

Prof. dr hab. Józef Perenc

Szczecin 30.01.2020

Instytut Zarządzania

Uniwersytetu Szczecińskiego

#### Recenzja

**dorobku naukowo-dawczego, dydaktyczno-organizacyjnego Pana dr Jarosława Wenancjusza Przybytniowskiego adiunkta na wydziale Prawa Administracji i Zarządzania Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach ze szczególnym uwzględnieniem monografii p.t.: „Metody badania jakości usług w procesie zarządzania rynkiem ubezpieczeń majątkowych” na potrzeby postępowania habilitacyjnego w dziedzinie nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości**

#### 1. Podstawy opracowania opinii

Mając na uwadze decyzję Centralnej Komisji ds. Stopni i Tytułów z dnia 15 października 2019r która powołała 7 osobową komisję habilitacyjną z przewodniczącym prof. Bogdanem Sojkinem oraz Ustawy z dnia 20 lipca 2018 Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U z 2018r, poz1668 ze zm.) gdzie w art.28 ust.1pkt 8 określono kompetencje do nadawania stopni naukowych w uczelni przez określony w statucie organ uczelni , o którym mowa w art.17 ust.2 Senat Uniwersytetu Szczecińskiego jest organem Uniwersytetu szczecińskiego o właściwości szczególnej ustanowił Radę Naukową Zarządzania w ramach dyscypliny nauki o zarządzaniu. Zgodnie z postanowieniami Statutu Uniwersytetu Szczecińskiego właściwość szczególna polega na wykonywaniu uprawnień Uniwersytetu Szczecińskiego w zakresie nadawania stopnia naukowego oraz wydawaniu decyzji administracyjnej w sprawie nadania lub odmowy nadania stopnia naukowego.

Postępowanie habilitacyjne dr Jarosława Wenancjusza Przybytniowskiego zostało wszczęte w dziedzinie nauk ekonomicznych w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i prowadzone jest w Uniwersytecie Szczecińskim przez Radę Naukową Instytutu Zarządzania utworzonego 18 czerwca 2018r. na mocy zarządzenia nr 72/2019 Rektora Uniwersytetu Szczecińskiego z dnia 18 czerwca 2019r w sprawie utworzenia Instytutu Zarządzania w Uniwersytecie Szczecińskim.

#### 2. Materiały otrzymane do recenzji

Do oceny w postępowaniu o nadanie stopnia dr habilitowanego w dziedzinie nauk społecznych w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości dr Jarosława Wenancjusza Przybytniowskiego wpłynął wniosek o przeprowadzenie postępowania habilitacyjnego zawierający 9 załączników t.j.:

1. Dyplom doktora nauk ekonomicznych w dziedzinie ekonomia

2. Autoreferat przedstawiający opis dorobku i osiągnięć w pracy naukowo-badawczej w raz z informacją o współpracy naukowej krajowej i zagranicznej
3. Autoreferat przedstawiający opis dorobku i osiągnięć w pracy naukowo-badawczej w raz z informacją o współpracy naukowej krajowej i zagranicznej, o współpracy z otoczeniem biznesowym- w języku angielskim
4. Wykaz opublikowanych prac naukowych, zestawienie cytowań oraz pozostałej działalności popularyzującej naukę
5. Zakończone i realizowane projekty naukowo-badawcze wraz z zastosowaniem w praktyce oraz odbyte staże naukowe
6. Działalność dydaktyczna, organizacyjna i pozostała działalność popularyzująca naukę
7. Informacja o przebiegu postępowania habilitacyjnego
8. Płyta zawierająca elektroniczną wersję dokumentów związanych z tym postępowaniem
9. Informacja na temat bezpośrednich danych kontaktowych
10. Monografia
11. Najważniejsze publikacje

### 3. Ocena opublikowanego dorobku i osiągnięć naukowych dr Jarosława Wenancjusza Przybytniowskiego

Dr J.W. Przybytniowski w czerwcu 2000r obronił w Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu rozprawę doktorską p.t.:” Model rozwoju pośrednictwa ubezpieczeniowego w Polsce” pod kierunkiem Pani Prof. dr hab. Ronki Chmielowiec. W swojej działalności dydaktycznej habilitant pracował w : Wyższej Szkole zarządzania w Opolu ( 2000-2003), w Wyższej Szkole Handlowej w Kielcach ( 2002-2010), w KUL Lublin (2004-2012, w Radomskiej Szkole Wyższej ( 2005-2008) oraz w Uniwersytecie im. J. Kochanowskiego w Kielcach ( od 2005 – do nadal).

Habilitant od 1992r był też zatrudniony w II Inspektoracie PZU w Opolu jako agent ubezpieczeniowy. W latach 1995-1996 odbył staże podyplomowe w Wyższej Szkole Ubezpieczeń i Bankowości oraz staż naukowo-dydaktyczny w Anglii.

Oceniając sumarycznie dorobek publikacyjny dr J.W. Przybytniowskiego można stwierdzić iż jest on znaczny bo zawiera łącznie 136 prac naukowych, z czego 8 to prace autorskie i współautorskie, 2 prace opracowań redakcyjnych, 55 opracowań naukowych i popularno-naukowych, 49 rozdziałów w monografiach w jęz. polskim i angielskim. Autor wykonał także 22 opracowania eksperckie dla praktyki gospodarczej. Głównymi miejscami publikacji były: Polish Jurnal of Environmental Studies, Finanse, Ekonomia i Organizacja Przedsiębiorstwa, Acta Scientiarum Polonorum, Jurnal of US-China Public Administration, Problemy Jakości, Zeszyty Naukowe Szkół w Tarnowie, Poznaniu, Warszawie i Ciechanowie, Wiadomości Ubezpieczeniowe oraz Zeszyty Naukowe AE Wrocław, Kraków.

Całościowa statystyka cytowań publikacji habilitanta sporządzona według baz:

- 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).

Po uzyskaniu stopnia doktora kandydat uczestniczył w 117 krajowych i zagranicznych konferencjach- na których wygłosił 79 referatów. W 5 krajowych konferencjach przewodniczył obradom tych konferencji.

W latach 2006-2016 habilitant brał udział w 3 projektach zagranicznych. *Nie były to jednak projekty z zakresu ubezpieczeń, nie był także kierownikiem tych projektów.* Od 2006r do nadal Autor realizował w macierzystej uczelni 4 projekty badawcze z badań statutowych w Instytucie Zarządzania. Po doktoracie odbył 19 zagranicznych staży naukowych – głównie w Niemczech i w Anglii.

Łączne zestawienia dorobku publikacyjnego dr J.W.Przybytniowskiego obrazuje tablica 1

Tabela 1: Ogólne zestawienie dorobku naukowo-badawczego dr J.W.Przybytniowskiego

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
<b>Ogółem</b>	<b>98</b>	<b>38</b>	<b>136</b>
Konferencje naukowe, w tym:	krajowe	międzynarodowe	
• z referatem	39	26	65
• bez referatem	21	11	32
Wykład na seminariach	6	-	9
<b>Ogółem</b>	<b>66</b>	<b>37</b>	<b>25</b>
Organizacja konferencji	5	-	-

#### 4. Wybór tematu monografii, wybór hipotezy badawczej oraz postawione cele badawcze

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 ubezpieczeń, 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 złożony z różnych elementów składowych, które pochodzą z różnych koncepcji. Dr J.W. Przybytniowski swoimi publikacjami oraz współpracą z niektórymi zakładami ubezpieczeń wniósł swój osobisty wkład w rozwój badań rynku ubezpieczeń majątkowych.

Konkurencja między zakładami ubezpieczeń jest jedną z głównych przesłanek rosnących oczekiwań nabywców. Miało na to wpływ między innymi zdefiniowanie 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 i skali oferowanych Usług jest ważnym problemem badawczym. Do istotnych zagadnień w tym obszarze należą także: jakość, jakość usługi, jakość usługi ubezpieczeniowej, jak też świadomość klientów zakładów ubezpieczeń o roli, jakie pełnią te instytucje w odpowiedzialności za wyniki swojej działalności.

Zdaniem Habilitanta *jakość usług ubezpieczeniowych jest obszarem, w którym występują zagadnienia wymagające dalszego rozpoznania, wykonywania systematycznych badań empirycznych, kształtowania nowych procesów doskonalenia a zwłaszcza odnoszących się do zagadnień odnoszących się do metod badania doskonalenia jakości usługi w procesie zarządzania zakładami ubezpieczeń majątkowych.*

Autor w 2019r opracował i wydał monografię pt.: *Metody badania jakości usług w ubezpieczeniach majątkowych*, opublikowaną przez Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach w 2019 roku, jako swoje główne osiągnięcie naukowe. Recenzentami wydawniczymi tej monografii byli: Prof. dr hab. Elżbieta Skrzypek, prof. dr hab. Stanisław Owsiak oraz prof. dr hab. Stanisław Tkaczyk. Ten zestaw recenzentów jest bardzo wymagającym zespołem opiniodawców wydawniczych.

Konstrukcja tej 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.* Hipoteza ta jest wyraźnym uwypukleniem konieczności stałego doskonalenia przez wszystkie zakłady ubezpieczeń przedkładanej klientom oferty ubezpieczeń majątkowych oraz potrzebę stałego doskonalenia jakości usług ubezpieczeniowych. Wg. mojej opinii Autor dokonał oceny wybranych usług

majątkowych- t.j. autocasco, mieszkaniowe, OC - ale nie udowodnił, że w przypadku gdy ubezpieczyciel nie podjął oceny jakości swoich usług i ich poprawy- to jego udziały w rynku spadły. Aby ten związek zbadać należało badać usługi konkretnych firm ubezpieczeniowych, znaleźć w tych firmach luki oraz udowodnić, że istnieje korelacja (związek) pomiędzy posiadaniem określonej jakości swoich usług a pozycją rynkową danej firmy ubezpieczeniowej. W obecnej wersji tej monografii nie ma możliwości weryfikacji tej hipotezy- gdyż jakość usług ma istotny wpływ na pozycję rynkową, a ta pozycja dotyczy konkretnych podmiotów (firm ubezpieczeniowych).

Autor we wstępie do tej monografii sprecyzował 2 cele:

1. Cel ogólny- to poznanie i analiza procesów doskonalenia jakości usług ubezpieczeń majątkowych,
2. Cel metodologiczny- to stworzenie narzędzia pomiaru jakości usług majątkowych.

Oceniana monografia zawiera szeroko zakrojone badania teoretyczne - które są związane z rozwojem teorii usług, poziomem jakości, uwarunkowaniami funkcjonowania klientów indywidualnych, sposobami doskonalenia jakości usług w procesie podejmowania decyzji zarządczych. Mam wątpliwość czy oprócz celu ogólnego i metodologicznego nie powinien być zrealizowany cel dotyczący doskonalenia usług ubezpieczeniowych. Teraz zawartość R3 jest przeglądem badań teoretycznych - a nie wnioskowaniem z wykonanych badań rynku konkretnych usług ubezpieczeń majątkowych. Drugim ważnym obszarem badawczym habilitanta były zagadnienia praktyczne- opracowane w takich województwach jak świętokrzyskie, małopolskie i podkarpackie, gdzie autor opracował mierniki ścieżki ich wdrożenia z możliwymi schematami oceny procesu doskonalenia poziomu jakości usług majątkowych w relacjach klient indywidualny – zakład ubezpieczeń i odwrotnie. Autor wykonał pracochłonne badania dla tych 3 województw za lata 2013, 2015 i 2017.

#### **5. Ocena poszczególnych rozdziałów monografii dr J.W. Przybytniowskiego p.t.: „Metody badania jakości usług w procesie zarządzania rynkiem ubezpieczeń majątkowych” wydanej przez Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach w 2019r**

W ocenianej monografii w rozdziale pierwszym pt.: *Usługa i jej jakość w świetle literatury przedmiotu*, który miał za zadanie wprowadzenia czytelnika w istotę zagadnienia usług, 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.

W rozdziale 1 tej monografii Habilitant na 48 stronach tekstu przedstawił za innymi autorami znaczenie, istotę, funkcje Usług, zaś w końcowej części tego rozdziału w pkt. 1.4 Autor wyjaśnił znaczenie jakości. Znaczna część rozważań zawartych w R1 nie jest nowa, nie wnosi istotnych nowych treści do istoty usług oraz do znaczenia i uwarunkowań jakości usług ubezpieczeniowych. W tym rozdziale widać bogatą znajomość literatury i erudycję Habilitanta.

Został także usystematyzowany dorobek w zakresie czynników, zachowań klienta w procesie nabywania usług ubezpieczeń, jak też specyfiki usługi ubezpieczeniowej. Na podstawie dokonanych ustaleń zaprezentowano determinanty wpływające na poziom jakości usług ubezpieczeń. Przyjęte rozwiązanie pozwoliło ponownie spojrzeć na wymienione

powyżej pojęcia terminologiczne, jak też dostosowanie istniejących już pojęć do usługi 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.
2. Jakość usługi polega na spełnieniu lub przekroczeniu potrzeb (oczekiwań) klienta. Spełnienie oczekiwań a nawet ich przekroczenie powoduje większe zadowolenie klienta.
3. Usługą jest czynność, którą wykonuje usługodawca dla zaspokajania oczekiwań czy potrzeb odbiorców uwzględniając relację obu stron. 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 identyczne. 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.
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 (składką ubezpieczeniową), jaką jest zobowiązany on uiścić w związku z jej nabyciem.
6. Miarą sukcesu zakładu ubezpieczeń oraz gwarancją jego przyszłego rozwoju, a co za tym idzie, zdobywania 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( w ty majątkowych).
7. Konkurencja jakościowa to oferowanie przez przedsiębiorców 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.
9. Istota jakości usług ubezpieczeniowych jest ważna, gdyż daje najlepszą gwarancją wzrostu i utrzymania określonej pozycji ekonomicznej, a co za tym idzie – przewagi konkurencyjnej na rynku finansowym. Jest to droga która spełnia wymogi związane z prowadzeniem działalności ubezpieczeniowej, jak też droga do realizacji potrzeb – satysfakcji klientów.
10. Usługa ubezpieczeniowa, ze względu na swój charakter, ma pięć cech (tzw. 5N), 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 uwarunkowań ekonomiczno-społecznych funkcjonowania tego rynku. W rozdziale tym zostały przeanalizowane najpierw uwarunkowania funkcjonowania rynku ubezpieczeń gospodarczych w Polsce, czynniki kształtujące przezorność, jak i świadomość klientów indywidualnych będących czynnymi uczestnikami rynku usług ubezpieczeń majątkowych. Rozważono też istotę funkcjonowania rynku ubezpieczeń gospodarczych, w tym majątkowych. W R2 Autor przedstawił najważniejsze elementy otoczenia firm ubezpieczeniowych, t.j.: ekonomiczne, społeczne, demograficzne, prawne technologiczne i społeczno-kulturalne. Ważną częścią tego rozdziału jest zdefiniowanie czynników kształtujących przezorność ubezpieczeniową, a w tym świadomość ryzyka, świadomość kary, skutki braku ubezpieczenia. Za ważne zagrożenia dla rynku ubezpieczeń majątkowych Autor zaliczył; za niski popyt, niedoskonałą politykę fiskalną państwa, zbyt wysokie składki ubezpieczeniowe, wysoką przestępczość ubezpieczeniową oraz stosunkowo niski poziom jakości usług ubezpieczeniowych. *Zdaniem recenzenta nie powinien Autor zbyt wiele obowiązków kłaść na rzecz państwa. Więcej aktywności, przedsiębiorczości należy oczekiwać od firm ubezpieczeniowych, od poprawy ich ofert, od poprawy jakości usług majątkowych oraz ograniczaniu do minimum skarg i zażaleń klientów tych firm.*

Główną mankamentem w R2 jest zdaniem recenzenta zbyt skromne – w stosunku do całej treści w tym rozdziale przedstawienie istoty i uwarunkowań jakości majątkowych usług ubezpieczeniowych na tle oferty wielu firm ubezpieczeniowych na polskim rynku.

Przecież tytuł R2 obligował Autora do skoncentrowania Jego uwagi na jakości usług ubezpieczeniowych jako głównej przesłanki zarządzania zakładem ubezpieczeń. Autor w R2 najwięcej uwagi poświęcił uwarunkowaniem funkcjonowania ubezpieczeń gospodarczych oraz rynkowi ubezpieczeń majątkowych zaś w znikomym stopniu przedstawił istotę i związku jakości ubezpieczeń z szeroko rozumianymi procesami zarządzania rynkiem ubezpieczeń majątkowych (przecież w tytule tej monografii Autor deklarował ukazanie „metod badania jakości usług w procesie zarządzania rynkiem ubezpieczeń majątkowych”).

*Także wykonane w tym rozdziale tablice 14 i 15 dotyczące osiągniętych wyników finansowych zakładów ubezpieczeń majątkowych zostały wykonane tylko za dwa lata- 2015 i 2016, podczas gdy inne tabele w tym rozdziale przedstawiają informacje za lata 1996-2016. Przykładowo tabela 1.3 obrazuje strukturę ubezpieczeń majątkowych 11 firm ubezpieczeniowych- ale wnioskowanie na bazie 2 lat jest obarczone dużym ryzykiem, i nie pozwala obiektywnie ocenić przeobrażenia i narastającą konkurencję zagranicznych podmiotów z PZU SA oraz z WART-a SA.*

W końcowej części rozdziału zostały opisane perspektywy rozwoju rynku ubezpieczeń majątkowych w Polsce. Uzasadnieniem badań Autora tej monografii było dążenie do weryfikacji istoty ochrony ubezpieczeniowej, która umożliwi uniknięcia negatywnych następstw szkód losowych przy chronionych zasobach majątkowych poprzez wypłacenie ubezpieczonemu podmiotowi( firmie lub klientowi indywidualnemu) 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).

Przedstawione w R2 analizy dot. uwarunkowań polskiego rynku ubezpieczeń majątkowych Autor tej monografii zawarł 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 na ubezpieczyciela- gdy zaistnieje zdarzenie losowe.
2. Charakter zasad takich zasad jak realność, powszechność, pełność w ubezpieczeniach gospodarczych (ubezpieczeń pozostałych osobowych oraz majątkowych – Dział II) nie jest jednolita. Mając na uwadze zasadę realności, to można ją określić, jako bezwzględny wymóg w stosunku do ochrony ubezpieczeniowej. Natomiast takie, zasady jak: powszechność ochrony ubezpieczeniowej, jak i pełność – są to zasady, które nie mają tak obligatoryjnego charakteru.
3. Na rozwój rynku ubezpieczeń majątkowych poza czynnikami ekonomicznymi (sytuacja gospodarcza w kraju, kondycja ekonomiczna firm i gospodarstw domowych)), istotny wpływ ma poziom świadczenia usług ubezpieczeniowych (w tym majątkowych), ma profesjonalizm podmiotów oferujących daną usługę (personel zakładu ubezpieczeń, pośrednicy ubezpieczeniowi oraz likwidatorzy szkód), jak też wiedza i świadomość ubezpieczeniowa potencjalnych klientów.
4. Do podstawowych zagrożeń rynku ubezpieczeń majątkowych można zaliczyć: zbyt niski popyt na ubezpieczenia majątkowe, zbyt mało aktywną politykę fiskalną państwa (głównie brak ulg podatkowych), koncentrację rynku ubezpieczeń majątkowych na ubezpieczeniach obowiązkowych, zbyt wysokie składki ubezpieczeniowe (w stosunku do zasobności portfela klientów), zbyt wysoką przestępczość ubezpieczeniową, oraz zbyt niski poziom jakości usługi ubezpieczeniowej, przejawiających się brakiem standardów kompleksowej obsługi klienta.
5. 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 2 miały zostać przedstawione pojęcia związane z usługami, ich specyfika, uwarunkowania. Jednak ograniczenie tych rozważań z punktu widzenia znaczenia tych pojęć w ekonomii i marketingu nie wnosi nowego spojrzenia Habilitanta. Obecne definicje usług nie ukazują nowych definicji oraz nie uwzględniają najnowszych pozycji literatury. O istocie usług najpełniej rozważania dot. zarządzania organizacjami usługowymi zawarł Kazimierz Rogoziński w monografii p.t.: „ Zarządzanie organizacją usługową” wydanej przez wyd. Difin w 2016r. oraz wyniki ogólnopolskiego badania p.t.: „Polski Program Jakości” w którym przez ostatnie 11 lat jest monitorowany poziom zadowolenia satysfakcji zakupowej w Polsce. W badaniach tych została oceniona także branża banki, finanse i ubezpieczenia – która w 2017r zajęła 12 miejsce na 18 badanych branż.*

*W rozdziale trzecim pt. Doskonalenie jakości usług w procesie podejmowania decyzji w sektorze ubezpieczeń majątkowych, dr J.W. Przybytniowski omówił znaczenie podejmowania decyzji w procesie zarządzania jakością i powiązań ze strukturą procesu biznesowego w zakładach ubezpieczeń majątkowych.*

Na początku tego rozdziału w pkt. 3.1.1 Autor na rys 24 i 25 przedstawił sytuację modelową procesu doskonalenia jakości usługi w ubezpieczeniach majątkowych oraz opisał możliwość wykorzystania przy tym doskonaleniu jakości metody najmniejszych kwadratów. Natomiast w dalszej części tej monografii brak jest próby wykorzystania metod ekonometrycznych do doskonalenia



jakości w badanych województwach. *Recenzent pragnie także zgłosić sugestię aby rozwiązania doskonalenia jakości w zakładach ubezpieczeń majątkowych wieńczyły całą tą monografię – czyli aby znalazły się jako rozdział końcowy- po przedstawieniu metodyki badań jakości majątkowych usług ubezpieczeniowych, po weryfikacji empirycznej jakości usług ubezpieczeniowych w wybranych województwach( z doborem także województw o większej populacji ludnościowej i o bardziej zróżnicowanej ich sile nabywczej).*

Autor w R3 przedstawił wyniki badań determinant postrzeganych przez klientów indywidualnych – ale jest to spojrzenie z punktu widzenia zaleceń teorii ubezpieczeń , a tym także teorii dotyczącej ubezpieczeń majątkowych. Uzasadnieniem tych badań była próba weryfikacji poprawności przyjętych determinant przez klientów indywidualnych w odniesieniu do jakości usług majątkowych oferowanych przez zakłady ubezpieczeń. W oparciu o przeprowadzone badania literaturowe, *Autor zaproponował nowe spojrzenie na pojęcie doskonalenia jakości usług majątkowych, poprzez opracowanie modelu, wraz z jego założeniami i opisem, co jest wymiernym wkładem badań autora do analizy rynku ubezpieczeń majątkowych. Spojrzenie to daje możliwość wykonania badań i analizy 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 z tej analizy Autor przedstawił własne sugestie doskonalenia jakości usług i podejmowania decyzji zarządczych w sektorze ubezpieczeń majątkowych- ale są one powtórzeniem propozycji innych autorów wynikającymi z szeroko rozumianej teorii- a nie z realiów i z praktyki ubezpieczeń majątkowych.*

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 wybrane 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 wykorzystanie w badaniach wielu metod badawczych-* które proponowali J.Kujawiński, Ch.Gronros, E.Gummensson, K.Rogosiński. Jednak w dalszej części swojej monografii J.Przybytniowski ograniczył swoje badania głównie do tylko jednej metody-badania luk wg metody SERVQUAL. *Takie ograniczenie liczby metod badawczych w pracach habilitacyjnych nie powinno mieć miejsca i jest dużym mankamentem metodycznym.*

Autor w R5 wykonał pracochłonne badania ankietowe. Wykorzystując założenia metody Servqual determinanty jakości usług ubezpieczeniowych Habilitant pogrupował w 5 grup, t.j.:

- Infrastrukturę zakładów ubezpieczeń,

- Pewność usług ubezpieczeniowych,
- Szybkość usług ubezpieczeniowych,
- Niezawodność usług ubezpieczeniowych,
- Empatię pracowników zakładów ubezpieczeniowych.

W pierwszej części ankiety badawczej znalazło się 22 pytań( twierdzeń).Do tych pytań w cz. II ankiety Autor dołączył 10 pytań dotyczących oceny wybranych do badań 11 zakładów ubezpieczeń, pytanie dot. 11 rodzajów ubezpieczeń majątkowych oraz pytanie dot. 11 rodzajów przyczyn rezygnacji z ubezpieczeń majątkowych przez badanych respondentów.

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.

Ograniczenie wykonanych w R5 badań tylko do klientów indywidualnych jest dużym zawężeniem weryfikacji empirycznej. Przyjęcie do badań tylko 1900 respondentów w próbie celowej – gdy liczba ludności w badanych 3 województwach wynosiła 6762,9 tys mieszkańców, zaś liczba pracujących wynosiła 2679.2 tys. Mieszkańców - *jest bardzo niebezpiecznym uproszczeniem i zawężeniem badań rynku ubezpieczeń majątkowych- gdyż badaniami Autor objął tylko 0,000709% ogółu pracujących respondentów* Takie zwięźlenie badań ma duży wpływ na ograniczone możliwości wnioskowania. Jeżeli doda się do tego, że *Autor dobrał próbę badawczą celowo a nie losowo- to wnioskowanie oraz budowa pomysłów na sposoby dalszego doskonalenia jakości oferowanych usług ubezpieczeń majątkowych należy uznać za mocno ryzykowne.*

Kolejną uwagą metodyczną jest wykonywanie obliczeń średnich – ważonej i nieważonej. O ile obliczanie średniej ważonej jest poprawne , to jednocześnie *wyznaczanie dla tych samych danych źródłowych średniej nieważonej jest błędne. Na podstawie takiej średniej nie powinno wyprowadzać się wniosków. Średnia nieważona jest zazwyczaj estymatorem nieobciążonym. Obciążenie to może być nieregularne lub przeszacowane.*

Wykonane w rozdziale 5 oraz w załącznikach do tej monografii obliczenia ukazują ,że wszystkie różnice pomiędzy jakością postrzeganą (P) a oczekiwaną( O) mają wartości ujemne. Przykładowo dla woj. Podkarpackiego najmniejsza wartość jakości postrzeganej w 2017r wynosiła 2.44 , zaś największa wartości oczekiwanej wynosiła w tym roku 5.58 ( czyli różnica wynosiła aż -3.14). Podobne różnice można także zaobserwować dla woj. Małopolskiego i Świętokrzyskiego.

## 6. Ocena dorobku organizacyjnego, dydaktycznego i popularyzatorskiego dr Jarosława Wenancjusza Przybytniowskiego

Kandydat do kolejnego awansu naukowego w dziedzinie nauk o zarządzaniu po uzyskaniu stopnia doktora nauk ekonomicznych w AE Wrocław w 2000r uczestniczył w wielu projektach naukowo –badawczych- tak na uczelniach jak i we współpracy z praktyką gospodarczą, w tym także z firmami ubezpieczeniowymi( głównie z PZU SA).

W latach 2008 – 2014 habilitant uczestniczył 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 brał On udział w realizacji, jako kierownik lub członek zespołu w 4 projektach badawczych w ramach badań statutowych Instytutu Zarządzania Uniwersytetu Kieleckiego( od 2006 do 2018r). Równolegle z pracą naukową współpracował 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 był także kierownikiem w latach 1999-2002 jednego projektu badawczego, finansowanego przez PZU SA, pt. „Mierniki, jakości sprzedaży usług ubezpieczeniowych”.

Od 2008r.J.W.Przybytniowski był aktywnym członkiem wielu Rad Naukowych. Stowarzyszeń, Rad Redakcyjnych a w tym:

- Komitetu i Rady Naukowej Izby Gospodarczej Ubezpieczeń i Oceny Ryzyka,
- Członek kapituły nagrody Tadeusza Sangowskiego,
- Członek Sądu Koleżeńskiego,
- Sekretarz Rady naukowej Business Club Association,
- Członek European Association for Security,
- Członek Rad redakcyjnych – a w tym: Ekonomiki I Organizacji Przedsiębiorstw, Przeglądu Prawno-ekonomicznego KUL w Stalowej Woli, kwartalnika Securitologie, czasopisma European Bussines Association,
- Członek Rady Wydziału na Uniwersytecie w Kielcach, członek Odwoławczej Komisji Dyscyplinarnej ds. Studenckich,
- Członek Stowarzyszenia Polskich Brokerów Ubezpieczeniowych i Reasekuracyjnych,
- Członek TNOiK.

Do dodatkowej działalności organizacyjnej i popularyzatorskiej należy zaliczyć też pełnienie funkcji recenzenta, a w tym artykułów wydawanych przez:

- Izbę Gospodarczych Ubezpieczeń i Oceny Ryzyka Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego,
- Wyższej Szkoły Handlowej w czasopiśmie PITWIN,

- Czasopisma Verslas - Teorija i Praktica,
- Czasopisma Securitologie oraz Polish Journal of Environmental Studies.

W ramach działalności dydaktycznej dr J.W. Przybytniowski prowadził zajęcia z takich przedmiotów jak: przedsiębiorstwo w gospodarce rynkowej, funkcjonowanie przedsiębiorstwa na jednolitym rynku europejskim, zarządzanie finansami przedsiębiorstw, ubezpieczenia gospodarcze w zarządzaniu przedsiębiorstwem, ubezpieczenia, rynek finansowy seminaria licencjackie i magisterskie. *W zestawieniu tych przedmiotów widać, że problematyka ubezpieczeń stanowiła skromną część obciążenia dydaktycznego habilitanta.*

Istotnym wskaźnikiem działalności dydaktycznej Dr Jarosława Wenancjusza Przybytniowskiego jest promotorstwo seminariów prowadzonych na studiach – zwłaszcza magisterskich (ponad 150). Efektem działalności naukowej są publikacje współautorskie, w których studenci pełnili głównie rolę osób zajmujących się wyszukiwaniem materiałów. Rolą habilitanta była praca związana z opracowywaniem tych materiałów, ich interpretowaniem, jak też wyciąganiem wniosków.

Ważnym osiągnięciem dydaktycznym J.W. Przybytniowskiego 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 czynnym udziale habilitanta w najbliższym czasie podejmą się obrony pracy doktorskiej. Jednocześnie, w tym miejscu należy zaznaczyć, iż u dwóch z wyżej wymienionych osób jest On promotorem pomocniczym.

W trakcie działalności naukowo-badawczej i dydaktycznej Dr J.W. Przybytniowski otrzymał 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
5. Nagroda Indywidualna III Stopnia Rektora za wyróżniające osiągnięcia naukowe w roku akademickim 2017/2018.

## 6. Konkluzja recenzji

Recenzent sumując dotychczasowe elementy dorobku dr Jarosława Wenancjusza Przybytniowskiego a szczególnie znajdujące się w przedłożonej rozprawie habilitacyjnej pragnie w konkluzji zwrócić uwagę na następujące dokonania:

1. Monografia dr Jarosława Wenancjusza Przybytniowskiego p.t.: „Metody badania jakości usług w procesie zarządzania rynkiem ubezpieczeń majątkowych” można uznać za samodzielne opracowanie naukowe które w dostatecznym stopniu spełnia wymogi ustawowe oraz spełnia wszystkie wymogi przy ubieganiu się o stopień doktora habilitowanego.
2. Temat podjęty przez habilitanta jest niezmiernie ważny- tak z punktu widzenia potrzeby doskonalenia teorii ubezpieczeń jak i z punktu widzenia przydatności

praktycznej tej monografii. W całym tym opracowaniu widać solidny, bogaty warsztat badawczy Autora, jego erudycję oraz wykonanie pracochłonnych badań rynku ubezpieczeń majątkowych.

3. Łączny dorobek habilitanta po uzyskaniu stopnia doktora wynosi 136 prac, z tego 98 Autor wykonał samodzielnie, zaś 38 wykonał we współautorstwie. Dr J.W. Przybytniowski w swoim dorobku ma 49 rozdziałów w pracach monograficznych oraz napisał 55 artykułów naukowych, które były recenzowane. Po uzyskaniu doktoratu habilitant aktywnie uczestniczył w 117 krajowych i międzynarodowych konferencjach – z tego w 79 konferencjach z własnym referatem.

Ocena dorobku organizacyjnego, publikacyjnego, dydaktycznego i popularyzatorskiego jest moim zdaniem zadawalająca i stopniu dostatecznym spełnia wymagania określone w art.16 ust.1 Ustawy z dnia 14 marca 2003r o stopniach i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (tekst jednolity Dz.U z 27 września 2017r poz. 1789 i poz. zm.).

**Mając to wszystko na uwadze a szczególnie opisane powyżej szczegółowe oceny przedstawionej monografii habilitacyjnej dr J.W. Przybytniowskiego p.t.: "Metody badania jakości usług w procesie zarządzania rynkiem ubezpieczeń majątkowych" - sumując wszystkie zalety i dokonania można stwierdzić, że Habilitant wnosi dostateczny wkład do nauk ekonomicznych, a w tym do dyscypliny nauki o zarządzaniu i jakości. Według mojej oceny ta monografia oraz dorobek organizacyjny, publikacyjny, dydaktyczny spełnia w stopniu dostatecznym wymagania stawiane przez Ustawę z dnia 14 marca 2003 roku o stopniach i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki i stanowi podstawę do ubiegania się przez Habilitanta o stopień doktora habilitowanego.**

