

Elżbieta Skąpska

Politechnika Białostocka

OBLICZA RACJONALNOŚCI W EKONOMICIE USŁUG

Wprowadzenie

W artykule podjęto problem racjonalności w ekonomice usług, zajmującej się wyłącznie badaniem prawidłowości ekonomicznych w odniesieniu do usług, ustalaniem instrumentów funkcjonowania i rozwoju podmiotu usługowego, poszukującego użyteczności. Celem artykułu jest ujęcie problemu racjonalności w usługowej działalności gospodarczej. Przyjęto hipotezę badawczą, iż efektywność, która jest miarą racjonalności w działalności usługowej, wyznacza szeroki wachlarz odmian racjonalności z uwagi na wysoki udział czynnika ludzkiego oraz silne oddziaływanie czynników emocjonalnych. Główną płaszczyzną i regulatorem relacji, a nawet więzi między usługodawcą a usługobiorcą, jest proces osiągania użyteczności w warunkach rynkowych. Weryfikacji hipotezy dokonano metodą analizy i syntezy w ujęciu teoretycznym.

1. Istota racjonalności usługodawcy w ekonomii

Racjonalność pochodzi od łacińskiego *ratio, rationis* i znaczy m.in. rozważanie, rozsądek, sposób myślenia, zastanawianie się¹. W tym momencie należy zaznaczyć za B. Stefanowiczem², że osobowość jednostki budują dwa wzajemnie uzupełniające się pojęcia: mądrość i inteligencja, w tym sensie, że mądrość buduje strategiczne podstawy, na których człowiek opiera swoje zachowania, natomiast inteligencja reguluje sprawność procesów myślowych. W znaczeniu ekonomicznym postępowaniem racjonalnym jest takie zachowanie, które opiera się na realizacji zasady racjonalnego gospodarowania, rozpatrującej racjonalność

¹ L. Zacher: *Racjonalność myślenia, decydowania i działania – pytania i wątpliwości*. W: *Racjonalność myślenia, decydowania i działania*. Red. L. Zacher. WSPiZ im. L. Koźmińskiego, Warszawa 2000, s. 21.

² B. Stefanowicz: *Informacja. Wiedza. Mądrość*. GUS, Warszawa 2013, s. 107.

w aspekcie maksymalizacji stopnia realizacji celu, przy danym nakładzie środków, bądź celu przy wykorzystaniu minimalnego nakładu środków lub uzyskaniu największej wydajności³. Nazwę „racjonalne gospodarowanie” pierwszy wprowadził do polskiej teorii ekonomii Leon Biliński w II połowie XIX wieku. Gospodarowanie oznacza ogół czynności umożliwiających gromadzenie i utrzymywanie dóbr oraz zaspokajanie potrzeb. Jednostki gospodarują nie tylko dla siebie, ale również dla innych gospodarstw indywidualnych danego kraju. Jednostki gospodarujące we własnym interesie zazwyczaj nie uświadamiają sobie tego, że gospodarują również dla innych, czyli ogółu społeczeństwa⁴.

Aktualnie gospodarowanie dotyczy aktywności o różnym charakterze produkcyjnym, w tym także usługowym, choć przez długi okres usługi w wymiarze ekonomicznym nie były doceniane. Poglądy na nieużyteczność gospodarczą zmienił po raz pierwszy twórca ekonomii usług J. B. Say (1767-1832). Nastawienie do usług zmieniło się również za sprawą zmiany warunków gospodarowania, tj. przejścia z gospodarki centralnie planowanej do gospodarki rynkowej. Wreszcie „na nowo” powstała nauka ekonomiczna, zwana ekonomiką usług, w której zasadnicze znaczenie przypisuje się usługowym aspektom gospodarowania oraz człowiekowi wraz z jego aspektami niematerialnymi i niewyidealizowanymi – co zaznaczono w ekonomii instytucjonalnej – w przeciwieństwie do postawy egoistycznej, przypisanej człowiekowi przez ekonomię klasyczną.

Kontynuując w dalszym ciągu wątek gospodarowania, warto przypomnieć, iż jego celem jest bogactwo (wartość), którego tworzenie, według J.B. Say’a⁵ polega na analizie procesu. W drodze świadczenia usług można wyodrębnić składowe racjonalności – grupy czynników produkcji: siłę roboczą i rzeczowe czynniki wytwórcze. Fazy procesu reprodukcji usług są ze sobą ściśle powiązane i w zależności od ich rodzaju, mogą się pokrywać ze sobą w czasie. Są to: produkcja (gotowość do świadczenia usług), świadczenie, konsumpcja. Dokonując, w tym względzie, podziału usług, można zaakcentować te, które pośrednio oddziałują na proces produkcji dóbr (edukacyjne, zdrowotne, w zakresie kultury) oraz usługi, które są silnie powiązane z procesami produkcji dóbr, stanowiąc ich uzupełnienie lub kontynuację (ubezpieczeniowe, transportowe, prawne, inżynierskie, budowlane, w zakresie badań naukowych)⁶.

³ J. Senda: *Podstawowe aspekty racjonalności zachowań konsumenckich*. „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 1998, nr 2, za: *Racjonalność konsumpcji i zachowań konsumentów*. Red. E. Kieźel. PWE, Warszawa 2004, s. 21.

⁴ M. Bochenek: *Problem racjonalności w polskiej myśli ekonomicznej*. Key Text, Warszawa 1999, s. 43.

⁵ Jan Paweł II jako przedstawiciel społecznej nauki Kościoła uważał, że podstawowym źródłem bogactwa gospodarki jest kapitał intelektualny, tj. wiedza, *know-how*, wynalazczość oraz umiejętność „widzenia tego, co i tak należy zrobić”.

⁶ T. Dołęgowski: *Usługi a konkurencyjność gospodarki*. Instytut Rozwoju i Studiów Strategicznych, Warszawa 1995, s. 7.

Usługi na etapie gotowości do ich świadczenia, jak zauważa M. Daszkowska, mają za zadanie utrzymanie w sprawności środków pracy oraz stwarzanie warunków do podnoszenia kwalifikacji zatrudnionych w procesie produkcji, ponadto też – umożliwianie regeneracji siły roboczej. W wymianie natomiast, funkcję usług sprowadza się do możliwości wyboru. Konsument może zrezygnować z usługi lub zamienić ją na dobro substytucyjne lub inną usługę. W fazie konsumpcji, usługi finalne zaspokajają nowe potrzeby oraz mają wpływ na strukturę spożycia.

Zasada racjonalności, o której wspomniano, ma w usługach charakter względny. Kryteria racjonalności zmieniają się wraz ze zmianą warunków społeczno-ekonomicznych, w jakich są rozpatrywane. W ustroju kapitalistycznym i socjalistycznym nie ma ona identycznego charakteru. Podstawą rachunku ekonomicznego w usługach jest racjonalność względna oparta na uwarunkowanym społecznie systemie wartości. Jednakże można wyszczególnić kryteria wyboru optymalnego wariantu działania w usługach. Na uwagę zasługują⁷:

- maksymalizacja ilości (wartości) produkcji⁸ usług przy określonych warunkach ograniczających wielkość nakładów (inwestycji, siły roboczej, materiałów) oraz struktury rodzajowej usług,
- minimalizacja nakładów przy danych zadaniach w zakresie produkcji usług i przestrzennego rozmieszczenia popytu na te usługi,
- maksymalizacja zysku przy ograniczeniach struktury rodzajowej usług,
- różne kombinacje powyższych kryteriów.

Ważnym kryterium racjonalności wydają się rodzaje usług odpłatnych, które można podzielić na: wolne – nabywane oddzielenie do towarów, np. odwożenie nabytego towaru, związane – konsument nie ma możliwości wyboru, musi kupić usługę, która wliczona jest w cenę towaru oraz częściowo związane – pozostawiają nabywcy ograniczoną możliwość wyboru pomiędzy ilością towarów i usług oraz ceną produktu, uzależnioną od poziomu świadczonych usług⁹.

Jeśli zostanie przyjęte założenie, że racjonalne działanie jest prawem ludzkiej działalności, potrzebuje ono mechanizmów egzekwujących jego wymagania. W postępowaniu podmiotu (jednostki) racjonalność jest wymuszana. Ludzie bowiem instytucjonalizują przestrzeń społeczno-gospodarczą. To instytucje strukturalizują ludzkie interakcje. Wyznacznikami ludzkiej działalności są grupy lub konteksty społeczne, do których należą: rodzina, grupy rówieśnicze, szkoła, media, miejsca pracy, a także zestawy wartości, norm i zasad. Jak podkreśla

⁷ M. Daszkowska: *Ekonomika i organizacja usług*. PWN, Warszawa 1982, s. 163.

⁸ Produkcję usług traktuje się równorzędnie z ich świadczeniem, realizacją.

⁹ M. Daszkowska: Op. cit., s. 34.

M. Buchanan¹⁰, strukturę praw podstawowych stanowi *status quo*, sformalizowana struktura prawna, nieformalne reguły i zasady etyczne. Normy prawne i sankcje, będące składnikami instytucji formalnych, stanowią na ogół społeczną dezaprobatę.

W zależności od potrzeb kreowanych przez społeczeństwo, tworzą się natomiast normy obyczajowe, które towarzyszą działalności usługowej i kreują potrzeby konsumpcyjne, związane z osobistym rozwojem, np. usługi edukacyjne oraz z uczestnictwem w życiu społecznym, np. usługi transportowe i telekomunikacyjne. Nieformalny system instytucjonalny stanowi nie tylko uzupełnienie formalnego, ale może dominować w dzisiejszym świecie biznesu ze względu na budowanie zaufania. Są to bowiem różnego rodzaju normy postępowania, wzory zachowań, zwyczaje wyniesione z tradycji, religii, kodeksów moralnych, bez których efektywność w działalności usługowej może być niemożliwa. W przeciwieństwie do modelu neoklasycznego, to badacze ekonomii instytucjonalnej nie pomijają społecznych uwarunkowań procesów gospodarczych. I tak, aby mogła zaistnieć racjonalność konsumentka, usługi muszą mieć zdolność do zaspokajania potrzeb i pragnień.

Narzędziem wyboru optymalnych decyzji i tym samym narzędziem realizacji zasady racjonalnego gospodarowania jest rachunek ekonomiczny. Do podstawowych jego cech w usługach zalicza się: optymalność o względnym charakterze, wielowariantowość, kompleksowość oraz dualność jednoznacznie określona. Warunkiem optymalizacji decyzji jest zespół danych, które są wielkościami zebranymi z zewnątrz, na które osoba przeprowadzająca rachunek nie ma żadnego wpływu. Precyzyjne określenie warunków optymalizacji stanowi pewną podstawę wyboru wariantu optymalnego. Istnieje wiele metod rachunku ekonomicznego, począwszy od prostych, tj. rachunkowych i statystycznych, na matematycznych kończąc. Te, które mogą mieć zastosowanie w działalności usługowej to rachunki bilansowe, sprawozdawcze, bilanse-prognozy. Nawet najdoskonalsze metody rachunku ekonomicznego na nic się zdadzą, jeśli decydent nie będzie dysponować odpowiednim systemem informacyjnym w usługach (konkretne informacje przekazywane poszczególnym szczeblom, szczegółowość tych informacji oraz okresy ich przepływu)¹¹. Podstawową treścią poznawczą rachunku ekonomicznego są koszty produkcji usług. Tam, gdzie występuje rzeczowy efekt produkcji, da się pokonać trudności z mierzalnością usług.

¹⁰ J.M. Buchanan: za: K.A. Kłosiński: *Ekonomia polityczna w mundialnym wymiarze*. KUL, Lublin 2012, s. 27.

¹¹ M. Daszkowska: Op. cit., s. 151.

2. Regulatory racjonalności w usługowym procesie osiągania użyteczności

Wszelka praca, która przyczynia się do powstawania użyteczności (wartości), jak praca lekarza, prawnika, uczonego jest pracą produkcyjną. Osoby te wytwarzają zaś dobra niematerialne¹², które, jak zauważa E. Taylor¹³, stanowią synonim usług, a w skład kapitału niematerialnego wchodzi m.in. talent i wiedza, które należy odpowiednio wykorzystać. Dlatego też, zgadzając się ze zdaniem P. Drucker'a, „[...] nie ma czegoś takiego jak zasób, dopóki człowiek nie znajdzie dla niego zastosowania w przyrodzie i w ten sposób nada mu wartość ekonomiczną”¹⁴.

Działanie zmierzające do osiągnięcia wymiernych (ekonomicznych) efektów opiera się na zmianie „mniej wydajnych technik na bardziej wydajne”. Dokonuje się to w procesie transformacji rynkowej przyjmując formę wytwarzania nowych dóbr, usług, umiejętności lub nowych rynków¹⁵. Czynniki uczestniczące w tworzeniu wartości: pracę, kapitał i szeroko pojmowaną naturę łączy wzajemne świadczenie usług, które uzasadnia otrzymywanie w zamian dochodów. Uwagę zwraca fakt, iż użyteczność¹⁶ może być niejednorodna dla różnych osób, wiąże się bowiem z oceną zależną od przydatności danego dobra lub usługi dla konkretnego odbiorcy. Współcześnie wykorzystuje się outsourcing usług, pozwalający przedsiębiorstwu zaoszczędzić i zyskać m.in. w zakresie usług doradczych, księgowych czy prawnych.

Usługi poddawane są ocenie usługobiorców, która jest także jednym z wyznaczników podejmowanych decyzji wewnątrz firmy. Racjonalizacja uregulowana jest przepisami zewnętrznymi, jednak wymaga dobrych rozwiązań wewnętrznych tak, aby móc skutecznie zaangażować w ten proces jak najwięcej pracowników¹⁷. Najsilniejszym motywem podejmowanych przez człowieka działań jest osiągnięcie zysku. Jednak dążenie do jego osiągnięcia wymaga jego integracji z otoczeniem i dobra wspólnego. Organizacja jest systemem, w którym każdy pracownik zna swoją rolę w kontekście celów całego przedsiębior-

¹² Ibid., s. 22.

¹³ E. Taylor: *Historia rozwoju ekonomiki*. Delfin, Lublin 1991.

¹⁴ P. Drucker: *Natchnienie i fart czyli innowacja i przedsiębiorczość*. Studio Emka, Warszawa 2004, s. 34.

¹⁵ H. Leibenstein: *The Supply of Entrepreneurship. Leading Issues in Economic Development*. Oxford University Press, New York 1995, s. 273-275.

¹⁶ Użyteczność może być równoznaczna z osiąganiem wynagrodzenia, poczuciem niezależności oraz chęcią pozbycia się statusu bezrobotnego.

¹⁷ M. Laszuk: *Przedsiębiorczość wewnętrzna*. „Przegląd Organizacji” 2005, nr 4, s. 21.

stwa¹⁸. Kierując się tym założeniem, ważnym elementem wpływającym na decyzje usługodawcy, menedżera, właściciela, lidera biznesu (przedsiębiorcy) wydaje się układ relacji między kierownictwem a pracownikami oraz pracownikami a klientami w kulturach organizacyjnych.

Każdy pracownik w organizacji usługowej, podobnie jak menedżer, musi posługiwać się narzędziami i systemami, które zapewnią mu bieżący dostęp do informacji z różnych obszarów aktywności firmy, tj. sprzedaży, organizacji, zarządzania procesami produkcyjnymi, logistyki, finansów i rachunkowości. Informacje te są gromadzone w wielu, najczęściej niezintegrowanych, systemach informacyjnych i bazach danych. Ponadto, część informacji wykorzystywanych w podejmowanych decyzjach to informacje zewnętrzne, docierające ze źródeł i systemów znajdujących się poza przedsiębiorstwem¹⁹. Mimo iż decydowanie i rozwiązywanie problemów następuje na różnych poziomach przedsiębiorstwa, to ostateczną odpowiedzialność każdej decyzji biznesowej ponoszą menedżerowie²⁰. Wśród systemów wsparcia procesu decyzyjnego można wyróżnić controlling i budżetowanie oraz system zarządzania ryzykiem – ERP (*Enterprise Risk Management*). Do zadań systemów należy dostarczanie informacji do menedżerów tak, aby mogli oni podejmować lepsze decyzje gospodarcze. Informacje te można podzielić na: surowe analizy, raporty oraz sugestie decyzji (scenariusze). Menedżerowie, którzy podejmują decyzje na podstawie powyższych informacji to zarząd, np. dyrektorzy pionów, kierownicy biur, jednostek, zakładów i projektów²¹.

Podstawowy schemat wsparcia przez system dla menedżera można opisać następująco: system dostarcza menedżerowi we właściwym momencie prawidłowej, istotnej i rzetelnej informacji – menedżer podejmuje dzięki tej informacji lepszą decyzję gospodarczą – system przetwarza skutki tej decyzji i ponownie dostarcza informację itd. Można zatem logicznie założyć odwrotność, iż jeżeli system dostarcza złą lub błędną informację menedżer może podjąć gorszą decyzję gospodarczą²². Wyznacznikiem wyboru może być w tym momencie satysfakcja pracownika, wynikająca z dobrze wykonanej pracy, trafności wybranego zawodu czy też zadowolenia z pracy. Według S. Gupty i Z.J. Hanga elementami, które określają właściwy wybór firmy usługowej są: zawodowa elastyczność usługodawcy oraz zgłaszana użyteczność konsumpcyjna usług²³.

¹⁸ G.R. Stein: G. Pinchot: *Building an Intelligent Organization*. „Association Management” 1995, Vol. 11, s. 32.

¹⁹ Ł. Kononowicz: *Menedżer strategiem*. „Gazeta Bankowa” 2003, nr 23 (763).

²⁰ R.S. Tiwary: *Decision Making*. „Research Starters – Business” 2008, p1-1, s. 11.

²¹ K. Gołata: *Praktyki racjonalnych decyzji menedżerskich opartych na wątpliwej jakości dane w kontekście systemów zarządzania ryzykiem*. „Controlling” 2012, nr 24, s. 76-79.

²² Ibid.

²³ S. Gupta, Z.J. Hang: *Pricing Access Services*. „Marketing Science” 2002, Vol. 21, Issue 2, s. 139-159.

Za centralny system sterowania zachowaniem człowieka nie uważa się już tylko świadomości, gdyż ma ona coraz więcej ograniczeń, dużą zaś rolę przypisuje się nieświadomemu przetwarzaniu informacji. Proces świadomy (kierowany) wyjaśnia intelekt, nieświadomy (automatyczny) – intuicja²⁴. W procesie przewidywania ważną rolę spełnia samoocena, czyli tzw. Ja realne. Osoby o niskiej samoocenie będą miały problem z podjęciem decyzji ze względu na brak wiary w to, że mają ku temu odpowiednie predyspozycje. Podobnie te z poczuciem kontroli zewnętrznej są przekonane o małym wpływie na bieg zdarzeń, przeceniając przy tym udział czynników losowych nad sprawnością własnego działania. Dla osób impulsywnych liczy się tylko realny wynik podjętej decyzji. Osoby refleksyjne drobiazgowo planują działanie, rozpatrują wszystkie możliwości i zakłócenia. Ważną kwestią przy decydowaniu jest również siła motywacji osiągnięć, która wyznacza dążenie do sukcesu. Osoby o silnej motywacji mają skłonność do niedoceniań ryzyka. Mogą podejmować decyzje balansując na jego granicy²⁵.

Ekonomiczny wymiar podejmowanych działań w różnych dziedzinach usługowych może znaleźć odzwierciedlenie również w: a) obniżce kosztów świadczenia za sprawą innowacji, tj. wspierania usług samoobsługą, „technologizacją”, b) oszczędności rzadkich zasobów, niezbędnych w procesie świadczenia, c) wzroście wydajności pracy poprzez szkolenia zawodowe, odpowiednie zarządzanie personelem, a także stworzenie odpowiedniej kultury organizacji, d) wzroście podaży usług poprzez wdrażanie nowych pomysłów czy też poglądów politycznych, e) poprawie jakości usług poprzez wprowadzanie odpowiednich systemów zarządzania²⁶.

Ważną platformę powstawania relacji oraz miejsce więzi społecznych stanowi rynek. W myśli liberalnej wymiana handlowa analizowana jest jako środek służący racjonalnym jednostkom. Poprzez sygnalizowanie cen i wielkości wymiany dostarcza on informacji, które pozwalają każdemu aktorowi społecznemu swobodnie dostosować swoje zachowania, zapewniając samoregulację gospodarki i społeczeństwa²⁷. Na każdym rynku, w tym także usługowym, zachodzi zjawisko zaspokajania i uświadamiania potrzeb. Ich zaspokojenie, jak podkreśla

²⁴ T. Maruszewski: *Czy coś się dzieje po pierwszych 200 milisekundach?* W: *Psychologia umysłu*. Red. Z. Piskorz, T. Zaleśkiewicz. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2003, s. 78.

²⁵ K.F. Nalepa: *Proces decyzyjny. Czynniki osobowościowe wpływające na podejmowanie decyzji*. <http://www.nf.pl/Artykul/5827/Proces-decyzyjny/>

²⁶ E. Skąpska: *Ekonomiczny wymiar wieloaspektowego podejścia do przedsiębiorczości usługowej*. Zeszyty Naukowe. Uniwersytet Ekonomiczny, Poznań 2009 nr 145, s. 223.

²⁷ A. Bremond, J.F. Couet, A. Davie: *Kompendium wiedzy o socjologii*. PWN, Warszawa 2007, s. 107.

Thornstein Veblen²⁸, nie wynika z racjonalnego wyboru, ale jest uwarunkowane przez już istniejące społeczne instytucje i urzędnia. Instytucjonalizm wskazuje bowiem, że ekonomia jest nauką psychologiczną, gdy odnosi się do zachowania ludzi w procesie gospodarowania.

Jeśli wszystkie podmioty i instytucje będą postępować racjonalnie, wówczas można mówić o racjonalności globalnej. Nie wystarczy jednak uświadomienie korzyści z kierowania się racjonalnymi prawidłami. W procesach społecznych panuje bowiem nie tylko rozum, który nadal pozostaje wartością, ale także pozaracjonalne motywy i interesy. Racjonalizacja procesu społecznego oznacza poszukiwanie możliwości kontroli sił przeciwstawnych rozumowi oraz rozwiązywanie sprzecznych interesów jednostek i grup społecznych w celu ochrony ludzkości przed zagładą²⁹. Każdy człowiek odpowiedzialny jest za losy całego gatunku ludzkiego, niezależnie od zajmowanych funkcji, zawodu itp.³⁰.

Funkcją usług w łączeniu jednostek w trafnych decyzjach ekonomicznych jest przyśpieszenie tempa wzrostu stopy życiowej społeczeństw. Wysoki poziom gospodarczy pociąga za sobą konieczność intensywnego, ale i rozsądnego rozwoju usług.

Podsumowanie

W usługowych wyborach ekonomicznych decydują poszukuje prawidłowości, które egzekwują racjonalność. Najważniejszymi z nich z punktu widzenia usługodawcy wydają się: własność, instytucje oraz systemy instytucjonalne, informacje, rachunek ekonomiczny, a także „wiedza wykuta w doświadczeniach”³¹, uznana za mądrość i preferencje. Podzielając pogląd M. Bochenka³², koncepcja racjonalności nie powinna być wzorcem idealnym, nieosiągalnym przez ludzi, ale wzorcem dającym się wprowadzić w życie, nie utopią, ale możliwym do realizacji postulatem „najlepszego” z możliwych i bardziej ludzkiego gospodarowania. Obwarowanie racjonalności zbyt licznymi kryteriami sprawi, że będzie ona również poza zasięgiem możliwości człowieka. Można więc przyjąć, że w usługach racjonalność jest sztuką, wymagającą znacznego wysiłku decydenta. Musi on bowiem wziąć pod uwagę zmienne psychospołeczne, do któ-

²⁸ T. Veblen: *Teoria klasy próżniaczej*. Muza, Warszawa 2008.

²⁹ M. Bochenek: *Problem racjonalności w polskiej myśli ekonomicznej*. Key Text, Warszawa 1999, s. 185.

³⁰ C.S. Hall, G. Lindzey: *Teorie osobowości*. PWN, Warszawa 1990, s. 73.

³¹ B. Stefanowicz: Op. cit.

³² M. Bochenek: Op. cit.

rych należą: zróżnicowanie kulturowe, religia, kapitał społeczny, bądź też zaufanie. Racjonalności nie sprzyja egoizm, niechęć do wiedzy oraz negatywne zjawiska gospodarcze, jak inflacja, czy bezrobocie. Dlatego też wartością każdej jednostki, dokonującej wyboru, powinna być szeroko pojęta przedsiębiorczość.

Bibliografia

- Bochenek M.: *Problem racjonalności w polskiej myśli ekonomicznej*. Key Text, Warszawa 1999.
- Bremond A., Couet J.F., Davie A.: *Kompendium wiedzy o socjologii*. PWN, Warszawa 2007.
- Daszkowska M.: *Ekonomika i organizacja usług*. PWN, Warszawa 1982.
- Dołęgowski T.: *Usługi a konkurencyjność gospodarki*. Instytut Rozwoju i Studiów Strategicznych, Warszawa 1995.
- Drucker P.: *Natchnienie i fart czyli innowacja i przedsiębiorczość*. Studio Emka, Warszawa 2004.
- Gołata K.: *Praktyki racjonalnych decyzji menedżerskich opartych na wątpliwej jakości dane w kontekście systemów zarządzania ryzykiem*. „Controlling” 2012, nr 24.
- Gupta S., Hang Z.J.: *Pricing Access Services*. „Marketing Science” 2002, Vol. 21, Issue 2.
- Hall C.S., Lindzey G.: *Teorie osobowości*. PWN, Warszawa 1990.
- Kłosiński K.A.: *Ekonomia polityczna w mundialnym wymiarze*. KUL, Lublin 2012.
- Kononowicz Ł.: *Menedżer strategiem*. „Gazeta Bankowa” 2003, nr 23 (763).
- Laszuk M.: *Przedsiębiorczość wewnętrzna*. „Przegląd Organizacji” 2005, nr 4.
- Leibenstein H.: *The Supply of Entrepreneurship. Leading Issues in Economic Development*. Oxford University, Press, New York 1995.
- Maruszewski T.: *Czy coś się dzieje po pierwszych 200 milisekundach? W: Psychologia umysłu*. Red. Z. Piskorz, T. Zaleśkiewicz. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2003.
- Nalepa K.F.: *Proces decyzyjny. Czynniki osobowościowe wpływające na podejmowanie decyzji*. <http://www.nf.pl/Artykul/5827/Proces-decyzyjny/>
- Racjonalność konsumpcji i zachowań konsumentów*. Red. E. Kieźel. PWE, Warszawa 2004.
- Senda J.: *Podstawowe aspekty racjonalności zachowań konsumenckich*. „Ruch Prawniczy, Ekonomiczny i Socjologiczny” 1998, nr 2.
- Skąpska E.: *Ekonomiczny wymiar wieloaspektowego podejścia do przedsiębiorczości usługowej*. Zeszyty Naukowe. Uniwersytet Ekonomiczny, Poznań 2009, nr 145.
- Stefanowicz B.: *Informacja. Wiedza. Mądrość*. GUS, Warszawa 2013.

Stein G.R., Pinchot G.: *Building an Intelligent Organization*. „Association Management” 1995, Vol. 11.

Taylor E.: *Historia rozwoju ekonomiki*. Delfin, Lublin 1991.

Tiwary R.S.: *Decision Making*. „Research Starters – Business” 2008.

Veblen T.: *Teoria klasy próżniaczej*. Muza, Warszawa 2008.

Zacher L.: *Racjonalność myślenia, decydowania i działania – pytania i wątpliwości*. W: *Racjonalność myślenia, decydowania i działania*. Red. L. Zacher. WSPiZ im. L. Koźmińskiego, Warszawa 2000.

FACES OF RATIONALITY IN SERVICE ECONOMICS

Summary

Rationality is a characteristic of any business activity. However, it still constitutes a ground for never-ending consideration, especially in relation to service economics. It is due to the fact that economic laws, which are applied in the field, are subject to rapid changes. The dilemma is establishing defined regularities that carry the traits of scientific generalizations characteristic of the field of services. They are recurrent relations between particular components of a service process. It is duty of a service decision-maker to establish a system of proceedings, which will ensure relatively full realization of pre-set goals connected with obtaining utility values out of the services at an every stage of the providing process. The aim of this article is to produce depiction of a rationality problem in a service business activity.