

Mariusz Gorustowicz*

Elżbieta Skapska**

Skuteczność w ujęciu prakseologicznym jako istota procesu świadczenia usług inwestycyjno-budowlanych

Wstęp

Zachodzący współcześnie intensywny rozwój technologiczny, połączony z szybkimi przemianami w gospodarkach poszczególnych krajów, tworzą „wspólny mianownik” szeregu działań nacechowanych skutecznością, wydajnością, efektywnością czy sprawnością. Ciągłe dążenie podmiotów gospodarczych do zwiększania i zwielokrotniania efektów stawianych celów staje się obecnie standardowym podejściem przede wszystkim sektora rynkowego, zwłaszcza przedsiębiorstw sektora budowlanego. Konsekwencją zachodzących procesów są zmiany w podejściu do wielu zagadnień kluczowych, w tym pojęcia „skuteczność”, rozpoznanych już częściowo, lecz w obliczu nowych wyzwań gospodarczych zupełnie na nowo definiowanych, analizowanych i badanych.

Zagadnieniem ważnym i dotychczas mało rozpoznanym jest pojęcie skuteczności w procesie świadczenia usług inwestycyjno-budowlanych, którego istotnym aspektem jest jego interpretacja z uwagi na klasyczne prakseologiczne kryteria analizy, które są wynikiem zarówno polskiego dorobku, m.in. polskiej szkoły prakseologicznej, jak też badaczy ze środowiska międzynarodowego. Pojęcie prakseologii jako nauki o sprawnym działaniu wymaga szerszego potraktowania ze względu na znaczną zbieżność wielu nurtów nauki o zarządzaniu ujętych w zbliżonych podstawach badawczych. Zasadnicze znaczenie dla tych nurtów mają trzy podstawowe czynniki i relacje: organizacja, otoczenie, ludzie [Odlanicka-Poczobutt, 2014, s. 340].

To podejście jest szczególnie ważne, gdy przedmiotem analizy staje się sektor budowlany wraz z ofertą usług inwestycyjno-budowlanych. Jako filar polskiej gospodarki branża budowlana z rynkiem usług budowlanych generuje aż 16,8% polskiego PKB, a w zakresie materiałów budowlanych blisko 3,5% PKB [Rola sektora materiałów budowlanych i budownictwa w polskiej gospodarce, 2016]. Bez udziału budownictwa nie jest możliwa działalność

* Mgr, Wydział Inżynierii Zarządzania, Politechnika Białostocka, ul. Wiejska 45A, 15-351 Białystok, m.gorustowicz@pb.edu.pl

** Dr, Zakład Ekonomii Menedżerskiej, Wydział Inżynierii Zarządzania, Politechnika Białostocka, ul. Wiejska 45A, 15-351 Białystok, e.skapska@pb.edu.pl

produkcyjna, świadczenie szeroko rozumianych usług, zaspokajanie indywidualnych i zbiorowych potrzeb konsumpcyjnych obywateli [Rytel, 2009, s. 160].

W świetle powyższych konstatacji celem artykułu jest próba odpowiedzi na pytanie o koncepcję skuteczności z perspektywy prakseologii, jako istotnego elementu procesu świadczenia usług inwestycyjno-budowlanych oraz jego implementacja teoretyczna, ukierunkowana na badanie czynników warunkujących skuteczność. W artykule zastosowano następujące metody badawcze: metodę analizy i krytyki piśmiennictwa; metodę syntezy i konstrukcji logicznej; wnioskowanie na podstawie wyników krytycznego przeglądu literatury oraz badań własnych.

Opracowanie podzielono na dwie zasadnicze części, poprzedzone wstępem i zakończone podsumowaniem. Pierwsza z nich dotyczy koncepcji skuteczności w prakseologii zaprezentowanej w literaturze polskiej i zagranicznej. Druga część z kolei zawiera próbę umiejscowienia skuteczności pojmowanej z perspektywy prakseologicznej w procesie świadczenia usług inwestycyjno-budowlanych.

1. Prakseologia jako źródło koncepcji skuteczności

Prakseologiczna teoria zarządzania jest jedną z najwartościowszych i najoryginalniejszych koncepcji, jakie powstały w ramach polskiego dorobku nauk o zarządzaniu [Szpaderski, 2008, s. 91]. Teoria ta została stworzona w wyniku zbiorczego i skoordynowanego wysiłku kilkusetosobowej wspólnoty uczonych, spełniającej wszystkie wyznaczniki szkoły naukowej z wybitnymi mistrzami, Tadeuszem Kotarbińskim i Janem Zieleniewskim, na czele. Geneza prakseologicznej teorii zarządzania wywodzi się z kilku powiązanych ze sobą przyczyn. Przede wszystkim, należy wymienić publikację *Traktatu o dobrej robocie* [Kotarbiński, 1975] – kanonicznego dzieła Polskiej Szkoły Prakseologicznej, w którym Kotarbiński, jako założyciel szkoły, systematycznie, pośród innych zagadnień, wyłożył prekursorską koncepcję sprawnych działań zbiorowych. Koncepcja ta została oparta na oryginalnym pojęciu organizacji, które wzbudzając żywe zainteresowanie nie tylko wśród teoretyków zarządzania, lecz także naukowców innej proweniencji, otworzyło możliwości rozpoczęcia nowych kierunków badań [Szpaderski, 2008, s. 91]. Jednym z tych kierunków jest analiza pojęcia „skuteczność” oraz zależności między sprawnością i efektywnością. W ramach teorii wartości użytecznych – którą głównie za Kotarbińskim rozwijał w swoich popularyzatorskich rozprawach Pszczołowski – wyróżnia się dwa rodzaje sprawności: sprawność uniwersalną (każda wartość użyteczna z osobna) i sprawność syntetyczną (synteza wartości użytecznych) [Szpaderski, 2008, s. 94].

Generalnie Kotarbiński stworzył kompleksową teorię sprawnego działania, opartą na filozoficznych założeniach teorii czynu i teorii zdarzeń oraz usystematyzował i uściślił pojęcia związane z prakseologią. Zamierzeniem Kotarbińskiego było stworzenie nowej dyscypliny, prakseologii, którą określał jako metodologię ogólną, naukę pomocniczą, a przede wszystkim naukę o sprawnym działaniu lub naukę o skutecznym działaniu. Ten pogląd był podzielany przez innych przedstawicieli polskiej szkoły prakseologii [Kowal, 2015, s. 16].

Z kolei Zieleniewski twierdził, iż „podstawowymi miarami sprawności są: skuteczność, korzystność oraz ekonomiczność. Przez skuteczność działania wskazywał stopień realizacji celu, jakim to działanie miało się zakończyć, bez uwzględniania jego aspektów ekonomicznych, gdzie dane działanie uważał za bardziej skuteczne niż inne, o ile lepiej zbliżało ono działającego do wytkniętego celu” [Zieleniewski, 1972, s. 242].

Obecnie w polskiej literaturze skuteczność pojawia się w publikacjach wielu badaczy, jednak interpretacja tego terminu jest niejednolita. Bielski analizuje skuteczność w ujęciu systemowym poprzez zdolność do pokonywania niepewności płynącej z otoczenia, aby sprzyjały organizacji [Bielski, 1996, s. 109]. Szpaderski natomiast wskazuje skuteczność ukierunkowaną na realizację celu zamierzonego, a efektywność na osiągnięcie pozytywnych wyników [Szpaderski, 2006, s. 15]. Ciekawą interpretację skuteczności przedstawia Cabała, który wskazuje, że jest ona związana z oceną celu z uwagi na warunki, w jakich działa sprawa, a sprawność analizuje jako ocenę sposobu działania [Cabała, 2007, s. 46].

W interpretacji Mazurkiewicz natomiast „podstawową postacią sprawnego działania jest skuteczność. Sprawność jest bowiem podstawowym warunkiem skuteczności, która oznacza umiejętność wyboru właściwych celów. Działanie skuteczne polega na wykonywaniu czynności umożliwiających osiągnięcie ustalonych celów” [Mazurkiewicz, 2011, s. 47]. W wyniku działania skutecznego nie musi zostać zrealizowany cel główny, lecz wystarczające jest, gdy osiągnięte zostaną cele pośrednie, umożliwiające lub ułatwiające jego realizację, czyli przybliżające do skutku zamierzonego jako cel [Bieniok, 2003, s. 82]. Skuteczność działania można więc mierzyć stopniem osiągnięcia celów bądź też zbliżania się do ich osiągnięcia. Skuteczność jest zatem tożsama z celowością działań [Zieleniewski, 1974, s. 20].

Ponadto, jak wskazuje Kowal, „teoretycznie skuteczność i efektywność stanowią dwie uzupełniające się kategorie. (...) W literaturze oba pojęcia są interpretowane niejednokrotnie jako oceny komplementarne. Jeśli przyjmie się ten punkt widzenia, to pojawia się problem wyznacznika oceny ogólnej. Wówczas przedmiotem dyskusji staje się znaczenie jednej lub drugiej kategorii. Daje się też zauważyć przykłady rozdzielnych interpretacji

efektywności i skuteczności” [Kowal, 2015, s. 9]. Kontynuując rozważania, Kowal uzasadnia, iż istnieje związek pomiędzy skutecznością i efektywnością z mechanizmami koordynacji (regulacji) działań przedsiębiorstwa. W literaturze identyfikuje się dwa takie mechanizmy, tj. koordynację opartą na rynku (czyli przez cenę) i koordynację opartą na zarządzaniu (czyli przez cele). Oceny organizacji, ich skuteczności i efektywności, są związane przede wszystkim z mechanizmami koordynacji opartej na zarządzaniu, są potrzebne kadrze kierowniczej organizacji. Interpretacja skuteczności lub efektywności stanowi najbardziej syntetyczny (uogólniony) komunikat wartościujący działania, transakcje, procesy zachodzące w organizacji, a nawet same przedsiębiorstwa [Kowal, 2015, s. 9].

Uwzględniając powyższe, Głodziński wskazuje, iż skuteczność można zapisać w przygotowanej formule (1), gdzie przy ocenie skuteczności nie bierze się pod uwagę poniesionych nakładów, a spośród składników wyniku użytecznego tylko korzyści przewidywane [Głodziński, 2017, s. 31].

$$\text{skuteczność} = \frac{\text{osiągnięty cel}}{\text{zaplanowany cel}} \quad (1)$$

W zagranicznej literaturze analizę pojęcia skuteczności (*effectiveness*) często łączono z pojęciem efektywności (*efficiency*). Jednym z pierwszych w tym zakresie był Peter Drucker, który rozwinął tę interpretację w kierunku ocen związanych z zarządzaniem organizacją, głównie z perspektywy roli kierownika. Skuteczność definiował jako „robienie właściwych rzeczy”, a efektywność jako „robienie rzeczy właściwie” [Drucker, 1994, s. 182]. Z kolei Stoner, Freeman i Gilbert wskazują, że efektywność jest to miara sprawności i skuteczności w osiągnięciu zamierzonych celów [Stoner i inni, 1997, s. 249]. Inną interpretacją skuteczności wskazali Koontz, O'Donnell i Weihrich, definiując ją jako osiągnięcie poszukiwanego końca czy pożądanego efektu [Koontz i inni, 1984, s. 657]. Ciekawej interpretacji dokonał też Jackson, który wskazał, że skuteczność to zgodność realizacji programu z tym, do czego zmierzał [Jackson, 1991, s. 18].

Inne ujęcia i analizowane obszary pojęciowe skuteczności to badania Simonsa, z których wynika, że skuteczność odzwierciedla pomiary osiągnięcia pożądanego wyniku, a efektywność poziom zapasów, które zostały zużyte do osiągnięcia pewnego poziomu wyników [Simons, 2000, s. 110]. Bardzo ciekawe badania dotyczące skuteczności przeprowadził Shaw, gdzie wskazywał, iż skuteczność jest relacją między celem i wynikiem rzeczywistym, a pojęcie efektywności jest mocno ogólną kategorią, powiązaną z kosztem, skutecznością czy produktywnością [Shaw, 2009, s. 854].

Pojęcie skuteczności, jakie przeanalizowano, ma swoje główne źródło w kontekście pomiarów wyników organizacji (przedsiębiorstwa) lub jego

działań. Szczególnym obszarem rozważań autorów jest analiza skuteczności oferowanych usług w sektorze budowlanym, co też implikuje ujęcie procesowe.

2. Proces świadczenia usług inwestycyjno-budowlanych a pojęcie skuteczności

W odróżnieniu od produktów materialnych, które są efektem procesu produkcji, usługi powstają w procesie świadczenia, który charakteryzuje się znacznie rzadszą powtarzalnością czynności z uwagi na konieczność włączenia cech ludzkich, takich jak emocje czy uczucia, ujawnianych w relacjach międzypodmiotowych [Skąpska, 2016, s. 183].

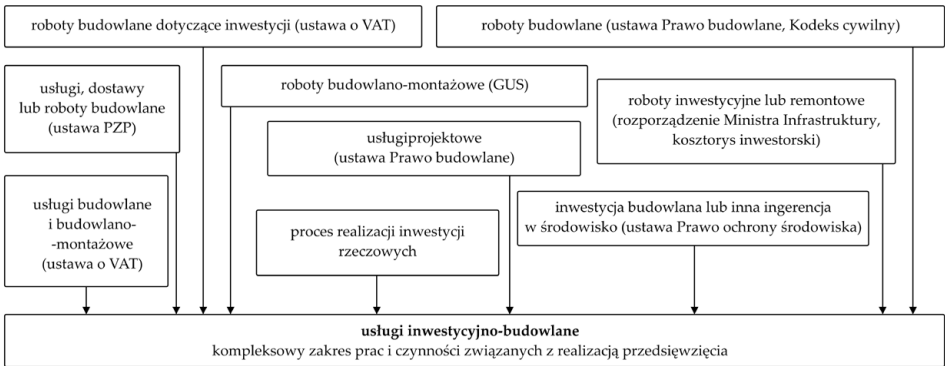
Sektor budowlany z całym spektrum usług, jakie oferuje do sprzedaży na rynku, jest jedną z najważniejszych gałęzi gospodarki w ujęciu mikro i makro. Ciągłe doskonalenie i poprawa poziomu oferowanych usług, produktów i procesów wpływa ewidentnie na ekonomiczną i pozaekonomiczną sferę funkcjonowania przedsiębiorstw [Matwiejczuk, Gorustowicz, 2018, s. 397]. Właściwe poznanie i analiza procesu inwestycyjnego w budownictwie skutkują określeniem i wdrożeniem skutecznych procedur postępowania uczestników w procesie świadczenia usług, stymulujących uzyskanie wysokiego poziomu skuteczności.

Jednak analiza literaturowa w zakresie stosowanej terminologii usług budowlanych jest skorelowana do różnych ujęć definicyjnych. Autorzy w celu lepszego zrozumienia nie tylko istoty samych usług, ale też ich zasięgu i powiązań w analizowanym sektorze stwierdzają, iż nieodzowne jest przededefiniowanie terminu usług budowlanych (rys. 1) i wprowadzenie nowego, o szerszym zakresie rozumienia, w tym ważnego np. dla realizacji budowlanego procesu inwestycyjnego. Jest to ważne dla samego sektora budowlanego oraz okołobudowlanego, gdzie przenikanie usług budowlanych oraz inwestycyjnych jest naturalną konsekwencją realizowania danej budowy (przedsięwzięcia inwestycyjnego). Konkludując, ostatecznie proponuje się, aby przyjąć termin usługi inwestycyjno-budowlanej, który charakteryzuje nie tylko branżę budowlaną, ale w dużej mierze budowlany proces inwestycyjny, skutecznie warunkujący powodzenie projektów, głównie w sektorze budowlanym.

Budowlany proces inwestycyjny, z szeregiem usług inwestycyjno-budowlanych, jakie zawiera, jest skomplikowanym procesem, którym należy właściwie zarządzać. W poszukiwaniu sposobów doskonalenia organizacji, w tym przedsiębiorstw budowlanych, zarządzanie procesami i związane z nim podejście procesowe pełnią bardzo istotną funkcję. Przyjęcie w zarządzaniu organizacją kryterium procesu jako elementu jej budowy uzasadnia powstanie koncepcji zarządzania procesami [Szczepańska,

Bugdol, 2016, s. 10]. Według kryterium funkcji zarządzania zarządzanie procesami oznacza planowanie struktury procesów, organizowanie działań i zasobów, motywowanie pracowników do realizacji celów procesu oraz kontrolę stopnia ich osiągnięcia. Takie ujęcie zarządzania procesami oznacza związki z zarządzaniem zasobami ludzkimi oraz konieczność realizacji funkcji kontrolnej w obszarach funkcjonalnych organizacji. Wynika z tego, że zarządzanie procesami może wpływać na jakość zarządzania, rozumianą jako stopień spełnienia przez organizację potrzeb i wymagań jej stron zainteresowanych (np. dostawców, klientów, pracowników) [Szczepańska, Bugdol, 2016, s. 11]. Zarządzanie procesami wiąże się z modelami skuteczności organizacji, które dzielą się na systemowo-zasobowe, celowe, procesów wewnętrznych oraz strategicznego elektoratu (rys. 2).

Rysunek 1. Analiza określeń i zakres rzeczowy pojęcia usługi inwestycyjno-budowlane



Źródło: Opracowanie własne.

Rysunek 2. Zarządzanie procesami – efektywność procesów



Źródło: Opracowanie własne na podstawie: [Szczepańska, Bugdol, 2016].

W procesowym podejściu do zarządzania przyjmuje się, że każdy proces w jednostce tworzy wartość dla klienta (zewnętrznego – finalnego lub wewnętrznego – współpracownika), dlatego konieczna jest ocena zdolności procesów do dostarczania produktów lub usług określonej jakości [Rydzewska-Włodarczyk, Sobieraj, 2015, s. 337–338]. W związku z tym wymagane jest przeprowadzenie analizy głównych atrybutów każdego z procesów, to jest [Grajewski, 2007, s. 79]:

- 1) kosztów procesu, które obejmują wszystkie koszty przypisane do zbioru czynności wykonywanych w ramach danego procesu;
- 2) długości czasu realizacji procesu, czyli średniego czasu wykonywania wszystkich operacji;
- 3) elastyczności procesów rozumianej jako jego zdolność do całkowitego doskonalenia, łączenia lub podziału zadań;
- 4) jakości procesu mierzonej poziomem jego zmienności lub liczbą błędów;
- 5) znaczenia dla jednostki, czyli wartości korzyści, które generuje proces;
- 6) znaczenia dla klientów mierzonego poziomem ich satysfakcji.

Z punktu widzenia prakseologii zarządzanie procesami można interpretować w kontekście sprawnego działania, z którego wynikają jego wyznaczniki, np. skuteczność, efektywność, wydajność, produktywność [Szczepańska, Bugdoł, 2016, s. 10]. Skuteczność zarządzania procesami jest uzależniona od wielu elementów, wśród których ważną rolę pełnią: dobór mierników i narzędzi pomiaru wyników procesów i wykorzystanie wyników tego pomiaru [Szczepańska, Bugdoł, 2016, s. 10].

Jak wskazuje Urban, w wielu procesach usługowych może być korzystne zastosowanie miar: procent zamówień zrealizowanych w czasie krótszym niż pewien założony, albo udział klientów oceniających usługi jako „doskonałe” [Urban, 2012, s. 449]. Niektórzy autorzy tego typu miary procesu kwalifikują zarówno do miar charakteryzujących jakość, jak i skuteczność procesu [Ramaswamy, 1996, s. 297]. Skuteczność rozumieć należy jako stopień zrealizowania postawionych celów. Tak rozumianą skuteczność odnieść można do wielu działań i obszarów organizacji, wszędzie gdzie uprzednio zdefiniowano mierzalne cele. W odniesieniu do procesów można liczyć skuteczność w obszarze wielu omawianych tu miar pod warunkiem zdefiniowania mierzalnych celów. Jednak najbardziej typową miarą skuteczności procesu jest wyżej omówiona wydajność za pierwszym przejściem. Podkreślić należy, że samo pojęcie skuteczności jest dość ogólne i uniwersalne, wychodzi też nieco poza przyjętą tu konwencję grupowania miar procesów [Urban, 2012, s. 449].

Podobne stanowisko zajmuje Rydzewska-Włodarczyk, która wskazuje, że „w doskonaleniu procesów kluczową rolę odgrywają ich mierniki. Opisują one procesy, informują o rezultatach działań, trendach i możliwościach zmian. Wśród nich wyróżnia się mierniki zasileń, zasobów i rezultatów. Mierniki zasileń opisują nakłady. Przykładowo ich miernikiem może być liczba zamówień lub liczba zamówień zweryfikowanych jako poprawne. Z kolei mierniki zasobów opisują zużycie zasobów w trakcie wykonywania działań w ramach procesu. Przykładem miernika zużycia zasobów może być przeciętna pracochłonność lub energochłonność procesu. Mierniki rezultatów charakteryzują natomiast wyniki przekształceń zasobów wejściowych. Przykładem takiego miernika może być liczba przeprowadzonych przetargów. W literaturze podkreśla się, że zarządzanie przez procesy ma szczególne znaczenie w odniesieniu do takich procesów, jak: komunikacja wewnętrzna jednostki, procesy realizacji usług (organizacja łańcucha dostaw)” [Rydzewska-Włodarczyk, Sobieraj, 2015, s. 338].

Wiedza dotycząca czynników skuteczności w zarządzaniu procesem świadczenia usług inwestycyjno-budowlanych jest kluczowa do analizy, walidacji i ulepszania obecnych rozwiązań. Jednak analiza ujęcia procesowego to tylko część badania dotycząca świadczenia usług inwestycyjno-budowlanych. Ważnym aspektem teoretycznym jest wykazana analiza skuteczności w aspekcie prakseologicznym, powiązana z procesem świadczenia usług w budownictwie.

Zakończenie

Z syntezy poglądów odnoszących się do skuteczności w ujęciu prakseologicznym jako istoty przebiegu świadczenia usług inwestycyjno-budowlanych wynika, że stanowi ona kluczowy element właściwej realizacji procesu inwestycyjnego. Proces inwestycyjny, w zależności od skali, angażuje znaczne zasoby materialne, finansowe i instytucjonalne. Skuteczne przeprowadzenie procesu inwestycyjnego, czyli zrealizowania konkretnego celu w postaci zbudowania np. obiektu kubaturowego, jest tego najlepszym przykładem. Najbardziej trafna definicja skuteczności w perspektywie procesu świadczenia usług inwestycyjno-budowlanych została sformułowana, zdaniem autorów, przez Mazurkiewicz, która wskazuje, iż „działanie skuteczne polega na wykonywaniu czynności umożliwiających osiągnięcie ustalonych celów”, oraz Zieleniewskiego, który wywnioskował, że „skuteczność jest zatem tożsama z celowością działań”. Nie można się natomiast zgodzić ze twierdzeniem Bienioka, że „w wyniku działania skutecznego nie musi zostać zrealizowany cel główny, lecz wystarczające jest, że osiągnięte zostaną cele pośrednie”, ponieważ proces inwestycyjny musi być zakończony na celach zarówno pośrednich, jak i celu głównym.

Nie może być tutaj ustępstw czy niezrealizowanych zadań, cel musi być ostatecznie zrealizowany.

Równoległe z powyższym ważnym obszarem analizy jest podejście procesowe, które wpływa na poziom skuteczności całego procesu inwestycyjnego w sektorze budowlanym. A to przecież cel sam w sobie, który przyświeca każdemu działaniu. Monitorowanie procesów, ich ciągła analiza i ocena są szczególnie ważne z punktu widzenia klienta, organizacji i ludzi, zarówno z zewnątrz, czyli klientów, kontrahentów, jak też wewnątrz: współpracowników czy zarządu.

Podsumowując, skuteczność w sektorze budowlanym, a szczególnie w usługach inwestycyjno-budowlanych, analizując obszar prakseologiczny, jest elementem, bez którego trudno sobie współcześnie wyobrazić funkcjonowanie przedsiębiorstw oferujących usługi inwestycyjno-budowlane lub będące elementem (usługodawcą bądź usługobiorcą) budowlanego procesu inwestycyjnego. Skuteczność, chociaż zdefiniowana i opisana ponad pół wieku temu, obecnie nabiera kluczowego znaczenia w funkcjonowaniu organizacji i w analizie podejścia procesowego. Jak trafnie wskazuje Szpaderski, „dzięki pięćdziesięcioletnim, wyłożonym badaniom empirycznym, analizom dedukcyjnym, jak również szerokiej działalności popularyzatorskiej, ujęcie prakseologiczne wytworzyło wiele oryginalnych i praktycznie użytecznych rozwiązań w zakresie zarządzania, wywierając niezatarty, pozytywny wpływ na kształt współczesnej myśli organizacyjnej [Szpaderski, 2008, s. 91].

Literatura

- Bielski M. (1996), *Organizacja: Istota, struktura, procesy*, UŁ, Łódź.
- Bieniok H. (red.) (2003), *Podstawy zarządzania przedsiębiorstwem*, AE, Katowice.
- Cabała P. (2007), *Wprowadzenie do prakseologii. Przegląd zasad skutecznego działania*, AEK, Kraków.
- Drucker P.F. (1994), *Menedżer skuteczny*, AE, Kraków.
- Głodziński E. (2017), *Efektywność w zarządzaniu projektami*, PWE, Warszawa.
- Grajewski P. (2007), *Organizacja procesowa*, PWE, Warszawa.
- Jackson J. (1991), *Reporting on management effectiveness*, „CMA Magazine”, Vol. 65, No. 9.
- Koontz H., O'Donnell C., Weihrich H. (1984), *Management*, McGraw-Hill, New York.
- Kotarbiński T. (1975), *Traktat o dobrej robocie*, wyd. VI, Ossolineum, Warszawa.
- Kowal W. (2015), *Sprawność organizacji*, UEW, Wrocław.
- Matwiejczuk W., Gorustowicz M. (2018), *Determinanty efektywności rynku usług inwestycyjno-budowlanych*, „Zeszyty Naukowe PŚ, Organizacja i Zarządzanie”, nr 118, Gliwice.
- Mazurkiewicz A. (2011), *Sprawność działania – interpretacja teoretyczna pojęcia*, UW, Rzeszów.

- Odlanicka-Poczobutt M. (2014), *Prakseologia, a klasyczne kryteria oceny sprawności systemów logistycznych*, „Organizacja i Zarządzanie”, nr 70, PŚ, Gliwice.
- Ramaswamy R. (1996), *Design and Management of Service Process. Keeping Customers for Life*, Addison-Wesley Publishing Company, Reading.
- Rola sektora materiałów budowlanych i budownictwa w polskiej gospodarce*, Deloitte, VIII Konferencja dla Budownictwa Warszawa 2016, <http://www.dlabudownictwa.pl/wp-content/uploads/2016/04/5.-Rola-sektora-materia%C5%82%C3%B3w-budowlanych-i-budownictwa-R.Antczak.pdf>, dostęp: 20.02.2019.
- Rydzewska-Włodarczyk M., Sobieraj M. (2015), *Pomiar efektywności procesów za pomocą kluczowych wskaźników efektywności*, „Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia”, nr 76, t. 2.
- Rytel O. (2009), *Specyfika produkcji budowlanej*, „Zeszyty Naukowe Akademii Podlaskiej w Siedlcach”, Seria: Administracja i Zarządzanie, nr 83, Siedlce.
- Shaw E.H. (2009), *A general theory of systems performance criteria*, „Journal of General Systems”, Vol. 38, No. 8.
- Simons R. (2000), *Performance measurement and control systems for implementing strategy*, Prentice Hall, New Jersey.
- Skąpska E. (2016), *Usługi w SGR*, w: J. Famielec, A. Szplit (red.), *Leksykon Społecznej gospodarki rynkowej*, Uniwersytet Jana Kochanowskiego, Kielce.
- Stoner J.A.F., Freeman R.E., Gilbert D.R. (1997), *Kierowanie*, PWE, Warszawa.
- Szczyptańska K., Bugdol M. (2016), *Podstawy zarządzania procesami*, Diffin, Warszawa.
- Szpaderski A. (2006), *Postulat prakseologii jako teorii podstawowej dla nauk organizacji i zarządzania. Przykład zastosowań*, „Organizacja i Kierowanie”, nr 2 (124).
- Szpaderski A. (2008), *Podstawy prakseologicznej teorii zarządzania*, „MBA”, nr 3, Lublin.
- Urban W. (2012), *Pomiar procesów organizacyjnych w usługach – studia przypadków*, „Zarządzanie i Finanse”, nr 3, cz. 1.
- Zieleniewski J. (1972), *Organizacja zespołów ludzkich*, PWN, Warszawa.
- Zieleniewski J. (1974), *Prakseologia a teoria organizacji*, „Prakseologia”, nr 2.

Streszczenie

Ważnym zagadnieniem, jednak jak dotąd mało rozpoznany, jest pojęcie skuteczności w procesie świadczenia usług inwestycyjno-budowlanych. Istotnym aspektem poprawnego podejścia do skuteczności jest jego interpretacja pod kątem prakseologicznym. Prawidłowe postrzeganie skuteczności w połączeniu ze szczegółową analizą podejścia procesowego głównie w budowlanym procesie inwestycyjnym może przynieść wymierne efekty w praktyce gospodarczej w kierunku poszukiwania sposobów doskonalenia organizacji, w tym także przedsiębiorstw z sektora budowlanego. Jest to o tyle ważne, aby w czasach szybkich zmian gospodarczych i przemian technologicznych sektor budowlany wykorzystał ten okres na zmianę jakościową, podnoszącą jego skuteczność.

Słowa kluczowe

skuteczność, usługi, usługi inwestycyjno-budowlane, prakseologia

Effectiveness in praxeological terms as the essence of the process of providing investment and construction services (Summary)

An important issue, to date, is the notion of effectiveness in the process of providing investment and construction services. An important aspect of a correct approach to effectiveness is its interpretation in terms of praxeology. The correct perception of effectiveness combined with a detailed analysis of the process approach, mainly in the construction investment process, can bring measurable effects in economic practice towards seeking ways to improve the organization, including enterprises from the construction sector. This is important because in the times of rapid economic changes and technological changes, the construction sector used this period for a qualitative change that would increase its effectiveness.

Keywords

effectiveness, services, investment and construction services, praxeology

