

Autoreferat
przedstawiający opis dorobku
i osiągnięć w pracy naukowo-badawczej

Jarosław Wenancjusz Przybytniowski

Wydział Prawa, Administracji i Zarządzania,
Instytut Zarządzania Uniwersytetu Jana Kochanowskiego
w Kielcach

Kielce, 2019

Spis treści

1. Imię i Nazwisko	3
2. Posiadane dyplomy, stopnie naukowe/artystyczne – z podaniem nazwy, miejsca i roku ich uzyskania oraz tytułu rozprawy doktorskiej	3
3. Informacje o dotychczasowym zatrudnieniu w jednostkach naukowych/artystycznych	
4. Wskazanie osiągnięcia wynikającego z art. 16 ust. 2 ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Dz. U. nr 65, poz. 595 ze zm.):.....	4
4.1. Tytuł osiągnięcia naukowego/artystycznego.....	4
4.2. Autor/autorzy, tytuł/tytuły publikacji, rok wydania, nazwa wydawnictwa	4
5. Charakterystyka naukowych, dorobku oraz osiągnięć naukowo-badawczych.....	5
6. Omówienie celu naukowego/artystycznego ww. pracy/prac i osiągniętych wyników wraz z omówieniem ich ewentualnego wykorzystania	12
6.1. Motywacja, cel naukowy, hipoteza badawcza	12
6.2. Osiągnięte wyniki ze wskazaniem możliwości ich wykorzystania.....	22
7. Pozostałe osiągnięcia naukowo-badawcze ze wskazaniem możliwości ich wykorzystania w rozwój dziedziny nauk ekonomicznych w dyscyplinie ekonomia.....	25
7.1. Charakterystyka dorobku naukowego przed uzyskaniem stopnia doktora.....	25
7.2. Charakterystyka dorobku naukowego po uzyskaniu stopnia doktora	26
7.2.1. Doskonalenie jakości usług.....	27
7.2.2. Wiedza w procesie podnoszenia świadomości klientów zakładów ubezpieczeń.....	28
7.2.3. Konkurencyjność rynku ubezpieczeń majątkowych.....	30
8. Podsumowanie osiągnięć naukowo-badawczych	33



1. Imię i Nazwisko

Jarosław Wenancjusz Przybytniowski

2. Posiadane dyplomy, stopnie naukowe/artystyczne – z podaniem nazwy, miejsca i roku ich uzyskania oraz tytułu rozprawy doktorskiej

- a) Doktor Nauk Ekonomicznych, Akademia Ekonomiczna im. Oskara Langego we Wrocławiu, Wydział Zarządzania i Informatyki, Katedra Inwestycji Finansowych i Ubezpieczeń, Wrocław, 08 czerwca 2000 rok; tytuł rozprawy doktorskiej: *Model rozwoju pośrednictwa ubezpieczeniowego w Polsce*, promotor w przewodzie doktorskim: prof. dr hab. Wanda Ronka-Chmielowiec.
- b) Dyplom ukończenia rocznych studiów podyplomowych, w Wyższej Szkole Ubezpieczeń i Bankowości w Warszawie i The Centre for Insurance & Investment Studies, City University Business School, London. 10.1995 – 09.1996.
- c) Magister Pedagogiki Specjalnej, specjalizacja: Resocjalizacja, Wydział Filozoficzno-Historyczny, Uniwersytet Wrocławski, studia magisterskie, Wrocław, 1983 – 1988.

3. Informacje o dotychczasowym zatrudnieniu w jednostkach naukowych/artystycznych

- a) Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach, Wydział Prawa, Administracji i Zarządzania, Instytut Zarządzania, od lutego 2005 – nadal, Adiunkt.
- b) Radomska Szkoła Wyższa, od lutego 2005 do września 2008 roku, Adiunkt.
- c) Katolicki Uniwersytet Lubelski, Wydział Zamiejscowy Prawa i Nauk o Gospodarce, Instytut Ekonomii, od października 2004 do grudnia 2012 roku, Adiunkt.
- d) Wyższa Szkoła Handlowa w Kielcach, od października 2002 do września 2010 roku, Docent.
- e) Wyższa Szkoła Zarządzania i Administracji w Opolu, od października 2000 do października 2003 roku, Adiunkt.

4. Wskazanie osiągnięcia wynikającego z art. 16 ust. 2 ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Dz. U. nr 65, poz. 595 ze zm.):

4.1. Tytuł osiągnięcia naukowego/artystycznego

Monografia naukowa pt.:

Metody badania jakości usług w procesie zarządzania rynkiem ubezpieczeń majątkowych

4.2. Autor/autorzy, tytuł/tytuły publikacji, rok wydania, nazwa wydawnictwa

Przybytniowski J.W., *Metody badania jakości usług w procesie zarządzania rynkiem ubezpieczeń majątkowych*, 2019 rok, Wydawnictwo Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach, strony: 375; ISBN: 978-83-7133-753-6

Wskazane osiągnięcie w formie dzieła opublikowanego w całości zostało poddane ocenie recenzenta, jako główne osiągnięcie naukowe.

Recenzentem z ramienia wydawnictwa byli:

- Prof. zw. dr hab. Stanisław Owsiak, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie;
- Prof. zw. dr hab. Elżbieta Skrzypek, Uniwersytet Marii Curie Skłodowskiej w Lublinie;
- Prof. zw. dr hab. Stanisław Tkaczyk, Wyższa Szkoła Logistyki w Poznaniu; COBRO – Instytut Badawczy Opakowań w Warszawie.

5. Charakterystyka naukowych, dorobku oraz osiągnięć naukowo-badawczych

Doświadczenia, jakie zdobyłem w pierwszych latach pracy zawodowej, po ukończeniu studiów przyczyniły się do tworzenia własnego warsztatu pracy, poszukiwania nowych rozwiązań i rozwoju kreatywności, czego efektem było skierowanie się na nowe tory i podjęcie w marcu 1992 r. dodatkowego zatrudnienia w II Inspektoracie PZU S.A w Opolu, jako agent ubezpieczeniowy.

Kontakt z ubezpieczeniami stał się punktem zwrotnym w moim rozwoju zawodowym i dalszym kształceniu. Do transformacji wiedzy praktycznej w teoretyczną zachęcał mnie ówczesny naczelnik wydziału akwizycji w II Inspektoracie PZU SA w Opolu Pan E. Stępak. W latach 1995-1996 zrealizowałem studia podyplomowe w Wyższej Szkole Ubezpieczeń i Bankowości w Warszawie i City University Business School of London. Podczas pisania pracy dyplomowej „**Koncepcje rozwoju pośrednictwa ubezpieczeniowego**”, duże wsparcie, pomoc i zachętę otrzymałem od ówczesnego Prezesa Polskiego Towarzystwa Reasekuracyjnego – K. Jarmuszcza. Doświadczenia osobiste związane z wykonywaniem czynności agenta ubezpieczeniowego zainspirowały mnie do szerszego i głębszego zainteresowania się problematyką ubezpieczeń gospodarczych, ich wpływu na rozwój gospodarczy, jak też barier i szans ich rozwoju. Na zakończenie studiów podyplomowych **odbyłem staż naukowo – dydaktyczny** w Anglii, który rozbudził we mnie dalsze zainteresowanie tą problematyką w formie niezależnego od towarzystw ubezpieczeniowych brokera, jako zawodu o dużym potencjale rozwojowym. Rozmowy z Panem K. Jarmuszcza, jak i prowadzone wówczas badania związane z tematem pracy dyplomowej zainspirowały mnie w sposób bezpośredni do podjęcia decyzji o napisaniu pracy doktorskiej poświęconej „**Modelowi pośrednictwa ubezpieczeniowego w Polsce**”. Pracę doktorską obroniłem w czerwcu 2000 r. na – Akademii Ekonomicznej im Oskara Langego we Wrocławiu, na Wydziale Zarządzania i Informatyki. Praca powstała dzięki życzliwemu wsparciu i cennym uwagom Pani Promotor prof. dr hab. Wandy Ronka-Chmielowiec.

Uwzględniając moją dotychczasową aktywność **naukowo-badawczą**, jak też publikacyjną, mogę stwierdzić, że była ona głównie skoncentrowana na problematyce funkcjonowania sektora ubezpieczeniowego, a co za tym idzie, oddziaływania współczesnych funkcji i mechanizmów funkcjonowania tego sektora na gospodarkę. Zainteresowanie obszarem badawczym związanym z funkcjonowaniem sektora ubezpieczeniowego, po doktoracie rozszerzyłem o badania wpływu tego sektora na wzrost gospodarczy, z wykorzystaniem metod pomiaru efektywności. Tym samym moja działalność zawodowa i zdobyte doświadczenia skłoniły mnie do prowadzenia badań naukowych związanych z analizą rynku ubezpieczeń gospodarczych i ich wpływu na sferę realną gospodarki. Prace naukowo-badawcze po uzyskaniu przeze mnie stopnia doktora nauk ekonomicznych w czerwcu 2000 roku, prowadziłam przy współpracy z European Business Club Association, z siedzibą w Oedheim (Niemcy) oraz pracy na Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach.

Główną przesłanką prowadzonych badań były zmiany zachodzące w otoczeniu rynku ubezpieczeń gospodarczych w Polsce na tle krajów Unii Europejskiej (UE). Stwierdzono, że ubezpieczenia gospodarcze są najbardziej optymalną metodą przy pomocy, której strona popytowa chroni swój majątek i działalność przed ujemnymi skutkami ekonomicznymi zdarzeń losowych oraz stanowią metodę zabezpieczenia i zaspokajania własnych potrzeb (w zakresie materialnego ustabilizowania poziomu życia) związanych ze zdarzeniami losowymi.

Poddając analizie doskonalenie jakości usług w procesie zarządzania polskim rynkiem ubezpieczeń gospodarczych, przy uwzględnieniu mikro i makroekonomicznych uwarunkowań rozwoju kraju stwierdzono, że nadal istnieją realne zagrożenia dla rozwoju tego rynku ubezpieczeń, poprzez:

- 1) koncentracją na określonych standardowych produktach ubezpieczeniowych związanych przede wszystkim z rynkiem samochodowym,
- 2) słabą jakością kompleksowej obsługi klienta i zbyt wąską ofertą produktową w tym zakresie,
- 3) spadkiem dochodów ubezpieczycieli z działalności inwestycyjnej (spadek ten wywołany jest obniżeniem stóp procentowych i inflacji),
- 4) wzrostem konkurencji ze strony zagranicznych zakładów ubezpieczeń po integracji Polski z Unią Europejską,
- 5) zbyt niskimi kapitałami założycielskimi - zaostreniem wymagań związanych z wypłacalnością,
- 6) wzrostem ryzyka (postęp cywilizacyjny powoduje rozwój różnych zagrożeń np. terroryzmu, katastrof ekologicznych efekt cieplarniany przyczynia się do powodzi ruchów sejsmicznych),
- 7) niestabilnością rynku i wycofywaniem inwestorów zagranicznych,
- 8) brakiem efektywnego rozwoju nowych kanałów dystrybucji spowodowanym słabo rozwiniętą infrastrukturą techniczną, wysokimi kosztami i stosunkowo dużą rotacją zatrudnienia.

Stwierdzono, że przed rynkiem ubezpieczeń, który w sposób istotny wpływa na rozwój gospodarczy Polski, istnieją olbrzymie szanse rozwoju, związane ze wzrostem świadomości ubezpieczeniowej społeczeństwa, przyjęcie wysokich standardów kompleksowej obsługi klienta, zmianą polityki podatkowej (możliwość odpisania ubezpieczenia na życie od podatku), zwiększeniem konkurencyjności zakładów ubezpieczeniowych poprzez ich fuzje i tworzenie związków bankowo-ubezpieczeniowych oraz rozwój niestandardowych kanałów oferowania usług ubezpieczeniowych.

Głównym przedmiotem moich zainteresowań naukowych była problematyka związana doskonaleniem jakości usług w procesie zarządzania rynkiem ubezpieczeń gospodarczych, w tym w szczególności: zarządzanie jakością usług, badaniem rynku ubezpieczeń – jego funkcji, zasad oraz zarządzania w edukacji. Swoje zainteresowania naukowo-badawcze łączę z pracą dydaktyczną, popularyzacją nauki oraz działalnością badawczo-rozwojową, którą realizuję na rzecz instytucji naukowo-badawczych oraz organizacji gospodarczych.

Rezultatem mojej aktywności naukowej po uzyskaniu stopnia doktora jest dorobek obejmujący 124 opublikowanych prac naukowych, w tym: 8 autorskich i współautorskich monografii, 2 opracowań, gdzie jestem redaktorem i współredaktorem. Jestem także autorem lub współautorem 55 opracowań naukowych i popularno-naukowych w języku polskim, angielskim i niemieckim, 49 rozdziałów w monografiach w języku polskim i angielskim. Ponadto – 22 inne opracowania, w tym: ekspertyzy, opracowań i projektów na rzecz praktyki gospodarczej. Zestawienie powyższych publikacji naukowych i innych opracowań znajduje się w tabeli 1, natomiast szczegółową listę omówiona jest w dalszej części autoreferatu.

Moje artykuły były publikowane w czasopismach naukowych znajdujących się na liście „A” i „B” Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego (MNiSW): „Polish Journal of Environmental Studies”, „Finanse. Czasopismo Komitetu Nauk o Finansach PAN”, „Ekonomia i Organizacja Przedsiębiorstwa”, „Acta Scientiarum Polonorum. Seria: Oeconomia”, „Journal of US-China Public Administration”, „Problemy Jakości”, „STUDIA I MATERIAŁY. MISCELLANEA OECONOMICAЕ”, „Zeszyty Naukowe Małopolskiej Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Tarnowie, Tarnów”, „Roczniki Ekonomii Rolnictwa i Rozwoju Obszarów Wiejskich”, „Securitologia”, „Rozprawy Ubezpieczeniowe”, „Politické vedy / Political Sciences”, „Rocznik Naukowy Wydziału Zarządzania w Ciechanowie, Ciechanów”, „Zarządzanie Jakością”, „Wiadomości Ubezpieczeniowe”, „Zarządzanie Jakością”, „Interdisciplinary Journal of Economics and Business Law”, „The Journal

Business: Theory and Practice (Teorija ir Praktika)”, „Jagiellonian Journal of Management”, „Ekonomika a Manažment”, „Gazeta Bankowa”, „Gazeta ubezpieczeniowa”, „Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu. Studia Ubezpieczeniowe”, „Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu”, „Journal of Modern Science”, „Business and Management Studies”.

Artykuł pt. „*Risk of Natural Catastrophes and Ecological Safety of a State*” (Vol. 23, No. 3, 2014), którego jestem autorem oraz artykuły pt. „*The reducing of GHG emissions in Great Switzerland by individual investing in eco-efficient technologies*” (Vol 21, No 5A, 2012) i „*Safety and the Dark Side of Technology*” (Vol. 21, No 5A, 2012), gdzie jestem współautorem, zostały opublikowane w czasopiśmie *Polish Journal of Environmental Studies* znajdującym się w bazie Journal Citation Repofis – lista “A” (Impact Factor za: 2013 – 0.600; 2015 – 0.790; 2016 – 0.793; 2017: 1.120).

W **bazie Web of Science** znajdują się dwa artykuły, których jestem autorem:

1. „*Financing Instrument for Risks Managing. Polish Experience*”, opublikowany w czasopiśmie: Business: Theory and Practice /Verslas: Teorija ir Praktika, Vilnius Gedimin, as Technical University (VGTU), z 2013 roku,
2. „*Risk of Natural Catastrophes and Ecological Safety of a State*” opublikowany w czasopiśmie *Polish Journal of Environmental Studies*, z 2014 roku.
3. W **bazie Scopus** znajdują się dwa opracowania naukowe, których jestem autorem:
 - a) „*Kanał dystrybucji dla usług ubezpieczeniowych. Badania własne*”, z 2012 roku,
 - b) „*Risk of Natural Catastrophes and Ecological Safety of a State*”, z 2014 roku.

Całościowa **statystyka cytowań moich publikacji** sporządzona przez **Bazę Herzin’s Publish Or Perish**, nie uwzględniając autocytowań, to 219 cytowań przy 55 cytowanych publikacjach (indeks Hirscha wynosi 7). Liczba moich cytowań publikowanych według bazy **BazEkon** – wynosi 67 cytowań przy 39 cytowanych publikacjach (indeks Hirscha wynosi 4). Według bazy **Scholar Google**, to 150 cytowań przy 30 cytowanych opracowaniach (indeks Hirscha wynosi 7) oraz cytowania uzyskane z **innych źródeł** (rozdziały w monografiach naukowych, to 131 cytowań przy 45 cytowanych opracowaniach).

Tabela 1. Skumulowany wskaźnik IF za lata 2013-2017

IF	Lata			
	2013	2014	2015	2017
	3,144	2,223	1,668	10,658

Po uzyskaniu stopnia doktora uczestniczyłem w **117 krajowych, międzynarodowych i zagranicznych konferencjach naukowych**, na których przedstawiłem 79 referaty naukowe. Jednocześnie byłem przewodniczącym organizacji 5 krajowych konferencji naukowych. Na 7 konferencjach pełniłem funkcję moderatora paneli.

W latach 2006 – 2016, brałem udział w **trzech projektach zagranicznych**, gdzie byłem członkiem. Badania prowadzone były przez European Business Club Association e.V., – finansowane z budżetu Unii Europejskiej, pod kierownictwem prof. dr hab. Antona Stascha, w tym: *Analysis of “brain drain” and “brain gain” processes in the European Community*” (Analiza “drenażu mózgow” a “Drenaż mózgow” - procesy we Wspólnocie Europejskiej): Nr S180/S196 Nr. 2006/06/01; *Global e-education systems*” (Globalizacja w systemie e-edukacji) Projekt European Academy of Technology and Management: Nr T270/S185 (CERIF) 2007/10/01 oraz „*Ökonomische Vergleichsanalyse der geoplutonischen, thermosolaren und photovoltaischen Technologien der individuellen, kommunalen und industriellen Energieversorgung*” (Ekonomiczna i technologiczna analiza wymiennych źródeł energii). Data zakończenia projektu – 01. listopada 2015. Projekt realizowany w imieniu European Business Club Association e.V., Schloss Oedheim (Niemcy): Nr T270/S1185 (CERIF) Nr 2007/10/01. Brałem także w latach 2008 - 2014, jako **członek zespołu badawczego w 5 projektach naukowych w ramach RSI Świętokrzyskie (I i II**

etap) – badania w ramach Działania 8.2.2. Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Metodologia wyników badań. Badania w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki – projekt pt. „Perspektywy RSI Świętokrzyskie – I etap (nr umowy PKOL.0802.02.-26-001/08-00) oraz „Wdrażanie ekoinnowacji w przedsiębiorstwie”.

Ponadto uczestniczyłem w realizacji, jako **kierownik lub członek zespołu w 4 projektach badawczych w ramach badań statutowych Instytutu Zarządzania w latach 2006 – nadal**. Równoległe z pracą naukową współpracuję z przedsiębiorstwami, placówkami naukowo-badawczymi, realizując szereg projektów, ekspertyz i opracowań związanych z projektowaniem oraz doskonaleniem systemów zarządzania w przedsiębiorstwach usługowych i produkcyjnych, w tym byłem, także kierownikiem w latach 1999-2002 jednego projektu badawczego, finansowanego przez PZU SA, pt. „Mierniki, jakości sprzedaży usług ubezpieczeniowych”. Lista zrealizowanych projektów została przedstawiona w dalszej części opracowania. Jednocześnie, chciałem nadmienić, iż dwukrotnie starałem się, jako kierownik o realizację projektu, finansowanego przez NCN – bez powodzenia.

Po uzyskaniu stopnia doktora, byłem na **19 zagranicznych stażach naukowych**, w tym: European Business Club Association e.V., Schloss Oedheim, European Academy of Technology&Management, Schloss Oedheim w Niemczech; Towarzystwo ubezpieczeniowe Karlsruhe Versicherung Karlsruhe w Niemczech, Lirma, Lioyd’s, City University Buiness School Anglia); Nacjonalny Leśnotechniczny Uniwersytet Ukrainy (Ukraina).

W trakcie swojej działalności naukowo-badawczej i dydaktycznej, otrzymałem następujące **nagrody i wyróżnienia**:

1. Nagrodę dyrektora Oddziału Okręgowego PZU SA w latach: 1998, 1999.
2. Nagroda im. Tadeusza Sangowskiego „Menadżer ubezpieczeniowy w 2012 roku.
3. Wyróżnienia Dziekana Wydziału Ekonomicznego Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego w Lublinie za lata: 2005-2008; 2009-2012.
4. Wyróżnienia Prorektora ds. Nauki i Współpracy z Zagranicą Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach za lata: 2008-2012 i za lata 2013-2014 i za rok 2015 – potwierdzone listem gratulacyjnym.
5. Nagroda Indywidualna III Stopnia Rektora za wyróżniające osiągnięcia naukowe w roku akademickim 2017/2018.

Tabela 2: Ogólne zestawienie dorobku naukowo-badawczego

Rodzaj	Po uzyskaniu stopnia doktora		Razem
	samodzielnie	współautorstwo	
Monografie naukowe (autorskie i współautorskie)	5	3	8
Artykuły w czasopismach naukowych	45	10	55
Rozdziały w monografiach naukowych	40	9	49
Redakcja i współredakcja monografii	-	2	2
Projekty badawcze - krajowe	5	5	10
Projekty badawcze - zagraniczne	-	3	3
Opracowania na rzecz praktyki gospodarczej	3	-	3
Ekspertyzy na rzecz praktyki gospodarczej	-	6	6
Ogółem	98	38	136
Konferencje naukowe, w tym:	krajowe	międzynarodowe	zagraniczne
• z referatem	39	26	13
• bez referatem	21	11	3
Wykład na seminariach	6	-	9
Ogółem	66	37	25
Organizacja konferencji	5	-	-

Źródło: opracowanie własne

W okresie mojej pracy zawodowej, pojawiło się **pierwsze osiągnięcie naukowe**, którego konkluzje zostały zamieszczone w artykule „**Kompleksowe ubezpieczenia podmiotów gospodarczych**”.

Elementem wymiernym artykułu, było **wprowadzenie do programu ubezpieczeniowego PZU SA trwałych zmian, które zaowocowały w tamtym okresie:**

- a) **zwiększeniem konkurencyjności produktów ubezpieczeniowych,**
- b) **prawidłowym zarządzaniem portfelem ubezpieczeniowym ww. spółki, a w efekcie:**
 - **zwiększeniem portfela ubezpieczeniowego,**
 - **bezpieczeństwem stron umowy ubezpieczenia.**

W dalszym etapie mojej działalności zawodowej było przygotowanie w grudniu 2000r., **materiału (ekspertyzy) odnoszącej się do projektu ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym** dla Sejmu RP (Komisji Skarbu Państwa i Komisji Ułwaszczenia i Prywatyzacji) wraz z uwagami za okres 1997–2000. Celem niniejszej ekspertyzy było porównanie zasad funkcjonowania rynku pośrednictwa ubezpieczeniowego w Polsce z pozostałymi krajami należącymi do Unii Europejskiej. Praca nad tym materiałem zaowocowała kolejnym opracowaniem, pt: **Pośrednictwo ubezpieczeniowe w Polsce na tle regulacji obowiązujących w Unii Europejskiej.**

W roku 2001 na wniosek ówczesnego Prezesa PZU SA, uczestniczyłem w pracach Parlamentu (Sejmu i Senatu RP) opracowując materiały robocze wraz z uwagami do pakietu ustaw ubezpieczeń gospodarczych. Opracowanie swoim zakresem obejmowało zagadnienia związane z ustawą o działalności ubezpieczeniowej i pośrednictwa ubezpieczeniowego.

Jednym z istotnych dokonań, będących jednocześnie drugim wymiernym wkładem w rozwój nauki, ściśle związanej z funkcjonowaniem zakładu ubezpieczeniowego, było zaproponowanie zmiany brzmienia art. 12 projektu ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym. Zmiana ta związana była z **doprecyzowaniem terminu „multiagent”** i jego interpretacji. Poprzez wprowadzenie zwrotu „**w tym samym dziale ubezpieczeń**”, do istniejącego **nieprecyzyjnego zapisu** „agent ubezpieczeniowy wykonujący czynności agencyjne na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń – zwróciłem uwagę, iż agenci PZU SA i PZU na Życie SA, jak i innych zakładów prowadzących działalność w obu działach ubezpieczeń **nie mogą być dla siebie konkurencyjni.** Tym samym, zaproponowane przeze mnie zmiany wpłynęły na doprecyzowanie pełnego brzmienia definicji, która w efekcie przybrała formę:

„Agent pracujący na rzecz więcej niż jednego zakładu ubezpieczeń w tym samym dziale ubezpieczeń zgodnie z załącznikiem do ustawy o działalności ubezpieczeniowej jest „multiagentem”.

Zmiany, jakie zostały przeze mnie zaproponowane, **skutkują do dnia dzisiejszego i mają swój wyraz w art. 11 pkt. 2. Ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o pośrednictwie ubezpieczeniowym (DzU. Nr 124 poz. 1154, z późn. zm.).¹** Ponadto, zaproponowałem zmiany pojęć, które funkcjonują do dnia dzisiejszego: „**doradca**” na **agent ubezpieczeniowy,**

¹Dokumenty potwierdzające ten fakt to: „Uwagi do projektu rządowego ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym” - Warszawa 2001 oraz załącznik (report) z działań na rzecz wprowadzenia poprawek do pakietu trzech ustaw ubezpieczeniowych, uchwalonych przez Sejm 21 czerwca 2001 roku podpisany przez p.o. Zastępcy Dyrektora Gabinetu Prezesa PZU na Życie SA Macieja Obuchowicza i Doradcę Prezesa PZU SA ds. Organizacji Jarosława Przybytniowskiego. Potwierdzeniem proponowanych zmian są także wywiady, jakie zostały przez nas udzielone gazetom środowiska finansowego, w tym ubezpieczeniowego (Gazeta ubezpieczeniowa, sierpień 2001; Puls Biznesu – sierpień i wrzesień 2001; Życie – lipiec 2001) oraz oświadczenie Pana Macieja Obuchowicza, ówczesnego p.o. Zastępcy Dyrektora Gabinetu Prezesa PZU na Życie SA.

„**Nadzór**” na kontrole oraz wycofania zapisu „**właściwy miejscowy urząd skarbowy**”, jak też **przyczyniłem się do wprowadzenia** zmian w zapisach ustawy o działalności ubezpieczeniowej związanych z działalnością samych zakładów ubezpieczeń (koncepcji nadzoru, biegłej znajomości języka polskiego przez wszystkich członków zarządu, rejestru ak-tuariuszy).

W tym samym okresie, pracując w PZU S.A. **uzyskałem zgodę na prowadzenie badań związanych z efektywnością funkcjonowania sieci dystrybucji**. Zacząłem zaznaczać także swoją **obecność w świecie ludzi nauki** poprzez uczestnictwo w konferencjach organizowanych przez Akademię Ekonomiczną we Wrocławiu.

Uzyskana od władz uczelni najwyższa ocena – wyróżniająca za prowadzoną działalność naukowo-badawczą oraz dydaktyczną, wynikająca z faktu, że potrafię w sposób przejrzysty i czytelny przekazywać studentom i słuchaczom najistotniejsze informacje z posiadanej przeze mnie wiedzy nie tylko teoretycznej, ale i praktycznej jest istotnym miernikiem moich doświadczeń.

Ponadto, istotnym wskaźnikiem mojej pracy dydaktycznej jest promotorstwo seminariów prowadzonych na studiach – zwłaszcza magisterskich (ponad 150). Wysokie oceny recenzentów prac prowadzonych przeze mnie, świadczą o ich wysokim poziomie naukowym. Efektem tej działalności naukowej są moje publikacje współautorskie, w których studenci pełnili głównie rolę osób zajmujących się wyszukiwaniem materiałów, zgodnie z założonym przeze mnie celem badań. Moja rola była związana z opracowywaniem tych materia-łów, ich interpretowaniem, jak też wyciągnięciem wniosków.

Myślę, że jednym z największych **moich osiągnięć dydaktycznych** jest fakt, iż cztery osoby: mgr. Krzysztof Poradzisz, mgr. Anna Krawczyk, mgr. ks. Dominik Bucki oraz mgr. Wioletta M. Pacholarz pogłębiając swoje zainteresowania naukowe (przy moim czynnym udziale) w najbliższym czasie **podejmą się obrony pracy doktorskiej**. Jedno-cześnie, w tym miejscu chciałbym mocno zaznaczyć, iż u dwóch z wyżej wymienionych osób **jestem promotorem pomocniczym**. W moim przekonaniu, związane jest to: po pierwsze z wysoką oceną, jaką uzyskałem za prowadzenie zajęć dydaktycznych, a zwłaszcza związanych z prowadzeniem seminariów, gdzie istniała możliwość wymiany i pogłę-biania swoich poglądów na interesujące je tematy, a po drugie z czynnym uczestnictwem w prowadzonych przeze mnie badaniach krajowych (własnych) i zagranicznych realizo-wanych w ramach European Business Club Association.

Ważnym elementem mojej działalności zawodowej, (poza działalnością naukowo-badawczą czy promotorską) jest współpraca z placówkami naukowymi, organizacjami i stowarzyszeniami o charakterze gospodarczym.

Od 2008r. jestem członkiem **Komitetu i Rady Naukowej przy Izbie Gospodarczej Ubezpieczeń i Oceny Ryzyka**. Ponadto, w tej samej organizacji, jestem członkiem **Kapi-tuły do przyznawania nagrody im. Tadeusza Sangowskiego, Sądu Koleżeńskiego oraz Kolegium i Rady Redakcyjnej**, a od 2013 sekretarzem naukowym **Rady Naukowej: Eu-ropean Business Club Association** oraz **European Association for Security**

Jestem lub byłem członkiem **Rady Redakcyjnej**:

- 1) miesięcznika **Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa, Warszawa [MNiSW: 12 pkt.]** - od 2013r.;
- 2) kwartalnika **Przeglądu Prawno-Ekonomiczny KUL Stalowa Wola** - od 2009r. [MNiSW:8 pkt]
- 3) kwartalnika **Securitologia [MNiSW:7 pkt.]** - od 2016r.;
- 4) **European Business Club Association** – od 2012r.;

Ponadto, byłem, także członkiem:

- 1) **Rady Wydziału i Odwoławczej Komisji Dyscyplinarnej ds. Studenckich** przy Wyższej Szkole Handlowej w Kielcach (lata 2007-2009);

- 2) **Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych** w Warszawie (lata 1997–2005);
- 3) **Towarzystwa Naukowego Organizacji i Kierowania (TNOiK Kielce w latach 2008–2011);**

Poza wymienionym instytucjami, jestem stałym **recenzentem** pozycji naukowych:

- 1) Od 2009r. - artykułów naukowych publikowanych w monografiach wydawanych przez **Izbę Gospodarczą Ubezpieczeń i Oceny Ryzyka oraz Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego;**
- 2) Od 2010r. - artykułów naukowych publikowanych przez Wyższą Szkołę Handlową w Kielcach - czasopisma **PITWIN;**
- 3) Od 2013r. - artykułów naukowych publikowanych w czasopiśmie **Verslas: Teorija ir Praktika / Business: Theory and Practice;**
- 4) Od 2013r. - artykułów naukowych publikowanych w czasopiśmie **Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa [MNiSW:12 pkt.];**
- 5) Od 2013r. - artykułów naukowych publikowanych w czasopiśmie **Securitologia [MNiSW:7 pkt.];**
- 6) Od 2014r. - artykułów naukowych publikowanych w czasopiśmie **Polish Journal of Environmental Studies [MNiSW: 15];**

Kolejnym wymiernym efektem moich działań naukowo-badawczych, połączonych z wcześniej nabytymi doświadczeniami zawodowymi była działalność związana z **pisanie ekspertyz i opracowań oraz prowadzeniem wykładów na zaproszenie instytucji naukowych: krajowych, międzynarodowych i zagranicznych, działalność dydaktyczna** (prowadzenie ćwiczeń, wykładów) na studiach I i II stopnia, MBA i studiach podyplomowych, jak też zostanie od 2013 roku **ekspertem Fundacji „Fundusz Inicjatyw”** w programach i założeniach organizacyjnych szkoleń dla pracodawców z zakresu wdrażania zmian organizacyjnych w zakładzie pracy.

Opis szczegółowej działalności naukowo-dydaktycznej, organizacyjnej, popularyzatorskiej oraz współpracy z instytucjami naukowo-badawczymi oraz innymi organizacjami w odrębnych załącznikach.

6. Omówienie celu naukowego/artystycznego ww. pracy/prac i osiągniętych wyników wraz z omówieniem ich ewentualnego wykorzystania

6.1. Motywacja, cel naukowy, hipoteza badawcza

Zakłady ubezpieczeń dążą do właściwego wykorzystania posiadanych zasobów. Powoduje to poszukiwanie przez nie nowoczesnych koncepcji, metod oraz narzędzi zarządzania, w tym zarządzania jakością usługi. Ich implementacja winna uwzględniać specyfikę działalności zakładów ubezpieczeń², mając na względzie m. in. kompetencje pracowników oferujących usługi ubezpieczeniowe, jak też likwidujących szkody, umiejętność planowania i zarządzania zasobami, panującą kulturę organizacyjną, rozwiązania organizacyjne, informatyczne, techniczne i technologiczne. W rezultacie kadra menadżerska zakładów ubezpieczeń wdraża indywidualnie skonfigurowany przez siebie system zarządzania jakością usługi ubezpieczeniowej złożoną z różnych elementów składowych, które pochodzą z różnych koncepcji. Taka indywidualizacja powoduje utrudnia w jej ocenie oraz prowadzenia badań porównawczych. Kadra zarządzająca zakładami ubezpieczeń nierzadko nie posiada w swoich zasobach narzędzi, które umożliwiają ocenę funkcjonowania systemu, a w efekcie porównania z konkurencją. Istniejące na dzień dzisiejszy uniwersalne metody oceny często okazują się niewystarczające, a ponadto nie rzadko zależą od indywidualnie dobranych kryteriów, profesjonalizmu pracowników (wiedzy, doświadczenia i zaangażowania), którzy je stosują. Natomiast metody szczegółowe odnoszą się tylko do wybranych metod czy koncepcji nie dając możliwości oceny całościowej ubezpieczyciela. W literaturze przedmiotu można spotkać propozycje narzędzi oceny zakładów ubezpieczeń jedynie do rezultatów ekonomicznych, lub wybranych funkcji systemu. Można w tym miejscu postawić pytanie: czy i jak udoskonalić dostępne już narzędzia oceny jakości usługi w taki sposób, aby możliwe było dokonanie oceny dowolnego systemu zarządzania jakością w sektorze ubezpieczeniowym? Ważne przy tym jest by była zapewniona porównywalności wyników kolejnych ewaluacji prowadzonych w zakładach ubezpieczeń, jak też umożliwienie porównań pomiędzy ubezpieczycielami posiadającymi różne konfiguracje systemów zarządzania jakością usługi. Wiąże się to z tym, iż konkurencja między zakładami ubezpieczeń jest jedną z głównych przesłanek rosnących oczekiwań nabywców. Miało na to wpływ między innymi zdefiniowanie przeze mnie zjawisk odnoszących się do rozwoju cywilizacyjnego społeczeństwa doprowadzający do zmian na skalę globalną w wiedzy i świadomości, a w efekcie doświadczeń klientów indywidualnych zakładów ubezpieczeń. W związku z tym, ulega redefinicja potrzeb i oczekiwań, a co za tym idzie zaangażowania usługobiorców w współdecydowaniu z zakładami ubezpieczeń majątkowych o jakości oferowanej usługi. Do istotnych zagadnień w tym obszarze należą: jakość, jakość usługi, jakość usługi ubezpieczeniowej, jak też świadomość klientów zakładów ubezpieczeń o roli, jakie pełnią te instytucje w odpowiedzialności za rezultaty swojej działalności.

Mimo, iż problematyka opisywana powyżej znalazła swoje odzwierciedlenie w wielu krajowych i zagranicznych opracowaniach naukowych, zarówno teoretycznych, jak i praktycznych, to nadal jest obszar, w którym występują zagadnienia wymagające dalszego rozpoznania oraz badań empirycznych, zwłaszcza odnoszących się do zagadnienia odnoszącego się do metod badania doskonalenia jakości usługi w procesie zarządzania zakładami ubezpieczeń majątkowych. W związku z tym, określiłem lukę badawczą, która stanowiła podstawę przeprowadzenia przeze mnie pogłębionych analiz teoretyczno-

² W monografii pojęcia zakład ubezpieczeń, ubezpieczyciel są traktowane jako synonimy podmiotu gospodarczego, co uzasadnia przyjęta w praktyce gospodarczej elastyczność konwencji terminologicznej. W związku z tym, nie stoi to w sprzeczności z ich wąskim, formalno-prawnym rozumieniem (DzU. 2015 poz. 1844).

empirycznych. Dowodem jest monografia pt.: *Metody badania jakości usług w ubezpieczeniach majątkowych*, opublikowaną przez Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach w 2019 roku, jako swoje **osiągnięcie naukowe zgodnie z art. 16 ust. 2 ustawy z dnia 14 marca 2003 roku o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz stopniach i tytule w zakresie sztuki** (Dz.U. nr. 65, poz. 595 ze zm.), w której podjąłem się realizacji zagadnienia dotyczącego poznania i analizy procesów doskonalenia jakości usług ubezpieczeń majątkowych oraz opracowania **wskaźnika doskonalenia jakości usług** do oceny poziomu jakości usług ubezpieczeniowych. Wskaźnik ten stał się narzędziem analizy rynku ubezpieczeń majątkowych.

W odniesieniu do terminu jakość usług wymienionego w tytule monografii jej przybliżeniem jest ramowa metodyka oceny jakości usług ubezpieczeń majątkowych wskazująca na cykl postępowania badawczego, tj. zakresu badań, metody oceny, jak też wytyczne jej zastosowania. Metoda jakości usług jest natomiast rozwiązaniem szczegółowym, prezentująca procedurę oraz technikę jej wykorzystania w procesie doskonalenia jakości opisywanych usług, w tym przypadku – usług ubezpieczeń majątkowych.

Celem naukowym niniejszej monografii było poznanie i analiza procesów doskonalenia jakości usług ubezpieczeń majątkowych. Natomiast, celem metodologicznym było stworzenie narzędzia pomiaru jakości usług majątkowych dla koncepcji zarządzania na przykładzie usług oferowanych przez zakłady ubezpieczeń majątkowych.. Zatem, istota niniejszej monografii sprowadzała się do oceny dysonansu powstałego pomiędzy tym, co klient indywidualny oczekuje, a tym, co dostarcza mu zakład ubezpieczeń, czyli ocena świadczenia usług z perspektywy klienta.

Sformułowany cel badawczy wymaga całościowego podejścia – z uwzględnieniem aspektów, jak i specyfiki prowadzonej działalności w zakładach ubezpieczeń majątkowych oraz oddziaływania zmian i przeobrażeń zachodzących w otoczeniu, najczęściej turbulentnym. Opis tych determinant winien usystematyzować wiedzę oraz stopień ich oddziaływania na proces kształtowania i oceny jakości doskonalenia usług w zakresie podejmowania decyzji związanych z zarządzaniem w sektorze ubezpieczeń majątkowych. Wskazanie tych determinant, mających wpływ na ocenę doskonalenia jakości usług w sektorze ubezpieczeń majątkowych, stało się inspiracją dla autora niniejszej monografii, do podjęcia szeregu zagadnień poznawczych, które uzasadniają wybór odpowiednich metod.

Stosownie do tak sformułowanego celu badawczego, konstrukcja monografii została podporządkowana następującej **hipotezie badawczej**: jeżeli zakłady ubezpieczeń majątkowych nie podejmą zdecydowanych działań na rzecz doskonalenia jakości usług ubezpieczeniowych, w tym mierzenia tej jakości, to ich udział w rynku ubezpieczeń – w warunkach konkurencji – będzie systematycznie spadał.

Przedmiotem przeprowadzonych badań były zagadnienia:

1. Teoretyczne – związane z rozwojem teorii usług, jakości usług, poziomem jakości usług ubezpieczeniowych. Ponadto, uwarunkowania funkcjonowania klienta indywidualnego w relacjach z zakładem ubezpieczeń majątkowych, jak też doskonalenie jakości usług w procesie podejmowania decyzji w sektorze ubezpieczeń majątkowych.
2. Praktyczne – w przekroju województw Polski południowo-wschodniej (świętokrzyskiego, małopolskiego i podkarpackiego) – skupione były na opracowaniu mierników i ścieżki ich wdrożenia ze schematem oceny procesu doskonalenia poziomu jakości usług ubezpieczeń majątkowych w relacjach klient indywidualny – zakład ubezpieczeń, jak i zakład ubezpieczeń – klient indywidualny w krótszym i dłuższym czasie.

Badania obejmowały lata: 2013, 2015 i 2017. Koncepcja metodyczna opracowania – miała charakter teoretyczno-empiryczny. W części teoretycznej badania prowadzone były z wykorzystaniem wiedzy zawartej w literaturze przedmiotu. Literatura obejmowała: pozycje zwarte, artykuły naukowe opublikowane w czasopismach branżowych oraz materiały

i opracowania źródłowe pozyskane za pośrednictwem Internetu. Przeprowadzona została analiza przyczynowo-skutkowa, porównawcza oraz wnioskowanie dedukcyjne. Natomiast w części empirycznej wykorzystano: autorski miernik doskonalenia jakości usług oraz kwestionariusz metody SERVQUAL (z ang. *Service Quality*) oraz Wskaźnik Satysfakcji Klienta (*WSK*).

Koncepcję metodyczną niniejszej dysertacji, która ma charakter teoretyczno-empiryczny, oparto na stworzeniu narzędzia pomiaru jakości usług majątkowych. Metodę procedowania badawczego, jaką zastosowano do przeprowadzenia badań, oparto na założeniach metody SERVQUAL.

Konstruowanie koncepcji metodycznej, odnoszącej się do produktów postrzeganych i ocenianych przez klientów (zbioru integralnych właściwości określających jakość postrzeganą i oczekiwaną) wiązało się z badaniami postaw respondentów wobec tzw. cech pierwotnych, deklarowanych przez klientów dla opisu wskazanych produktów ubezpieczenia majątkowego. Wyniki badań postaw klientów wobec cech pierwotnych, służyły do agregacji ich właściwości w postaci integralnych czynników charakteryzujących badane produkty, wykonywane zazwyczaj z wykorzystaniem eksploracyjnej analizy czynnikowej.

Realizacja celu badawczego i weryfikacja hipotezy w niniejszej monografii wymagała przyjęcia odpowiedniej struktury pracy. Stąd niniejsza dysertacja składa się z pięciu rozdziałów (trzy teoretyczne i dwa empiryczne), poprzedzonych wstępem. W końcowej części opracowania znajduje się zakończenie, spisy: bibliograficzny, tabel, rysunków, wykresów, jak też załączniki oraz streszczenie.

W rozdziale pierwszym pt.: *Usługa i jej jakość w świetle literatury przedmiotu*, który miał za zadanie wprowadzenia czytelnika w istotę zagadnienia, omówione zostały historyczne źródła definicji usługi i jej specyfiki, jak też jej współczesne rozumienie. Ponadto, została przeprowadzona analiza pojęcia jakości. Opisano powiązania, pomiędzy jakością i usługą, w kontekście jakości usług ubezpieczeniowych, znaczenie obsługi klienta, działań związanych z zarządzaniem relacjami pomiędzy klientem indywidualnym a zakładem ubezpieczeń i odwrotnie. Został także usystematyzowany dorobek naukowy w zakresie czynników, zachowań klienta w procesie nabywania usług ubezpieczeń, jak też specyfiki usługi ubezpieczeniowej. Na podstawie dokonanych ustaleń zaprezentowano determinanta wpływające na poziom jakości usług ubezpieczeń. Przyjęte rozwiązanie pozwoliło ponownie spojrzeć na wymienione powyżej pojęcia terminologiczne, jak też dostosowanie istniejących już pojęć do usług ubezpieczeń. W rozdziale tym stwierdzono, że:

1. Jakość jest nieodłączną cechą przedsiębiorstwa, która stanowi o jej wartości i powinna być tworzona już na początku w procesie opracowywania strategii zarządzania. Każda osoba odpowiadająca za proces zarządzania winna pamiętać, że jakość, jako proces ciągły jest stopniem systematycznego zbliżania się do ideału (doskonałości), poprzez systematyczne zbliżanie się do spełnienia i zgodności z wymaganiami oraz przydatność do użytku, a co za tym idzie – wykonanie danej usługi poprawnie za pierwszym razem.
2. Jakość usługi polega na spełnieniu lub przekroczeniu potrzeb (oczekiwań) klienta.
3. Usługą jest czynność, którą wykonuje usługodawca dla zaspokajania oczekiwań czy potrzeb odbiorców uwzględniając relację obu stron. Warto w tym miejscu zaznaczyć, że usługobiorca sukcesywnie staje się jej współtwórcą, stąd istnieje duży nacisk na wzajemne relacje usługobiorców i usługodawców.
4. Postrzeganie usługi przez klienta i zakład ubezpieczeń nie jest tożsame. Klient będzie ją postrzegał nie tylko z punktu widzenia emocjonalnego, ale także poprzez zaspokojenie własnych potrzeb, natomiast ubezpieczyciel będzie postrzegał wartość swojej usługi, jako nakłady poniesione w procesie jej wytwarzania. Wartość danej usługi będzie wyrażana na podstawie ustalonej składki ubezpieczeniowej, z tym że składka ta, z punktu widzenia klienta, będzie przede wszystkim odzwierciedleniem

wartości danej usługi, jaką postrzega klient, natomiast dla zakładu ubezpieczeń – będą to koszty wytworzenia danej usługi powiększonej o zysk. Klient jest w stanie uiścić składkę ubezpieczeniową za daną usługę, o oczekiwanych atrybutach niewidocznych, jak i widocznych. Poza tym wartość tej usługi będzie oceniana przez pryzmat efektów (zadowolenia), jakie klient osiąga wskutek nabycia danej usługi (np. poprzez: profesjonalizm, wygodę, czas obsługi, likwidację szkody, zadowolenie z obsługi itp.), co prezentuje rysunek 5.

5. Wartością danej usługi dla klienta jest suma przydatności, jaka została mu zaoferowana przez usługodawcę. W sensie ekonomicznym – usługa, jaka została dostarczona ubezpieczającemu jest różnicą pomiędzy całkowitą wartością usługi dla klienta oraz kosztem (składka ubezpieczeniowa), jaką jest zobowiązany on uiścić w związku z jej nabyciem. Można, zatem powiedzieć, iż wartością danej usługi są wszelkie korzyści (potrzeby), jakich oczekuje klient od danej usługi. Przyjmując powyższe wielkości – całkowita wartość danej usługi dla klienta to funkcja atrybutów usługi, efektów nabycia usługi (korzyści) wynikających z nabycia danej usługi, osiągnięcia założonych potrzeb celów i satysfakcji klienta, jak też całkowitych kosztów, które są związane z nabyciem danej usługi.
6. Miarą sukcesu zakładu ubezpieczeń oraz gwarancją jego przyszłego rozwoju, a co za tym idzie, zdobywaniu przewagi konkurencyjnej jest – zadowolenie klienta, które jest funkcją różnicy między postrzeganiem danej usługi a oczekiwaniami. W centrum uwagi każdego zakładu ubezpieczeń winien być klient i jego satysfakcja z oferowanych usług ubezpieczeniowych. Właściwa satysfakcja klienta jest jego reakcją, często emocjonalną na jakość usługi i otrzymaną ochronę ubezpieczeniową (poczucie bezpieczeństwa), co prezentuje rysunek 7; 8 i 9.
7. Konkurencja jakościowa to oferowanie przez przedsiębiorców takich zróżnicowanych usług, które pod względem jakościowym, czyli po zmianach jakości rynkowej lub/i zmianie dotychczasowych warunków oferowania danej usługi będzie ona uznana przez klientów i spełniała ich oczekiwania (satysfakcję). Należy jednak pamiętać, że usługi nie spełniają funkcji instrumentu konkurencyjnego, gdy nie będą zaspokajać potrzeb klientów.
8. Patrząc na te cechy determinujące jakość usługi ubezpieczeniowej oczyma klienta, można stwierdzić, że są one odzwierciedleniem tych czynników, które w sposób czytelny determinują pozytywny efekt funkcjonującego zakładu ubezpieczeń. Natomiast, gdy patrzymy na jakość usługi ubezpieczeniowej przez pryzmat zakładu ubezpieczeń (na każdym szczeblu zarządzania), to zauważa się wspólny mianownik, jakim jest klient, zwłaszcza zadowolenie z realizacji jego potrzeb – pod względem społecznym, ekonomicznym i psychologicznym.
9. Istota jakości usług ubezpieczeniowych jest ważna, gdyż daje najlepszą gwarancję wzrostu i utrzymania określonej pozycji ekonomicznej, a co za tym idzie – przewagi konkurencyjnej na rynku finansowym. Jest to droga (Rysunki: 11; 12) która spełnia wymogi związane z prowadzeniem działalności ubezpieczeniowej, jak też droga do realizacji potrzeb – satysfakcji klientów. Powoduje to utrzymywanie lojalnych klientów, a w efekcie – realizację strategii, powiązanej z osiągnięciem przewagi konkurencyjnej zakładu ubezpieczeń w krótszej i dłuższej perspektywie. Tego typu działalność, przekłada się w linii prostej na wzrost świadomości ubezpieczeniowej (poziomu życia) klientów, a poprzez odpowiednią ochronę ubezpieczeniową – wzrost ich poczucia bezpieczeństwa.
10. Usługa ubezpieczeniowa, ze względu na swój charakter, ma pięć cech (tzw. 5N), a nie jak twierdzi M. Pluta-Olechnik – 4N (niematerialność, nierozdzielność, niejednorodność, nietrwałość), które w sposób istotny odróżniają ją od typowych

produktów materialnych, do których zaliczamy: niematerialność, nierozdzielność, niejednorodność, nietrwałość oraz niemożność nabycia prawa własności.

11. Potrzebę zawarcia umowy ubezpieczenia przez klienta indywidualnego można traktować, jako pewien stan psychicznego napięcia klienta indywidualnego lub całej grupy, który jest związany z poczuciem braku bezpieczeństwa fizycznego (gwarancji i pewności dotyczących jego życia, zdrowia lub mienia), bądź bezpieczeństwa psychicznego (zagwarantowania sobie poczucia psychicznej pewności).

W rozdziale drugim pt. *Jakość usług ubezpieczeń jako przesłanka zarządzania zakładem ubezpieczeń* przeprowadzono analizę sektora ubezpieczeń majątkowych w Polsce, przez pryzmat ekonomiczno-społecznych uwarunkowań funkcjonowania tego rynku. Zostały przeanalizowane szczegółowo czynniki kształtujące przezorność, jak i świadomość klientów indywidualnych będących czynnymi uczestnikami rynku usług ubezpieczeń majątkowych. Rozważono też w istotę funkcjonowania rynku ubezpieczeń gospodarczych, w tym majątkowych. W końcowej części rozdziału zostały opisane perspektywy rozwoju rynku ubezpieczeń majątkowych w Polsce. Uzasadnieniem badań było dążenie do weryfikacji istoty ochrony ubezpieczeniowej, która umożliwi uniknięcia negatywnych następstw szkód losowych, poprzez wypłacenie ubezpieczonemu podmiotowi odszkodowań lub/i świadczeń oraz zapewnienia gwarancji pełnej wypłacalności ubezpieczyciela. Wskazano na jednoznaczny związek aspektu prawnego, społecznego i ekonomicznego w ubezpieczeniach. Aspekty prawne, które kształtują treść stosunków ubezpieczeniowych, wpływają jednocześnie na poziom oferowanych usług przez zakłady ubezpieczeń. Wyniki przeprowadzonych badań pozwoliły na potwierdzenie zasadności wyboru przez autora niniejszej monografii obszaru poznawczego rynku ubezpieczeń majątkowych. Poza czynnikami ekonomicznymi (sytuacja gospodarcza w kraju), istotny wpływ na ten rynek ma także doskonalenie jakości usług, wyrażany poprzez profesjonalizm podmiotów oferujących daną usługę (personel zakładu ubezpieczeń, pośrednicy ubezpieczeniowi oraz likwidatorzy szkód), jak też wiedza i świadomość ubezpieczeniowa potencjalnych klientów tego rynku. Został, także przedstawiony bilans zagrożeń i szans, które determinują rozwój rynku ubezpieczeń majątkowych w Polsce, jaki i Unii Europejskiej (UE), co zostało zawarte w następujących konkluzjach:

1. Ubezpieczenie jest formą zabezpieczenia się przed finansowymi skutkami zdarzeń losowych, które zagrażają nie tylko działalności gospodarczej człowieka, ale także jego życiu, poprzez przekazanie środków finansowych profesjonalnej instytucji, czyli przeniesienie obowiązku sfinansowania skutków ryzyka z ubezpieczającego na ubezpieczyciela, w chwili powstania zdarzenia losowego (wypadku ubezpieczeniowego) z umowy ubezpieczenia.
2. Charakter zasad w ubezpieczeniach gospodarczych (ubezpieczeń pozostałych osobowych oraz majątkowych – Dział II) nie jest jednolity. Uwzględniając zasadę realności, to można ją określić, jako bezwzględny wymóg w stosunku do ochrony ubezpieczeniowej, która obowiązuje ubezpieczycieli. Funkcjonowanie takiej ochrony ubezpieczeniowej, która nie dawałyby klientowi gwarancji kompensaty ewentualnych szkód losowych, byłaby z pewnością nie tylko pozbawiona sensu, ale nawet powodowałaby konkretne szkody ekonomiczne i społeczne. Z tego właśnie powodu, realizacja tej zasady jest zasadniczym przedmiotem zainteresowania nadzoru ubezpieczeniowego. Natomiast, zasady: powszechności ochrony ubezpieczeniowej, jak i pełności – są to zasady, które nie mają tak obligatoryjnego charakteru, jak zasada realności. Zakres potrzeby realizacji tych zasad zależy od kilku różnorodnych, a przy tym zmieniających się czynników: ekonomicznych, społecznych, jak też techniczno-ubezpieczeniowych. Świadczą o tym zmiany, jakie zaszły i zachodzą w zakresie ochrony ubezpieczeniowej, czyli w pełności i powszechności tej ochrony, w miarę

- zmieniających się poglądów, jak też, a może przede wszystkim – globalizującego się rynku ubezpieczeń.
3. Na rozwój rynku ubezpieczeń majątkowych poza czynnikami ekonomicznymi (sytuacja gospodarcza w kraju), istotny wpływ ma poziom świadczenia usługi ubezpieczeń, wyrażany poprzez profesjonalizm podmiotów oferujących daną usługę (personel zakładu ubezpieczeń, pośrednicy ubezpieczeniowi oraz likwidatorzy szkód), jak też wiedza i świadomość ubezpieczeniowa potencjalnych klientów rynku ubezpieczeń majątkowych (Rysunki: 19, 21, 22 oraz 23).
 4. Do podstawowych zagrożeń tego rynku można zaliczyć:
 - a) zbyt niski popyt na ubezpieczenia majątkowe, spowodowany sytuacją ekonomiczną, jak też niską świadomością potencjalnych klientów rynku ubezpieczeniowego,
 - b) niedoskonałą politykę fiskalną państwa (brak czynników wspomagających rozwój tego rynku, poprzez brak dostatecznych ulg podatkowych),
 - c) zbyt wysoką zależność między rozwojem rynku komunikacyjnego a ubezpieczeniami majątkowymi, poprzez koncentrację rynku ubezpieczeń majątkowych na ubezpieczeniach obowiązkowych,
 - d) niedoskonałość tzw. produktów niestandardowych,
 - e) zbyt wysoką składkę ubezpieczeniową, w stosunku do zasobności portfela potencjalnego klienta,
 - f) zbyt wysoką przestępczość ubezpieczeniową,
 - g) zbyt niski poziom jakości usługi ubezpieczeniowej, przejawiających się przez przyrząd braku standardów kompleksowej obsługi klienta.
 5. Analiza szans rozwoju rynku ubezpieczeń majątkowych wskazuje na:
 - a) Przyjęcie przez zakłady ubezpieczeń majątkowych wysokich standardów związanych z zarządzania ryzykiem,
 - b) Zbyt niski poziom penetracji segmentów rynku i systematycznie pojawiające się nisze,
 - c) Powstanie możliwości związane ze swobodą świadczenia usług, co stwarza integracja Polski z UE,
 - d) Włączenie się ośrodków akademickich w proces kształcenia z zakresu rynku ubezpieczeń, co w znacznym stopniu wpływa na podwyższenie wiedzy i świadomości ubezpieczeniowej potencjalnego klienta.
 6. Poziom rozwoju polskiego rynku ubezpieczeń majątkowych, zarówno po stronie popytowej, jak i podażowej ulega systematycznym – pozytywnym zmianom. Wpływ na to miały i mają jednakowo czynniki: ekonomiczne (poziom PKB *per capita*), społeczne (świadomość klientów) oraz prawne (zmiana prawa związana nie tylko z funkcjonowaniem rynku ubezpieczeń).

W rozdziale trzecim pt. *Doskonalenie jakości usług w procesie podejmowania decyzji w sektorze ubezpieczeń majątkowych*, omówiono znaczenie podejmowania decyzji w procesie zarządzania jakością i powiązań ze strukturą procesu biznesowego w zakładach ubezpieczeń majątkowych. Przedstawiono wyniki badań determinant postrzeganych przez klientów indywidualnych. Uzasadnieniem tych badań była weryfikacja poprawności przyjętych determinant przez klientów indywidualnych w odniesieniu do jakości usług majątkowych oferowanych przez zakłady ubezpieczeń. W oparciu o przeprowadzone badania literaturowe, zaproponowano nowe spojrzenie na pojęcie doskonalenia jakości usług majątkowych, poprzez opracowanie modelu, wraz z jego założeniami i opisem, co jest wymiernym efektem badań autora. Spojrzenie to daje propozycję kierunku zmian w procesie doskonalenia jakości usług majątkowych, umożliwiając dalszą jego konfigurację dla potrzeb zakładów ubezpieczeń, nie tylko majątkowych. Na podstawie przeprowadzonej analizy literatury przedmiotu oraz konkluzji płynących dla doskonalenia jakości

usług i podejmowania decyzji zarządczych w sektorze ubezpieczeń majątkowych, stwierdziłem że:

1. Poprzez pojęcie doskonalenie jakości w sektorze ubezpieczeń majątkowych, należy rozumieć część zarządzania jakością, która ukierunkowana jest na proces ciągły, gdzie osiągnane wyniki dzisiaj uznajemy za lepsze od tych, co uzyskaliśmy wczoraj, a te wyniki jakości usługi ubezpieczeń majątkowych, które uzyskane jutro będą lepsze od tych dzisiejszych (Rysunki 24 i 25).
2. Działalność zakładów ubezpieczeń majątkowych, jak i innych zakładów, prowadzących działalność na konkurencyjnym rynku jest skierowana na realizację potrzeb, wymagań, a w konsekwencji oczekiwań klientów (Rysunki: 27, 28 i 29). Efektem tego winna być satysfakcja klienta z oferowanej mu usługi ubezpieczenia majątkowego.
3. Proces zarządzaniem w zakładach ubezpieczeń majątkowych, wykazuje racjonalność korzystania z tego podejścia, po przez:
 - a) umożliwienie kompleksowego oglądu, a w efekcie ocenę sytuacji finansowej zakładu ubezpieczeń majątkowych na poszczególnych szczeblach zarządzania (komórkach), jak też, jako całości,
 - b) poprzez zarządzanie operacyjne i wspomagające, daje możliwość wszechstronnej analizy i oceny efektywności poszczególnych elementów tego procesu i jego zgodności z założonymi celami strategicznymi zakładu ubezpieczeń majątkowych w zakresie jakości obsługi klienta.
4. Zaprezentowany proces zarządzania zakładem ubezpieczeń stwarza, poza właściwą analizą jakości obsługi klienta, podstawę do badań w zakresie: gospodarki finansowej, monitorowania wyników osiągniętych na poszczególnych etapach wdrażania procesów, czy właściwego przepływu informacji na poszczególnych szczeblach zakładu ubezpieczeń majątkowych.
5. Merytoryczna jakość produktu, która wynika z ogólnych warunków ubezpieczenia (OWU), to niewątpliwie interes ubezpieczającego w praktycznym oraz krótkoterminowym znaczeniu, natomiast, w perspektywie długoterminowej – ma ona istotne znaczenie dla ubezpieczyciela. Należy jednocześnie stwierdzić, że OWU są jednym z istotnych wyznaczników, które mają wpływ na poziom jakości usługi ubezpieczeniowej oferowanych przez zakłady ubezpieczeń. Tym samym, ubezpieczyciel winien dołożyć należytej staranności w trakcie konstruowania OWU, uwzględniając słabszą pozycję ubezpieczającego.
6. Obsługa klienta w zakładzie ubezpieczeń majątkowych, jako ważny nośnik wartości można definiować poprzez (Rysunek 30): kształtowanie relacji z klientem, system pośrednich i bezpośrednich interakcji z klientem, właściwa struktura organizacyjna,
7. Właściwie zdefiniowane funkcje i czynności, użyteczność (realizacja oczekiwań i potrzeb) oferowanego produktu ubezpieczeniowych, systemu dystrybucji produktów ubezpieczeniowych, właściwie zdefiniowane i zintegrowane procesy marketingowe.
8. Wartość oferowanego produktu (ochrony ubezpieczeniowej) w oczach klienta wynika z pełnego zakresu proponowanej oferty, rozumianej jako produkt oraz towarzysząca mu jakość obsługi.
9. Strumienie w kanałach świadczenia usług ubezpieczeniowych nie mogą mieć charakteru uniwersalnego. Mimo istnienia pewnych podobieństw, różnice pomiędzy analizowanymi kanałami oferującymi usługę ubezpieczeń, świadczą o ich odrębności marketingowej, ekonomicznej, formalno-prawnej, nie pozwalają na zbudowaniu jednego, uniwersalnego modelu strumieni, które przepływają w kanałach świadczących daną usługę. Analizując kanał pośredni świadczący usługę ubezpieczeń (agenta i brokera ubezpieczeniowego), a w tym strumienie, które przepływają za

pośrednictwem tego kanału, zawierają wiele składowych, które je różnią. Ponadto, jest także istotna różnica w przepływie strumieni odnoszących się do multiagenta (agent ubezpieczeniowy, świadczący usługi ubezpieczeniowe na rzecz więcej niż jednego ubezpieczyciela) i agenta ubezpieczeniowego, który świadczy usługę ubezpieczeniową na rzecz jednego ubezpieczyciela w ramach tego samego działu. Różnice te wynikają przede wszystkim z zakresu umowy agencyjnej, a zwłaszcza z treści pełnomocnictw, jakie są im udzielone (Rysunki: 31, 32 i 33).

W rozdziale czwartym, pt. *Wybrane metody oceny w ocenie jakości usług ubezpieczeniowych* skoncentrowano się na porównaniu wybranych metod badania i oceny jakości usług. W sposób szczegółowy opisano i oceniono metody jakości usług oraz metody ich pomiaru. Omówiono w sposób szczegółowy zwłaszcza istotę metody SERVQUAL, przez pryzmat postrzegania, oczekiwania i akceptacji jakości usług ubezpieczeń majątkowych przez klienta indywidualnego. autor wskazał, na związek postrzegania jakości usług majątkowych, który jest efektem (wynikiem) porównania tego, co klient oczekuje w stosunku do tego co otrzymał. Ma to miejsce w sytuacji świadczenia badanych usług, gdzie dochodzi do bezpośredniego kontaktu pomiędzy klientem a zakładem ubezpieczeń majątkowych. autor niniejszego opracowania wykazał, iż istotnym elementem odpowiedniej jakości świadczenia usług – jest towarzysząca temu świadomość ubezpieczeniowa klientów zakładów ubezpieczeń majątkowych. Wymiernym efektem badań autora, stanowiących istotny wkład do nauki jest nowe spojrzenie na poziom jakości usługi oczekiwanej a postrzeganej przez klientów zakładów ubezpieczeń, jak też wskazanie, iż podstawowe założenia metody SERVQUAL, znajdują zastosowanie w zakładzie ubezpieczeń majątkowych, jak też w oparciu o literaturę przedmiotu zredefiniowano pojęcie świadomości ubezpieczeniowej, przez którą należy rozumieć zbiór poglądów i wspólnych przekonań społeczeństwa związana z zakresem oraz formami zagrożeń ich bytu, jak i eliminowania, lub stosowania środków prewencyjnych takich oddziaływań, natomiast przez świadomość ubezpieczeniową jednostki będziemy określać wartość zróżnicowaną, która została wyznaczona poprzez normy życia, w jakich ona funkcjonuje (doświadczenia, poglądy) wraz ze stosowaniem środków prewencyjnych związanych z ograniczaniem lub eliminowaniem zagrożeń pośrednich, lub bezpośrednich. Ponadto stwierdzono, że:

1. Poznawanie, a jednocześnie zaspokajanie potrzeb klientów jest ściśle związane z podnoszeniem jakości świadczonych usług, nie tylko przez samych ubezpieczycieli, ale i pośredników ubezpieczeniowych. Cecha produktu ubezpieczeniowego, jakim jest jego niematerialność, powoduje, że jest to produkt trudny do oceny, a co za tym idzie – jego zrozumienia i oceny przez klientów. Ponadto, istotnym elementem odpowiedniej jakości świadczenia usług – jest towarzysząca temu świadomość ubezpieczeniowa klientów zakładów ubezpieczeń. Świadomość i świadome działanie – to istotne elementy określające człowieka. Uświadomienie potrzeby bezpieczeństwa przez jednostkę lub grupę jest zdolnością do odzwierciedlania całości zagrożeń jej bytu w powiązaniu z zasobami środków eliminowania, lub ograniczania tego stanu. Jego występowanie nie jest jednoznaczne z występowaniem świadomości ubezpieczeniowej (Rysunek 37).
2. Podstawą efektywnego wnioskowania o konieczności zmian, jakie zachodzą w zakresie poziomu świadczenia usług ubezpieczeniowych, jest systematyczne prowadzenie badań nie tylko wśród nabywców usług, ale także wśród kadry menedżerskiej, pracowników oferujących te usługi oraz wśród konkurencji. Zakres tych badań winien stanowić podstawę do weryfikacji poziomu świadczonych usług ubezpieczeniowych, jak też jakości wykonywanych usług w samym zakładzie ubezpieczeń. System ten winien być systematycznie wzbogacany, poprzez wyniki bieżących analiz rynku, w efekcie – stale rozwijany, mając na względzie:
 - a) badanie oczekiwań klientów z wykorzystaniem tolerancji (usługi pożądane),

- b) stałe gromadzenie i analizowanie informacji (nacisk na jakość informacji),
- c) powiązanie poziomu świadczenia usług ubezpieczeniowych z wynikami ekonomicznymi zakładu ubezpieczeń,
- d) aktywizacja pracowników zakładu ubezpieczeń, poprzez włączenie ich w proces doskonalenia ich umiejętności (Rysunki: 41 i 42).

Jednocześnie poddano dokładnej analizie interpretacji modelu luk amerykańskich autorów: A. Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L. Berry i stwierdzono, że spotykana w literaturze definicja metody SERVQUAL [Urbanik, 2013, s. 31; Goranczewski, Puchato 2011, s. 166-171; Kadłubek 2011, s. 682; <https://mfiles.pl/pl/index.php/Servqual>; Stoma, 2012, s. 65], „...mierzenia różnicy między poziomem zaspokojenia oczekiwań a postrzeganiem usług przez klienta” – jest założeniem błędnym i niezgodnym z pierwotnym założeniem twórców tejże metody, gdyż biorąc pod uwagę wyżej wymieniony zapis, że jakość usługi to spełnienie oczekiwań konsumenta, a zatem wskaźnik ten wymaga ustalenie cech jakości usług w odniesieniu do tej definicji jest błędne, bo wtedy należałoby zapisać, iż: $S = \Sigma(O - P)$, i wynik zawsze odpowiadałby stwierdzeniu, że $O < P$ – jakość usługi sa-

tysfakcjonująca, czyli postrzegana usługa jest niezgodna z oczekiwaniami i jest nie do zaakceptowania – klient jest niezadowolony i rozczarowany - wartość dodatnia. Prawidłowy zapis (tłumacząc wprost teorie wspomnianych powyżej amerykańskich naukowców, opublikowanej w opracowaniu pt. “*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*” z 1985 roku) to: „mierzenia różnicy między poziomem postrzegania a oczekiwaniami usługi przez klienta”, a w efekcie ustalenie poziomu oczekiwań usługobiorcy, co do jakości usługi i mierzyć rozbieżności w ich opiniach.

Rozdział piąty, pt. *Weryfikacja empiryczna doskonalenia jakości usług ubezpieczeń majątkowych przez klientów indywidualnych*, zostały zaprezentowane wyniki badań w wybranych zakładach ubezpieczeń majątkowych. Badania przeprowadzono w trzech województwach Polski południowo-wschodniej: świętokrzyskim, małopolskim i podkarpackim w latach 2013, 2015 i 2017. Uzyskane wyniki badań ankietowych zostały zaprezentowane przy zastosowaniu metod: SERVQUAL, obejmuje cztery następujące po sobie etapy, podzielone na pięć podstawowych kroków. Mając na uwadze zastosowane procedury badawcze, zaprezentowano opracowaną autorską ocenę zagregowania modelu oceny doskonalenia jakości usług ubezpieczenia majątkowego (Rysunek 46).

Wymiernym efektem pierwszego etapu przeprowadzonych badań, związanych z oceną współpracy i zaufania klientów indywidualnych do zakładów ubezpieczeń, z którym posiadali zawartą umowę ubezpieczenia majątkowego i likwidowaną szkodę, było:

- 1) opracowanie modelu zachowania się klienta indywidualnego w nabywaniu usługi ubezpieczenia majątkowego (Rysunek 49);
- 2) opracowanie czynników wewnętrznych determinujących proces doskonalenia badanej usługi (Tabela 59; Rysunki 50 i 51), przy uwzględnieniu czterech etapów decydujących o poziomie zarządzania jakością usługi ubezpieczenia (przed zawarciem umowy ubezpieczenia, w trakcie trwania umowy ubezpieczenia, obsługi posprzedażowej, jak też szybkości i terminowości likwidacji szkody) oraz (tzw. 5N – niematerialności, nierozdzielności, niejednorodności, nietrwałości i niemożności nabycia praw własności) w powiązaniu z innymi atrybutami badanej jakości usługi – tych najbardziej istotnych dla klientów indywidualnych.

Drugim etapem badań było, dokonanie obliczeń i prezentacji wyników, które pozwoliły dokonać oceny poziomu jakości usług majątkowych w badanych zakładach ubezpieczeń na terenie trzech województw: świętokrzyskiego, małopolskiego i podkarpackiego, przy pomocy metod: SERVQUAL (badane było 22 twierdzenia w pięciu obszarach: infrastruktura, rzetelność, niezawodność, pewność i empatia) oraz Wskaźnika Satysfakcji Klienta.

Stwierdzono, że:

1. Całościowe wyniki, odnoszące się do ostatecznego wskaźnika SERVQUAL (ważnego i nieważnego), *WSK*, jak i mapy satysfakcji klienta są potwierdzeniem, iż poziom jakości usług ubezpieczeń majątkowych w badanych zakładach ubezpieczeń województwa świętokrzyskiego, małopolskiego i podkarpackiego odbiega od oczekiwań klientów, a co za tym idzie – ich potrzeb. Obszary związane z personelem oraz osobistym kontaktem pracowników zakładu ubezpieczeń majątkowych z klientem uplasowały się na czołowych pozycjach i zostały uznane przez klienta za niesatysfakcjonujące. Natomiast grupa twierdzeń odnosząca się do materialnych aspektów świadczenia usług ubezpieczeń majątkowych, uznana została przez klienta za średnio satysfakcjonujące wymiar jakości usług.
2. Składka ubezpieczeniowa, jaką klienci zakładów ubezpieczeń płacą za oferowaną im usługę, proces likwidacji szkód, poczucie bezpieczeństwa, proces zawierania umów ubezpieczenia, profesjonalizm pracowników zakładu ubezpieczeń, nie w pełni ich satysfakcjonuje, a tym samym nie spełnia ich potrzeb, jak też i oczekiwań, we wszystkich badanych województwach. Dlatego też klient ponosi większe koszty za niższą jakość, niż jest przez niego oczekiwana – mamy tu zatem do czynienia z „niedomiarem jakości”.
3. Mając na względzie wyniki trzech badanych województw, w latach 2013, 2015 i 2017, to ze względu na ostateczny wynik SERVQUAL (Tabela 49) – całkowita ważona (S_w) i nieważona (S_n) miara jakości usług ubezpieczenia majątkowego, w latach 2013, 2015 i 2017 – posiada wynik ujemny, co matematycznie potwierdza poziom niesatysfakcjonujący klienta z oferowanych usług, z czego najlepszy średni wynik całkowitej nieważony i ważony uzyskano w województwie świętokrzyskim. W dalszej kolejności: województwo podkarpackie i województwo małopolskie.
4. Wyznaczona na podstawie ocen klienta indywidualnego województw: świętokrzyskiego, małopolskiego i podkarpackiego „strefa tolerancji”, w latach 2013, 2015 i 2017, pozwoliła na zdiagnozowanie twierdzeń, które decydują o jakości usług ubezpieczeń majątkowych, jak też określenie ważności poszczególnych obszarów i twierdzeń odnoszących się do jakości badanych usług. Obszary odnoszące się do personelu zakładu ubezpieczeń, ich przedstawicieli (pośredników ubezpieczeniowych, likwidatorów szkód itp.) uplasowały się na czterech pierwszych pozycjach. Natomiast twierdzenia z obszaru infrastruktura, czyli elementy związane z materialnymi aspektami świadczenia usługi ubezpieczeń, zostały uznane przez usługobiorców za najmniej ważny wymiar jakości badanej usługi z uwagi na przyznane wagi, znalazły się na ostatnim miejscu, zarówno w ocenach ważonych, jak i nieważonych. Świadczyć to może o dość dużej akceptacji („tolerancji”) klientów zakładów ubezpieczeń majątkowych w odniesieniu do poziomu świadczenia jakości usług, określających zmienne obserwowalne z obszaru materialności, a w efekcie niskiego poziomu istotności, niezależnie od przyznawanych wag.

Na podstawie ostatecznego wyniku SERVQUAL, związanego z oceną poziomu świadczenia usług ubezpieczenia majątkowego, który dla klientów indywidualnych w badanych województwach był niesatysfakcjonujący, jak też opisane czynniki determinujące proces świadczenia usług ubezpieczenia majątkowego, przyczyniły się do modyfikacji metody doskonalenia jakości badanych usług, jako narzędzia wskazującego na różnicę pomiędzy tym, co nabywca postrzega, a tym, co oczekuje z uwzględnieniem „strefy tolerancji” w procesie doskonalenia jakości usług majątkowych. W zaprezentowanych lukach określono różnice pomiędzy (Rysunek 52):

- 1) Oczekiwaniami klienta zakładu ubezpieczeń (ubezpieczającego/ubezpieczonego), a tym, co postrzega kadra kierownicza i pracownicy zakładu ubezpieczeń (luka 1).

- 2) Postrzeganiem oczekiwań klienta (ubezpieczającego/ubezpieczonego) przez kadre kierowniczą i pracowników zakładu ubezpieczeń, a cechami technicznymi usług ubezpieczenia majątkowego (luka 2).
- 3) Oferowaną (standardową) jakością usług ubezpieczenia majątkowego przez zakład ubezpieczeń, a tym, jaki jest rzeczywisty poziom oferowanych usług (luka 3).
- 4) Poziomem oferowanych usług ubezpieczenia majątkowego przez zakład ubezpieczeń a informacją, jaka została przekazana klientowi (ubezpieczającemu/ubezpieczonemu) o tej usłudze (luka 4).
- 5) Oczekiwaniami klienta (ubezpieczającego/ubezpieczonego), a tym, co on postrzega w usłudze ubezpieczenia majątkowego (luka 5).

Każda z tych luk pojawiła się na poszczególnych etapach świadczenia usług, które odnoszą się do klienta indywidualnego.

Kolejną metodą wykorzystaną do obliczeń i prezentacji uzyskanych wyników badań było zastosowanie autorskiego miernika jakości doskonalenia usług (wzór 26). Stwierdzono, iż miernik ten, jako alternatywna metoda dotychczasowego badania jakości usług w sektorze ubezpieczeń majątkowych, wskazuje na zasadność jego stosowania. Zaprezentowane zalety, jak też ograniczenia, winny być uwzględniane w momencie jego stosowania przez kierownictwo zakładu ubezpieczeń majątkowych. Na podstawie tych badań zaprezentowano definicję jakości usługi ubezpieczeń i uplasować ją w proces likwidacji szkód na właściwym miejscu w hierarchii jego ważności dla klienta w kontekście tej definicji. Tym samym: jakość usługi ubezpieczeniowej określa się poprzez sumę cech, jak i charakterystyk produktu lub usługi, które stwarzają możliwość odpowiedniego zaspokojenia zdefiniowanych jawnych bądź ukrytych oczekiwań klienta. Dopelnieniem tej definicji jest pojęcie „zarządzania przez jakość”, czyli ciągłego udoskonalania wszystkiego, co zamierzamy robić lub robimy w zakładzie ubezpieczeń przy użyciu powszechnie znanych metod, jak też z udziałem wszystkich pracowników i współpracowników.

Ponadto, udowodniono, w oparciu o prezentowany miernik, że wyciąganie wniosków tylko w oparciu o prezentacje „surowych” danych statystycznych, jest uproszczeniem (liczba skarg składanych do Rzecznika Finansowego), jak też prowadzi do jednostronnej oceny, w sytuacji, gdy odnosimy się tylko do jednego, ważnego aspektu działalności zakładów ubezpieczeń, jakim jest poziom jakości świadczonych usług. Ze względu na treść wniosków składanych przez klientów, a co za tym idzie, zasadności treści przez nich poruszanych, zastosowanie alternatywnej metody, jakim jest „miernik doskonalenia jakości usług” do oceny świadczonej usługi – w tym wypadku jest zasadny, czego potwierdzeniem są uzyskane poniżej wyniki badań.

6.2. Osiągnięte wyniki ze wskazaniem możliwości ich wykorzystania

W pracy została podjęta próba weryfikacji hipotezy badawczej, zgodnie z którą jeżeli zakłady ubezpieczeń majątkowych nie podejmą zdecydowanych działań na rzecz doskonalenia jakości usług ubezpieczeniowych, w tym mierzenia tej jakości, to ich udział w rynku ubezpieczeń – w warunkach konkurencji – będzie systematycznie spadał. Badania, których wyniki zostały zaprezentowane i eksplikowane w niniejszej monografii, mają charakter czasoprzestrzeni dlatego też, nie powinny być traktowane jako diagnoza ostateczna. Szczególnie odnosi się do kwestii tak złożonych, jak system zarządzania jakością w zakładach ubezpieczeń majątkowych. Zaproponowana ocena doskonalenia badanych usług została oparta na analizie literatury przedmiotu, a także na wynikach badań z trzech województw Polski południowo-wschodniej: świętokrzyskiego, małopolskiego i podkarpackiego, a uzyskane wyniki badań pozwalają na stwierdzenie, iż założony cel pracy naukowej zrealizowano w maksymalnie możliwym stopniu, a uzyskane w badanym obszarze wyniki badań pozwalają na stwierdzenie, iż pozytywnie zweryfikowano sformułowaną na wstępie

hipotezę badawczą. W opracowaniu wykazano, że prawidłowy proces doskonalenia jakości usług, pełni jedną z kluczowych ról dla rozwoju rynku ubezpieczeń majątkowych, a w efekcie przyczynia się do wzrostu gospodarczego.

Podjęta w niniejszym opracowaniu problematyka badawcza ma wartość nie tylko poznawczą, ale i praktyczną. Stanowi ona wycinek dorobku dostępnego w literaturze przedmiotu, jak i osiągnięć wdrażanych w praktyce gospodarczej. Uzyskane wyniki badań mogą być wykorzystane, jako pewna propozycja do rozwiązania kolejnych rozważań naukowych, niwelujących lukę poznawczą w tym obszarze. Badania te mogą stanowić przyczynek do praktycznego zastosowania w zarządzaniu zakładami ubezpieczeń, a co za tym idzie, sukcesywnego podnoszenia poziomu jakości usług w sektorze ubezpieczeń majątkowych.

Tematem dalszych badań związanych z doskonaleniem jakości usług, może być określenie, czy zakłady ubezpieczeń majątkowych mają zdolność do skutecznego wdrażania proponowanych metod.

Najważniejszy walor oryginalności, osiągnięcia tej monografii wynika, między innymi z opracowania modelu, jako narzędzia służącego do pomiaru, analizy i oceny różnicy (wskazania luk) pomiędzy tym, co nabywca postrzega, a tym, co oczekuje z uwzględnieniem „strefy tolerancji” w procesie doskonalenia jakości usług ubezpieczeń majątkowych.

1. Przeprowadzenie wielowątkowych badań literaturowych w zakresie definicyjnych i koncepcyjnych zagadnień związanych z jakością, jakością usługi, jakością usługi ubezpieczeniowej (podrozdziały: 1.2; 1.4).
2. Opracowanie przy uwzględnieniu czterech etapów decydujących o poziomie zarządzania jakością usługi ubezpieczenia (przed zawarciem umowy ubezpieczenia, w trakcie trwania umowy ubezpieczenia, obsługi posprzedażowej, jak też szybkości i terminowości likwidacji szkody), tzw. 5N – (niematerialności, nierozdzielności, niejednorodności, nietrwałości i niemożności nabycia praw własności) w powiązaniu z innymi atrybutami badanej jakości usługi – tych najbardziej istotnych dla klientów indywidualnych (podrozdział 1.4.1).
3. Identyfikacja, modyfikacja, jak też uzupełnienie istniejących w literaturze przedmiotu twierdzeń, determinujących doskonalenie jakości usług ubezpieczeń majątkowych (podrozdziały 1.4.1; 2.1).
4. Opracowanie propozycji modelu doskonalenia jakości usług ubezpieczeń majątkowych (podrozdział 3.1).
5. Identyfikacja twierdzeń tworzących system pomiarowy metod oceny doskonalenia jakości usług ubezpieczenia majątkowego (podrozdział (3.3.)).
6. Opracowanie propozycji zagregowanych metod oceny doskonalenia jakości usług ubezpieczenia majątkowego obejmującego pięć obszarów i skalę sześciostopniową (podrozdziały 4.3).
7. Opracowanie modelu oceny doskonalenia jakości usług ubezpieczenia majątkowego wraz z procedurami obliczeń oceny doskonalenia jakości usług ubezpieczenia majątkowego, zwłaszcza poprzez zastosowanie skali sześciostopniowej (podrozdział: 5.2.2).
8. Opracowanie modelu zachowania się klienta indywidualnego w nabywaniu usługi ubezpieczenia majątkowego (podrozdział: 5.2.4).
9. Zastosowanie proponowanych metod i przeprowadzenie analiz uzyskanych wyników badanych twierdzeń (postrzegania, akceptacji i oczekiwania) doskonalenia jakości usług ubezpieczenia majątkowego przez klientów indywidualnych o silnym pro jakościowym nastawieniu na terenie trzech województw Polski południowo-wschodniej, tj.: świętokrzyskiego, małopolskiego i podkarpackiego (podrozdział 5.3).
10. Opracowanie miernika oceny doskonalenia jakości usług ubezpieczenia majątkowego (podrozdział 5.4).

Celem systemów zarządzania jakością w procesie doskonalenia zarządzania w zakładzie ubezpieczeń majątkowych jest więc systematyczne działanie, którego efektem może być np.: usprawnianie komunikacji na różnych szczeblach zarządzania, a w konsekwencji – poprawa poziomu świadczenia jakości usług poprzez minimalizowanie luk jakie powstają pomiędzy tym, co klient postrzega, a tym co oczekuje. Tym samym poprzez pojęcie doskonalenia jakości zdaniem autora, należy rozumieć część zarządzania jakością, która ukierunkowana jest na proces ciągły, gdzie osiągnane wyniki dzisiaj uznajemy za lepsze od tych, co uzyskaliśmy wczoraj, a te wyniki jakości usług ubezpieczeń majątkowych, które uzyskane jutro będą lepsze od tych dzisiejszych.

Monografia ta jest ważnym uzupełnieniem dotychczasowych badań nad metodami badania jakością usługi ubezpieczenia majątkowego, ich zastosowaniem, jak też pomiarem ich sprawności, a zaprezentowane w niniejszym opracowaniu naukowym rozważania, określono jako propozycje działań podejmowanych w kierunku zaprojektowania dalszych badań, które mogłyby przyjąć bardziej użyteczną perspektywę. Stanowią one przyczynek do dalszych rozważań i nie wyczerpują podjętego – szerokiego tematu. Wyniki uzyskanych badań wskazują na potencjalne pola oraz problemy poznawcze będące rezultatem przeprowadzonych analiz. Jednocześnie autor ma świadomość, iż propozycja zaprezentowanej koncepcji oceny stanowi istotne wprowadzenie do dalszych badań i nie wyczerpuje tego szerokiego tematu, a podjęta w niniejszym opracowaniu problematyka badawcza ma określoną wartość nie tylko poznawczą, ale i praktyczną. Tym samym, postulowanym kierunkiem przyszłych badań może być rozszerzenie zakresu merytorycznego tego problemu, a nowym kierunkiem rozważań w czasie – winno być:

1. Porównanie uzyskanych wyników analitycznych.
2. Ocena efektów wdrażania w zakładach ubezpieczeń majątkowych zaproponowanych metod doskonalenia jakości usług ubezpieczenia majątkowego.
3. Modyfikacja i zastosowania ich w zakładach ubezpieczeń na życie, jak i bankowości.
4. Propozycja kierunku doskonalenia jakości usług ubezpieczenia majątkowego, a opracowany model (Rysunek 26; 27), jak i miernik (Wzór 26), który został opracowany w taki sposób, by umożliwić dalszą konfigurację dla potrzeb zakładów ubezpieczeń, nie tylko majątkowych, ale i na życie. Daje to możliwość uzyskania lepszego dopasowania otrzymanych wyników oraz rozbudowania palety metod. Model można zastosować (implementować) w szeroko rozumianej działalności gospodarczej, co ma potwierdzenie w przeprowadzonych badaniach teoretycznych oraz empirycznych, czego wynikiem są przeprowadzone badania i uzyskane wnioski.

Ponadto, zaproponowany model obliczeń (Rozdział 5), może służyć, zarówno naukowcom, jak i praktykom życia gospodarczego rynku w procesie zarządzania zakładami ubezpieczeń, a uzyskane wyniki badań, mogą stanowić przyczynek do praktycznego zastosowania w zarządzaniu tymi zakładami, w tym, sukcesywnego podnoszenia poziomu jakości usług w sektorze ubezpieczeń majątkowych. W tym miejscu należy także podkreślić, iż zakłady ubezpieczeń majątkowych posiadają wiele argumentów, które wynikają przede wszystkim z samej idei ubezpieczeń (np.: zasada solidarności podmiotów ubezpieczających się), a przemawiających za tym, iż taki proces doskonalenia jakości usług należy wdrożyć.

Należy przy tym podkreślić, iż potrzeba, jak też konieczność procesu doskonalenia obsługi klienta, a w konsekwencji uzyskanych informacji zwrotnych od klientów zakładów ubezpieczeń majątkowych jest wynikiem istniejącej sytuacji rynkowej. Wymaga to od zakładów ubezpieczeń systematycznego wprowadzania zadań korygujących i zapobiegawczych, które winny być poprzedzane szczegółowymi badaniami ich potencjalnego wpływu na jakość procesu doskonalenia jakości obsługi klienta. Będzie to podstawą dla kadry zarządzającej dokonania oceny, czy zyski związane z planowanymi zmianami pokryją koszty ich wprowadzenia.

7. Pozostałe osiągnięcia naukowo-badawcze ze wskazaniem możliwości ich wykorzystania w rozwój dziedziny nauk ekonomicznych w dyscyplinie ekonomia

7.1. Charakterystyka dorobku naukowego przed uzyskaniem stopnia doktora

Doświadczenia, jakie zdobyłem w pierwszych latach pracy zawodowej, po ukończeniu studiów przyczyniły się do tworzenia własnego warsztatu pracy, poszukiwania nowych rozwiązań i rozwoju kreatywności, czego efektem było skierowanie się na nowe tory i podjęcie w marcu 1992r. dodatkowego zatrudnienia w II Inspektoracie PZU S.A w Opolu, jako agent ubezpieczeniowy.

Kontakt z ubezpieczeniami stał się punktem zwrotnym w moim rozwoju zawodowym i dalszym kształceniu. Do transformacji wiedzy praktycznej w teoretyczną zachęcał mnie ówczesny naczelnik wydziału akwizycji w II Inspektoracie PZU SA w Opolu Pan E. Stępak. W latach 1995-1996 zrealizowałem studia podyplomowe w Wyższej Szkole Ubezpieczeń i Bankowości w Warszawie i City University Business School of London.

Podczas pisania pracy dyplomowej „Koncepcje rozwoju pośrednictwa ubezpieczeniowego”, duże wsparcie, pomoc i zachętę otrzymałem od ówczesnego Prezesa Polskiego Towarzystwa Reasekuracyjnego – K. Jarmuszcza. Doświadczenia osobiste związane z wykonywaniem czynności agenta ubezpieczeniowego zainspirowały mnie do szerszego i głębszego zainteresowania się problematyką ubezpieczeń gospodarczych, ich wpływu na rozwój gospodarczy, jak też barier i szans ich rozwoju. Na zakończenie studiów podyplomowych odbyłem staż naukowo – dydaktyczny w Anglii, który rozbudził we mnie dalsze zainteresowanie tą problematyką w formie niezależnego od towarzystw ubezpieczeniowych brokera, jako zawodu o dużym potencjale rozwojowym. Rozmowy z Panem prezesem K. Jarmuszcza, jak i prowadzone wówczas badania związane z tematem pracy dyplomowej zainspirowały mnie w sposób bezpośredni do podjęcia decyzji o napisaniu pracy doktorskiej poświęconej „Modelowi pośrednictwa ubezpieczeniowego w Polsce”. Pracę doktorską obroniłem w czerwcu 2000 r. na – Akademii Ekonomicznej im Oskara Langego we Wrocławiu, na Wydziale Zarządzania i Informatyki. Praca powstała dzięki życzliwemu wsparciu i cennym uwagom Pani Promotor prof. dr hab. Wandy Ronka-Chmielowiec.

Uwzględniając moją aktywność naukowo-badawczą, jak też publikacyjną przed uzyskaniem stopnia doktora, mogę stwierdzić, że była ona głównie skoncentrowana na problematyce funkcjonowania sektora ubezpieczeniowego, a co za tym idzie, oddziaływania tego sektora na jakość usług poprzez oferowanie kompleksowych ubezpieczeń podmiotów gospodarczych. Z tym było związane moje pierwsze osiągnięcie naukowe, którego konkluzje zostały zamieszczone w artykule „Kompleksowe ubezpieczenia podmiotów gospodarczych”. Elementem wymiernym artykułu, było wprowadzenie do programu ubezpieczeniowego PZU SA trwałych zmian, które zaowocowały w tamtym okresie:

- 1) zwiększeniem konkurencyjności produktów ubezpieczeniowych,
- 2) prawidłowym zarządzaniem portfelem ubezpieczeniowym ww. spółki, a w efekcie:
 - a) zwiększeniem portfela ubezpieczeniowego,
 - b) bezpieczeństwem stron umowy ubezpieczenia.

Tym samym moja działalność zawodowa i zdobyte doświadczenia skłoniły mnie do prowadzenia badań naukowych związanych z analizą rynku ubezpieczeń gospodarczych i ich wpływu na jakość usługi ubezpieczenia majątkowego.

W tym czasie byłem kierownikiem projektu badawczego, pt. „Mierniki, jakości sprzedaży usług ubezpieczeniowych” na rzecz PZU SA w Warszawie, który realizowany był w dwóch etapach (lata 1999-2000 etap pierwszy i 2001–2002” – etap drugi) – kierownik projektu. Udział 100%. Celem badań było: opracowanie zmian w procesie zarządzania,

elementów warunkujących prawidłowości funkcjonowania Spółki PZU SA (Grupy PZU), przy uwzględnieniu dotychczasowej struktury i wpływu na ekonomiczną efektywność działalności Spółki, po przez analizę:

- a) struktury organizacyjnej Spółki (funkcjonowania oddziałów, inspektoratów i przedstawicielstw) w odniesieniu do struktury administracyjnej kraju
- b) zatrudnienia w sieci sprzedaży;
- c) stanu sieci pośredników ubezpieczeniowych;
- d) struktury portfela poszczególnych kanałów obsługi klienta;
- e) średniej wartości umowy ubezpieczenia poszczególnych kanałów obsługi klienta;
- f) współpracy z siecią brokerów ubezpieczeniowych;
- g) struktury organizacyjnej sieci obsługi klienta.

Efekt ekonomiczny i naukowo badawczy prowadzonych badań:

Wymiernym efektem korzyści ekonomicznych przedstawionego opracowania było:

- a) uwzględnienie niniejszej ekspertyzy przy prywatyzacji spółki;
- b) zmiany struktury organizacyjnej Spółki PZU SA - kompleksowe, spójne realizowanie zadań na poszczególnych szczeblach zarządzania – wprowadzono;
- c) utworzenie Regionów przy zachowaniu nazwy Oddział Okręgowy (maksymalnie sześć – siedem) – wprowadzono;
- d) reorganizacja inspektoratów. Pozostawienie Inspektoratów w miastach powiatowych z pełną obsługą klienta oraz zmiana części inspektoratów, generujących koszty tylko na Punkty Obsługi Klienta – wdrożone.

Zmiany te skutkowały oszczędnościami finansowymi i lepszą obsługą klienta w Spółce PZU SA.

Ponadto wyniki tych badań zostały opublikowane w artykułach popularno-naukowych, naukowych w czasopiśmie niewyróżnionych i wyróżnionych przez MNiSW, jak też uczestnictwo w konferencjach krajowych, międzynarodowych.

1. *Pośrednictwo ubezpieczeniowe w Polsce na tle regulacji obowiązujących w Unii Europejskiej*, Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Nr 813, Wrocław 1999, ss. 55-68: ISSN: 0324-8445.
2. *Kompleksowe ubezpieczenia podmiotów gospodarczych*, Asekuracja & Re, Warszawa 1998, ss. 42-45: ISSN: 1427-4752.
3. *Miejsce doradztwa w systemie pośrednictwa ubezpieczeniowego*, Wiadomości Ubezpieczeniowe, Nr 7-8, Warszawa 1997, ss. 32-35: ISSN: 0137-7264.
4. *Profesjonalizm a ubezpieczenia*, Wiadomości Ubezpieczeniowe, Nr 5-6, Warszawa 1997, ss. 28-32: ISSN: 0137-7264.

Ważnym etapem mojej działalności naukowo-badawczej było opracowanie materiałów roboczych dla Sejmu RP (Komisji Skarbu Państwa i Komisji Uwłaszczenia i Prywatyzacji) - materiały robocze wraz z uwagami związane z projektem ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym za okres 1997 – 2000. W efekcie tych prac, uczestniczyłem z ramienia ubezpieczyciela w pracach Parlamentu (Sejmu i Senatu RP), nad projektami ustaw ubezpieczeń gospodarczych opracowując materiały robocze wraz z uwagami do pakietu ustaw ubezpieczeń gospodarczych, opracowując materiały robocze wraz z uwagami do pakietu tych ustaw.

7.2. Charakterystyka dorobku naukowego po uzyskaniu stopnia doktora

Prace naukowo-badawcze po uzyskaniu przeze mnie stopnia doktora nauk ekonomicznych w czerwcu 2000 roku, prowadziłam przy współpracy z PZU SA w Warszawie, European Business Club Association, z siedzibą w Oedheim (Niemcy) oraz pracy na Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach.

W okresie po uzyskaniu stopnia doktora podjęte zostały badania odnoszące się do szeroko rozumianej sprawności zarządzania. Koncentrowały się one głównie na dwóch obszarach szczegółowych: doskonalenia jakości usługi ubezpieczeniowej, czyli tym co klient oczekuje, a tym co dostarcza mu zakład ubezpieczeń oraz analizy wiedzy, a w efekcie świadomości ubezpieczeniowej klientów indywidualnych sektora ubezpieczeń gospodarczych. Rezultaty prowadzonych badań były publikowane w autorskich i współautorskich **monografiach, artykułach naukowych** krajowych i zagranicznych – **uznawanych przez środowiska naukowe** posiadających wysoki wskaźnik cytowań oraz **rozdziałach w monografiach** krajowych i zagranicznych.

Poniżej zostaną omówione główne wątki badawcze.

W kolejnych punktach omówione zostaną główne wątki badawcze.

7.2.1. Doskonalenie jakości usług

Wymiernym rezultatem odnoszącym się do omawianego obszaru jest cykl artykułów naukowych poruszających problem jakości usługi ubezpieczeń, w szczególności w ujęciu systemowym. Przedstawione opracowania wykazały, że częsta negatywna ocena formalizacji i jej szczególnej formy – wynika z błędów popełnianych na etapie projektowania i implementacji rozwiązań organizacyjnych. Wskazano na przesłanki prawidłowego konstruowania sformalizowanych systemów doskonalenia jakości usługi ubezpieczeń gospodarczych, co w efekcie przekłada się na powstawanie luk pomiędzy tym co klient oczekuje, a tym co dostarcza mu zakład ubezpieczeń. Rozwijając tę kwestię w dalszych badaniach, przeprowadzono analizę koncepcji pomiaru doskonalenia jakości usług ubezpieczeń majątkowych, opracowania diagramu czynników wpływających na proces doskonalenia jakości usług ubezpieczeniowych.

1. *Metoda SERVQUAL w badaniu jakości obsługi klienta indywidualnego usług ubezpieczeń majątkowych*, Zeszyty Naukowe Małopolskiej Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Tarnowie, Tarnów, 3/2018, ss. 38-49, 2018, ISSN: 1506-2635. (9 pkt.).
2. *Quality of service in motor insurance on the example of Polish. The Author's own Research*, Journal of US-China Public Administration, Volume 12, Number 7, 2015, pp. 528-539, ISSN: 1548-6591, 9 pkt., IF – 0,676.
3. *Świadomość jako determinanta jakości usług zakładu ubezpieczeń. Badania własne*, /w:/ Kaczmarek J., Szymala W., (red.), *Teoria i praktyka zarządzania w obliczu nowych wyzwań*, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Kraków 2015, ss. 135-153,; ISBN: 978-83-65173-18-8.
4. *Quality of service provision on the example of motor insurance*, /In:/ Borkowski St, Krynke M., (eds.), *Assessment of the Machines Conditions Operation and Their Improvement*, Celje, Faculty of Logistics University of Maribor, Slovenia 2014, ss. 136-153, ISBN: 978-961-6562-99-7.
5. *Zarządzanie towarzystwem ubezpieczeniowym a jakość usługi*, *Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa* Nr 3 (758), Warszawa 2013, ss. 42-52: ISSN: 0860-6846, 7 pkt.
6. *Jakość i bezpieczeństwo w dystrybucji usług ubezpieczeniowych*, *Securitologia*, nr 1 (17), European Association for Security, Kraków 2013, ss. 170 –186: ISSN: 1898-4509, 6 pkt., IF = 0,501.

Jednym z podstawowych celów opracowania prezentowanego cyklu artykułów było zarysowanie oceny poziomu jakości usługi ubezpieczeń w sektorze ubezpieczeń gospodarczych działu II, jak też sprawdzenie poprawności założeń w ramach prezentacji wyników na konferencjach – krajowych, międzynarodowych i zagranicznych. Opracowania te, prezentują zastosowanie narzędzi systemu oceny poziomu jakości usługi ubezpieczeń majątkowych, w celu podniesienia sprawności w podejmowaniu decyzji zarządczych w zakładach ubezpieczeń działu II. Zaprezentowano w nich propozycję wspomagania podnoszenia poziomu jakości omawianej usługi poprzez zastosowanie metody SERVQUAL i pokazano na przykładzie zakładów ubezpieczeń majątkowych w jaki sposób przekłada się to na podniesienie i utrwalanie skuteczności wdrażanych zmian. Wskazano na występujące trudności wdrażania zmian odnoszących się do poziomu jakości usługi w zakładach ubezpieczeń majątkowych i zaproponowano w postaci diagramu systematyki dotyczący poprawy jakości usług w zakładach ubezpieczeń majątkowych. Podjęto także badania dotyczące relacji na linii: zakład ubezpieczeń majątkowych – pośrednik ubezpieczeniowy – klient i odwrotnie, w celu poprawy poziomu jakości usługi ubezpieczenia majątkowego, a w efekcie – sprawności zarządzania. W tym celu przeprowadzono badania wśród klientów indywidualnych, korzystających z usług zakładów ubezpieczeń majątkowych. Niektóre koncepcje prezentowane w wymienionych artykułach, zostały rozbudowane i wykorzystane w dziele przedstawionego, jako osiągnięcie naukowe. Treści te zostały oznaczone w pracy stosownymi przypisami.

Tematyka ta była także podejmowana w powiązaniu z obszarem wiedzy, a w efekcie świadomości klientów zakładów ubezpieczeń gospodarczych, co będzie omawiane w kolejnym punkcie.

7.2.2. Wiedza w procesie podnoszenia świadomości klientów zakładów ubezpieczeń

Drugim podejmowanym w kontekście doskonalenia jakości usługi w sektorze ubezpieczeń gospodarczych obszarem badawczym jest wiedza ubezpieczeniowa w procesie podnoszenia świadomości klientów zakładów ubezpieczeń. Inspiracją do zajęcia się tym problemem stał się akt, iż dotychczasowa literatura przedmiotu nie wskazuje jednoznacznie modelu wpływu czynnika wiedzy ubezpieczeniowej na wzrost świadomości klientów zakładów ubezpieczeniowych, który uznawany byłby za optymalny i wzorcowy dla wszystkich krajów. Ponadto, literatura ta, nie daje jednoznacznej odpowiedzi na pytanie, czy czynnik wiedzy ubezpieczeniowej, który winien wpływać na świadomość klientów zakładów ubezpieczeń w jednej odrębnej instytucji jest rozwiązaniem korzystniejszym niż wypracowanie jednego wzorcowego modelu. W odniesieniu do doskonalenia jakości usługi ubezpieczeń gospodarczych przez pryzmat wiedzy i świadomości ubezpieczeniowej klientów zakładów ubezpieczeń badania poświęcone były opracowaniu, jak też analizie czynnika wiedzy ubezpieczeniowej, jako jednego z głównych determinantów zmian w świadomości klientów zakładów ubezpieczeń, w procesie podejmowania decyzji o wyborze ochrony ubezpieczeniowej w sektorze ubezpieczeń gospodarczych. Jednym z ważniejszych osiągnięć związanych z obszarem doskonalenia jakości usług, i wpływu wiedzy ubezpieczeniowej na świadomość klientów indywidualnych sektora ubezpieczeń majątkowych jest monografia:

Znaczenie pośrednictwa ubezpieczeniowego w strukturze ubezpieczeń gospodarczych, Wieś Jutra, Warszawa 2010, s. 196: ISBN: 978-83-89503-86-2.

W toku badań stwierdzono, iż by móc dobrze zdefiniować pojęcie wiedzy ubezpieczeniowej, istotnymi pojęciami, na które należałoby zwrócić uwagę to: edukowanie, czyli wychowanie oraz kształcenie, które prowadzą do pogłębiania świadomości osób podejmujących niejednokrotnie życiowe decyzje. Według autora, edukowanie polega na uczeniu się

i uczeniu kogoś. Ma ono charakter wieloaspektowy i może być analizowane w wielu kontekstach, na różnych płaszczyznach. Natomiast, celem edukacji ubezpieczeniowej jest nie tylko dostarczanie wiedzy i wskazywanie sposobów jej praktycznego wykorzystania, ale przede wszystkim rozbudzanie i rozwijanie świadomości ubezpieczeniowej osób uczestniczących w procesie edukacyjnym, a także za ich pośrednictwem – wśród całego społeczeństwa. Edukacja ubezpieczeniowa powinna odbywać się na trzech płaszczyznach, a stopień jej zaawansowania powinien być dostosowany do potrzeb poszczególnych grup odbiorców.

1. Ogólnej edukacji ubezpieczeniowej funkcjonującej poza rynkiem ubezpieczeniowym, ale nierozdzielnie z nim związanej. Realizowana jest ona, jako element szeroko rozumianej edukacji w ramach zajęć podstaw przedsiębiorczości w szkołach średnich oraz podstaw ubezpieczeń gospodarczych na studiach ekonomicznych i administracyjnych.
2. Edukacja poprzez podmioty uczestniczące w rynku ubezpieczeniowym (działania nadzorcze, dyscyplinujące i kontrolne rynku, kształtowanie postaw pracowników i pośredników ubezpieczeniowych, realizacja obowiązku ustawicznego doskonalenia umiejętności i uczestnictwa w szkoleniach nałożona, ustawowo na pośredników ubezpieczeniowych.
3. Edukacja ubezpieczeniowa prowadzona przez pośredników ubezpieczeniowych i pracowników zakładów ubezpieczeń, której celem jest wyjaśnianie problematyki ryzyka i ochrony przed jego skutkami.

Kolejnym, wymiernym rezultatem odnoszącym się do omawianego obszaru jest cykl artykułów naukowych poruszających problem wiedzy i świadomości ubezpieczeniowej. W toku badań wskazano na przesłanki budowania odpowiedniego klimatu kompetencji, zaufania do instytucji finansowych, w tym zakładów ubezpieczeń i innych podmiotów zaangażowanych w realizację funkcji, jak też zadań rynku ubezpieczeniowego. Rozwijając tę kwestię w dalszych badaniach, przeprowadzono analizę koncepcji pomiaru wiedzy ubezpieczeniowej w kontekście doskonalenia jakości usług ubezpieczeń majątkowych. W toku badań zaprezentowano relacje między świadomością, wiedzą ubezpieczeniową, oczekiwanym poziomem bezpieczeństwa i zadowolenia z posiadanej ochrony ubezpieczeniowej.

1. *Wiedza ekonomiczna czynnikiem wzrostu świadomości finansowej studentów opolskich wyższych uczelni*; Zeszyty Naukowe Małopolskiej Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Tarnowie, Tarnów, 2/2017, ss. 59-72: ISSN: 1506-2635, 9 pkt.
2. *The level of insurance knowledge of young people entering professional life – results of questionnaire surveys conducted among students of the Podkarpackie Voivodship*; Jagiellonian Journal of Management in Krokow, nr. 3; Krakow 2017, ss. 107-121: e-ISSN: 2450-114X, 4 pkt.
3. *Knowledge and Competitiveness in the Motor Insurance Sector*; Business and Management Studies 2017, ss. 90-98: ISSN: 2374-5916. IF – 0,750.
4. *Rola edukacji ubezpieczeniowej w procesie rozwoju rynku ubezpieczeniowego*, /w:/ Sułkowska, W., (red.) *Szanse i zagrożenia dla rynków ubezpieczeń w krajach Europy Środkowej i Wschodniej*, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Kraków 2009, ss. 199-208: ISBN: 978-83-7252-462-1.
5. *Edukacja ubezpieczeniowa i jej wpływ na świadomość ubezpieczeniową (wybrane problemy)*, Rozprawy Ubezpieczeniowe Nr 1(2), Rozprawy Ubezpieczeniowe, Warszawa 2007, ss. 111–118: ISSN: 1896-3641.

Jednym z podstawowych celów opracowania prezentowanego cyklu artykułów było zarysowanie istoty świadomości ubezpieczeniowej, która wiąże się i jest determinowana poziomem wiedzy ubezpieczeniowej, tj. wiedzy na temat pewnych aspektów związanych

z przygotowaniem i planowanym nabyciem przez klienta odpowiedniej ochrony ubezpieczeniowej. Wiedzy na temat określonych ryzyk, które mają wpływ na wysokość opłacanej składki, jak i wiedzy na temat charakterystyki i funkcjonowania rynku ubezpieczeniowego – jako całości. Stwierdzono, iż świadomość ubezpieczeniowa rodzi zapotrzebowanie na kwalifikowane środki zabezpieczające, w tym także formalne środki pozaubezpieczeniowe. Jest ona jest określana w sześciu obszarach: potrzeb, wiedzy o środkach gwarancji bezpieczeństwa, własnych doświadczeniach ubezpieczeniowych, zwyczajach i tradycjach środowiskowych, marketingu ubezpieczeniowego zakładów ubezpieczeń oraz edukacji ubezpieczeniowej społeczeństwa. Każdy z prezentowanych powyżej obszarów ma charakter indywidualny. Obszary kształtujące rzeczywisty poziom świadomości ubezpieczeniowej/ Mogą one być odpowiednio stymulowane za pomocą instrumentów marketingowych i edukacyjnych. Na podstawie szczegółowych badań była wielowymiarowa ocena wymienionych obszarów, w rezultatem badań było nowe spojrzenie na świadomość ubezpieczeniową, jako zespołu elementów wiedzy na temat funkcjonowania mechanizmów regulujących rynkiem ubezpieczeniowym, który daje podstawę do dokonywania właściwych wyborów wpływających na poczucie bezpieczeństwa, a co za tym idzie - na jakość życia danej jednostki. Wyniki badań mogą być wykorzystane w podnoszeniu sprawności zarządzania zakładami ubezpieczeń, jak też poprawie relacji na linii: zakład ubezpieczeń – pośrednik ubezpieczeniowy – klient i odwrotnie.

7.2.3. Konkurencyjność rynku ubezpieczeń majątkowych

Jednym z ważniejszych osiągnięć związanych z obszarem doskonalenia jakości usług, czyli tym co klient oczekuje, a tym co dostarcza mu zakład ubezpieczeń, sektora ubezpieczeń majątkowych są monografie, w których zostało przedstawione podejście do problemu doskonalenia jakości usługi, z trzech punktów widzenia: ewolucyjnego, systemowego oraz narzędziowego. W publikacjach tych zaprezentowano podejście do istoty funkcjonowania rynku ubezpieczeń gospodarczych i wpływu poziomu jakości usług świadczonych przez pracowników zakładów ubezpieczeń gospodarczych działu II (pozostałych ubezpieczeń majątkowych oraz osobowych) na konkurencyjność tego rynku w Polsce. W pierwszym rządzie autor podjął się zidentyfikowania i zdefiniowania czynników decydujących o jakości usługi ubezpieczeniowej. Ponadto, określił istotność wybranych parametrów do oceny relacji strony podaźowej (zakładów ubezpieczeń) oraz do strony popytowej (klienta) oczekującej na właściwą usługę adekwatną do jej potrzeb i oczekiwań.

1. *Współczesne funkcje i mechanizmy transmisji między sektorem ubezpieczeniowym a sferą realną gospodarki. Teoria i praktyka*, CeDeWu, Warszawa 2016, ss. 278; ISBN: 978-83-7556-758-8.
2. *Konkurencyjność rynku pośrednictwa ubezpieczeniowego w Polsce*, Wydawnictwo Menedżerskie PTM, Warszawa 2013, s. 298, ISBN: 978-83-61949-17-6.

Jako punkt wyjścia, który uzasadnia podejmowanie działań projakościowych w sektorze ubezpieczeń gospodarczych działu II uznałem, iż realizacja zasad i funkcji ubezpieczeń, jest bezpośrednio związana z bezpieczeństwem ekonomicznym, prawnym i społecznym klienta, a tym samym, nie można pomijać istotnych finansowych konsekwencji, które wynikają z dystrybucji umów ubezpieczeń majątkowych. Ma to związek z faktem, iż ubezpieczenia realizują różne zadania finansowe, z czego niektóre z nich są oczywistym finansowym skutkiem działalności ubezpieczeniowej ubezpieczycieli, które polegają na gromadzeniu i podziale funduszu ubezpieczeniowego. Ponadto, w prezentowanych monografiach omówione zostały zagadnienia związane z jakością usług i wpływem tego czynnika na tworzenie strategii zarządzania. Stwierdzono, iż w efekcie wszystkie systemy prowadzą do uwzględniania racjonalności w podejmowaniu decyzji, ich ekonomiczności, skuteczności i efektywności. Tym samym – wspólnym mianownikiem jest ogół cech celowego

działania. Ocena poziomu jakości oferowanych usług powinna zatem umożliwić w sposób jak najbardziej przejrzysty poznanie omawianych systemów w przedsiębiorstwie. Warunkiem niezbędnym jest podejście holistyczne, wielowymiarowe, co w efekcie prowadzi do przeprowadzenia ocen poszczególnych cech składających się na sprawność w dziedzinie doskonalenia jakości usług, a w rezultacie – ich agregacji. Ponadto, omówione zostały metody i narzędzia szczegółowe. Monografie są oddzielnymi dziełami, niezwiązanymi z pracą doktorską. Niektóre koncepcje prezentowane w wymienionych monografiach, zostały rozbudowane i wykorzystane w dziele, które zostało przedstawione, jako osiągnięcie naukowe. Treści te zostały oznaczone w pracy stosownymi przypisami.

W aspekcie omawianego obszaru, wymiernym efektem badań był cykl artykułów związanych z konkurencyjnością rynku ubezpieczeń gospodarczych. W toku badań zaprezentowano ocenę wpływu jakości świadczonych usług na konkurencyjność rynku ubezpieczeń gospodarczych, w tym pośrednictwa ubezpieczeniowego (agenta i brokera) w Polsce. W toku badań zidentyfikowano i zdefiniowano czynniki decydujące o jakości usługi ubezpieczeniowej. Następnie, określono istotność wybranych parametrów do oceny relacji strony podażowej (zakładów ubezpieczeń) oraz do strony popytowej (klienta) oczekującej na właściwą usługę adekwatną do jej potrzeb i oczekiwań. Badania prezentują korelacje usługi ubezpieczeniowej z jej niematerialnością, nierozdzielnością, nietrwałością, a także złożonością i niejednorodnością. Złożoność ta powoduje znaczne trudności w ocenie jakości usług ubezpieczeniowych.

1. *Bancassurance Channel Competitiveness*, Interdisciplinary Journal of Economics and Business Law, Londyn 2018, Vol. 7, Issue 4, pp. 125-145: ISSN: 2047-8747, 5 pkt.
2. *Profesjonalizm w sektorze usług ubezpieczeniowych*, Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa Nr 5 (784), Warszawa 2015, ss. 97 - 112, ISSN: 0860-6846, 7 pkt.
3. *Mechanisms Influencing the Development of Business Insurance Market in the Word and in Poland*, Journal of US-China Public Administration, Volume 11, Number 1, 2014, pp. 512-521, ISSN: 1548-6591, 9 pkt., IF – 0,676.
4. *Rozwój rynku kanałów świadczenia usług ubezpieczeniowych. Polska na tle krajów Unii Europejskiej*, Finanse. Czasopismo Komitetu Nauk o Finansach PAN, Nr 1 (7) 2014, Warszawa 2014, ss. 171-197, ISSN: 1899-4822.
5. *Kształtowanie konkurencyjności rynku ubezpieczeń gospodarczych*, /w:/ Borowiecki, R., Jaki A., (red.), *Restrukturyzacja przedsiębiorstw i gospodarek w warunkach rozwoju rynków globalnych*, Uniwersytet Ekonomiczny, Katedra Ekonomiki i Organizacji Przedsiębiorstw, Fundacja Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków, 2013, ss. 379-398; ISBN: 978-83-62511-08-2
6. *Determinanty współpracy agenta ubezpieczeniowego z zakładami ubezpieczeń, w oparciu o wyniki badań*, /w:/ Sułkowska, W., (red.) *Ubezpieczenia gospodarcze i społeczne. Wybrane zagadnienia ekonomiczne*, Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o. Warszawa 2011, ss. 311-324: ISBN: 978-264-1536-4.
7. *Determinanty współpracy brokera ubezpieczeniowego z zakładami ubezpieczeń na podstawie wyników badań*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu. Studia Ubezpieczeniowe, Nr 181, Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu, Poznań 2011, ss. 150-159: ISSN: 1689-7374, pkt. 6.

Jak wykazały badania najskuteczniejszym czynnikiem łańcucha usług ubezpieczeniowych jest świadomy, odpowiednio przygotowany pracownik zakładu ubezpieczeń, jak też pośrednik ubezpieczeniowy (agent i broker). Ich rola wzrastała i wzrasta wraz ze zwiększaniem się znaczenia konkurencyjności rynku ubezpieczeń. Dowodem na to, poza wskaźnikami ekonomicznymi (składka przypisana) jest sukcesywnie rosnący transfer pro

rynkowych informacji na linii klient – pośrednik ubezpieczeniowy – zakład ubezpieczeń pośrednik. Stwierdzono, że „największym recenzentem” jakości usług staje się świadomy klient.

To on definiuje jakość, a zewnętrznym obrazem tego procesu jest jego zadowolenie, tak z produktu jak i obsługi. Występowanie rozbieżności między potrzebami i oczekiwaniami klientów a percepcją oczekiwań przez zarządzających zakładami ubezpieczeń ma decydujący wpływ na ostateczną ocenę przez klienta jakości oferowanej i uzyskanej usługi. Oznacza to, że podstawą jest zrozumienie jej zasad i funkcjonowania. Zrozumienie rynku w gospodarce konkurencyjnej umożliwia osiągnięcie satysfakcji klienta – podstawowego determinantu budowy strategii zakładu ubezpieczeń. Jest to także warunek konieczny budowy tzw. klienta lojalnego – podstawy sukcesu instytucji ubezpieczeniowej w dłuższym horyzoncie czasowym, czyli: trwałym zwiększeniem konkurencyjności gwarantującym stabilizację ekonomiczną.

8. Podsumowanie osiągnięć naukowo-badawczych

W autoreferacie przedstawiłem najważniejsze osiągnięcia naukowo-badawcze po uzyskaniu stopnia doktora. Omówiłem założenia, cele, hipotezy, strukturę oraz rezultaty odnoszące się do głównych osiągnięć naukowych, tj. monografia: *Metody badania jakości usług w ubezpieczeniach majątkowych*. Monografia jest wynikiem wieloletnich badań związanych z procesem doskonalenia jakości usługi ubezpieczenia majątkowego. Badania te były związane z trzema szczegółowymi obszarami badawczymi: doskonalenie jakości usług, wiedzą w procesie podnoszenia świadomości klientów zakładów ubezpieczeń, jak też konkurencyjnością rynku ubezpieczeń majątkowych.

W ramach badań związanych z doskonaleniem jakości usługi zarysowałem problem jakości usług i wpływu tego czynnika na tworzenie strategii zarządzania. Wskazano na występujące trudności wdrażania zmian odnoszących się do poziomu jakości usługi w zakładach ubezpieczeń majątkowych. Badania te w sposób istotny przyczyniły się do opracowania głównego osiągnięcia naukowego. W wyniku tych prac opracowałem dwie monografie oraz 14 artykułów naukowych i rozdziałów w monografiach krajowych i zagranicznych.

Drugim podejmowanym przeze mnie w kontekście doskonalenia jakości usługi ubezpieczenia majątkowego oraz relacji na linii: zakład ubezpieczeń – pośrednik ubezpieczeniowy – klient i odwrotnie segmentem badań, była wiedza w procesie podnoszenia świadomości klientów zakładów ubezpieczeń. W ramach tego obszaru zajmowałem się istoty świadomości ubezpieczeniowej, która wiąże się i jest determinowana poziomem wiedzy ubezpieczeniowej, tj. wiedzy na temat pewnych aspektów związanych z przygotowaniem i planowanym nabyciem przez klienta odpowiedniej ochrony ubezpieczeniowej. Wymiernym efektem tych badań było nowe spojrzenie na definicje wiedzy, jak też świadomości ubezpieczeniowej. W rezultacie prowadzonych badań naukowych dostrzegłem znaczenie jakości świadczenia usługi ubezpieczeń, jako przesłanki zarządzania zakładem ubezpieczeniowym i wpływu tej usługi na konkurencyjność rynku ubezpieczeń majątkowych, jako trzeciego szczegółowego obszaru badawczego. Wymiernym efektem tych badań było przedstawienie nowego podejścia do modelu restytucji umowy ubezpieczenia, procesu likwidacji szkody oraz zachowania się klientów w nabywaniu usługi ubezpieczeniowej. Ponadto, nowego spojrzenia na istniejące już pojęcia terminologiczne, takie jak: zakład ubezpieczeń, agent ubezpieczeniowy, broker ubezpieczeniowy, rynek usług ubezpieczeniowych, konkurencyjność. W tym obszarze opublikowałem jedną monografię, 5 artykułów naukowych oraz 6 rozdziałów w monografiach.

Moja działalność naukowa, w ujęciu syntetycznym, zgromadzony przeze mnie dorobek naukowo-badawczy po uzyskaniu stopnia doktora, obejmuje łącznie 146 pozycji naukowych i popularno-naukowych. Moja działalność naukowa i dokumentujące ją publikacje została zauważona przez innych badaczy naukowych związanych z poruszonymi przeze mnie problemami naukowymi. Odzwierciedleniem były cytowania w zagranicznych i polskich publikacjach, ze współczynnikiem: hc-index: 7; g-index: 10³. Łączenie działalności zawodowej oraz obecność w świecie ludzi nauki (korelacja teorii z praktyką), spowodowały dalszy mój rozwój naukowy. Świadomy wybór takiego modelu działania – wzajemnego przenikania się pracy zawodowej z działalnością naukową, umożliwiło mi podejmowanie istotnych, z punktu widzenia praktyki – tematów badawczych i rozwiązań naukowych. Jednocześnie stanowiło to dla mnie inspirację do dalszych dociekań naukowych. Wzajemne przenikanie się pracy zawodowej z działalnością naukową,

³ Szczegółowa prezentacja dorobku znajduje się z załączniku nr 4,5 i 6.

umożliwiło mi podejmowanie istotnych, z punktu widzenia praktyki – tematów badawczych i rozwiązań naukowych, co stało się przedmiotem treści moich publikacji, jak też stało się przedmiotem moich wystąpień na naukowych konferencjach krajowych, międzynarodowych i zagranicznych uznawanych przez środowiska naukowe.

Moja działalność naukowa, jak też dydaktyczna została doceniona wyróżnieniami i nagrodami przez środowisko praktyków, jak też władze uczelni Jana Kochanowskiego w Kielcach za wyróżniające osiągnięcia naukowe.

Dokonując podsumowania mojego szczegółowego dorobku i osiągnięć w pracy naukowo-badawczej, chciałbym podkreślić, że:

1. Jestem autorem i współautorem 128 prac, z czego (4 znajdują się w recenzji), w szczególności (załącznik 4):
 - a) autorskie – 4 opracowania, które zostały przekazane do recenzji do czasopism znajdujących się w bazie Journal Citation Reports (w recenzji),
 - b) 5 monografii autorskich, w tym autorska monografia habilitacyjna w języku polskim,
 - c) 3 monografie współautorskie (język polski) – opublikowane po doktoracie),
 - d) 2 monografie, gdzie byłem redaktorem (język polski) – opublikowane po doktoracie,
 - e) 55 publikacji w czasopismach naukowych – zagranicznych, międzynarodowych i krajowych (opublikowane po doktoracie), znajdujących się w ujednoliconym wykazie czasopism punktowanych MNiSW (w trakcie publikacji były zamieszczone na liście „A” i „B” wykazu), z czego 10 współautorskich,
 - f) 49 rozdziały w monografiach i recenzowanych opracowaniach zbiorowych (opublikowanych po doktoracie), z czego 9 współautorskich,
 - g) 17 publikacji we współautorstwie ze studentami.
2. Całościowa statystyka cytowań moich publikacji sporządzona według bazy:
 - a) Herzin’s Publish Or Perish, nie uwzględniając autocytowań, to 219 cytowań przy 55 cytowanych publikacjach (indeks Hirscha wynosi 7),
 - b) BazEkon – wynosi 67 cytowań przy 39 cytowanych publikacjach (indeks Hirscha wynosi 4),
 - c) Scholar Google, to 150 cytowań przy 30 cytowanych opracowaniach (indeks Hirscha wynosi 7) oraz cytowania uzyskane z innych źródeł (rozdziały w monografiach naukowych, to 131 cytowań przy 45 cytowanych opracowaniach).
3. Byłem uczestnikiem 13 projektów badawczych, z czego (załącznik 5):
 - a) 10 krajowych, w tym: 5 – będąc kierownikiem i 5 – członkiem,
 - b) 3 zagranicznych, gdzie byłem członkiem.
 - c) po doktoracie byłem uczestnikiem 19 staży naukowo-badawczych, na zaproszenie zagranicznych instytucji naukowo-badawczych. We wszystkich tych stażach czas pobytu przekraczał 7 dni.
4. W ramach dokumentacji prac badawczych oraz opracowań i ekspertyz sporządziłem (załącznik 6):
 - a) 6 ekspertyz współautorskich na rzecz praktyki, zawierające analizę wyników przydatności maszyn dla przedsiębiorstw produkujących opakowania,
 - b) 3 opracowania autorskie na rzecz praktyki, zawierające analizę danych związanych z funkcjonowaniem rynku ubezpieczeniowego,
 - c) 3 opracowań autorskich (kierownik badań) z realizacji wyników badań naukowych i prac rozwojowych finansowanych z badań statutowych,
 - d) 2 sprawozdania cząstkowe (członek zespołu) z realizacji badań naukowych i prac rozwojowych finansowanych ze środków badań statutowych,

- e) 3 sprawozdania cząstkowe (członek badań) z realizacji wyników badań naukowych i prac rozwojowych finansowanych z funduszy unijnych, przy współpracy z European Business Club Association e.V (Niemcy),
 - f) 73 recenzje artykułów naukowych dla czasopism naukowych krajowych (65) i zagranicznych (8),
 - g) 15 recenzji artykułów naukowych dla opracowań zbiorowych z konferencji naukowych,
 - h) 13 recenzji artykułów naukowych dla opracowań zbiorowych.
5. Po uzyskaniu stopnia doktora uczestniczyłem ogółem w 117 krajowych, międzynarodowych i zagranicznych konferencjach i seminariach naukowych, na których wygłosiłem samodzielnie ogółem 93 referaty naukowe (załącznik 6):
- a) 22 za granicą w ramach zagranicznych konferencji naukowych,
 - b) 26 na międzynarodowych konferencjach naukowych,
 - c) 45 na krajowych konferencjach krajowych,
 - d) byłem przewodniczącym organizacji 5 krajowych konferencji naukowych,
 - e) na 7 konferencjach pełniłem funkcję moderatora paneli.
6. W ramach współpracy z instytucjami naukowymi, naukowo-badawczymi i innymi organizacjami, byłem i jestem członkiem (załącznik 6):
- a) 5 komitetów i rad naukowych, w tym: 3 krajowych, 1 międzynarodowego oraz 1 zagranicznego,
 - b) 4 kolegiach i radach redakcyjnych, w tym: 3 krajowych oraz 1 międzynarodowego,
 - c) 3 komitety organizacyjne, w tym: 2 krajowe oraz 1 zagraniczny,
 - d) władz w 2 krajowych towarzystwach naukowych,
 - e) 1 krajowego towarzystwa naukowego,
 - f) 5 korpusów recenzentów w redakcjach naukowych krajowych i zagranicznych,
 - g) 3 krajowych komitetów eksperckich,
7. Współpracuje z 15 instytucjami naukowymi i naukowo-badawczymi, z czego: 8 krajowych, 1 międzynarodowy oraz 6 zagranicznych (załącznik 6).
8. Współpracuje z 4 instytucjami organów państwowych (załącznik 6).
9. Do moich pozostałych osiągnięć naukowych zaliczam otrzymanie następujące nagród i wyróżnień (załącznik 6), w tym:
- a) Nagrodę dyrektora Oddziału Okręgowego PZU SA w latach: 1998, 1999.
 - b) Nagroda im. Tadeusza Sangowskiego „Menadżer ubezpieczeniowy w 2012 roku.
 - c) Wyróżnienia Dziekana Wydziału Ekonomicznego Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego w Lublinie za lata: 2005-2008; 2009-2012.
 - d) Wyróżnienia Prorektora ds. Nauki i Współpracy z Zagranicą Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach za lata: 2008-2012 i za lata 2013-2014 i za rok 2015 – potwierdzone listem gratulacyjnym.
 - e) Nagroda Indywidualna III Stopnia Rektora za wyróżniające osiągnięcia naukowe w roku akademickim 2017/2018.

Szczegółowe opisy i zestawienia przedstawiające wykaz opublikowanych przeze mnie prac naukowych, krajowej, międzynarodowej i zagranicznej współpracy naukowej, odbytych zagranicznych stażach naukowych, form popularyzacji nauki oraz informacje o osiągnięciach dydaktycznych przedstawione zostały w załącznikach: 4,5 i 6.

