

DETERMINANTY EFEKTYWNOŚCI USŁUG INWESTYCYJNO-BUDOWLANYCH

Wiesław MATWIEJCZUK^{1*}, Mariusz GORUSTOWICZ²,

¹Politechnika Białostocka, Wydział Inżynierii Zarządzania; w.matwiejczuk@pb.edu.pl

²Politechnika Białostocka, Wydział Inżynierii Zarządzania; m.gorustowicz@pb.edu.pl

*Korespondencja

Streszczenie: Rynek inwestycyjno-budowlany warunkowany jest wieloma czynnikami, których siła wpływu jest zmienna i zależna od jego otoczenia. Rozpoznanie tych czynników oraz analiza ich wzajemnych relacji ma duże znaczenie dla wszystkich uczestników rynku, a szczególnie świadczących usługi budowlane, których efektywność funkcjonowania jest często wyznacznikiem ich istnienia. W artykule przedstawiono wyniki badań nad czynnikami warunkującymi efektywność rynku usług inwestycyjno-budowlanych, prowadzonych przez autorów wśród przedsiębiorstw sektora budowlanego. Wykazano iż, wśród pozytywnych czynników wpływających na efektywność świadczenia usług, największy wpływ mają: wysokie kompetencje i umiejętności pracowników; dostęp do nowej wiedzy wraz z jej transferem oraz orientacja pracowników na klienta. Wśród czynników negatywnie oddziałujących na efektywność wyróżniono wysokie koszty własne produkcji oraz brak popytu na dane usługi.

Słowa kluczowe: usługi inwestycyjno-budowlane, efektywność, uwarunkowania rozwoju.

EFFECTIVENESS DETERMINANTS OF INVESTMENT AND CONSTRUCTION SERVICES

Abstract: The investment and construction market relies on numerous factors whose level of impact changes and is dependent on its environment. The identification of these factors as well as the analysis of their correlations is very important for all market participants, especially those providing construction services whose effectiveness is often a determinant of their survival. The article presents results of research into factors determining the effectiveness of the investment and construction services market conducted by the authors among companies from the construction sector. We have been able to show that among positive factors influencing the effectiveness of providing services the ones which have the greatest impact include: high qualifications and skills of employees, access to new knowledge and its transfer as well as customer-oriented attitude of workers. List of negative factors affecting effectiveness consists of high production costs and no demand for services provided.

Keywords: investment and construction services, effectiveness, development conditions.

1. Wprowadzenie

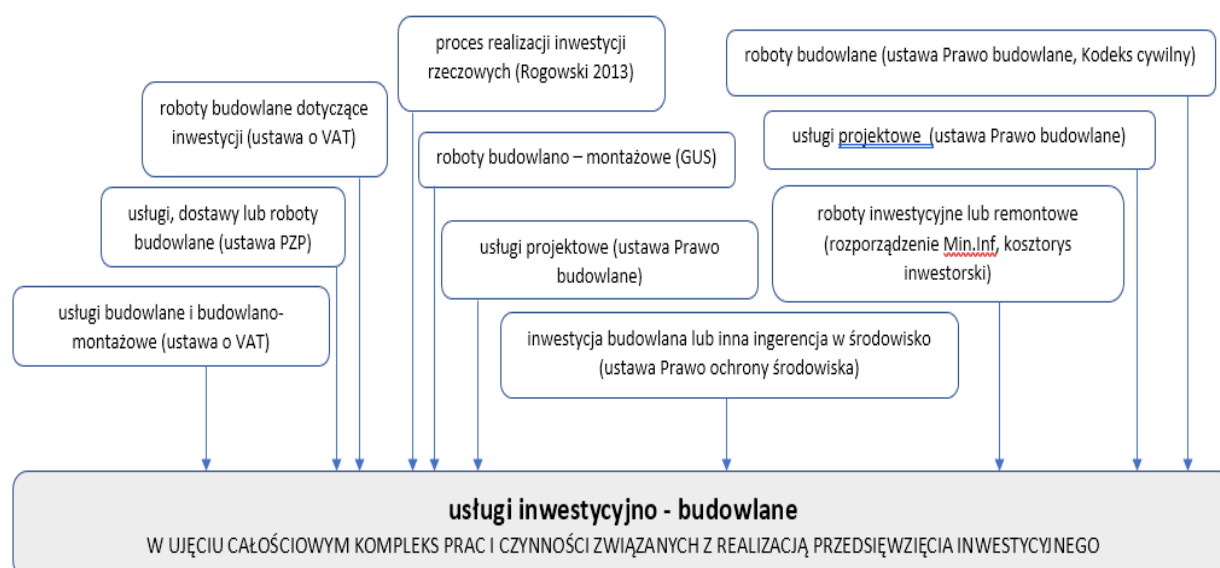
Współczesna gospodarka światowa to skomplikowany system różnorodnych powiązań produkcyjnych, handlowych, usługowych i innych, które funkcjonują na różnych szczeblach i poziomach, dotyczą instytucji i organizacji prowadzących działalność gospodarczą pośrednią lub bezpośrednią. Analizy poświęcone przemianom zachodzącym współcześnie w poszczególnych gospodarkach narodowych coraz więcej uwagi poświęcają budowie gospodarki opartej na wiedzy (GOW). Przemiany w tym kierunku są obserwowane nie tylko w państwach wysoko rozwiniętych, w tym Unii Europejskiej, która gospodarkę opartą na wiedzy uczyniła celem nie do końca zrealizowanej długoterminowej strategii lizbońskiej, lecz również w państwach rozwijających się. Proces budowy gospodarki opartej na wiedzy opiera się na rozwoju innowacyjnego sektora przemysłowego oraz nowoczesnego sektora usług. We współczesnych wysoko rozwiniętych gospodarkach istotną rolę w dynamizowaniu procesu budowy gospodarki opartej na wiedzy, obok sektora przemysłowego, przypisuje się sektorowi usług. W szczególności podkreśla się znaczenie takich działalności usługowych, które polegają na tworzeniu i rozpowszechnianiu wiedzy niezbędnej do budowania przewagi konkurencyjnej nowoczesnych gospodarek (Wróbel, 2014, s. 306).

Ważnym elementem każdej gospodarki jest sektor budowlany, który jest silnie powiązany z wieloma różnymi dziedzinami gospodarki i jednocześnie mocno od nich uzależniony. Realizowanie zadań inwestycyjnych powszechnie traktowane jest jako najważniejszy czynnik rozwoju gospodarki, zaspokajania indywidualnych i zbiorowych potrzeb konsumpcyjnych społeczeństwa, nakręcania koniunktury w innych sektorach. Rynek inwestycyjno-budowlany oddziałuje silnie na rynek pracy: negatywnie (w okresie dekoniunktury lub mniejszej intensywności robót zwiększa bezrobocie); pozytywnie (szybko „wchłania” pracowników nawet o niskich kwalifikacjach) (Rytel, 2009, s. 160). Ze względu na przedstawione specyficzne cechy działalności inwestycyjnej oraz wielki wymiar finansowy zadań, ich realizacja wymaga szczególnej dbałości o zachowanie wymogu wysokiej efektywności procesu. Rozpoznanie czynników warunkujących efektywność usług inwestycyjno-budowlanych jest celem niniejszego artykułu, którego podstawą są wyniki badań własnych autorów.

2. Teoretyczne aspekty efektywności usług inwestycyjno-budowlanych

Ważną częścią sektora budowlanego są usługi, których świadczenie warunkowane jest wieloma czynnikami. W czasach silnej konkurencji, utrzymanie się przedsiębiorstwa na rynku, wymaga od nich podejścia projakościowego, profektywnościowego oraz

proinnovazione. Ciągłe doskonalenie i poprawa poziomu oferowanych usług, produktów i procesów, wpływa ewidentnie na ekonomiczną i pozaekonomiczną sferę funkcjonowania przedsiębiorstw. Stan wiedzy, dotyczący efektywności usług budowlanych i procesu inwestycyjnego, jest kluczowy do analizy istniejących rozwiązań. Autorzy jednak, w celu lepszego zrozumienia nie tylko istoty samych usług ale też ich zasięgu i powiązań w sektorze, stwierdzają iż potrzebne jest przededefiniowanie terminu usług budowlanych i wprowadzenie nowego, o szerszym spektrum rozumienia, w tym ważnego np. dla realizacji budowlanego procesu inwestycyjnego. W literaturze przedmiotu oraz funkcjonujących aktach prawnych usługi inwestycyjno-budowlane traktowane są w różny sposób. Na rys. 1 zobrazowano zróżnicowane podejścia do pojęcia usług inwestycyjno-budowlanych. Dlatego ostatecznie proponuje się, aby przyjąć termin usług inwestycyjno-budowlane, które charakteryzują nie tylko branżę budowlaną, ale w dużej mierze budowlany proces inwestycyjny, składający się z podprocesów (etapów) realizacyjnych.

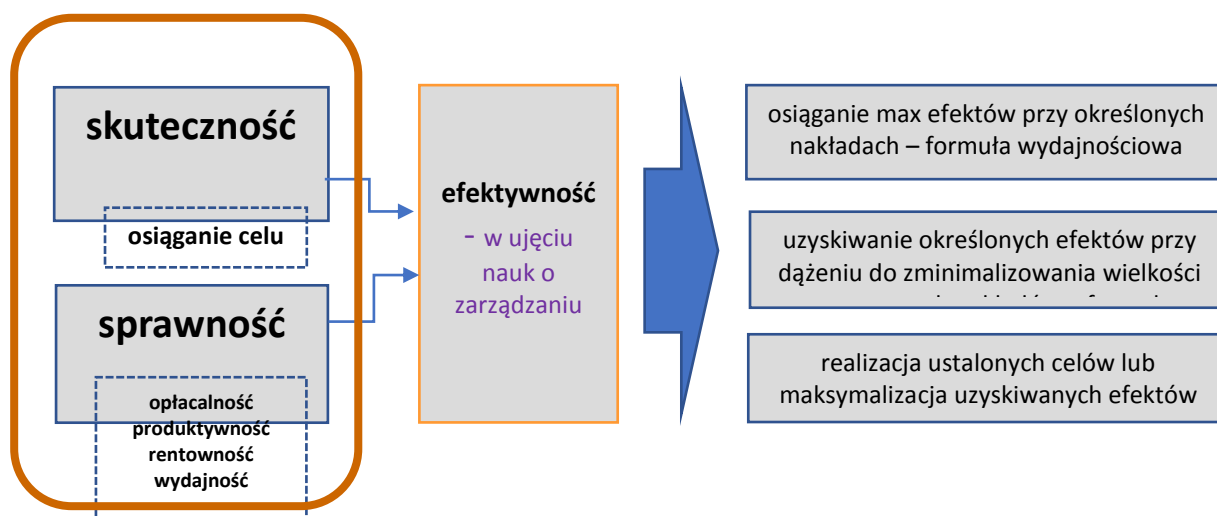


Rysunek 1. Zestawienie określeń i zakres rzeczowy pojęcia usługi inwestycyjno-budowlane. Opracowanie własne.

Efektywność, szczególnie w zakresie usług sektora budowlanego, jest szczególnie trudno określić, ale jest to możliwe wychodząc z teoretycznych określeń terminu efektywność. P. Samuelson i W. Nordhaus, określili efektywność jako najbardziej skuteczne wykorzystanie zasobów społeczeństwa w procesie zaspokajania braków i potrzeb ludzi (Samuelson, and Nordhaus, s. 293). Według J. Stonera, R.E. Freemana i D.R. Gilberta to miara sprawności i skuteczności w osiągnięciu zamierzonych celów (Stoner, Freeman, and Gilbert, p. 24). Zdaniem Z. Kowalskiego, znaczenie efektywności wynika z kontekstu analizy lub dodatkowego komentarza, np. efektywności inwestycji (Kowalski, s. 22). Podobnego zdania jest również E. Pasour, który uważa, że efektywność jest zawsze pojęciem subiektywnym i nie powinna być definiowana i mierzona bez skonkretyzowania celu i bez wiedzy decydentów (Pasour, s. 135). Według P. Druckera efektywność to kluczowy czynnik rozwoju

przedsiębiorstwa służący samorealizacji i zdolności jego przetrwania (Drucker, 1994, s. 182). W normie ISO 9000:2015-10 termin ten określono jako „relację między osiągniętymi wynikami a wykorzystanymi zasobami”. E. Skrzypek twierdzi, iż efektywność jest to zdolność organizacji do realizowania strategii i osiągnięcia założonych celów i może być określana poprzez m.in. pozytywne wyniki, skuteczność, sprawność, umiejętność, wydajność, funkcjonalność, szybkość reakcji na wyzwania rynku (Skrzypek, s. 190). Ponadto, bardzo często efektywność jest utożsamiana z ekonomicznością, wydajnością, produktywnością, racjonalnością (Gasparski, 2008; Nowosielski, 2008; Pritchard, 1990), co świadczy o wielu perspektywach poznawczych tej ekonomicznej kategorii i konieczności kontekstowego jej pomiaru.

Można więc w pojmowaniu efektywności wyróżnić podejście nastawione na realizację celu (celowościowe) oraz podejście nastawione na ekonomiczność działań tj. na ocenę relacji efektów do nakładów. Przy ocenie efektywności świadczenia usług inwestycyjno-budowlanych zasadne będzie łączne traktowanie obu podejść. Ponadto w naukach o zarządzaniu, które obejmują problemy funkcjonowania rynku inwestycyjno-budowlanego, proponuje się traktować efektywność przez pryzmat skuteczności i sprawności procesu świadczenia usług inwestycyjno – budowlanych, co przedstawiono na rys. 2.

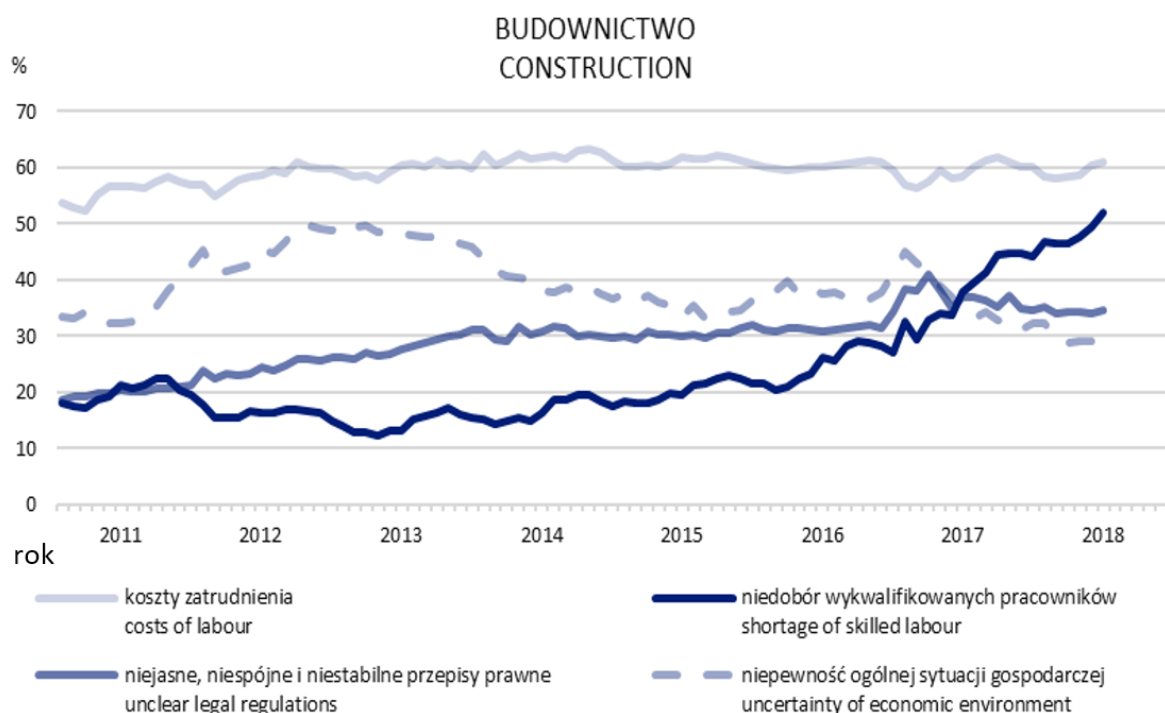


Rysunek 2. Efektywność w naukach o zarządzaniu. Opracowanie własne na podstawie: Kondalkar, V.G. (2009). *Organization Effectiveness and Change Management*. PHI; Głodziński, E. (2017). *Efektywność w zarządzaniu projektami*. Warszawa: PWE.

Usługi inwestycyjno-budowlane nacechowane wysoką efektywnością, stanowią dla sektora budowlanego i jego przedsiębiorstw ważny aspekt działania, warunkujący funkcjonowanie rynkowe. Warunkiem koniecznym produkowania efektywnych usług jest stworzenie warunków do niezakłóconego przepływu zasobów rzeczowych, ludzkich, a także informacji i środków finansowych wzdłuż usługowego łańcucha dostaw (Gołębska, i Bentyn, 2017, s. 7).

3. Kondycja usług sektora budowlanego, uwarunkowania i perspektywy rozwoju

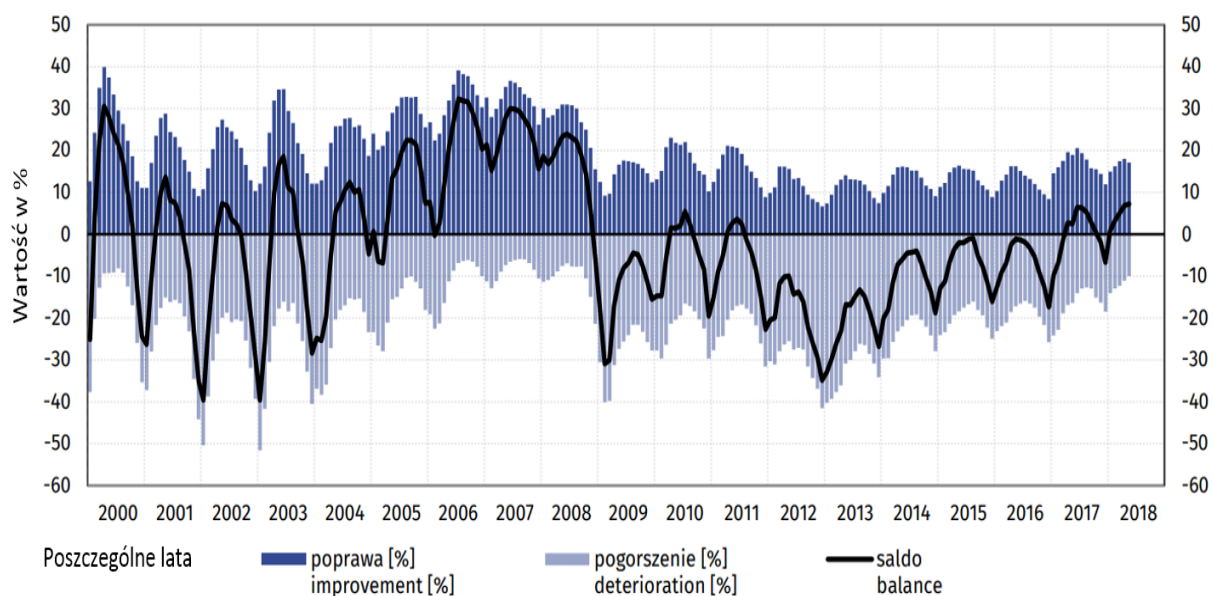
Sektor budowlany jest silnie skorelowany z asortymentem oferowanych usług inwestycyjno-budowlanych, a ich efektywność stanowi jeden z wielu czynników sprawnego funkcjonowania branży i całej gospodarki kraju. W 2017 r. produkcja budowlano-montażowa w Polsce wrosła o ponad 12%, wobec 14% spadku rok wcześniej. Stopniowe zwiększanie nakładów inwestycyjnych oraz wzrost produkcji budowlanej nie przesłaniają poważnych barier dalszego rozwoju rynku inwestycyjno-budowlanego. Należą do nich bardzo wysoki wzrost cen materiałów budowlanych i usług, niedobór wykwalifikowanych pracowników, niepewność sytuacji gospodarczej i słaba kondycja finansowa wielu firm (rys. 3). Pomimo stopniowej poprawy koniunktury w branży odsetek firm, które nie radzą sobie ze spłatą zobowiązań i w skrajnych przypadkach zmuszone są wejść na ścieżkę restrukturyzacji lub ogłosić upadłość wzrasta. W 2017 r. upadłość ogłosiło 136 firm wykonawczych, a problem z terminową spłatą zadłużenia miała co 7 – ma firma zarejestrowana jako spółka prawa handlowego oraz co 23 – a funkcjonująca jako działalność gospodarcza (BigInfoMonitor, 28.06.2018).



Rysunek 3. Wybrane bariery rozwoju produkcji budowlanej (okres 2011-2018). Źródło: *Koniunktura w przemyśle, budownictwie, handlu i usługach* (2018). GUS.

W zakresie siły rynkowej sektora budowlanego jedną z głównych przyczyn stagnacji i kłopotów w sektorze jest jego istotna wrażliwość na cykle koniunkturalne, poziom inwestycji czy sezonowość działalności, w tym wahania popytu i częste zmiany warunków

finansowania. Przyczyny tego stanu tkwią m.in. w nieoczekiwanych zmianach polityki gospodarczej, inicjowaniu i wygaszaniu różnego rodzaju programów rządowych czy zmianach regulacji prawnych. Aby utrzymać płynność finansową, firmy budowlane muszą wykazywać się dużą elastycznością oraz dysponować dostępem do trwałych źródeł finansowania. W ostatnich latach branży szczególnie dały się we znaki cykliczne zmiany związane z realizacją unijnych programów pomocowych, powodujące bądź spiętrzenie prac wraz z jego negatywnymi konsekwencjami, bądź następujący po nich zastój skutkujący wstrzymaniem zamówień (rys 4). Nakładające się na to długotrwałe procedury biurokratyczne, także te związane z przygotowywaniem przetargów, ich rozstrzygnięciem i rozliczaniem, a ostatnio konsekwencje rozwiązań mających na celu uszczelnienie systemu podatkowego, są źródłem dodatkowych bardzo poważnych wyzwań dla branży, co przekłada się na wahania koniunktury gospodarczej (BigInfoMonitor, 28.06.2018).



Rysunek 4. Wskaźnik ogólnego klimatu koniunktury w budownictwie (lata 2000-2018). Źródło: *Koniunktura w przemyśle, budownictwie, handlu i usługach* (2018). GUS.

Obecna perspektywa unijna 2014-2020 wchodzi w etap pogłębionej realizacji i jest to najwyższy czas, aby zamawiający skutecznie wdrożyli mechanizmy stabilizujące rynek, np. rzeczywistą waloryzację wzrostu cen usług i materiałów, realnie wykorzystywanych w inwestycjach. Zamawiający powinien też odpowiadać za tę część ryzyka, którego przyczyny tkwią w etapie przygotowania inwestycji. Cechą nadchodzącego sezonu budowlanego będzie fizyczna realizacja prac na kontraktach lawinowo podpisywanych w poprzednim roku (Roguski, 29.06.2018).

4. Metodyka badań

Celem badań własnych było zidentyfikowanie czynników warunkujących efektywność procesu świadczenia usług inwestycyjno-budowlanych. Starano się zbadać zarówno czynniki, które pozytywnie wpływają na efektywność, jak i czynniki ją obniżające. W badaniach wykorzystano kwestionariusz ankietowy, w którym zawarto pytania wynikające z teoretycznej analizy literatury przedmiotu jak i praktycznych doświadczeń autorów. Przy odpowiedziach przyjęto pięcio-punktową skalę, gdzie 1 – oznaczało najmniejsze znaczenie danego czynnika, a 5 – największe. Do zebrania danych zastosowano technikę badawczą CAWI (*Computer Assisted Web Interviews*) w celu dotarcia do jak największej grupy respondentów. Ankieta skierowana została do ok. 300 przedsiębiorstw, z których otrzymano 102 wypełnione ankiety. Wskaźnik responsywności wyniósł zatem 29,41%. Badania zostały przeprowadzone na przełomie 2017 i 2018 roku. Badanie ilościowe zostało zastosowane ze względu na potrzebę pomiaru skali badanego zjawiska oraz wskazanie związków przyczynowo- skutkowych. Otrzymane w taki sposób wyniki pozwalają na zapoznanie się z opinią na badany temat określonej grupy respondentów, związanych z usługami i sformułowanie na tej podstawie pewnych uogólnień.

Ankieta skierowana została do przedsiębiorstw z różnych gospodarczych sektorów usługowych, w tym z sektora budowlanego oraz innych sektorów usługowych, w tym doradczego, edukacyjnego, handlowego oraz reklamowego. W niniejszym artykule przedstawiono część wyników dotyczących czynników związanych z efektywnością sektora usług budowlanych, w oparciu o badania wśród pracowników zajmujących się przygotowaniem inwestycji, projektowaniem, organizacją i zarządzaniem procesem realizacyjnym, wykonawstwem robót budowlanych.

5. Analiza wyników badań

Analizując wyniki przeprowadzonych badań w zakresie czynników dotyczących pozytywnego wpływu na efektywność świadczenia usług, należy stwierdzić, że największy wpływ mają wysokie kompetencje i umiejętności pracowników (tab. 1).

Tabela 1.*Czynniki wywierające pozytywny wpływ na efektywność świadczenia usług budowlanych*

Czynniki	1	2	3	4	5
Skala ocen w zakresie 1-5 (oraz % odpowiedzi respondentów)					
Wysokie kompetencje i umiejętności pracowników	0,0%	1,0%	3,0%	13,0%	83,0%
Dostęp do nowej wiedzy/transfer wiedzy	2,0%	3,0%	13,0%	23,0%	59,0%
Odpowiednia lokalizacja placówki (np. w miejscu o wysokim natężeniu ruchu)	8,0%	9,0%	26,0%	31,0%	26,0%
Pracownicy zorientowani na klienta (z odpowiednią osobowością, empatią)	0,0%	4,0%	18,2%	23,2%	54,5%
Bezpośredni charakter świadczenia usług	6,1%	5,1%	18,2%	42,4%	28,3%
Pośredni charakter świadczenia (np. przez Internet)	10,2%	8,2%	27,6%	38,8%	15,3%
Wzrost specjalizacji	5,1%	6,1%	23,2%	42,4%	23,2%
Inwestycje skierowane na zmniejszenie pracochłonności tj. wysiłku włożonego w powstanie usługi w określonym czasie pracy	7,1%	5,1%	26,5%	41,8%	19,4%
Automatyzacja usług	10,2%	8,2%	23,5%	37,8%	20,4%
Względnie duża liczba stałych klientów	4,1%	4,1%	18,6%	42,3%	30,9%
Inne	0,0%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%

Źródło: opracowanie własne w oparciu o wyniki badań.

Wskazano, iż kapitał ludzki w firmie jest podstawowym bodźcem wywierającym pozytywny wpływ na efektywność świadczenia oferty usługowej ze wskazaniem na pracowników zorientowanych na klienta i osobowością, która zrozumie jego potrzeby nawet bardzo trudne i zawile. Łącznie z kapitałem ludzkim, ważnym elementem jest też dostęp do nowej wiedzy i jej transfer. Jest to szczególnie ważne w obecnych czasach szybkich przemian, gdzie wiedza i jej szybkość pozyskania jest kluczem skutecznego i sprawnego funkcjonowania przedsiębiorstwa na rynku. Połączenie tych dwóch czynników: pracownik zorientowany na transfer wiedzy i swoboda w jej wykorzystaniu (kompetencje i umiejętności), jest niezbędnym elementem nowoczesnego przedsiębiorstwa świadczącego efektywne usługi inwestycyjno-budowlane.

Wśród czynników wywierających negatywny wpływ na efektywność świadczenia usług respondenci wskazali, iż podstawową barierą są wysokie koszty własne oraz brak popytu na dane usługi (tab. 2). Świadczyć to może o dużym zaangażowaniu kosztowym w wytworzenie efektywnych usług, na które przedsiębiorca po prostu nie może przeznaczyć swoich środków i jest zmuszony do niewielkiej korekty lub zmiany oferty usługowej. Współ z powyższym pojawia się też czynnik ludzki w postaci braku odpowiedniej kadry pracowniczej, która mogłaby koordynować proces świadczenia usług.

Tabela 2.*Czynniki wywierające negatywny wpływ na efektywność świadczenia usług*

Czynniki	Skala ocen w zakresie 1-5 (oraz % odpowiedzi respondentów)				
	1	2	3	4	5
Wysokie koszty własne	2,0%	8,0%	16,0%	29,0%	45,0%
Niedoskonała informacja rynkowa	1,0%	11,2%	29,6%	37,8%	20,4%
Brak popytu na dane usługi	7,1%	9,1%	13,1%	29,3%	41,4%
Brak odpowiedniej kadry	5,0%	5,0%	12,0%	36,0%	42,0%
Brak więzi zespołowych	4,0%	11,1%	31,3%	28,3%	25,3%
Brak badań marketingowych	7,1%	24,5%	25,5%	29,6%	13,3%
Brak zdolności kredytowej	17,3%	19,4%	24,5%	21,4%	17,3%
Brak zainteresowania ze strony inwestorów zagranicznych	38,8%	25,5%	11,2%	17,3%	7,1%
Niewielka liczba koncesji na rozwój uzyskiwanych od organów administracji państwowej (niechętnie udzielanie zgody na rozszerzenie działalności)	28,3%	21,2%	25,3%	13,1%	12,1%
Niewłaściwy system motywacji (np. zbyt niski poziom płac)	7,0%	11,0%	27,0%	31,0%	24,0%
Inne	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%

Źródło: opracowanie własne w oparciu o wyniki badań.

Dalszej analizie wymaga badanie korelacji występujących pomiędzy poszczególnymi czynnikami wskazanymi grup jak i pomiędzy grupami. Pozwoli to na poznanie wielowymiarowości procesu świadczenia usług i uwarunkowań jego efektywności.

6. Podsumowanie

Poprawa klimatu gospodarczego głównie dzięki optymistycznej perspektywie w zakresie wzrostu nakładów inwestycyjnych (realizacja programów inwestycyjnych finansowanych ze środków unijnych) powinny na przestrzeni kilku najbliższych lat ukierunkować branżę budowlaną na dobre i efektywne tory stabilnego rozwoju. Aby te sprzyjające warunki wykorzystać, przedsiębiorstwa budowlane powinny sukcesywnie analizować sytuację na rynku inwestycyjno-budowlanym i wdrażać rozwiązania poprawiające organizację procesu inwestycyjnego i sprawność świadczenia usług. Bez efektywnych usług, budownictwo będzie bardziej podatne na wahania rynkowe związane m.in. z cyklem koniunkturalnym.

Analiza wyników badań w zakresie efektywności usług inwestycyjno-budowlanych i ich pośredniego wpływu na sektor budowlany wskazuje na duże znaczenie tzw. „miękkich” czynników, do których zaliczamy kapitał ludzki. Wysokie kompetencje i umiejętności pracowników szczególnego znaczenia nabierają na etapie przygotowania procesu inwestycyjnego, sporządzania dokumentacji projektowej czy zarządzania przebiegiem realizacji robót budowlanych. Właśnie te etapy decydują w dużym stopniu o skutecznym

przebiegu całego procesu inwestycyjnego i stanowią fundament efektywności inwestycji. Jednocześnie przedsiębiorstwa muszą panować nad swoimi kosztami własnymi, zabezpieczyć bieżącą informację rynkową, większą dbałość o swój potencjał kadrowy. Nie spełnienie tych warunków będzie utrudniać uzyskiwanie wysokiej efektywności procesu inwestycyjnego oraz będą stanowić bariery rozwoju branży.

Bibliografia

1. Drucker, P.F. (1994). *Menedżer skuteczny*. Kraków: Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej.
2. Gasparski, W. (2018.06.28). Decyzje i etyka. Normy uczciwości. *Decydent & Decision Maker*, 74. http://www.decudent.pl/archiwum/wydanie_17/decyzje-i-etyka_102.html.
3. Głodziński, E. (2017). *Efektywność w zarządzaniu projektami*. Warszawa: PWE.
4. Gołębska, E., Bentyn, Z., i Gołębski, M. (2017). *Logistyka usług*. Warszawa: PWN.
5. Kondalkar, V.G. (2009). *Organization Effectiveness and Change Management*. PHI.
6. *Koniunktura w przemyśle, budownictwie, handlu i usługach* (2018). GUS.
7. Kowalski, Z. (1992). *Wybrane problemy definiowania i oceny efektywności gospodarowania w rolnictwie*. Warszawa: Zagadnienia Ekonomiki Rolnej.
8. *Norma PN-EN ISO 9000:2015-10 Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia* (2016). Warszawa: PKN.
9. Nowosielski, S. (2008). Skuteczność i efektywność realizacji procesów gospodarczych. W T. Dudycz, i Z. Wilimowska (red.), *Efektywność funkcjonowania szkół wyższych*. Wrocław: Indygo Zahir Media.
10. Pasour, C. (1981). A Further Note on the Measurement of Efficiency and Economies of Farm Size. *Journal Agriculture Economic*.
11. Pritchard, R.D. (1990). *Measuring and Improving Organizational Productivity: A Practical Guide*. Greenwood Publishing Group.
12. Roguski, A. (2018.06.28). *Budownictwo: Zlecen nie brakuje, ale rentowność branży jest pod presją kosztów*. <http://www.parkiet.com/Parkiet-PLUS/303109999-Budownictwo-Zlece-nie-brakuje-ale-rentownosc-branzy-jest-pod-presja-kosztow.html>.
13. Rytel, O. (2009). Specyfika produkcji budowlanej. *Zeszyty Naukowe Akademii Podlaskiej w Siedlcach, Seria: Administracja i Zarządzanie*, 83.
14. Samuelson, P.A., i Nordhaus, W.D. (1999). *Ekonomia, t. 2*. Warszawa: PWN.
15. Skrzypek, E. (2000). *Jakość i efektywność*. Lublin: UMCS.
16. Stoner, J.A.F., Freeman, R.E., i Gilbert, D.R. (1999). *Kierowanie*. Warszawa: PWE.

17. *Sytuacja finansowa przedsiębiorstw budowlanych* (2018.06.28). BigInfoMonitor. <http://media.bik.pl/publikacje>.
18. Wróbel, A. (2014). Rola sektora usług w rozwoju społeczno-gospodarczym i kształtowaniu gospodarki opartej na wiedzy w Polsce. *Nierówności Społeczne a Wzrost Gospodarczy*, 37.