki/12059280660.pdf>
2. http://www.wszib.poznan.pl/wydawnictwo/dystrybucja/download/kontrola_administracji_Jedrzejewski.pdf

Summary

Kazimierz Bigoszewski

The Economic Growth of Warsaw Agglomeration and Its Regional Environment in the years 2000–2008

The present study is aimed at the assessment of the relation of the economic growth of the Warsaw agglomeration and its regional environment in the years 2000–2008. The research has been conducted in two areas: Warsaw and its agglomeration environment, i.e. Warsaw sub-regions and the regional environment including the sub-regions of Siedlce/Ostrołęka, Ciechanów/Płock and Radom.

The analyses indicate that within the examined period all the Masovian areas underwent development. However, the growth of Warsaw and its direct environment was faster than that of its regional environment. Consequently, the share of the agglomeration in the GDP creation increased slightly. The dynamics of business activity in the regional environment was lower than in the remaining part of the Masovian region. The deteriorating relation of the regional environment growth to that of the agglomeration is also reflected in its declining share in the population of the whole region. The gap between the two is only bridged in the area of the infrastructure development.

The discussed growth relations indicate that the agglomeration may develop irrespective of its environment.

Marcin Gadomski

Housing Loans. Analysis of Profitability and Risk Cost

The study is aimed at the presentation of the costs of real property loan risk and an attempt to assess the profitability of housing loans. These issues have a significant impact on the profitability and security of individual financial institutions as well as the whole banking sector. The conducted analysis allows for the following conclusions:

- If the margin was reduced down to 1%, the profitability of the credit product would be doubtful, given the assumptions made.
- The major types of risk may substantially differ in different credit granting institutions. It results in the pressure exerted on banks with higher risk costs to sell credits on the border of profitability or even below.
- A higher margin and the profit from credit spread compensate handsomely a higher risk of currency loans.
- In the loan risk cost there is a prevailing role of the cost of unexpected loss (the cost of capital requirement maintenance).
- A significant scale of prepayments may lead to the situation in which a relatively high loss ratio in the first years after the loan was granted, will not be compensated by an adequate stream of interest in the following years.

Filip Grzelak, Katarzyna Kreczmańska-Gigol

Corporate Treasurer in Poland. Positions, Tasks and Tools

There are three major functions within corporate finance management: finance management (accounting), management accounting (controlling) and treasury management. The treasury management becomes more important in the face of liquidity problems which usually appear in the period of economic decline. The positions of people performing the functions of treasurers in the corporations in Poland are called in a different way. Treasurers' responsibilities are also different. The main task to be performed by the treasurer is the corporate finance liquidity management. In order to implement this task treasurers make their use, for example, of corporate banking services. Treasurers use these services if need be and assess them differently.

Jacek Kamiński

Consumer Behaviour. Sub-discipline or Source of Crisis of Modern Academic Marketing Identity

The article attempts to answer a common question: what has happened to change marketing from the science of economic origin into the interdisciplinary science which increasingly uses notions from the area of psychology, sociology and communications science instead of using economic notions. The reasons for this may be found in the development of the consumer behaviour problem. The article overviews the development of the problem during the last 50 years and attempts to determine the impact it exerts on the current shape of academic marketing described sometimes as "fuzziness" of the loss of marketing identity.

Andrzej Kulis

Corporate Quality Cost Analysis

Every company operating under the conditions of the market economy is targeted at generating a definite profit. Currently, in the face of fierce competition on the market, the generation of the profit defined by the company is determined mainly by rational cost management, including quality cost management.

Quality cost analysis, which is an element of economic analysis, provides data on the basis of which the management has the opportunity to react in a relatively short time in the operation of the areas where the generation of quality costs occurs. Thanks to this, it is possible to reduce these costs without any impact on the quality of the goods produced, which from a complex perspective, has an impact on the profit made by the company. The information acquired from the conducted quality cost analysis is also used in quality planning, the implementation of plans and their effectiveness. The adequate interpretation of data acquired as a result of the conducted quality cost analysis requires the comparison with the cost related elements. According to the directives included in ISO/TR 10014, the determined cost should be compared with certain measures, e.g. net sales or direct costs, which at the same time connect the quality economics with the quantitative results of the conducted business activity.

To conclude, a thorough quality cost analysis and the information acquired from it contribute to the reduction in corporate quality costs in future periods, which will affect the total financial result.

Marcin Menkes

The Euro Zone Financial Stabilisation Package. Institutional and Functional Analysis.

In 2010, the secondary effects of the world financial crisis destabilised the economies which, not having been exposed to the toxic assets, relatively better survived the period of the preceding two years. The deterioration of the world economy appeared critical for the economies of the so-called GIPS group facing numerous economic problems.

The interest of the remaining countries and the common interest of the EMU group worked in favour of the possibility of a cheap access to the financial aid for those threatened with insolvency. What was against granting aid, in the form of direct financing or granting credit guarantees was the redistribution of financial burdens from the countries disobeying the financial discipline onto the other taxpayers. The treaty obstacle was Art. 125 (1) of the Lisbon Treaty according to which neither the Union nor its member countries are financially responsible for the responsibilities of others.

There was also some anxiety about the temptation of abuse on the part of other countries not threatened with insolvency.

Eventually, the emergency need overbalanced the principle of individual responsibility for the fiscal policy; because extraordinary circumstances, and the Council, despite some legal doubts, decided to undertake a temporary action (Art. 122(2) Lisbon Treaty).

The article presents the result of analysis of the circumstances of founding and the institutional framework of the European Financial Stability Mechanism (EFSM), the European Financial Stability Facility (EFSF) and the European Stability Mechanism (ESM).

Tomasz Michalski, Adam Śliwiński

Pension System. Reflections after the Discussion on the Structure of Funding Stream within the Construction Called the Polish Pension System

The article is aimed at the presentation of the concept of basing pension solutions on system disciplines operating in the theory as well as well-known investment theories. The article consists of two parts. The first part presents the achievements of the science of cybernetics in the area of defining the notion of system. It also describes the so-called system method disciplines. The fulfilment of these disciplines allows for defining the given set of elements as a system. The second part proposes to begin the discussion about the reform of the pension system with consideration to the substantive and not political aspects. The article, eventually presents certain conclusions which should be applied in the process of corrections and amendments to the pension system introduced in Poland in 1999. In this respect, it is most important to optimise the relations between individual elements of the system and sub-systems from the perspective of the set goal. It is not about the current needs connected for example with the budget deficit but an effective introduction of a systemic method through diversification tools and the control of risks threatening the system.

Renata Pajewska-Kwaśny

Alternative forms of security against old age related risks

The article is aimed at the analysis of attractiveness of selected insurance and extra-insurance instruments to complete the public pension system within providing the means and decent living conditions in the period of old age. The study also presents alternative solutions to ZUS benefits and traditional life insurance available at the moment on the Polish financial market as well as those which will soon be launched on the Polish market, very popular in the well-developed economies of Western Europe. A special attention has been paid to the analysis of attractiveness of employee pension schemes, individual pension accounts, health insurance, reversed mortgage, nursing insurance and assistance offer for the elderly.

On the basis of the collected material, it may be stated that although theoretically these solutions should provide sufficient protection against old age related risks, practically in face of the incoming demographic and social changes, they are not able to provide protection at a satisfactory level, and in the future the deterioration of the situation in this area may be expected. The ineffectiveness of some parts of the social security system in connection with the minimum level of benefits provided by it, the conclusion should be drawn on the necessity of solutions providing citizens with additional insurance against old age related risks.

In view of social security limitations, financial institutions should be made responsible for the education in the area of commercial security methods related to old age the desire to prepare the legal basis allowing for the introduction of next instruments like for example the reversed mortgage or additional insurance, working perfectly well in Western Europe.

Monika Stoma

Service as the Key Product of the Modern Market. Characteristics of the Service Market in Poland in the course of Last 10 Years

The study attempts to reveal a very significant role performed in every economy, and primarily in the Polish economy, by the service sector. It underlines the variety of definitions of the notion of *services*, its implications for statistics and also the image of the state of national economies. It also shows the tendencies to be seen within the Polish service sector in the course of the last 10 years and analyses its impact on the economy. The study reveals the service sector growth barriers as well as of the further development forecasts of the service market in Poland.

Paweł Szalacha

Factors Affecting Budgetary Goals Achievement

Budgeting is a commonly applied practical tool due to which corporate managements are able to develop the planned financial and operational volumes at the expected levels. The practice shows the effectiveness of budgeting in achieving goals assigned to it is different. The article presents a number of practical problems connected with budgeting application. It attempts to identify factors significantly affecting budgeting effectiveness. It indicates that the effects of budget application depend on the properly designed and organised budgeting process. The key factors of success organisational are

the introduction of a formal budgeting procedure by the company and the enforcement of its implementation. The study underlines the importance of IT support for the budgeting process. It also underlines that the best effects are achieved by a flexible style of the budgeting system use.

Dorota Winiarska

Behavioural Determinants of Prophylactic Oncological Examinations Customers

The article describes prophylactic oncological examinations in the context of non-commercial service focusing on its essential elements and interdependencies. Within the service there is a basic part and certain complementary factors. Due to the specific character of this benefit, selected factors are revealed to improve the interest of the patient. It indicates the need for the implementation of personal policy oriented to interpersonal communications as well as the use by medical care units the remaining marketing instruments. It presents the dominating psychological and sociological factors which determine the readiness of the patient to make a decision about the application for prophylactic oncological examination. The revealed factors testify to the individual approach to the patient's expectations, patient segmentation and the need to verify the current prophylactic oncological examination procedure.

Konrad Żak, Łukasz Żak

Legal Aspects of Pharmaceutical Control in a Public Pharmacy

The Polish legal system is classified among the fairly complicated systems. That is why, it is essential that every entrepreneur acting on a given market should know the principles of operation based on legal regulations characteristic of the market.

There are detailed restrictions on the Polish pharmaceutical market is provided by the pharmaceutical law as it is connected with the production and distribution of medical products affecting human life and health. Hence, the state authorities enjoy true freedom of supervision of the entities dealing with launching therapeutic products on the market as well as their distribution. The supervision is extended to the market of pharmacies, which is the last link in the system of distribution of therapeutic and medical products which are delivered directly to the final user, i.e. the patient. Every manager of a public pharmacy should know not only pharmaceutical law but also other legal regulations with regard to supervision processes in order to manage effectively the distribution of therapeutic products and also to know in which way and mode it may be supervised by respective state supervision institution. The knowledge of the respective legal regulations is very important as the effects of pharmaceutical control may result in both penal and financial responsibility.

The present article reveals legal aspects of pharmaceutical control conducted by pharmaceutical inspectors within the State Pharmaceutical Inspection. In order to show the idea of the issue the article focuses exclusively on the course of the control process in a public pharmacy with special attention to its legal aspects.

