
Spis treści

Od redaktorów	11
Rozdział 1. Usługi w teorii ekonomii (<i>Stanisław Flejterski, Rafał Klóska, Magdalena Majchrzak</i>) .	13
1.1. Rola i funkcje sektora usług w gospodarce narodowej	13
1.1.1. Rola sektora usług w procesie produkcji i reprodukcji społecznej	13
1.1.2. Funkcje gospodarcze sektora usług	14
1.1.3. Funkcje pozagospodarcze sektora usług	19
1.2. Rynek usług	20
1.2.1. Pojęcie rynku usług i jego cechy	20
1.2.2. Uwarunkowania rozwoju usług	26
1.3. Sektor usług jako obszar badań ekonomii	27
1.3.1. Sektor usług w ujęciu historycznym	27
1.3.2. Współczesne teorie istoty usług	32
1.3.3. Tendencje rozwoju sektora usług	36
Literatura zalecana	40
Rozdział 2. Specyfika i klasyfikacja usług (<i>Aleksander Panasiuk, Anna Tokarz</i>)	41
2.1. Specyfika usług	41
2.2. Klasyfikacja usług	45
Literatura zalecana	58
Rozdział 3. Struktura i przeobrażenia współczesnego sektora usług (<i>Grażyna Rosa</i>)	59
3.1. Współczesny sektor usług — identyfikacja problematyki	59
3.1.1. Przyczyny wzrostu znaczenia sektora usług	59
3.1.2. Sposoby pomiaru oraz kryteria oceny wielkości i struktury sektora usług	63
3.2. Jednolity rynek usług Unii Europejskiej — struktura i przeobrażenia	64
3.2.1. Struktura sektora usług	64
3.2.2. Przeobrażenia współczesnego sektora usług	66
3.3. Sektor usług w Polsce — struktura i przeobrażenia	68
3.4. Przewaga konkurencyjna w usługach	74
Literatura zalecana	80
Rozdział 4. Handel w gospodarce (<i>Tomasz Sondej</i>)	81
4.1. Geneza, pojęcia i klasyfikacje	81
4.1.1. Historyczne aspekty rozwoju handlu	81
4.1.2. Problematyka definicyjna związana z handlem.	82

4.1.3.	Cele i funkcje sektora handlowego	83
4.2.	Proces produkcyjny	86
4.2.1.	Produkt narodowy w handlu	86
4.3.	Rynek	88
4.3.1.	Handel hurtowy	88
4.3.2.	Handel detaliczny	89
4.3.3.	Obsługa klienta w handlu	95
4.3.4.	Marketing mix w przedsiębiorstwie handlowym	97
4.4.	Kierunki rozwoju handlu	109
	Literatura zalecana	112
Rozdział 5.	Międzynarodowa wymiana usług (Wojciech Drożdż, Michał Pluciński)	113
5.1.	Geneza i podział	113
5.2.	Specyfika i uwarunkowania międzynarodowego handlu usługami	115
5.3.	Liberalizacja międzynarodowego handlu usługami	119
5.4.	Stan wymiany usług na świecie	122
5.5.	Liberalizacja międzynarodowego handlu usługami	119
5.4.	Stan wymiany usług na świecie	122
	Literatura zalecana	131
Rozdział 6.	Usługi transportowo-spedycyjne (Hubert Bronk, Elżbieta Załoga)	132
6.1.	Pojęcia, klasyfikacje, cechy	132
6.2.	Procesy produkcyjne w sektorze usług transportowych	139
6.2.1.	Charakterystyka procesów produkcyjnych w usługach transportowych	139
6.2.2.	Właściwości produkcji usług transportowych	145
6.2.3.	Relacje produkcyjne w transporcie	148
6.3.	Rynek usług transportowych	149
6.4.	Tendencje rozwojowe w strukturze gałęziowej popytu na usługi transportowe	154
6.5.	Elementy europejskiej polityki transportowej	159
	Literatura zalecana	162
Rozdział 7.	Usługi portowo-żeglugowe (Henryk Salmonowicz)	163
7.1.	Geneza, pojęcia i klasyfikacje	163
7.1.1.	Geneza handlu i transportu morskiego	163
7.1.2.	Statek jako środek transportu morskiego	165
7.1.3.	Porty morskie jako międzygałęziowe węzły transportowe	169
7.2.	Specyfika i przedmiot działalności usługowej transportu morskiego	173
7.2.1.	Żegluga morska	173
7.2.2.	Porty morskie	178
7.3.	Proces produkcyjny w transporcie morskim	180
7.3.1.	Relacje wewnątrzgałęziowe i międzygałęziowe w transporcie morskim	180
7.3.2.	Produkcja usług w transporcie morskim	182
7.4.	Przedsiębiorstwo armatorskie i portowe	187
7.4.1.	Przedsiębiorstwo armatorskie	187
7.4.2.	Przedsiębiorstwo portowe	189
7.5.	Rynek frachtowy i rynek usług portowych	190
7.5.1.	Rynek frachtowy	190
7.5.2.	Rynek usług portowych	192
7.6.	Podstawy prawne funkcjonowania morskiej działalności gospodarczej	194
7.7.	Współpraca międzynarodowa w transporcie morskim	196
	Literatura zalecana	201

8.1.2.	Pojęcie usługi logistycznej	205
8.1.3.	Pakiety usług logistycznych	207
8.2.	Rynek usług logistycznych	208
8.2.1.	Pojęcie rynku usług logistycznych	208
8.2.2.	Cechy rynku usług logistycznych	209
8.2.3.	Podmioty i przedmioty rynku usług logistycznych	211
8.3.	Charakterystyka działalności podstawowych organizatorów obsługi logistycznej	212
8.3.1.	Rola i zadania operatora logistycznego w łańcuchu dostaw	212
8.3.2.	Centra logistyczne	217
8.4.	Tendencje rozwojowe w strukturze świadczenia usług logistycznych	223
8.4.1.	Główne czynniki rozwoju współczesnych rynków usług logistycznych	223
8.4.2.	Europejski rynek usług logistycznych	226
8.4.3.	Rynek usług logistycznych w Polsce	230
	Literatura zalecana	236
Rozdział 9. Usługi turystyczne i hotelarskie (<i>Beata Meyer, Dawid Milewski, Aleksander Panasiuk, Daniel Szostak</i>)		
9.1.	Ekonomiczne podstawy usług turystycznych	237
9.1.1.	Wprowadzenie w problematykę turystyki	237
9.1.2.	Turystyka i gospodarka turystyczna	239
9.1.3.	Produkt turystyczny	242
9.1.4.	Istota i klasyfikacja usług turystycznych	243
9.1.5.	Formalne zasady funkcjonowania rynku usług turystycznych	245
9.1.6.	Wybrane wielkości dotyczące sektora turystycznego	247
9.2.	Usługi hotelarskie i gastronomiczne	248
9.2.1.	Wzajemne relacje turystyki, hotelarstwa i gastronomii	248
9.2.2.	Istota hotelarstwa i gastronomii	249
9.2.3.	Charakterystyka usług hotelarskich i gastronomicznych	252
9.3.	Usługi organizacji turystyki i pośrednictwa sprzedaży	259
9.3.1.	Istota działalności biur podróży	259
9.3.2.	Przesłanki zapotrzebowania na działalność pośrednictwa i organizacji	262
9.3.3.	Znaczenie i funkcje biur podróży	264
9.3.4.	Cechy współczesnego rynku pośrednictwa i organizacji	267
9.4.	Pozostałe usługi w zakresie obsługi ruchu turystycznego	270
9.4.1.	Usługi świadczone przed imprezą turystyczną	272
9.4.2.	Usługi świadczone w trakcie imprezy turystycznej	274
	Literatura zalecana	277
Rozdział 10. Usługi pocztowe (<i>Jacek Buko, Aleksander Panasiuk, Tomasz Sondej, Grażyna Wolska</i>)		
10.1.	Geneza, pojęcie oraz funkcje usług pocztowych	278
10.2.	Istota pocztowego procesu produkcyjnego w podstawowych formach działalności	285
10.3.	Pocztowy potencjał produkcyjny	287
10.4.	Formalnoprawne podstawy działalności rynkowej w sektorze pocztowym	290
10.5.	Klasyfikacja usług pocztowych	292
10.6.	Charakterystyka podmiotów rynkowych	295
10.7.	Tendencje rozwojowe usług pocztowych	298
10.8.	Międzynarodowy system pocztowy	301
	Literatura zalecana	305
Rozdział 11. Usługi telekomunikacyjne (<i>Henryk Babis, Roman Czaplewski</i>)		
11.1.	Istota usług i sieci telekomunikacyjnych	306
11.2.	Kryteria klasyfikacji usług telekomunikacyjnych	310

11.3.	Nowe tendencje w zakresie kompleksowości obsługi klienta	315
11.4.	Ocena rynku usług telekomunikacyjnych w Polsce	320
11.4.1.	Rynek usług telefonii stacjonarnej	320
11.4.2.	Rynek usług telefonii komórkowej	323
11.4.3.	Rynek połączeń z sieci stacjonarnych do komórkowych	326
11.4.4.	Rynek usług internetowych	326
	Literatura zalecana	327
Rozdział 12.	Usługi bankowe (Zbigniew Miklewicz, Przemysław Pluskota, Beata Świecka)	328
12.1.	Pojęcie usług i czynności bankowych	328
12.2.	Cechy usług bankowych	333
12.3.	Klasyfikacja usług bankowych	335
12.4.	Usługi bankowe świadczone drogą elektroniczną	336
12.5.	Banki jako oferenci usług bankowych	339
12.6.	Popyt na usługi bankowe	343
12.6.1.	Segmentacja klientów usług bankowych	345
12.6.2.	Zmiany w popycie na usługi bankowe klientów indywidualnych	348
12.6.3.	Zmiany w popycie na usługi bankowe dla klientów korporacyjnych	349
12.7.	Kanały dystrybucji usług bankowych	349
12.7.1.	Istota kanałów dystrybucji usług bankowych	349
12.7.2.	Rodzaje kanałów dystrybucji usług bankowych	351
12.7.3.	Kanały bezpośrednie	354
12.7.4.	Kanały pośrednie	356
12.8.	Tendencje rozwojowe sektora usług bankowych	358
12.9.	Jakość usług bankowych	362
12.10.	Usługi zarządzania aktywami	364
12.10.1.	Tradycja bankowości inwestycyjnej	364
12.10.2.	Klasyczne usługi inwestycyjne	366
12.10.3.	Nowe trendy rynkowe	467
12.11.	Definicja prawna usług zarządzania aktywami	368
12.12.	Teoretyczne podstawy zarządzania aktywami	372
12.12.1.	<i>Performance</i> — cel zarządzania aktywami	372
12.12.2.	Strategiczne aspekty zarządzania aktywami	375
12.12.3.	Analiza i ocena wyników zarządzania	377
12.13.	Rynek usług zarządzania aktywami	378
12.14.	Podsumowanie	382
	Literatura zalecana	383
Rozdział 13.	Usługi ubezpieczeniowe (Zdzisław Obstawski, Józef Perenc)	384
13.1.	Geneza i etapy rozwoju usługi ubezpieczeniowej	384
13.2.	Istota i charakter usługi ubezpieczeniowej	385
13.3.	Ryzyko w ubezpieczeniach	386
13.3.1.	Etapy definiowania ryzyka w ubezpieczeniach	387
13.3.2.	Determinanty ryzyka ubezpieczeniowego	387
13.3.3.	Klasyfikacja ryzyka	388
13.4.	Rynek usług ubezpieczeniowych	390
13.4.1.	Zakład ubezpieczeń i jego produkty	392
13.4.2.	Podstawy prawne działalności ubezpieczeniowej	393
13.4.3.	Pośrednictwo ubezpieczeniowe	394
13.4.4.	Instytucje nadzorcze i gwarancyjne	397
13.5.	Techniczna charakterystyka usługi ubezpieczeniowej	399
13.5.1.	Stosunek ubezpieczenia a umowa ubezpieczenia	399

13.5.2.	Składka ubezpieczeniowa	400
13.5.3.	Ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej	401
13.5.4.	Ogólne warunki ubezpieczenia	402
13.6.	Klasyfikacja ubezpieczeń	403
13.6.1.	Podział ubezpieczeń	403
13.6.2.	Ubezpieczenia majątkowe	404
13.6.3.	Ubezpieczenia obowiązkowe	406
13.6.4.	Ubezpieczenia na życie	408
13.6.5.	Ubezpieczenia społeczne	409
13.6.6.	Rynek ubezpieczeniowy w Polsce — trendy rozwojowe	411
	Literatura zalecana	412
Rozdział 14.	Usługi medyczne (Joanna Hołub-Iwan)	413
14.1.	Istota i specyfika produktu opieki zdrowotnej	413
14.1.1.	Specyfika usług medycznych	413
14.1.2.	Produkt mix w opiece zdrowotnej	419
14.1.3.	Zarządzanie asortymentem produktów opieki zdrowotnej	422
14.2.	Charakterystyka podmiotowa i przedmiotowa rynku usług medycznych w Polsce	425
14.2.1.	Struktura podmiotowa rynku	425
14.2.2.	Struktura przedmiotowa rynku	429
14.2.3.	Systemy klasyfikacyjne na rynku usług medycznych	430
14.2.4.	Finansowanie usług medycznych w Polsce — stan obecny i kierunki zmian	432
14.3.	Ograniczenia mechanizmu rynkowego na rynku usług medycznych	438
14.3.1.	Stosunki rynkowe i ich specyfika na rynku usług medycznych	438
14.3.2.	Konkurencja na rynku usług medycznych	441
14.4.	Tendencje rozwojowe na rynku usług medycznych	445
14.4.1.	Kształtowanie się orientacji rynkowej w służbie zdrowia	445
14.4.2.	Zmiany systemowe w Polsce jako podstawa wprowadzenia orientacji rynkowej w służbie zdrowia	446
14.4.3.	Etapy ewolucji rynku usług medycznych (doświadczenia amerykańskie)	448
	Literatura zalecana	450
Rozdział 15.	Usługi publiczne (Marek Dylewski, Beata Filipiak)	451
15.1.	Pojęcie i specyfika usług publicznych	451
15.2.	Cechy i zakres usług publicznych	456
15.3.	Podmioty upoważnione do świadczenia usług publicznych	460
15.4.	Problem odpłatności usług publicznych	469
15.5.	Organizacja systemu świadczenia usług publicznych	473
	Literatura zalecana	478
Rozdział 16.	Usługi komunalne (Adam Szewczuk)	479
16.1.	Teoria i pragmatyka usług komunalnych	479
16.2.	Instytucjonalne warunki świadczenia usług komunalnych	487
16.3.	Jakość usług komunalnych	494
16.4.	Pomiar efektywności usług komunalnych	497
16.5.	Zarządzanie rozwojem usług komunalnych	500
	Literatura zalecana	507
Rozdział 17.	Usługi konsultingowo-doradcze (Leon Dorozik, Stanisław Flejterski, Leonard Rozenberg)	508
17.1.	Wprowadzenie	508
17.2.	Próby zdefiniowania nowoczesnego konsultingu i doradztwa	510

17.3.	Przedmiot oraz obszary konsultingu i doradztwa	516
17.4.	Rodzaje firm konsultingowych	520
17.5.	Świadczenie usług konsultingowych i doradczych na rynku krajowym	520
17.6.	Wybrane tendencje na rynku usług konsultingowych i doradczych	524
17.7.	Przykładowe oferty firm konsultingowo-doradczych świadczących usługi na rynku polskim	527
	Literatura zalecana	531
Rozdział 18.	Usługi edukacyjne (Ewa Flejterska, Grażyna Rosa)	532
8.1.	Znaczenie edukacji i charakterystyka rynku usług edukacyjnych	532
18.1.1.	Spółeczeństwo oparte na wiedzy	532
18.1.2.	Przedsiębiorstwo edukacyjne — cechy uniwersalne i specyficzne	535
18.1.3.	Determinanty rynku usług edukacyjnych	536
18.2.	Formalnoprawny podział usług edukacyjnych	539
18.2.1.	Klasyfikacja usług edukacyjnych	539
18.2.2.	Charakterystyka i klasyfikacja kształcenia i wykształcenia	540
18.3.	Kierunki ewolucji oraz trendy rozwoju rynku usług edukacyjnych w Polsce i na świecie	543
18.3.1.	Ewolucja edukacji w ciągu ostatnich dziesięciu lat	543
18.3.2.	Ogólne trendy i kierunki rozwoju edukacji	546
	Literatura zalecana	549
	Bibliografia (wybór)	551
	Indeks (Anna Tokarz)	555