

Prof. dr hab. Anna Dąbrowska  
Instytut Zarządzania  
Katedra Badań Zachowań Konsumentów  
Szkoła Główna Handlowa w Warszawie

Warszawa, 03.01.2020 r.

## Recenzja

dorobku naukowo-badawczego, dydaktyczno-organizacyjnego i współpracy międzynarodowej Pani dr Elżbiety Skąpskiej adiunkta na Wydziale Inżynierii Zarządzania, Politechniki Białostockiej, ze szczególnym uwzględnieniem monografii pt. „*Racjonalność gospodarowania. Perspektywa usług*”, na potrzeby postępowania habilitacyjnego, w dziedzinie nauk ekonomicznych (obecnie nauk społecznych), dyscyplina ekonomia (obecnie dyscyplina ekonomia i finanse)

### Formalno-prawne i merytoryczne kryteria wykonania opinii

Opinię wykonano na podstawie:

1. Pisma Dyrektora Instytutu Ekonomii i Finansów Uniwersytetu Szczecińskiego, dr hab. Jacka Batoga z dnia 16 października 2019 r.
2. Ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r., poz. 1789) w związku z art. 179 ust. 2 ustawy z dnia 3 lipca 2018 r. Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 30 sierpnia 2018 r. poz. 1669).
3. Rozporządzenia Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 1 września 2011r. w sprawie kryteriów oceny osiągnięć osoby ubiegającej się o nadanie stopnia doktora habilitowanego (DzU z 2011 r. Nr 196, poz. 1165).

### Materiały otrzymane do rencji

Do oceny w postępowaniu o nadanie stopnia doktora habilitowanego w dziedzinie nauk ekonomicznych (obecnie nauk społecznych) w dyscyplinie ekonomia (obecnie dyscyplina ekonomia i finanse) dr Elżbiety Skąpskiej wpłynął wniosek o przeprowadzenie postępowania habilitacyjnego zawierający 9 następujących załączników:

1. Kopia dokumentu potwierdzającego posiadanie stopnia naukowego doktora nauk ekonomicznych.
2. Autoreferat przedstawiający opis dorobku i osiągnięć naukowych w języku polskim.
3. Autoreferat przedstawiający opis dorobku i osiągnięć naukowych w języku angielskim.
4. Wykaz opublikowanych prac naukowych oraz informacja o osiągnięciach dydaktycznych, współpracy naukowej i popularyzacji nauki.
5. Zaświadczenie o przyjęciu prac naukowych przez redakcje wydawnictw.
6. Dane kontaktowe.
7. Zobowiązanie do pokrycia kosztów postępowania o nadanie stopnia doktora

habilitowanego.

8. Płyta CD z zapisem elektronicznym dokumentów (2 egz.).
9. Publikacje wybrane spośród opracowań niewchodzących w skład głównego osiągnięcia naukowego.

Niniejsza recenzja zawiera:

- ocenę osiągnięcia naukowego wynikającego z art. 16 ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Tekst jedn.: DzU z 2017 r., poz. 1789). w postaci monografii pt. „*Racjonalność gospodarowania. Perspektywa usług*”,
- ocenę pozostałych osiągnięć naukowo-badawczych Habilitantki,
- ocenę działalności dydaktycznej, organizacyjnej i międzynarodowej Habilitantki,
- wniosek końcowy.

**Ocena osiągnięcia naukowego wynikającego z art. 16 ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Tekst jedn.: DzU z 2017 r., poz. 1789) w postaci monografii pt. „*Racjonalność gospodarowania. Perspektywa usług*”.**

Jako osiągnięcie naukowe dr Elżbieta Skąpska wskazała monografię pt. „*Racjonalność gospodarowania. Perspektywa usług*”, opublikowaną przez Wydawnictwo CeDeWu, Warszawa 2019 r., ISBN 978-83-8102-182-1, ss. 252 (wykaz literatury zajmuje 12 stron, wykaz tabel, rysunków i załączniki 42 strony). Recenzentami monografii byli: prof. dr hab. Józefa Famielec i prof. dr hab. Eulalia Skawińska.

W ostatnich dekadach wśród badaczy obserwuje się wzrost zainteresowania sektorem usług, co można łączyć z serwicyzacją gospodarki (wzrost udziału usług w PKB, liczbie przedsiębiorstw i liczbie zatrudnionych), serwicyzacją konsumpcji (także jako efekt wzrostu poziomu życia społeczeństwa), wpływem nowoczesnych technologii na rozwój e-usług (które pełnią szereg ważnych funkcji). Według danych GUS, w 2018 r. w Polsce według wstępnych danych wartość dodana brutto wytworzona przez podmioty prowadzące działalności o charakterze usługowym stanowiła 64,9% wartości dodanej brutto całej gospodarki narodowej. Jednocześnie w jednostkach tych pracę znalazło 58,7% ogółu pracujących.

Jest to sektor, który przeszedł swoistą transformację związaną ze zmianą systemu gospodarowania w Polsce, pojawieniem się nowych wyzwań przed sektorem usług publicznych i niepublicznych, a także z wyzwaniami związanymi z megatrendami (globalizacją, integracją z Unią Europejską, wirtualizacją i ekologizacją). Przedsiębiorstwa musiały zmienić optykę działania w związku z wprowadzeniem gospodarki rynkowej, liberalizacji rynku usług, dostrzegać nowe paradygmaty w usługach (np. „patrz oczami klienta, słuchaj co klient do ciebie mówi” czy „doświadczenie”). Przejście od rynku usługodawcy do rynku usługobiorcy, walka o klienta (nie tylko lojalnego), niewystarczające dotacje w stosunku do potrzeb wielu podmiotów usługowych (szczególnie działających w usługach społecznych), wzrastająca konkurencja (np. ze strony przedsiębiorstw z kapitałem zagranicznym), wchodzenie polskich

przedsiębiorstw usługowych na rynki innych krajów UE<sup>1</sup> także zwracać coraz baczniejszą uwagę na racjonalność gospodarowania. Racjonalność oznacza zachowanie rozsądne, cechujące się skutecznością działania i dotyczy wszystkich podmiotów rynku.

Podjęty temat przez Habilitantkę uważam za ważny i wpisujący się w aktualne problemy badawcze związane z sektorem usług, funkcjonowaniem przedsiębiorstw usługowych, budowaniem relacji między usługodawcą i usługobiorcą.

Omawiana monografia pt. *Racjonalność gospodarowania. Perspektywa usług* składa się z rozważań teoretycznych (rozdział 1 i 2), części empirycznej (rozdział 3 - wyniki badań pierwotnych ilościowych i jakościowych) i części konceptualnej (rozdział 4), a także wstępu i zakończenia.

Podjęty temat mieści się w dziedzinie nauk ekonomicznych, w dziedzinie ekonomia.

Treść monografii poprzedza słownik pojęć używanych w pracy (ss. 7-10). Znajduje się w nim 27 pojęć, z czego 19 autorstwa Habilitantki. Często są to pojęcia zdefiniowane przez uznane autorytety, naukowców zajmujących się od wielu lat daną problematyką i badających dogłębnie określone zjawiska. Inne pojęcia, niejednokrotnie zostały zdefiniowane w aktach prawnych związanych z usługami (np. w ustawie z dnia 4 marca 2010 r. o świadczeniu usług na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Dz. U. Nr 47 poz. 278, wdrażającej przepisy dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 grudnia 2006 r. dotyczącej usług na rynku wewnętrznym, Dz. Urz. UE L 376, 27.12.2006). Znacznie korzystniej byłoby, gdyby Habilitantka pojęcia właściwe i uzasadnione merytorycznie dla podjętej problematyki przytoczyła w treści monografii uwzględniając różne podejścia, tym samym wykazując się znajomością literatury przedmiotu i włączając się do dyskusji prezentując własne poglądy i podejścia definicyjne. Umiar w przypisywaniu sobie „zasług” są cechami bardzo ważnymi i cennymi w pracy naukowo-badawczej.

Wstęp (ss. 11-21) Habilitantka rozpoczyna od ogólnych rozważań dotyczących racjonalności i jej znaczenia w usługach. Sygnalnie podaje daną statystyczną (ok. 80%) dotyczącą udziału usług w wartości dodanej brutto w krajach, w których można mówić o wysokiej serwicyzacji gospodarki. Niestety nie podaje źródła, np. Rynek wewnętrzny, GUS, Warszawa. Warto było dodać, że wśród krajów członkowskich UE najwyższy udział wartości dodanej wytworzonej przez usługi w 2018 roku odnotowano w Luksemburgu – 86,7%, na Malcie – 85,3% oraz na Cyprze – 83,6%, w Polsce było to 64,9% i jest to wzrost o 1 pkt. proc. w stosunku do 2010 roku, co obrazuje dynamikę dokonujących się zmian w tym sektorze. Następnie wskazuje na luki w dotychczasowym dorobku naukowo-badawczym: teoretyczną (nierozpoznanie racjonalności gospodarowania w perspektywie usług), empiryczną (brak badań ilościowych i jakościowych z tej problematyki w usługach) i metodyczną (brak zdiagnozowanych czynników racjonalności w działalności usługowej). Habilitantka sformułowała główny problem badawczy – poszukiwanie odpowiedzi na pytanie, czy

---

<sup>1</sup> Do problemów tych recenzentka odnosiła się m.in. w: A. Dąbrowska, *Rozwój rynku usług w Polsce – uwarunkowania i perspektywy* (SGH, 2008), A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresło, A. Wódkowski, *E-usługi a społeczeństwo informacyjne* (Difin, 2008), A. Dąbrowska, K. Gutkowska, M. Janoś-Kresło, I. Ozimek, *Serwicyzacja konsumpcji w polskich gospodarstwach domowych* (Difin, 2010), A. Dąbrowska, *Konsument na rynku usług w Polsce* (IBRKiK, 2013), *Ochrona i edukacja konsumentów na wybranych rynkach usług*, red. nauk. A. Dąbrowska (PWE, 2013), *Liberalizacja rynku usług UE a innowacyjność i konkurencyjność polskich przedsiębiorstw usługowych*, red. nauk. A. Dąbrowska, (PWE, 2018).

racjonalność gospodarowania ma wymiar uniwersalny, czy też należy ją traktować odrębnie z perspektywy – mających swą specyfikę – usług? (s. 15)

Habilitantka sformułowała hipotezę główną (s. 15), która przyjęła brzmienie: *W procesie świadczenia usług racjonalność gospodarowania jest zdeterminowana przez zasadność, celowość, skuteczność, efektywność i ekonomiczność działania obu stron relacji/umowy usługodawcy oraz usługobiorcy.* Wyjaśnia, że umowa oznacza długofalowość. Wymaga przedłużenia procesu świadczenia usług o kolejne cykle aktywności. Z tym wyjaśnieniem trudno się w pełni zgodzić. Umowa o świadczenie usług (nie została wymieniona w Kodeksie cywilnym wśród umów nazwanych) w praktyce oznacza wykonanie określonych prac przez jedną stronę umowy na rzecz drugiej strony. Prace te nie muszą mieć charakteru długofalowego i są związane z określonym procesem świadczenia usług i zaspokojeniem określonej potrzeby.

Hipotezie głównej Habilitantka przyporządkowała trzy hipotezy cząstkowe (s. 16):

H1: W procesie właściwego pojmowania/rozumienia racjonalności niezbędne jest uwzględnienie interpretacji fenomenu usług.

H2: Racjonalność jest kategorią uniwersalną, ale wymaga relatywizacji do motywu postępowania człowieka gospodarującego w zakresie usług.

H3: Modyfikacja tradycyjnego podejścia do racjonalności gospodarowania umożliwia identyfikację czynników specyficznych dla działalności usługowej.

Habilitantka deklaruje, że pomocniczo sformułowała także cztery hipotezy badawcze, które zostaną rozwinięte w badaniach empirycznych i którym podporządkowała główny cel pracy i cele szczegółowe (s. 16). Hipotezy te wymienia na ss. 18-19. Hipoteza jest domysłem, który wymaga sprawdzenia, czyli weryfikacji poprzez odpowiednie badania stosowane w danej nauce. Wyróżnione przez Habilitantkę jako „hipotezy badawcze” są bardziej etapami procesu badawczego.

Jako główny cel pracy Habilitantka przyjęła zbadanie, jak zmienia się ekonomiczne rozumienie racjonalności w odniesieniu do usług i opracowanie koncepcji modelu zintegrowanej racjonalności w usługach, czyli zbudowanie nowego podejścia do racjonalności, opartego na koncepcji wyobrażeń o produktach usługowych. Celem pracy nie może być zbadanie, badanie może posłużyć np. do identyfikacji, rozpoznania itp.

Wśród celów szczegółowych wyróżniła:

Cel 1: Usystematyzowanie wiedzy o racjonalności gospodarowania w ujęciu ogólnym w perspektywie usług.

Cel 2: Zredefiniowanie racjonalności gospodarowania w odniesieniu do usług.

Cel 3: Rozpoznanie czynników decydujących o osiągnięciu przez podmiot gospodarujący możliwie wysokiego poziomu racjonalności w działalności usługowej (dzięki badaniom ankietowym nad rozumieniem, wyobrażeniem racjonalności usługi zaufaniem w działalności usługowej) oraz ich statystyczną ocenę.

Cel 4: Konceptualizacja racjonalności gospodarowania w działalności usługowej ze szczególnym uwzględnieniem roli ładu gospodarczego, różnych stopni racjonalności i relacji w procesie świadczenia usług.

Biorąc pod uwagę hipotezy, cel główny i cele szczegółowe Habilitantka postawiła sobie trudne zadanie. Warto podkreślić, że główną cechą usług jest ich niematerialność, co oznacza,

że usługę nabywamy mając pewne wyobrażenie o jej finalnej postaci i użyteczności, jak niektórzy określają kupujemy kota w worku.

Habilitanta wyróżniła także wykorzystane metody badawcze oraz omówiła strukturę opracowania.

Rozdział pierwszy (ss. 23-54) zawiera zagadnienia związane z racjonalnością w interpretacji przedstawicieli ekonomii. Habilitantka przedstawiła istotę i ramy teoretyczne racjonalności, dokonała zestawienia podejść do terminu „racjonalne gospodarowanie” przez autorów reprezentujących dyscyplinę nauk społecznych. Odnosząc się do dorobku J. Wilkina wymienia trzy kategorie racjonalności: silną, średnią i słabą. Habilitantka pisząc o gospodarowaniu stwierdza m.in. że nie ogranicza się ono do produkcji dóbr i usług. Usług się nie produkuje, usługi się świadczy. Dlaczego usług się nie produkuje wyjaśnia K. Rogoziński w monografii *Zarządzanie organizacją usługową*, Difin, Warszawa 2016, s. 80. Ponieważ rozważania na temat racjonalności dotyczą nie tylko podmiotów gospodarczych, ale i konsumentów (co ma ważne znaczenie w przypadku usług i ich specyficznych cech) warto było sięgnąć do pozycji literaturowej T. Zalegi, *Mikroekonomia współczesna*, UW, Warszawa 2015 (wydanie II), w której autor omawia racjonalność zachowań konsumentów. Następnie Habilitantka poszukuje związku między racjonalnością gospodarowania i efektywnością. Szkoda, że więcej miejsca nie poświęciła zmianom zasad gospodarowania w sektorze usług, które wymagały adaptacji i dostosowania przedsiębiorców do zasad gospodarki rynkowej i wymuszały racjonalne gospodarowanie, aby utrzymać się na coraz bardziej wymagającym i konkurencyjnym rynku. Jak słusznie stwierdza Habilitantka racjonalność i efektywność są od siebie zależne, ale działania racjonalne nie zawsze muszą być efektywne, a efektywne nie zawsze racjonalne. Oznacza to, że rozwiązanie najbardziej racjonalne z punktu widzenia jednego kryterium nie musi takie być w kontekście innego kryterium. Odnosi się sygnalnie także do efektywności w kontekście sprawności i skuteczności działań. Na uwagę zasługuje zestawienie różnic między racjonalnością i efektywnością gospodarowania. W źródle pod tabelą 1.3 należało wymienić pozycje literaturowe, które posłużyły Habilitantce do zdefiniowania kryteriów, określeń racjonalności i efektywności, zamiast brzmienia „opracowanie własne na podstawie powszechnej wiedzy z zakresu ekonomii”. Kolejny obszar dociekań dotyczy obszarów i znaczenia wykorzystania kategorii racjonalności. Habilitantka wskazuje, korzystając z dorobku polskich autorów (O. Lande, T. Kotarbiński, T. Szapiro), na rodzaje racjonalności ze względu na środki, cele i relacje. Dorobek tych autorów powinien znaleźć się w źródle pod rysunkiem 1.1 (zadowolających go ocen a nie zadawalających). Rozdział ten kończą dywagacje na temat przesłanek redefiniowania racjonalności gospodarowania. Habilitantka przywołuje ekonomię behawioralną, która kwestionuje racjonalność konsumenta, który w swoich decyzjach nabywczych jest emocjonalny. Zabrakło tu odwołania do pozycji K. Krysiak, D. Maison, *Psychologia konsumenta*, PWE, Warszawa 2014, wspomnianej wcześniej pozycji T. Zalegi. Wydaje się, że ciekawszymi i bardziej spójnymi byłyby rozważania dotyczące racjonalności prowadzone od strony przedsiębiorstw usługowych przy uwzględnieniu specyfiki rynkowej (np. wielkości) i od strony konsumentów, co pozwoliłoby uchwycić podobieństwa i różnice. Należy pamiętać, że specyfiką usług jest również to, że konsument może zaspokoić potrzebę w drodze samoobsługi, czyli zrezygnować z usług świadczonych na rynku i samodzielnie wykonać czynności o charakterze usługowym. Habilitantka odwołuje się także do znaczenia wiedzy, szkoda że nie poświęca temu czynnikiem

więcej miejsca, bowiem obecnie stanowi ona jedną z najważniejszych determinant rozwoju działalności usługowej, budowania konkurencyjności i innowacyjności przedsiębiorstw usługowych, rozwoju sektora usług (do tego problemu odnosili się m.in. P. Niedzielski, K. Rychlik, J. Markiewicz; L. Kuczevska, R. Nowacki; A. Dąbrowska). Z wiedzą łączą się kompetencje. W tym fragmencie poruszonych jest bardzo wiele wątków, które nie zostały pogrupowane, stanowiąc określone przesłanki do redefiniowania racjonalności gospodarowania. Mimo iż w podsumowaniu Habilitantka pisze, że „rozważania w tym rozdziale uprawniają do pogrupowania przesłanek podejmowania racjonalności z perspektywy usług w następujący sposób: nowa wiedza, wyzwania cywilizacyjne, ewolucja potrzeb, rozwój nowych sektorów i podsektorów związanych z rosnącą rolą usług w osiąganiu wzrostu i rozwoju gospodarczego. Niestety prowadzone dywagacje nie odnoszą się do tych zagadnień. Dalej czytamy: „Dlatego też obecnie warunki gospodarowania wymuszają uwzględnienie czynników specyficznych dziedzinie usług, w której obok rachunku ekonomicznego, niebagatelne znaczenie mają nie tylko środki, cele, ale zwłaszcza relacje, które wiążą się z osiąganiem subiektywnych korzyści w określonym czasie (krótko- i długookresowo). To prawda relacje w usługach odgrywają coraz większe znaczenie, bowiem budują doświadczenie klientów (A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresło, *The Importance of Customer Experience for Service Enterprises*, Marketing i Rynek 9/2019). Jak zauważają H. Manning i K. Bodine doświadczenie klienta to po prostu sposób, w jaki klienci postrzegają każdą interakcję z firmą. To podstawowy sterownik biznesu. Trudno zatem zgodzić się, że H1 została pozytywnie zweryfikowana.

Rozdział drugi (ss. 55-112) został poświęcony usłudze jako przedmiotowi odniesienia do racjonalności gospodarowania. Habilitantka przedstawia usługi w teorii ekonomii. W kontekście czynionych rozważań należało najpierw zdefiniować usługi. Na przykład J. Quinn, T. Doodey i P. Paquete określają usługi jako: „działalność ekonomiczną (gospodarczą), która nie jest produkcją fizycznych dóbr lub konstrukcji, jest na ogół konsumowana w tym samym czasie co wytwarzana i dostarcza dodatkowych wartości w formach (jak np. udogodnienia, przyjemności, komfort, zdrowie), które co do istoty są niematerialne i dotyczą ich bezpośredniego nabywcy” (J. Quinn, T. Doodey i P. Paquete, *Beyond products: Services-based strategy*, „Harvard Business Review”, March-April 1990, s. 58). Z kolei T. P. Hill definiuje usługi: „jako zmianę warunków funkcjonowania osoby lub dobra będącego własnością określonego podmiotu gospodarczego, która ma miejsce wskutek działania innego podmiotu, pod warunkiem wszakże udzielenia na to pozwolenia w postaci odpowiedniego porozumienia tejże osoby lub tego drugiego podmiotu” (za: J. Misala, *Międzynarodowa wymiana usług w świetle teorii*, [w:] *Globalizacja usług. Outsourcing, Offshoring i Shared Services Centres*, praca zbiorowa pod red. A. Szymaniak, Wydawnictwo Naukowe INPiD UAM, Poznań 2007, s. 14-15). Natomiast Ch.H. Lovelock, definiując pojęcie usługi, prezentuje dwa podejścia. W podejściu ekonomicznym usługa to: „działalność ekonomiczna/gospodarcza, która tworzy wartość i dostarcza korzyści konsumentom w określonym czasie i określonym miejscu jako rezultat wywołany pożądaną zmianą w/lub imieniu usługobiorcy”. W podejściu behawioralnym: „usługa jest czynnością lub działaniem oferowanym przez jedną stronę drugiej stronie. Choć proces ten może być związany z fizycznym produktem, to działanie to w istocie jest niematerialne i w efekcie nie daje prawa własności do czynników produkcji” (Ch. H. Lovelock, J. Wirtz, *Services Marketing People, Technology Strategy* 8<sup>th</sup> ed Upper Side River Prentices Hall 2016). W tej części rozdziału omówione zostały etapy procesu

usługowego: projektowanie, świadczenie, wymiana i konsumpcja. Zapewne w kontekście projektowania warto odwołać się do: M. Chłodnicki, *Service Design po polsku. Jak przyciągnąć, zadowolić i zatrzymać klientów*, PWN, Warszawa 2018; B. Hollins, *Zarządzanie usługami. Projektowanie i wdrażanie*, PWE, Warszawa 2013. Następnie Habilitantka wyróżnia trzy grupy usług ze względu na kontakt lub jego brak między usługodawcą i usługobiorcą. Brak bezpośredniego kontaktu jest właściwe e-usługom (ale nie wszystkim, np. nie dotyczy to e-turystyki). Niestety tym usługom Habilitantka nie poświęca uwagi, chociaż zrewolucjonizowały podejście teoretyczne do usług (możliwość utechniczenia usług). Nową wiedzę, wyzwania cywilizacyjne, ewolucję potrzeb niewątpliwie można odnieść do e-usług. R. Wolny w monografii *Rynek e-usług – funkcjonowanie i kierunki rozwoju*, UE w Katowicach, Katowice 2013, dokonuje interesującego podziału e-usług na trzy grupy. Uwagę zwracają wyróżnione fazy cyklu aktywności usługodawcy ukierunkowane na usługobiorcę. Kolejny podjęty wątek tematyczny dotyczy cech i kryteriów oceny racjonalności w działalności usługowej. Habilitantka na wstępie stwierdza, że usługę można wyświadczyć tylko człowiek wyposażony w kompetencje, kwalifikacje, osobowość, tj. w kapitał ludzki. Kompetencje mają szerokie znaczenie, stanowią o nich wiedza, umiejętności i postawa. Warto było rozwinąć ten wątek z uwagi na podjętą problematykę i wyróżnione (za K. Rogozińskim) właściwości usług. Pomocna byłaby tu lektura m.in. opracowania *Zarządzanie kapitałem ludzkim oparte na kompetencjach*, pod red. M. Białasiewicz, Economicus, Szczecin 2012. Habilitantka wyróżnia także klasyczny zestaw cech usług, który poddawany jest ewaluacji wobec zmian zachodzących w sektorze usług, a także porównuje specyfikę usług i produkcji. Na odmiennosc działalności usługowej i produkcji wskazywał M. Rylke w monografii „Organizacja usług w gospodarce narodowej”, PWE, Warszawa 1978, s. 23. Do cech usług powraca w dalszej części podpunktu w kontekście międzynarodowego handlu usługami, offshoringu. Zapewne ważną pozycją omawiającą problem globalizacji usług, outsourcing, offshoring jest wspomniana już monografia pod red. A. Szymaniaka (2008 rok). Dalsze rozważania prowadzą do słusznej konstatacji, że w usługach racjonalność jest sztuką, wymagającą znacznego wysiłku decydenta. Kolejne podjęte zagadnienie przez Habilitantkę dotyczy usługodawcy i usługobiorcy jako stron transakcji handlowej. Następnie omawia źródła nowych rodzajów usług we współczesnej gospodarce (tekst liczy 26 stron, czyli niemal połowę tekstu rozdziału, mógłby zatem stanowić odrębny rozdział). Ten fragment zawiera bardzo wiele interesujących wątków, często jednak nie pogłębionych, co sprawia, że wywód nie tworzy czytelnego obrazu. W kontekście wybranych zagadnień, pragnę zauważyć, że przy omawianiu swobody świadczenia usług w ramach UE i regulacji z tym związanych powinno się zwrócić uwagę na Strategię jednolitego rynku cyfrowego (*Strategia jednolitego rynku cyfrowego: Komisja Europejska uzgadnia obszary działania*, Komisja Europejska - komunikat prasowy, Bruksela, 25 marca 2015 r., [europa.eu/rapid/press-release\\_IP-15-4653\\_pl.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4653_pl.htm)), więcej miejsca ze względu na ich znaczenie powinno się poświęcić usługom biznesowym korzystając m.in. z dorobku L. Kuczewskiej i R. Nowackiego (np. *Innowacyjność usług biznesowych w podnoszeniu konkurencyjności przedsiębiorstw*, PWE, Warszawa 2016); wśród przyczyn powstawania nowych usług ważne znaczenie ma komercjalizacja usług (wiele na ten temat pisały m.in. S. Golinowska, M. Janoś-Kresło). Habilitantka porusza także kwestię innowacyjności – zapewne wartościowa poznawczo byłaby analiza innowacyjności w przedsiębiorstwach przemysłowych i usługowych w latach 2009-2016 na podstawie badań GUS, zwłaszcza że wcześniej te dwie

działalności były porównywane. W tym fragmencie rozdziału wyróżniono także dwie ważne kwestie: metody przewidywania rozwoju usług i udział usług w międzynarodowej wymianie w gospodarce. Mogły posłużyć one po pierwsze do zobrazowania zmian udziału usług w wymianie międzynarodowej, po wtóre do autorskiej prognozy rozwoju usług, co byłoby niewątpliwym wkładem Habilitantki do dorobku z zakresu usług i ekonomii. Przyczyny rozwoju usług zostały przedstawione w bardzo syntetyczny i nieuporządkowany sposób. Ostatnią poruszoną kwestią w tym rozdziale są wyznaczniki racjonalności w działalności usługowej. Wśród nich Habilitantka wyróżniła następujące czynniki: społeczno-gospodarcze (koncentracja na kliencie, informacja, ład gospodarczy, rachunek ekonomiczny, koszt pracy i konkurencja), psychospołeczne (inteligencja, uporządkowany zbiór preferencji i intuicyjne ich przewidywanie, normy etyczne i społeczne, ład naturalny). Nie są to pogłębione refleksje. Przy omawianiu informacji i przy wskazaniu na zmianę charakteru procesu świadczenia usług na „informacja – wiedza – mądrość” zabrakło odwołania do pozycji: B. Stefanowicz, *Informacja. Wiedza. Mądrość*, GUS, Warszawa 2013. Mówiąc o znaczeniu informacji, w dobie szumu informacyjnego, nie można pominąć kwestii wiarygodności informacji i jej znaczenia dla podejmowania decyzji i dla świadczenia usługi. Habilitantka wśród czynników podwyższania stopnia racjonalności działalności usługowej wymienia konieczność ochrony konsumenta zgodnie z Prawem Konsumenta (?), respektowanym przez powołane do tego urzędy. Pisząc o ochronie konsumentów warto jest zgłębić swoją wiedzę (np. A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresło, I. Ozimek, *Ochrona i edukacja konsumentów we współczesnej gospodarce rynkowej*. PWE, Warszawa 2005; *Ochrona i edukacja konsumentów na wybranych rynkach usług*, red. nauk. A. Dąbrowska, PWE, Warszawa 2013. Konsument ma prawo do: ochrony zdrowia i bezpieczeństwa, ochrony interesów ekonomicznych; informacji i edukacji, efektywnego dochodzenia roszczeń, reprezentacji. Na straży przestrzegania praw konsumentów w Polsce stoją instytucje rządowe, samorządowe, organizacja konsumencka. Poszczególne prawa konsumentów zawiera także ustawa o prawach konsumenta z 30 maja 2014 r.

W zakończeniu rozdziału Habilitantka stwierdza, że usługi są dziedziną życia gospodarczego najbardziej nasyconą pracą ludzką, w której wykorzystywane są atrybuty przedsiębiorczości człowieka (zdolności, umiejętności, intelekt, intuicja, inicjatywa, skłonność do ryzyka) do prowadzenia działalności. Nie sposób nie wspomnieć jednak o sztucznej inteligencji, która wkracza coraz szerzej do usług. Przykładem jest medycyna - voicebot, czyli program komputerowy porozumiewa się z użytkownikiem głosowo. Robot może odbierać telefony od pacjentów, dzwonić, by przypomnieć o zaplanowanej wizycie. Ta technologia może też wspierać lekarzy przy stawianiu diagnozy. Przykłady można mnożyć w wielu rodzajach usług. Zgodzić się należy z dywagacją, że specyfika usług wymaga odrębnego, szczególnego potraktowania ich w problematyce związanej z racjonalnością. W hipotezie 2 „w procesie właściwego pojmowania/rozumienia racjonalności niezbędne jest uwzględnienie interpretacji fenomenowi usług”. Nie negując pozytywnej weryfikacji tej hipotezy, rodzi się pytanie, dlaczego Habilitantka nie sięgnęła do monografii K. Rogozińskiego, *Zarządzanie organizacją usługową*, w której autor poświęca fenomenowi usług dwa podpunkty? Określenie wkładu własnego przez Habilitantkę w rozpatrzenie racjonalności z perspektywy usług uważam za nie do końca uprawniony.



Rozdział trzeci (ss. 115-168) zatytułowany „Racjonalność gospodarowania w działalności usługowej – analiza wyników badań własnych” ma charakter empiryczny. Habilitantka omawia zakres i metodykę badań. Stwierdza, że badania dotyczące racjonalności działania ekonomicznego w usługach poprzedziły badania pilotażowe dotyczące usług progresywnych. Niestety nie definiuje, co rozumie pod pojęciem usług progresywnych, Nie zostały one także wcześniej wyróżnione. Na str. 116 wspomina o usługach nowofalowych jako progresywnym rodzaju usług. W przypisie Habilitantka wyróżnia usługi, które uwzględnia w badaniu: doradcze, szkoleniowe, medyczne, handlowe, informatyczne, turystyczne, transportowe, budowlane, prawne, rekreacyjne oraz inne: fryzjerskie, projektowe i sprzątanía obiektów. Nie uzasadnia, dlaczego taki przekrój usług przyjmuje, czy jest to dobór celowy, czy stanowi pewną wypadkową wynikającą z miejsca przeprowadzenia badania. Przeprowadzone badania miały charakter ilościowy i jakościowy. Badanie ilościowe przy wykorzystaniu ankiety audytoryjnej przeprowadzono wśród trzech grup respondentów: studentów studiów licencjackich kierunku zarządzanie, pracujących (pracowników uczelni i przedsiębiorstw) i emerytów (uczęszczających do klubów seniora); N=308 respondentów. Celem badania było poznanie wiedzy i opinii respondentów na temat zaufania w usługach. Przedmiotem badania były usługi zdrowotne i transportowe. Niestety nie znajdujemy uzasadnienia, dlaczego wybrano te dwa rodzaje usług i jakie kryteria weryfikacyjne przyjęto. Jest to bardzo istotne dla wiarygodności odpowiedzi. Jeżeli respondent nie korzysta z usług lub sporadycznie, to jego wiedza jest znikoma lub żadna, zatem niewiarygodna dla wystawianych ocen. W przypadku usług zdrowotnych zapytano o częstotliwość korzystania z usług (często - raz w tygodniu i częściej; rzadko – raz w roku i rzadziej; prawie w ogóle – tylko w oczywistych przypadkach; inaczej), najczęściej wybierane rodzaje usług (lekarskie, stomatologiczne, rehabilitacyjne, poprawy urody, inne), o źródła wpływu na zaufanie do podmiotu świadczącego tę usługę oraz o czynniki mające największy wpływ na zaufanie. Wzięto pod uwagę: wygląd gabinetu, lokalizację placówki usługowej, wygląd i osobowość usługodawcy, wysoką jakość usługi oraz skuteczność. W przypadku usług transportowych zapytano o częstotliwość korzystania z usług (często - raz w tygodniu i częściej; rzadko – raz w roku i rzadziej; prawie w ogóle – własny, środek transportu, inaczej), najczęściej wybierane rodzaje usług (usługi kolejowe; taxi; autokarowe; autobusowe – komunikacja miejska, regionalna, krajowa; inne) badano: wygląd pojazdu, lokalizację placówki usługowej, osobowość usługodawcy, wysoką jakość usługi (punktualność), skuteczność, kapitał firmy transportowej (zlokalizowany w kraju, za granicą). Można zadać pytanie, jakie znaczenie ma lokalizacja placówki usługowej, skąd respondenci mogli mieć wiedzę na temat kapitału firmy transportowej?

Drugie badanie ilościowe przy wykorzystaniu ankiety audytoryjnej przeprowadzono wśród studentów ostatniego roku ekonomicznych studiów magisterskich, ankieta była rozdawana przez prowadzących zajęcia na Uniwersytetach Ekonomicznych w Katowicach, Krakowie, Poznaniu, Wrocławiu i Szkole Głównej Handlowej w Warszawie. Respondenci odpowiadali na 9 pytań odnoszących się do rozumienia racjonalności działań, racjonalności konsumenta i racjonalności przedsiębiorcy. Próba liczyła 247 respondentów.

Trzecie badanie dotyczące różnych aspektów racjonalności miało charakter jakościowy, wywiady z przedsiębiorcami głównie firm usługowych, uczestnikami targów pracy, Habilitantka przeprowadziła je przy wykorzystaniu kwestionariusza tandaryzowanego.

Respondentami byli: kierownicy działu HR oraz prezesi i właściciele firm reprezentujący głównie branże IT, finanse i bankowość; N=111 respondentów. W tabelach jest N=109 respondentów. Brak jest uzasadnienia, dlaczego badano firmy produkcyjne (N=17) i usługowe (N=92), czy chodziło o poszukiwanie podobieństw i różnic w postrzeganiu racjonalności.

Habilitantka wykorzystała także badanie wtórne, które zostało przeprowadzone przy wykorzystaniu kwestionariusza ankiety internetowej na temat efektywności usług w układzie transgranicznym Polski i Białorusi.

Czwarte badanie ilościowe przeprowadzono przy wykorzystaniu kwestionariusza ankiety, który został wysłany do 260 przedsiębiorstw usługowych. Zwrotność wyniosła 40%.

Do opracowania wyników badań wykorzystano dobrze dobrane metody statystyczne.

Opis wyników badania pierwszego ma charakter raportu. Szkoda, że Habilitantka nie pokusiła się o głębsze refleksje, poszukiwanie przyczyn uzyskanego rozkładu odpowiedzi. Większość respondentów pod pojęciem zaufanie rozumie „pewność, że ktoś nie zawiedzie, nie oszuka, nie wykorzysta” – można było odwołać się do cech usług, ich specyfiki. Pewien niepokój może budzić fakt, iż z usług zdrowotnych często korzystało zaledwie 22,8% (najczęściej emeryci korzystający z usług lekarskich i rehabilitacyjnych), a prawie w ogóle aż 46,8%. Dominowały dwa rodzaje usług, z których korzystali respondenci: lekarskie i stomatologiczne. Usługi medycyny estetycznej, poprawiające urodę zaspokajają potrzeby wyższego rzędu. Wymagają też określonego poziomu dochodów i stylu życia. Źródłem zaufania w usługach zdrowotnych byli przede wszystkim rodzina, znajomi, a także własne doświadczenie. W przypadku usług transportowych prawie połowa respondentów w ogóle nie korzystała z tych usług lub rzadko, co potwierdza moje wcześniejsze wątpliwości. Najczęściej korzystano z usług autobusowych (57,3%) oraz taxi (16,7%). W przypadku tych usług największe znaczenie ma doświadczenie, a o zaufaniu do przewoźnika decydują: punktualność, skuteczność i bezkolizyjne dotarcie do celu podróży, co nie może dziwić, bowiem są to usługi decydujące o dotarciu do określonego miejsca na czas, bez zagrożenia dla zdrowia i życia. Nie znalazłam w treści monografii odniesienia do kapitału firmy.

Z badania drugiego wynika, że studenci studiów ekonomicznych przypisali „każdemu decydentowi” rolę oceniającego co jest racjonalne, a co nie. Wśród decydentów wskazywano głównie na przedsiębiorcę, a następnie na konsumenta. Także nie ma do tych wyników komentarza Habilitantki. W przypadku przedsiębiorcy racjonalność była łączona z działaniami efektywnymi, równowagą między wykorzystywanymi zasobami i efektami, a w przypadku konsumenta – z właściwym wyborem, z użytecznością, równowagą między jakością i ceną. Warto było spróbować zinterpretować wynik, że racjonalność według 35% badanych jest cechą konsumenta, a w 30% przedsiębiorcy, albo zaznaczyć, że będzie to przedmiotem dalszego pogłębienia w badaniu. Wydaje się, że czytelniejszy obraz stworzyłoby tabelaryczne zestawienie czynników racjonalności działania konsumenta i świadczącego usługę/producenta, ze wskazaniem na spójności i rozbieżności.

Badanie trzecie – wywiady pogłębione jest zbiorem interesujących informacji bez należynej obudowy przyczynowo - skutkowej.

Na podstawie przeprowadzonych badań i zastosowanych miar statystycznych, w tym analizy czynnikowej Habilitantka zweryfikowała sformułowane hipotezy badawcze, do czego powróciła także w zakończeniu opracowania.

Rozdział empiryczny, mimo pewnego niedosytu oceniam pozytywnie. Można mówić o wkładzie Habilitantki do dorobku z zakresu usług i ekonomii.

Rozdział czwarty (ss. 169-189) skupia się na konceptualizacji racjonalności gospodarowania w działalności usługowej. W nowym podejściu do racjonalności gospodarowania – należało dopowiedzieć w usługach. Habilitantka rozważa racjonalność w usługach jako triadę zależności: informacja – usługodawca – racjonalność przy uwzględnieniu czterech stadiów rozwoju: projekt, kontrola, wdrażanie, ewaluacja. Poszukuje także powiązań między ekonomią, racjonalnością, usługami w kontekście wzrostu oraz rozwoju gospodarczego (należało zdefiniować te pojęcia). Habilitantka podaje własne podejście definicyjne do racjonalności: „Racjonalność jest cechą przemyślanego działania ekonomicznego opartego na logicznej spójności oraz umyśle ludzkim, który w usługach w niewielkim stopniu/obszarze może być zastąpiony umysłem sztucznym (np. komputerem)”. Jak dodaje takie podejście znajduje swój wyraz w gospodarowaniu opartym na działaniu efektywnym, utożsamianym ze skutecznym z prognozą na powtarzalność pożądanego efektu niematerialnego w długim okresie. Kolejne podjęte zagadnienie dotyczy taksonomii usług. Na temat innowacyjności i nowej taksonomii usług w procesach globalizacji pisał K. Rogoziński, artykuł został opublikowany w czasopiśmie: Materiały Naukowe, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu. Katedra Usług, nr 2/2003. Habilitantka deklaruje również, że dokonała autorskiego podziału usług według ról na: usługi ordo, klasyczne, progresywne (rozumiane jako aktywność usługodawcy i usługobiorcy, możliwość zmian, dostosowania, ulepszenia procesu, „kultura otwartych dyskusji”, wdrażania pomysłów i innowacji), profesjonalne, usługi jako samoobsługa. Trudno uznać ten podział za wkład Habilitantki. W charakterystyce tych usług zabrakło odniesienia do usług profesjonalnych i do samoobsługi, a przecież mają one swoje miejsce w dorobku z zakresu usług. K. Rogoziński w publikacji z 2001 roku zadawał pytanie – Usługa czy samoobsługa? Usługi profesjonalne były przedmiotem rozważań na wielu konferencjach im poświęconych. Dalsze rozważania koncentrują się ładzie gospodarczym w działalności usługowej. Habilitantka poszukuje związku między tymi zagadnieniami w ujęciu teoretycznym. Są to ciekawe rozważania prowadzone w odniesieniu do literatury dotyczącej porządku ekonomicznego. Jak zauważa Habilitantka działalność gospodarcza nie może opierać się w pełni na racjonalności, ponieważ wymagałoby to od przedsiębiorców ogromnej wiedzy. Szkoda, że nie poszukiwała związku z usługami społecznymi. W dalszej kolejności przechodzi do stopniowania racjonalności w usługach. Powraca do czynników wpływających stymulująco i destymulująco w dążeniu do osiągnięcia korzyści przez usługodawcę. Destymulantą przy akumulacji okazał się brak zdolności kredytowej, przy alokacji – niewłaściwy system motywacji, w fazie operacji – wysokie koszty własne, adaptacji – (?) i w ostatniej fazie, czyli kontroli – brak odpowiedniej kadry i brak więzi zespołowych. Rozdział kończy próba stworzenia koncepcji modelu, jak należy dopowiedzieć zależności między działalnością usługową a jej racjonalnością. Habilitantka wyróżnia trzy stopnie racjonalności: zerową (niedobór), wysoką (umiąg) i niską (nadmiar). Analizę rysunku ogranicza jego czytelność, szczególnie legendy. Uwzględniając elastyczność czynnika ludzkiego formułuje także dwie trafne zasady. Rozdział kończą wnioski. Rodzi się pytanie, na jakiej podstawie Habilitantka przypisała poszczególne usługi (szczególnie te nie będące przedmiotem badań) do trzech grup usług (o wysokim, średnim i niskim stopniu zaangażowania czynnika ludzkiego). Czy usługi reklamowe w mediach prywatnych są szczególnym rodzajem reklamy,

czy do tej reklamy można zaliczyć fotografię reportażową? Czy można powiedzieć, że w usługach projektowych zaangażowanie czynnika ludzkiego jest niskie?

W zakończeniu (ss. 191-198) Habilitantka w sposób wyczerpujący odniosła się do przyjętych celów – głównego i szczegółowych, postawionych hipotez, które weryfikowała w świetle wyników badań. Hipoteza główna nie została w pełni potwierdzona, podobnie jak hipoteza szczegółowa pierwsza. Pozytywnie zostały zweryfikowane hipotezy szczegółowe: druga i trzecia.

Wskazała także na swój wkład do dyscypliny naukowej „ekonomia” w czterech wymiarach:

- poznawczym – próba wypełnienia luki poznawczej przez syntezę poglądów na temat racjonalności w ekonomice usług;

- metodycznym – zaproponowanie miernika stopniowalności racjonalności w usługach oraz metodyki badań dotyczących zintegrowanej racjonalności w działalności usługowej w modelu;

- empirycznym – zaproponowanie nowego podejścia do racjonalności, uwzględniającego wyobrażenie (obietnice) o produktach usługowych oraz proces projektowania świadczenia usług;

- aplikacyjnym - wskazanie na czynniki będące regulatorem działalności usługowej wpływających na osiągnięty poziom racjonalności.

Jak wspominałam wcześniej, wkład Habilitantki nie zawsze odzwierciedla Jej intencje.

W monografii zdążają się błędy gramatyczne.

*Zapoznanie się z treścią monografii upoważnia mnie do wniosku, że mimo zgłoszonych uwag krytycznych wnosi ona pewien wkład w rozwój nauki w dziedzinie nauk ekonomicznych, w dyscyplinie ekonomia.*

### **Ocena pozostałych osiągnięć naukowo-badawczych Kandydatki**

Zainteresowania naukowo-badawcze dr Elżbiety Skąpskiej związane są z dziedziną nauk ekonomicznych i skupiają się wokół trzech nurtów badawczych:

1. Sektor usług i jego znaczenie dla rozwoju gospodarczego – zainteresowania badawcze dotyczą struktury sektora usług w Polsce i jego wpływu na rozwój polskiej gospodarki jako całości i regionów, znaczenia innowacyjności w dynamizowaniu rozwoju tego sektora. Habilitantka wyróżniła w tym obszarze cztery opracowania autorskie (jedno w języku polskim – rozdział w monografii, dwa w języku angielskim – monografia i artykuł w czasopiśmie zagranicznym, jeden artykuł w języku niemieckim w czasopiśmie zagranicznym).
2. Przedsiębiorczość w usługach – zainteresowania badawcze dotyczą określenia warunków rozwoju przedsiębiorczości, przedstawienia wpływu przedsiębiorczości polskich usługodawców na rozwój gospodarczy kraju oraz wskazanie usług strategicznych w tym względzie. Habilitantka wyróżniła cztery opracowania (dwa rozdziały samodzielne w monografiach oraz dwa artykuły – jeden opublikowany w czasopiśmie zagranicznym).
3. Innowacyjność w usługach – zainteresowania badawcze dotyczą identyfikacji innowacyjnych rozwiązań stosowanych w działalności usługowej, skłonności

usługodawców do ryzyka oraz znaczenia innowacji dla rozwoju sektora usług i przedsiębiorstw usługowych. Habilitantka wyróżniła cztery opracowania (dwa rozdziały w dwóch monografiach - jeden w jęz. niemieckim i dwa artykuły – jeden w języku angielskim).

4. Racjonalność w usługach – zainteresowania badawcze dotyczą weryfikacji hipotezy, że efektywność, która jest miarą racjonalności w działalności usługowej, wyznacza szerokie spektrum odmian racjonalności, co wynika z wysokiego udziału czynnika ludzkiego oraz silnego oddziaływania czynników emocjonalnych w procesie świadczenia usług. Habilitantka wyróżniła cztery opracowania – trzy artykuły samodzielne – jeden w jęz. angielskim i jeden współautorski – wydany w czasopiśmie zagranicznym (Szwajcaria).

Habilitantka dołączyła 11 wybranych publikacji (artykułów) niewchodzących w skład głównego osiągnięcia naukowego. Ich problematyka dotycząca usług szkoleniowych i doradczych, offshoringu, usług transportowych, przedsiębiorczości, znaczenia sektora usług w rozwoju nowych krajów UE, znaczenia innowacji produktowych w usługach, racjonalności w ekonomice usług, roli usługobiorcy w dobie gospodarki wiedzy, usług fotograficznych dopełniają obrazu zainteresowań naukowych i badawczych Habilitantki.

Po uzyskaniu stopnia doktora (2007-2019) Habilitantka według dołączonej dokumentacji jest autorką:

- 2 monografii, w tym jednej w jęz. angielskim wydanej za granicą;
- 22 rozdziałów w książkach, w tym jednej wydanej za granicą, 5 rozdziałów w języku angielskim, 1 rozdziału w języku innym niż polski i angielski;
- 1 recenzji w czasopiśmie krajowym;
- haseł w leksykonie naukowym;
- 2 publikacji zagranicznych, będących elektronicznym dokumentem konferencyjnym;
- 2 publikacji ze studentami: rozdział w książce w jęz. polskim oraz artykuł w czasopiśmie w jęz. angielskim.

Publikacje w bazie JCR – 1, publikacje indeksowane w WoS – 1. Łączna liczba publikacji – 56, punkty za publikacje – 366,2, IF – 2,075.

Habilitantka kierowała 1 międzynarodowym projektem badawczym, była głównym wykonawcą w 1 projekcie krajowym finansowanym ze środków NCN, wykonawcą 3 prac statutowych oraz uczestniczyła w 2 programach krajowych – PB 2020 i „Mieszkańcy wsi – edukacja – biznes”. Habilitantka złożyła łącznie 6 wniosków projektowych w ramach konkursów PAN, KBN, NCN, które nie uzyskały finansowania.

Odbyła staże naukowe w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie i Uniwersytecie Szczecińskim, a także 6 staży za granicą: na Białorusi i w Niemczech.

Habilitantka wygłosiła 25 referatów, w tym 12 na konferencjach międzynarodowych (w Niemczech, Hiszpanii, Rosji, Białorusi, Czechach) i 13 na konferencjach krajowych. Łącznie po uzyskaniu stopnia doktora nauk ekonomicznych uczestniczyła w 65 konferencjach.

Za działalność naukową otrzymała 3 nagrody J.M. Rektora Politechniki Białostockiej: w 2010, 2016 i 2018 roku oraz Medal Komisji Narodowej (2018 r.).

***Dorobek naukowo-badawczy dr Elżbiety Skąpskiej oceniam pozytywnie. Współpracę międzynarodową oceniam pozytywnie.***

### **Opinia o działalności dydaktycznej, popularyzatorskiej i organizacyjnej Kandydata**

Działalność dydaktyczna dr Elżbiety Skąpskiej od 2010 roku związana jest z Politechniką Białostocką. W 2001 roku ukończyła kurs kwalifikacyjny i uzyskała kwalifikacje pedagogiczne w zakresie przedmiotów ogólnokształcących. Habilitantka wypromowała łącznie 67 absolwentów PB (w tym 53 licencjatów), była recenzentem 128 prac dyplomowych, prowadziła 5 seminariów dyplomowych na studiach licencjackich.

Habilitantka jest promotorem pomocniczym we wszczętym przewodzie doktorskim (10.07.2018 r.).

Habilitantka współpracuje z Uniwersytetem III Wieku w Białymstoku (wygłosiła wykład „Emeryt na rynku usług”), brała udział w Salonie Maturzystów organizowanym przez Politechnikę Białostocką (2011 r.). Była opiekunem i organizatorem 16 wypraw studenckich do: innowacyjnych przedsiębiorstw, organizacji międzynarodowych, instytucji finansowych, celnych, instytutów naukowo-badawczych.

Współtworzyła programy kształcenia dla studentów w ramach oferty dydaktycznej Politechniki Białostockiej (4 wykłady i 10 wykładów wraz z ćwiczeniami, łącznie do 15 przedmiotów). W ramach programu Erasmus prowadziła wykład w języku niemieckim nt. determinantów międzynarodowej konkurencyjności przedsiębiorstw. Prowadziła także 2 szkolenia związane z projektem współfinansowanym przez UE w Ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

W ramach podnoszenia własnych kwalifikacji uczestniczyła w szkoleniach: „Statistica” (PB), „Stosowanie metod ilościowych i jakościowych w prowadzeniu badań naukowych” (SGH), „KAIZEN” (Kurier Poranny, Białystok). Posiada certyfikaty z języka niemieckiego.

Osiągnięcia organizacyjne - członkostwo w: Forum Myśli Instytucjonalnej (od 2018 r.); Polskim Towarzystwie Studiów Międzynarodowych (od 2013 r.), PTE (od 2009 r.).

Habilitantka była także Członkiem Wydziałowej Komisji ds. Jakości Kształcenia na rodzimym Wydziale, Członkiem jury XIII Olimpiady Wiedzy Ekonomicznej w Białymstoku, Członkiem Wydziałowej Komisji Rekrutacyjnej, Wydział Zarządzania PB.

***Dorobek dydaktyczny, popularyzatorski i organizacyjny oceniam pozytywnie.***

Podkreślenia wymaga bardzo staranne przygotowanie dokumentacji do wniosku o przeprowadzenie postępowania habilitacyjnego.

## **Wniosek końcowy**

Całokształt dorobku naukowo-badawczego, dydaktycznego, popularyzatorskiego, organizacyjnego oraz monografia „*Racjonalność gospodarowania. Perspektywa usług*”, wskazana przez Habilitantkę jako najważniejsze osiągnięcie naukowe, w mojej ocenie spełniają wymagania stawiane przez Ustawę z dnia 14 marca 2003 roku o stopniach i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Tekst jedn.: DzU z 2017 r. poz. 1789) i stanowią podstawę do ubiegania się przez Habilitantkę o stopień doktora habilitowanego.

*Anna Dębska*