

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

Warszawa, 14.01.2020 r.

Recenzja

dorobku naukowo-badawczego, dydaktyczno-organizacyjnego i współpracy międzynarodowej Pana Jarosława Wenancjusza Przybytniowskiego adiunkta na Wydziale Prawa, Administracji i Zarządzania, Instytutu Zarządzania Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach, ze szczególnym uwzględnieniem monografii pt. „Metody badania jakości usług w procesie zarządzania rynkiem ubezpieczeń majątkowych”, na potrzeby postępowania habilitacyjnego, w dziedzinie nauk ekonomicznych (obecnie nauk społecznych), w dyscyplinie: nauki o zarządzaniu (obecnie dyscyplina: nauki o zarządzaniu i jakości)

Formalno-prawne i merytoryczne kryteria wykonania opinii

Opinię wykonano na podstawie:

1. Pisma Zastępcy Przewodniczącego Rady Naukowej Instytutu Zarządzania, dr hab. Michała Plucińskiego z dnia 20 listopada 2019 r.
2. Ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r., poz. 1789) w związku z art. 179 ust. 2 ustawy z dnia 3 lipca 2018 r. Przepisy wprowadzające ustawę – Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. z 30 sierpnia 2018 r. poz. 1669).
3. Rozporządzenia Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 1 września 2011r. w sprawie kryteriów oceny osiągnięć osoby ubiegającej się o nadanie stopnia doktora habilitowanego (DzU z 2011 r. Nr 196, poz. 1165).

Materiały otrzymane do recenzji

Do oceny w postępowaniu o nadanie stopnia doktora habilitowanego w dziedzinie nauk ekonomicznych (obecnie nauk społecznych) w dyscyplinie nauki o zarządzaniu (obecnie dyscyplina nauki o zarządzaniu i jakości) dr Jarosława Wenancjusza Przybytniowskiego wpłynął wniosek o przeprowadzenie postępowania habilitacyjnego zawierający 9 następujących załączników:

1. Dyplom doktora nauk ekonomicznych w dziedzinie ekonomia – kserokopia poświadczona za zgodność z oryginałem.
2. Autoreferat przedstawiający opis dorobku i osiągnięć w pracy naukowo-badawczej wraz z prezentacją informacji o współpracy naukowej krajowej i międzynarodowej, osiągnięciach dydaktycznych, współpracy naukowej z otoczeniem biznesowym w celu popularyzacji nauki naukowych w języku polskim.

3. Autoreferat przedstawiający opis dorobku i osiągnięć w pracy naukowo-badawczej wraz z prezentacją informacji o współpracy naukowej krajowej i międzynarodowej, osiągnięciach dydaktycznych, współpracy naukowej z otoczeniem biznesowym w celu popularyzacji nauki naukowych w języku angielskim.
4. Wykaz opublikowanych prac naukowych, zestawienie cytowań fragmentów publikacji oraz pozostała działalność popularyzująca naukę.
5. Zakończone i realizowane projekty naukowo-badawcze wraz z zastosowaniem w praktyce oraz odbyte staże naukowe.
6. Działalność dydaktyczna, organizacyjna oraz pozostała działalność popularyzującą naukę.
7. Informacje o przebiegu postępowania habilitacyjnego.
8. Płyta CD zawierająca elektroniczną wersję dokumentów związanych z postępowaniem (2 egz.).
9. Informacja na temat bezpośrednich danych kontaktowych z wnioskodawcą.
10. Monografia.
11. Najważniejsze publikacje.

Niniejsza recenzja zawiera:

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

Ocena osiągnięcia naukowego wynikającego z art. 16 ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Tekst jedn.: DzU z 2017 r., poz. 1789) w postaci monografii pt. „*Metody badania jakości usług w procesie zarządzania rynkiem ubezpieczeń majątkowych*”.

Jako osiągnięcie naukowe dr Jarosław Wenencjusz Przybytniowski wskazał monografię pt. „*Metody badania jakości usług w procesie zarządzania rynkiem ubezpieczeń majątkowych*” opublikowaną przez Wydawnictwo Uniwersytetu Jana Kochanowskiego, Kielce 2019 r., ISBN 978-83-7133-753-6, ss. 375. Recenzentami monografii byli: prof. dr hab. Elżbieta Skrzypek, prof. dr hab. Stanisław Owskiak i prof. dr hab. Stanisław Tkaczyk.

W ostatnich dekadach wzrost konkurencji na rynku usług, w tym usług ubezpieczeniowych, świadomości ubezpieczania się wśród klientów (co ma różne przyczyny), a także wzrost wymagań wobec usługodawców powodują, że coraz większą wagę usługodawcy i usługobiorcy zwracają na jakość. Jakość stała się także wyróżnikiem wobec upodabniania się ofert usługowych i malejącego znaczenia ceny - z jednej strony jako instrumentu oddziaływania na klientów, z drugiej - jako czynnika wyboru firmy usługowej przez klienta. Nie sposób pominąć nowych technologii i ich wpływu na dokonujące się zmiany.

Jakość usług jest obecnie przedmiotem wzmożonego zainteresowania w rozważaniach teoretycznych, badaniach empirycznych, ale także i praktyki gospodarczej, bowiem coraz częściej decyduje o możliwości pozyskania i zatrzymania klientów.

Wobec powyższego, na znaczeniu zyskuje stwierdzenie sformułowane przez T. Petersa i R. Watermana, że „Jakość to nie wszystko, ale wszystko staje się niczym bez jakości”. Zgodzić się należy także z L. Wasilewskim, że jakość usług bez klienta nie ma sensu, jest bowiem stopniem spełnienia jego oczekiwań, a te z kolei są kategorią subiektywną, sądem wartościującym wyrażanym bezpośrednio lub pośrednio przez każdego indywidualnego klienta. Habilitant odwołuje się do tego autora na s. 19 omawiając podejście do jakości, ale nie wymienia jego dorobku w bibliografii.

Wzrost znaczenia jakości jest także efektem zmian dokonujących się na rynku usług, w tym ubezpieczeniowych. Przejście od rynku usługodawcy do rynku usługobiorcy, walka o klienta spowodowały, że właściciele/menedżerowie musieli zmienić optykę zarządzania przedsiębiorstwem, dostrzegać nowe paradygmaty w usługach (np. „patrz oczami klienta, słuchaj co klient do ciebie mówi” czy „doświadczenie”), a tym samym skupić się na jakości usługi i jakości obsługi.

O wzroście znaczenia jakości zarówno jako przedmiotu badań, a także dla współczesnych klientów świadczy coroczne ogólnopolskie badanie pt. *Polski Program Jakości Obsługi* (<https://www.jakoscobslugi.pl/>), które od 11 lat monitoruje poziom zadowolenia i satysfakcji społeczności zakupowej w Polsce, w tym w branży: banki, finanse, ubezpieczenia (w 2017 roku zajęła 12 miejsce na 18 badanych branż). Polacy doceniają głównie: wygląd miejsca obsługi (80,7% wskazań), wiedzę i kompetencje personelu (79,2%), zachowanie personelu (78,6%), organizację i czas obsługi (76,8%). Jak wynika z raportu, najbardziej zadowolonymi klientami są mieszkańcy w świętokrzyskim i podkarpackim, gdzie wskaźnik jakości obsługi osiągnął ponad 80% (średnia dla Polski 77,9%), co może wynikać z faktu, że oba regiony nie są tak rozwinięte jak Mazowsze. Najniższy poziom wskaźnika odnotowano na Podlasiu.

Biorąc powyższe pod uwagę należy ocenić, iż podjęty przez Habilitanta temat jest ważny i aktualny, wpisujący się w problemy badawcze związane z sektorem usług ubezpieczeniowych.

Omawiana monografia pt. „*Metody badania jakości usług w procesie zarządzania rynkiem ubezpieczeń majątkowych*” ma charakter interdyscyplinarny i składa się z pięciu rozdziałów - cztery pierwsze rozdziały mają charakter teoretyczny (Habilitant taki charakter przypisuje tylko trzem rozdziałom), ostatni empiryczny – a także wstępu i zakończenia. Praca liczy 375 stron, w tym bibliografia zajmuje 21 stron – 13 pozycji własnych, spis tabel, rysunków, wykresów, załączniki, streszczenie w języku polskim i angielskim – 55 stron.

Struktura pracy budzi pewne wątpliwości. Rozdział 1 został poświęcony (przynajmniej tak zapowiada tytuł) usłudze i jej jakości w świetle literatury przedmiotu. Ale Habilitant wprowadził w nim rozważania dotyczące: - jakości usług z perspektywy zakładu ubezpieczeń i klienta, - usługi ubezpieczeniowej i jej istoty, - klienta indywidualnego w procesie nabywania usług ubezpieczeniowych. Bez szkody dla wartości poznawczej opracowania można było zrezygnować z części odnoszącej się do usług, tym bardziej, że nie wnosi ona niczego nowego do dotychczasowego dorobku. Ponadto w opracowaniach naukowych winno się przyjmować ujednolicone podejście. Podsumowanie, jeśli przyjmuje się taką strukturę, powinno być

efektem końcowym każdego rozdziału, Rodzi się pytanie, jaki zdaniem Habilitanta ma charakter rozdział czwarty, skoro nie wskazał na jego teoretyczny, ani empiryczny charakter?. Do szczegółowych uwag względem rozdziałów i przyjętej koncepcji przejdę w dalszej części recenzji.

Generalna uwaga do całego opracowania - Habilitant pod tabelami, wykresami, rysunkami jako źródło podaje opracowanie własne, nawet w sytuacji, kiedy w sposób dosłowny przenosi z literatury przedmiotu rysunek, model itp. Opracowanie własne oznacza, że jest tam nasz wkład intelektualny, koncepcyjny. Jeżeli coś dodaliśmy do opracowania innego autora, należy podać źródło oryginalne i dodać „z autorskimi zmianami”.

Wstęp (ss. 9-16) Habilitant rozpoczyna od ogólnych rozważań dotyczących polskiego rynku ubezpieczeń gospodarczych, w tym jego specyfiki. Wskazuje na znaczenie zadowolenia klienta z usług zakładów ubezpieczeniowych. Owo zadowolenie jest kształtowane przez szeroko rozumianą jakość. Swoje rozważania prowadzi w oparciu o bogatą literaturę przedmiotu – krajową i zagraniczną, dokonuje konstatacji, że „istnieje potrzeba opracowania wskaźnika doskonalenia jakości usług do oceny poziomu jakości usług ubezpieczeniowych. Wskaźnik ten będzie narzędziem analizy rynku usług ubezpieczeniowych”.

Za cel monografii Habilitant przyjmuje „poznanie i analizę procesów doskonalenia jakości usług ubezpieczeniowych majątkowych”, natomiast za cel metodologiczny „stworzenie narzędzia pomiaru jakości usług majątkowych”. Dalej stwierdza, że „istota niniejszej monografii sprowadza 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”.

Habilitant postawił następującą hipotezę: *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 spadać.*

Warto zauważyć, że hipoteza jest przypuszczeniem, które w wyniku weryfikacji poprzez odpowiednie badania stosowane w danej nauce wymaga udowodnienia. Powinna ona wskazywać na jakieś nieznanne dotąd aspekty badanych faktów, procesów, zjawisk, ich uwarunkowań. Hipoteza powinna się zatem odnosić do przeprowadzonych badań, a uzyskane wyniki powinny pozwolić Habilitantowi ją zweryfikować.

Habilitant zwraca uwagę na obszary, których nie uwzględnił w monografii, a których nie sposób pominąć przy omawianiu rynku ubezpieczeń majątkowych i perspektywach jego rozwoju. Nie bardzo rozumiem także stwierdzenie, że w uzasadnionych wypadkach zakres merytoryczny pracy został poszerzony o analizę instytucji Rzecznika Finansowego (d. Rzecznik Ubezpieczonych). Temat pracy wymaga analizy skarg wpływających do Rzecznika Finansowego na przestrzeni lat i obserwacji zmian, gdyż informacje te pośrednio wskazują na jakość świadczonych usług, jakość obsługi przez zakłady ubezpieczeń, na obszary niezadowolenia klientów.

Okres badawczy dotyczy lat 2013, 2015, 2017, ale Habilitant nie wyjaśnia, dlaczego przyjmuje taki zakres czasowy. Szkoda, że nie opisał w tym miejscu metodyki badania zawartej w przypisach 2-4 rozdziału piątego (s. 205).

Rozdział 1 zatytułowany „Usługa i jej jakość w świetle literatury przedmiotu” rozpoczyna zagadnienie jakości i jej specyfika, a zgodnie z przyjętym tytułem powinny to być

rozważania związane z usługą jako przedmiotem badań i jakością usługi. Opis jakości sięga czasów Noego i poznawczo niewątpliwie jest to interesujący tekst, ale rodzi się pytanie, jakie ma znaczenie dla podjętego problemu badawczego? Można było wskazać początek zainteresowania jakością i odesłać do literatury, a skupić się na bardziej współczesnych rozważaniach. Szkoda, że Habilitant nie próbuje dotrzeć do oryginalnych dzieł autorów, którzy wnieśli duży wkład do współczesnej teorii jakości (s. 22).

W punkcie odnoszącym się do pojęcia usługi i jej specyfiki rozważania miały rozpocząć, jak zapowiada podtytuł, wybrane definicje usług. Treść dotyczy zaś całego spectrum zagadnień poruszanych w sposób sygnałny. Przytoczone definicje (podejście od strony ekonomii i marketingu) nie wnoszą nowych definicji, nie uwzględniają nowej literatury przedmiotu, co poszerzyłoby spojrzenie na kolejne próby definiowania tego pojęcia. Habilitant zadaje pytanie – czym jest usługa? Do pytania, czym w istocie jest usługa odnosi się K. Rogoziński w monografii „Zarządzanie organizacją usługową” (Difin, 2016). Z uwagi na podjęty temat pozycja ta powinna być przedmiotem zainteresowania Habilitanta. Omawiając w dalszej kolejności cechy usług, powraca do nich przy usłudze ubezpieczeniowej, stwierdzając, że nie można zastąpić usługi maszynami i komputerem. Wobec bardzo dynamicznego rozwoju utechniczenia w usługach (człowieka i jego działalności), e-usług, z tym stwierdzeniem można polemizować. W rozważaniach na temat usług nie sposób nie pokazać zmian, przejścia od usługi tradycyjnej do e-usługi, znaczenia innowacji w usługach. Uwaga ta dotyczy także usług ubezpieczeniowych. Również nie sposób mówić o znaczeniu usług w gospodarce bez pokazania – udziału usług w wartości dodanej brutto, liczbie zatrudnionych, udziału poszczególnych sekcji PKD zaliczanych do sektora usług i dokonujących się zmian. Kolejny wątek w tym rozdziale dotyczy jakości usług z perspektywy zakładu ubezpieczeń i klienta, a powinien wzbogacić rozdział drugi. Trudno nazwać wkładem Habilitanta w budowę modelu dotyczącego procesu podejmowania decyzji zakupowych. Model EBK został opisany wielokrotnie w literaturze przedmiotu (np. J.F. Engel, D.T. Kollat, R.D. Blackwell, *Consumer behavior*, Holt, Rinehart and Winston, New York, 1968, p. 3). Nie jest to proces ujawniania się potrzeb klienta, jak błędnie zatytułował go Habilitant. Jest to jeden ze strukturalnych modeli zachowań konsumenta. Można ten model aplikować do usług, uwzględniając ich specyfikę i połączyć z doświadczeniem (A. Dąbrowska, M. Janoś-Kresło, The Importance of Customer Experience for Service Enterprises, „Marketing I Rynek” 2019, nr 9, s. 15-25). Ten podrozdział kończy zagadnienie odnoszące się do istoty procesu usługowego, do obsługi klienta. W tym miejscu można było pokazać wyniki wspomnianego już badania ogólnopolskiego pt. *Polski Program Jakości Obsługi*. W kolejnym podrozdziale Habilitant omawia jakość usług, chociaż niejednokrotnie do tego zagadnienia się odnosił wcześniej. Stwierdza, że „na to pojęcie ma wpływ wiele czynników”. Prawdopodobnie chodziło Habilitantowi, że na jakość świadczonych usług wpływa wiele czynników (te które wymienia nie są czynnikami). W tabeli 6 wymienia rodzaje jakości usług, przy jakości obiektywnej i technicznej nie wymienia autorów i nie podaje źródeł. Nie odczytuję także intencji Autora w wyrażonej konkluzji (s. 49): „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 (satisfakcję).

Ostatni podrozdział Habilitant poświęca jakości usług ubezpieczeniowych odwołując się do ogólnego pojęcia usługi ubezpieczeniowej i jej istoty, klienta indywidualnego w procesie nabywania usług ubezpieczeniowych. Nie przedstawia różnych podejść do definicji pojęcia „usługa ubezpieczeniowa” w świetle dorobku piśmienniczego, wskazując na pojęcie, które jest najbardziej odpowiednie dla podjętego tematu badawczego. Przywołuje cechy usług ubezpieczeniowych, które co do istoty nie różnią się od cech usług - 5N nie jest odkryciem dokonany przez Autora. Wskazuje także na różnice między usługą ubezpieczeniową i dobrem. Używa niewłaściwego pojęcia produkcja usługi, bowiem usługi się świadczy a nie produkuje. Dokładnie wyjaśnia to K. Rogoziński, we wspomnianej wcześniej monografii. W tej części opracowania jest wiele uogólnień (s. 53), które dla uwiarygodnienia wymagałyby podbudowy statystycznej i przedstawienia wyników badań, np. na temat niskiej wiedzy i świadomości ubezpieczeniowej Polaków. Takie wyniki są dostępne np. w publikacjach dot. konsumpcji usług. Wiele nieścisłości zawiera fragment dotyczący potrzeb. Habilitant przedstawia miejsce potrzeby ubezpieczenia w hierarchii potrzeb (rysunek 13, s. 59), bez rozwinięcia, co sprawia wrażenie niedokończonych myśli. Podobna uwaga dot. rysunku 14, któremu poświęca zdanie: „zachowanie klienta indywidualnego na rynku ubezpieczeń obejmuje tylko decyzje odnoszące się do korzystania z usług oferowanych przez zakład ubezpieczeń”. Odwołuje się także do działów I i II w ubezpieczeniach (zostały omówione dopiero w pkt. 2.1.4), sygnalnie do doświadczeń klientów, personelu, traktowania klienta jako inwestycji bez podjęcia rozważań na temat powiązań z jakością usługi.

Zabrakło mi odniesienia do e-usługi ubezpieczeniowej, rodzaju ryzyka w podejmowaniu decyzji zakupu usługi, roli kompetencji konsumentów dla budowania ich świadomości i podejmowanych decyzji zakupu, roli zakładów ubezpieczeniowych w edukowaniu konsumentów, szczególnie wobec stwierdzenia T. Michalskiego „Klient przestał być traktowany podmiotowo, stał się jedynie dostawcą niezbędnych środków (...). Zadaniem instytucji stało się wydobyć za wszelką cenę środki od klienta, opierając się, z jednej strony, na systemie, którego podstawę stanowi zaufanie do instytucji finansowych, z drugiej na niskiej świadomości finansowej i ekonomicznej przeciętnego konsumenta (...) (T. Michalski, A. Śliwiński, *Paradygmat finansów i nowe ryzyka jako nośniki ryzyka społecznego*). W tym kontekście, jakże zasadne pytanie stawia M. Janowicz-Łomot, produkt usługowy – czy jeszcze dla klienta? Rejestr klauzul niedozwolonych w umowach o świadczenie usług ubezpieczeniowych prowadzony przez UOKiK i dostępny na stronie urzędu (do rejestru wpisywane są postanowienia uznane za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów) jest potwierdzeniem słabszej pozycji konsumenta. Szkoda, że nie był on przedmiotem zainteresowania Habilitanta.

W rozdziale tym brak jest dyscypliny wywodu, umiejętności agregowania poruszanych zagadnień, kształtowania spójnej struktury. Zawiera on bardzo wiele błędów stylistycznych, gramatycznych, podobnie jak dalsze fragmenty monografii, co oznacza, że Habilitant nie dołożył należytej staranności w przygotowaniu ostatecznej wersji opracowania. To tylko jeden z wielu przykładów: „Poprzez monitorowanie, a w efekcie tego właściwe podejmowane działań związanych z doskonaleniem, zmierzającym do właściwego osiągnięcia poziomu jakości klienta” (s. 47). Na stronie 2 zamiast Opracowanie redakcyjne i korekta jest pracowanie redakcyjne i korekta.

Rozdział 2 został zatytułowany „Jakość usług ubezpieczeniowych jako przesłanka zarządzania zakładem ubezpieczeń”. Jednak jego treść odnosi się do rynku ubezpieczeń majątkowych. Właściwszy byłby tytuł „Charakterystyka rynku ubezpieczeń majątkowych (gospodarczych) w Polsce” składający się z następujących zagadnień (od ogółu do szczegółów): geneza rozwoju polskiego rynku ubezpieczeń, z wyróżnieniem działów ubezpieczeń; pojęcie, funkcje i zasady ubezpieczeń gospodarczych; czynniki warunkujące rozwój ubezpieczeń gospodarczych; czynniki kształtujące przezorność ubezpieczeniową; perspektywa rozwoju rynku ubezpieczeń majątkowych w Polsce. Rozdział ten mógłby stanowić rozdział 1 recenzowanej monografii. W rozdziale 2 zabrakło cech odróżniających ubezpieczenia na życie i ubezpieczenia majątkowe, odniesienia do ryzyk, stanowiących wyzwanie dla sektora ubezpieczeniowego, a związanych z: systemami cyfrowymi (digitalizacją), z działalnością innowacyjną. A. Śliwiński do ryzyk zalicza także rozwój nanotechnologii. Wśród czynników warunkujących rozwój powinno się znaleźć mocno wyeksponowane zaufanie, które jest podstawą budowania relacji między ubezpieczycielem a ubezpieczającym się. Ponieważ Habilitant podejmuje próbę definiowania różnych pojęć, niekiedy lepiej jest skorzystać z tych, które w przejrzysty sposób je określają. Przykładem jest produkt ubezpieczeniowy rozumiany jako zespół korzyści dostarczanych ubezpieczonemu/uprawnionemu przez zakład ubezpieczeń (*Podstawy ubezpieczeń*, red. J. Monkiewicz).

Omawiając czynniki warunkujące rozwój ubezpieczeń gospodarczych w Polsce Habilitant odnosi się do zakładu ubezpieczeń, który oferuje i dostarcza usługę ubezpieczeniową, po czym stwierdza, że produkcja ubezpieczeniowa daje się podzielić na dwa obszary: przygotowanie produkcji i produkcję. Jak już zwracałam uwagę, usług się nie produkuje, rodzi się pytanie, na czym polega produkcja ubezpieczeniowa? W dalszej kolejności Habilitant słusznie wskazuje, że każdy ubezpieczyciel działa w określonych warunków otoczenia i wymienia czynniki mające wpływ na funkcjonowanie przedsiębiorstw na rynku. Zapewne ten fragment powinien wzbogacić opis rynku ubezpieczeń. Podobnie jak część dotycząca szans i zagrożeń rozwoju tego rynku. Determinanty rozwoju rynku rozpoczynają rozważania w kolejnym podrozdziale nt. czynników kształtujących przezorność ubezpieczeniową ubezpieczeń majątkowych. Właściwsze byłoby brzmienie: czynniki kształtujące przezorność ubezpieczeniową klientów. Habilitant przywołuje poglądy z roku 2002 na temat oferty i jej nieadekwatności do potrzeb, jak i poziomu zamożności potencjalnych klientów przedstawiając je w trybie teraźniejszym. Warto było się zastanowić, czy przez ponad 15 lat nic się nie zmieniło. Warto zauważyć, że odwoływanie się do badań przy określonych stwierdzeniach wymaga podania źródła, inaczej jest to pustosłowie. W tej części rozdziału występują powtórzenia. Na brak pasji badawczej wskazuje przytaczanie danych dotyczących prognozowanego udziału e-commerce w ogólnej sprzedaży dóbr i usług w przewidywanej przyszłości (czyli, do którego roku?) do poziomu 3-5% (publikacja z 2002 r.; s. 84). Do 2022 roku, jak prognozuje firma badawcza Forrester, całkowity udział e-commerce w handlu sięgnie 20% (w 2016 roku szacuje się, że było to 12,5%; <https://mensis.pl/15-handlu-detalicznego-internecie-ciagu-5-bez-spozywki/>). Trudno jest także uznać za model schemat przedstawiony na rysunku 23 - „Model kształtowania składki przez Internet”. Do treści podrozdziału 2.3, który został zatytułowany „Polski rynek ubezpieczeń majątkowych” można wnieść dwie generalne uwagi – brak jest przemyślanej struktury tego tekstu, po wtóre brak jest pogłębionych analiz danych statystycznych. Szkoda, że Habilitant nie sięgnął do opracowania GUS *Polski rynek ubezpieczeniowy 2018*, które mogłoby być pomocne w budowaniu struktury tej części opracowania.

Rozdział 3 zatytułowany „Doskonalenie jakości usług w procesie podejmowania decyzji zarządczych na rynku ubezpieczeń majątkowych” skłania do kilku refleksji. Po

pierwsze, jeśli się wyraża własne zdanie, wyraźnie to akcentując, to nie powinno się powoływać na innych autorów. Jeśli odnosimy się do poglądu wyrażonego w literaturze przedmiotu, wówczas można podjąć polemikę z autorem. Po wtóre, model zwykle jest rezultatem dociekań teoretycznych i badawczych, stanowi kwintesencję rozważań, szczególnie jeżeli ma służyć naukowcom i praktykom w procesie zarządzania przedsiębiorstwem. Na s. 124 Habilitant wskazuje na ustawę o prawach konsumenta z 2014 roku (DzU 2014 poz. 827). Ustawa ta na s. 4-11 (a nie 4-15) definiuje: Obowiązki przedsiębiorcy w umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość (rozdział 3), Prawo odstąpienia od umowy (rozdział 4), Umowy dotyczące usług finansowych zawierane na odległość i poza lokalem (rozdział 5), a więc istotne kwestie z punktu widzenia ubezpieczającego się i ubezpieczyciela. W tym rozdziale widziałabym analizę skarg zgłaszanych do Rzecznika Finansowego (do 2015 roku Rzecznik Ubezpieczonych) jako pewne podsumowanie i refleksję dotyczącą jakości usług ubezpieczeniowych i jakości obsługi klientów w zakładach ubezpieczeń.

Rozdział 4 pt. „Wybrane metody w ocenie jakości usług ubezpieczeniowych” (ss. 147-178) ma charakter teoretyczny i de facto odnosi się do badania jakości usług. Habilitant omawia model jakości usług według Ch. Grönroosa. W dalszym kroku rozważań odnosi się do modelu jakości 4Q - E. Gummenssona, Techniki Incydentów Krytycznych. W formie tabelarycznej wskazuje na najistotniejsze cechy owych metod. Szkoda, że nie podejmuje się własnej oceny modeli (na marginesie, tytuł rysunku 34 powinien uwzględniać autora modelu). Zapewne przydatna w pkt. 4.1.2 byłaby najnowsza literatura z zakresu marketingu usług, przy czym wątek aktywności klienta w procesie świadczenia usług, moim zdaniem, powinien znaleźć się wcześniej. Kolejny podpunkt dotyczy jakości postrzeganej (doświadczonej) i oczekiwanej w ubezpieczeniach gospodarczych (3 strony). Jeśli już, to ten fragment powinien znaleźć się przy omawianiu modelu jakości Grönroosa. Znaczącą część tego rozdziału zajmuje metoda SERVQUEL, co uzasadniają założenia badawcze. Doprecyzowania wymaga opis możliwych sytuacji między jakością usługi nabytej przez klienta a jego wyobrażeniami (oczekiwaniem). Bardzo dobrze to opisała M. Stoma (Modele i metody pomiaru jakości usług, Lublin 2012, s. 66):

„W praktyce klient firmy usługowej może znaleźć się w trzech odmiennych sytuacjach: 1. $Q_r = Q_e$ - jakość usługi nabytej przez klienta pokrywa się z jego wyobrażeniami – klient akceptuje sposób i jakość zrealizowanej usługi; jakość danej usługi jest zadowolająca, 2. $Q_r < Q_e$ - różnica między usługą otrzymaną a usługą oczekiwaną jest ujemna – klient jest niezadowolony i rozczarowany, gdyż sposób świadczenia usługi jest niezgodny z jego oczekiwaniami, a co za tym idzie ocenia on jakość danej usługi jako niesatysfakcjonującą i nie do zaakceptowania – klient wystawia danej usłudze niskie oceny jakościowe, 3. $Q_r > Q_e$ - różnica między usługą otrzymaną a usługą oczekiwaną jest dodatnia – klient odczuwa fazy oczekiwania. Wystawia on więc danej usłudze wysoką ocenę jej jakości – realizacja usługi zyskuje uznanie klienta a jej oceny formułowane są w superlatywach.”

Przegląd najważniejszych modeli zarządzania jakością usług przedstawiła również A. Bielawa w artykule opublikowanym z Zeszytach Naukowych Uniwersytetu Szczecińskiego. Studia i Prace Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania 2011, nr 24.

W tym rozdziale można było oczekiwać omówienia Wskaźnika Satysfakcji Klienta (został omówiony w rozdziale 5, s. 197-199), a w 5 rozdziale pokazać jego przydatność na konkretnym przykładzie. W zakończeniu należało podkreślić, że przydatność przedstawionych metod będzie weryfikowana w przeprowadzonych przez Habilitanta badaniach. Rozdziały

muszą ze sobą korespondować, a zatem zakończenie każdego rozdziału powinno wprowadzać w tematykę rozdziału następnego, tworząc spójną całość.

Ostatni rozdział 5 nosi tytuł „Weryfikacja empiryczna doskonalenia jakości usług ubezpieczeń majątkowych przez klientów indywidualnych”. Wydaje się, że bardziej właściwy byłby tytuł „Weryfikacja empiryczna jakości postrzeganej i oczekiwanej przez klientów indywidualnych nabywających ubezpieczenia majątkowe”. Rozdział ten rozpoczyna przegląd badań związanych z jakością usług ubezpieczeniowych. Habilitant omawia czynniki decydujące o zawarciu umowy ubezpieczenia i wyborze pośrednika ubezpieczeniowego, czynniki decydujące o jakości ubezpieczeń (częściowo nawiązując do wcześniejszych rozważań). Na s. 186 Habilitant napisał, że efektem prac zespołu pod kierunkiem J. Garczarczyka jest model jakości usług ubezpieczeń – rysunek 43, natomiast w źródle czytamy, że jest to opracowanie własne na podstawie. Na rysunku nie dostrzegłam luki 4 - różnicy pomiędzy poziomem faktycznie dostarczonej usługi ubezpieczeniowej a informacją przekazaną ubezpieczającemu/ubezpieczonemu na temat tej usługi. Zapewne tekst wzbogaciłby model jakości usług ubezpieczeniowych opracowany przez J. Witkowską (J. Witkowska, *Metoda Servqual w badaniach satysfakcji klientów usług ubezpieczeniowych*, *Problemy Jakości* 2007, nr 10). Następnie Habilitant omawia bardzo szczegółowo metodykę badania, zamieszczając istotne informacje w przypisach. Badania, które miały charakter panelowy, zostały przeprowadzone w latach 2013, 2015 i 2017 w trzech województwach: świętokrzyskim, małopolskim i podkarpackim. Próba liczyła łącznie 1900 respondentów, rozkład był równy. Ponieważ w badaniu zdecydowaną większość stanowili mężczyźni, czynnik płci nie może służyć do jakichkolwiek analiz (por. s. 213). Na s. 208 Habilitant wymienia skalę ocen od 1 do 6, bez punktu neutralnego, „nie wiem”), czyli zastosował skalę wymuszonego wyboru. Do pomiaru nastawienia i przekonań często stosuje się skalę Likerta 5 stopniową lub 7 stopniową dla zwiększenia dokładności pomiaru (z punktem neutralnym – nie mam zdania), która jest dwubiegunową skalą interwałową, co oznacza, że na przeciwnych krawędziach skali znajdują się przeciwstawne sobie przekonania, np. 1 - oznacza poziom bardzo niesatysfakcjonujący, a 5/7 – poziom bardzo satysfakcjonujący. Wyraz interwałowa wskazuje natomiast, że kolejne punkty skali są uszeregowane, a odległość między nimi jest równa. Polecam książkę: P. Francuz, P. Mackiewicz, *Liczby nie wiedzą skąd pochodzą. Przewodnik po metodologii i statystyce nie tylko dla psychologów*, KUL, Lublin 2012. Z kolei w tabeli 33 skale powinny być wymienione, bodaj w legendzie pod tabelą lub w tytule, który także powinien zawierać informację o ostatniej kolumnie. Jak rozumiem, jest to średnia ze średnich, ale liczona jako dodane trzy wartości średnie i podzielone przez 3, czego się nie stosuje. Habilitant na rys. 49 przedstawia model zachowania się klienta indywidualnego w nabywaniu usługi ubezpieczenia majątkowego. Jest on niepełny. Jeżeli wystąpiła szkoda, to konsument usługi ubezpieczeniowej majątkowej może odczuwać satysfakcję, jeżeli uzyskał oczekiwaną jakość usługi, w przypadku dysonansu pozakupowego może złożyć reklamację, dochodzić swoich praw w drodze mediacji lub na drodze sądowej. Jeżeli nie uzyskał satysfakcji można założyć, że zrezygnuje z zakupu kolejnego ubezpieczenia u danego ubezpieczyciela. Kluczowe znaczenie dla wartości poznawczej ma pkt. 5.3 – Ocena jakości usług majątkowych metodą SERVQUAL. Tabele z wynikami dla poszczególnych obszarów i twierdzeń powinny się znaleźć w treści opracowania, co ułatwiłoby czytelnikowi śledzenie wyników. Podobna uwaga dotyczy tabel 37, 45 – same numery twierdzeń nie obrazują pozyskanych wyników badania. Pierwsze zdanie na s. 221 – województwo świętokrzyskie – nie zostało dokończony.

Nie można odmówić wkładu pracy, jaki włożył Habilitant w opracowanie wyników badań, ale materiał faktograficzny powinien być przedstawiony i przenieśliśmy w sposób atrakcyjny dla czytelnika, szczególnie że ten fragment monografii ma być użyteczny dla praktyki gospodarczej. Na przykład, ogólną ocenę wskaźnika SERVQUAL w latach 2013,

2015, 2017 według województw można było przedstawić w jednej tabeli, co tworzy pełniejszy obraz uzyskanych danych. We wnioskach formułowanych przez Habilitanta zabrakło głębszej refleksji, poszukiwania możliwych przyczyn rozkładu czynników.

Jak już wspomniałam, działalność Rzecznika Finansów nie powinna, w moim przekonaniu, stanowić treści rozdziału dotyczącego badań własnych. Podtrzymuję wcześniejszą sugestię, że ten fragment opracowania powinien stanowić element analizy i oceny rynku ubezpieczeń w Polsce. Ponadto brakuje tu pogłębionej analizy, co mogło być powodem raptownego spadku liczby skarg w latach 2015-2016 (wykres 4, s. 269) i ponownego gwałtownego wzrostu w 2017 roku.

We fragmencie odnoszącym się do przydatności miernika jakości doskonalenia usług ubezpieczeń majątkowych jest wiele niedociągnięć, począwszy od podtytułu, przez niedokończone zdania, do błędnie podanego numeru tabeli. Wspomniany wcześniej model jakości usług ubezpieczeniowych opracowany przez J. Witkowską został przytoczony jako: „Opracowanie własne w oparciu o przeprowadzone badania, z uwzględnieniem opracowań (...). Naniesienie kosmetycznych zmian lub użycie innych słów nie jest wystarczającym wkładem własnym.

W zakończeniu Habilitant odniósł się do badań wskazując na znaczenie personelu (do którego zabrakło odniesienia w opracowaniu), a także do paradygmatu usług „patrz oczyma klienta” („patrz oczyma klienta, słuchaj co klient do ciebie mówi” – ten drugi człon w usługach jest bardzo ważny), który także powinien być rozwinięty.

Jeżeli przyjąć, że celem poznawczym opracowania była identyfikacja dysonansu między usługą oczekiwaną a postrzeganą na podstawie badań przeprowadzonych w trzech województwach, to cel został osiągnięty. Ponieważ metoda SERVQUAL była wcześniej wykorzystywana przez autorów badających jakość usług ubezpieczeniowych, warto było odnieść się do ich wyników. Dałoby to podstawy do sformułowania spostrzeżeń Habilitanta, na ile jego wyniki badań są zbieżne lub różnią się od wyników badań innych autorów.

W moim przekonaniu, Habilitant nie obronił postawionej hipotezy, bowiem przy takim jej brzmieniu trudno ją zweryfikować. Konieczne byłoby przeprowadzenie bardzo pogłębionych badań w zakładach ubezpieczeń majątkowych, zdefiniowanie i weryfikacja zdecydowanych działań podejmowanych na rzecz doskonalenia jakości, pozwalających odpowiedzieć na pytanie, czy przedsiębiorstwa mierzą jakość usług i jakie metody wykorzystują, czy działania te mają charakter cykliczny, czy prowadzą analizy efektów podejmowanych działań w kontekście udziału w rynku, jak ten udział kształtuje się na tle konkurentów, a jeśli zakłady ubezpieczeń nie podejmują takich działań, to czy dostrzegają negatywne skutki takich decyzji, spadek udziału w rynku.

Zapewne rozdział 5 ma pewien charakter poznawczy i aplikacyjny, tym niemniej przydatność metody SERVQUAL w zarządzaniu zakładami ubezpieczeń została wykazana przez innych autorów.

Zapoznanie się z treścią monografii upoważnia mnie do wniosku, że nie wnosi ona znaczącego wkładu w rozwój nauki w dziedzinie nauk ekonomicznych (obecnie nauk społecznych), w dyscyplinie zarządzanie (obecnie zarządzanie i jakość).

Ocena pozostałych osiągnięć naukowo-badawczych Kandydata

Zainteresowania naukowo-badawcze dr Jarosława Wenancjusza Przybytniowskiego związane są z dziedziną nauk ekonomicznych i skupiają się wokół następujących nurtów badawczych (s. 27 Autoreferatu):

1. Doskonalenie jakości usług – zainteresowania badawcze Habilitanta koncentrowały się na kryteriach prawidłowego konstruowania sformalizowanych systemów doskonalenia jakości usługi ubezpieczeń gospodarczych, analizie koncepcji pomiaru doskonalenia jakości usług ubezpieczeń majątkowych, opracowaniu diagramu czynników wpływających na proces doskonalenia jakości usług ubezpieczeniowych. Habilitant wyróżnił 6 artykułów:
 - 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: 08606846 (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).
2. Wiedza w procesie podnoszenia świadomości klientów zakładów ubezpieczeń – głównym celem było zdefiniowanie wiedzy ubezpieczeniowej w procesie podnoszenia świadomości klientów zakładów ubezpieczeń. Jak stwierdza Habilitant chciał wypełnić lukę w tym obszarze w literaturze przedmiotu. Wiedza jest jedną z głównych determinant w procesie podejmowania decyzji o wyborze ochrony ubezpieczeniowej w sektorze ubezpieczeń gospodarczych. Habilitant wskazał w tym obszarze monografię: *Znaczenie pośrednictwa ubezpieczeniowego w strukturze ubezpieczeń gospodarczych*, *Wiś Jutra*, Warszawa 2010, s. 196: ISBN: 978-83-89503-86-2 oraz 5 artykułów:
 - 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.
- 50 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.
3. Konkurencyjność rynku ubezpieczeń majątkowych - Habilitant badał problem doskonalenia jakości usługi, z trzech punktów widzenia: ewolucyjnego, systemowego oraz narzędziowego. Szczególnie odniósł się 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. Wyróżnił dwie monografie: 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, a także 7 artykułów: 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 World 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).

Habilitant dołączył łącznie 18 wybranych publikacji (artykułów), wyróżnionych w ramach trzech obszarów badawczych, niewchodzących w skład głównego osiągnięcia naukowego. Ich problematyka dotyczy: - wykorzystania metody Servqual w badaniu jakości obsługi klienta indywidualnego usług ubezpieczeń majątkowych, która jak stwierdza Habilitant z uwagi na jej powszechność ma szerokie zastosowanie w usługach, w artykule tym opublikował wyniki badań z lat 2013, 2015, 2017 dla województwa małopolskiego; - identyfikacji i analizy obszarów determinujących poziom świadczenia usług na rynku ubezpieczeń biznesowych metodą SERVQUAL, związek między poziomem zindywidualizowanej wiedzy o kliencie

a jakością obsługi klienta w sektorze ubezpieczeń komunikacyjnych mierzoną metodą Servqual (wyniki z województwa podkarpackiego i lubelskiego w latach 2015-2016, świadomość jako determinanta jakości usług ubezpieczeń (wyniki badań własnych); - analizy głównych kierunków zmian w procesie świadczenia usług ubezpieczeń komunikacyjnych w instytucjach ubezpieczeniowych, ze szczególnym uwzględnieniem likwidacji szkód, z wykorzystaniem metody badawczej Servqual; - znaczenie czynnika profesjonalizmu w usługach ubezpieczeniowych; - kanałów dystrybucji w usługach ubezpieczeniowych działu I i II na rynku polskim w latach 1996-2011, a także: - znaczenia jakości i bezpieczeństwa w dystrybucji usług ubezpieczeniowych; - kształtowania konkurencyjności rynku ubezpieczeń i wpływ jakości usług na tę konkurencyjność; - zarządzania towarzystwem ubezpieczeniowym i roli jakości w tym procesie; - znaczenia współpracy pośredników ubezpieczeniowych z zakładami ubezpieczeń; - integracji sektora ubezpieczeniowego i bankowego, co jak zakładano miało przyczynić się do obniżenia kosztów i maksymalizacji synergii; - wpływu kryzysu finansowego na rozwój rynku ubezpieczeń biznesowych na świecie i w Polsce; - znaczenia edukacji w rozwoju rynku ubezpieczeniowego; - znaczenia wiedzy ekonomicznej w budowaniu świadomości finansowej studentów opolskich wyższych uczelni oraz znaczenia wiedzy ubezpieczeniowej w podnoszeniu świadomości młodych ludzi rozpoczynających życie zawodowe.

Po uzyskaniu stopnia doktora (2000 rok) Habilitant według dołączonej dokumentacji (Wykaz opublikowanych prac naukowych, zestawienie cytowań fragmentów publikacji oraz pozostała działalność popularyzująca naukę, s. 4) jest:

- autorem 5 monografii, w tym monografii wskazanej jako główne osiągnięcie;
 - współautorem 3 monografii;
 - autorem 25 rozdziałów w monografiach recenzowanych krajowych;
 - współautorem 7 rozdziałów w monografiach recenzowanych krajowych;
 - autorem 5 rozdziałów w monografiach recenzowanych zagranicznych;
 - współautorem 2 rozdziałów w monografiach recenzowanych zagranicznych;
 - autorem 45 artykułów opublikowanych w czasopiśmie krajowym, w tym 9 artykułów w czasopiśmie 12 pkt.; 5 artykułów – 9 pkt.; 1 artykuł - 8 pkt.; 3 artykuły – 7 pkt.; 1 artykuł – 6 pkt.; 4 artykuły – 4 pkt.;
 - autorem 1 artykułu opublikowanego w czasopiśmie krajowym z listy A;
 - współautorem 9 artykułów w zagranicznych czasopiśmie krajowych z listy B – 1 artykułu w czasopiśmie 9 pkt.; 6 artykułów – 5 pkt.;
 - autorem 3 artykułów recenzowanych opublikowanych w krajowym wydawnictwie nie wyróżnionym przez MNiSW;
 - autorem 4 artykułów nierecenzowanych opublikowanych w czasopiśmie krajowych nie wyróżnionych przez MNiSW, w tym dwie publikacje internetowe.
- Łącznie 119 opracowań.
Był współredaktorem 2 monografii.

Publikacje w bazie JCR – 1, publikacje indeksowane w WoS – 1. Łączna liczba cytowanych publikacji – 58, liczba cytowań – 219, punkty za publikacje – 366,2, skumulowany wskaźnik IF za lata 2013-2017 – 18,241 (tabela 7, s. 25, załącznik 4), h-indeks – 7.

Habilitant kierował/koordynował projektami badawczymi krajowymi: „Mierniki, jakości sprzedaży usług ubezpieczeniowych”, „Pośrednik ubezpieczeniowy w strukturze rynku ubezpieczeń gospodarczych”, „Perspektywy RSI Świętokrzyskie – I i II etap”, „Rola gmin w kreowaniu innowacyjności regionu. Analiza badań ankietowych wybranych gmin i przedsiębiorstw” , „Wdrażanie ekoinnowacji w przedsiębiorstwie”; „Perspektywy RSI Świętokrzyskie (IV etap) – współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego”;

Był ekspertem w projekcie zagranicznym dot. drenażu mózgow we Wspólnocie Europejskiej (Analysis of “brain drain” and “brain gain” processes in the European Community”) – zakończony w 2012 roku oraz współpracował przy 2 projektach realizowanych przez European Academy of Technology and Management (2007 rok) i European Business Club Association e.V., Schloss Oedheim (Niemcy – 2007 rok).

Habilitant był kierownikiem 1 badania statutowego i członkiem w 3 badaniach statutowych.

Odbył staże naukowe: na Ukrainie (2 razy), w Niemczech (16 razy) i w Anglii (1 raz).

Habilitant wygłosił 40 referatów na konferencjach krajowych, 13 referatów na konferencjach zagranicznych, 26 referatów na konferencjach międzynarodowych. Łącznie uczestniczył w 63 konferencjach krajowych, 17 zagranicznych (Chorwacja, Słowacja, Czechy, USA, Słowacja) i 37 międzynarodowych. Wygłosił 2 wykłady na seminariach krajowych i 1 wykład na seminarium zagranicznym.

Habilitant, jak deklaruje (załącznik 6, s. 20) był autorem trzech recenzji: dwóch publikacji książkowych poświęconych kanałom świadczenia usług ubezpieczeniowych oraz opracowania poświęconego brokerom ubezpieczeniowym (co nie koresponduje z wykazem w tabeli 8)

Za działalność naukową Habilitant otrzymał Nagrodę Indywidualną III Stopnia Rektora za wyróżniające osiągnięcia naukowe w roku akademickim 2017/2018, Nagrodę im. Tadeusza Sangowskiego „Menadżer Ubezpieczeniowy” w 2012 roku, 5 wyróżnień za działalność naukowo-dydaktyczną (Katolicki Uniwersytet Lubelski w Lublinie, Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach

Dorobek naukowo-badawczy dr Jarosława Wenancjusza Przybytniowskiego oceniam pozytywnie. Współpracę międzynarodową oceniam pozytywnie.

Opinia o działalności dydaktycznej, popularyzatorskiej i organizacyjnej Kandydata

Dr Jarosław Wenancjusz Przybytniowski związany był/jest z następującymi uczelniami:

- od 2000 do 2003 roku z Wyższą Szkołą Zarządzania i Administracji w Opolu,
- od 2002 do 2010 roku z Wyższą Szkołą Handlową w Kielcach,
- od 2004 do 2012 roku z Katolickim Uniwersytetem Lubelskim,
- od 2005 do 2008 z Radomską Szkołą Wyższą,
- od 2005 roku z Uniwersytetem Jana Kochanowskiego w Kielcach, Wydział Prawa,

Administracji i Zarządzania, Instytut Zarządzania.

Habilitant pracował także w sektorze ubezpieczeń.

Habilitant przed doktoratem ukończył roczne studia podyplomowe (1995-1996) w Wyższej Szkole Ubezpieczeń i Bankowości w Warszawie.

Habilitant nie wykazał dorobku w zakresie wypromowania prac licencjackich i magisterskich.

W ramach działalności dydaktycznej deklaruje, że prowadził zajęcia z następujących przedmiotów: przedsiębiorstwo w gospodarce rynkowej, funkcjonowanie przedsiębiorstwa na jednolitym rynku europejskim, zarządzanie finansami przedsiębiorstw, ubezpieczenia gospodarcze w działalności przedsiębiorstw, ubezpieczenia gospodarcze w zarządzaniu przedsiębiorstwem, ubezpieczenia, rynek finansowy oraz seminarium: licencjackie i magisterskie. Są to jednak informacje bardzo ogólne bez możliwości ich oceny. Brak jest w autoreferacie informacji o zrealizowanym pensum, przynajmniej w ostatnich 3 latach.

Habilitant wygłosił 13 wykładów gościnnych w kraju i zagranicą m.in. w ramach odbytych staży.

Habilitant jest promotorem pomocniczym w dwóch przewodach doktorskich - niestety nie podał szczegółowych informacji – autor, temat pracy doktorskiej, termin otwarcia przewodu. Brak informacji nie pozwala odpowiedzialnie ocenić dorobku w tym zakresie.

Habilitant w latach 2009, 2013 i 2015 przy współpracy z European Business Club Association e.V, z siedziba w Niemczech oraz przedsiębiorstwa ProFIS GbR – niemieckie centrum rozwoju zasobów ludzkich opracował programy studiów podyplomowych, pt: „Ubezpieczenia”, „Zarządzanie projektami w Unii Europejskiej (EU Projektmanagement)” oraz „Rozwój edukacyjny i kariera zawodowa w Niemczech”. Jak deklaruje, jest wykładowcą w ramach realizowanych programów, niestety nie podaje szczegółów.

Osiągnięcia organizacyjne – Habilitant współpracował/współpracuje łącznie z 17 instytucjami o charakterze krajowym (7), międzynarodowym (2) i zagranicznym (10? – podane dane się nie sumują do 17), był członkiem 5 rad/komitetów naukowych (3 krajowych), 4 Kolegiów i Rad Programowych (3 krajowych), był członkiem Rady Wydziału (2006-2008), członkiem towarzystwa naukowego.

Habilitant zorganizował 5 konferencji (samodzielnie?, nie znalazłam ich wyszczególnienia i opisu), pełnił/ pełni funkcję przewodniczącego, jak i członka komitetu organizacyjnego konferencji naukowych organizacyjnych przez Izbę Gospodarczą Ubezpieczeń i Oceny Ryzyka, był moderatorem paneli dyskusyjnych.

Habilitant bardzo aktywnie współpracuje z praktyką gospodarczą, a w szczególności z PZU SA., Izbą Gospodarczą Ubezpieczeń i Oceny Ryzyka.

Z uwagi na niepełne dane podane w autoreferacie nie mogę odpowiedzialnie ocenić dorobku dydaktycznego. Dorobek popularyzatorski i organizacyjny oceniam jako wystarczający.

Wniosek końcowy

Całokształt dorobku naukowo-badawczego, dydaktycznego, popularyzatorskiego, organizacyjnego oraz monografia „*Metody badania jakości usług w procesie zarządzania rynkiem ubezpieczeń majątkowych*”, wskazana przez Habilitanta jako najważniejsze

osiągnięcie naukowe, w mojej ocenie nie spełniają wymagań stawianych przez Ustawę z dnia 14 marca 2003 roku o stopniach i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Tekst jedn.: DzU z 2017 r. poz. 1789) i nie stanowią podstawy do ubiegania się przez Habilitanta o stopień doktora habilitowanego.

Anna Dąbura