

STRESZCZENIE

Przedsiębiorstwa budowlane nastawione na przetrwanie i rozwój podejmując ryzyko inwestycyjne stoją przed wyzwaniem właściwego opracowania procesu świadczenia usług w budowlanym procesie inwestycyjnym. Źródłem tego jest lepsze zaspokajanie potrzeb rynkowych z uwzględnieniem uwarunkowań ekonomicznych, technicznych i cywilizacyjnych. Wobec powyższego określono problem naukowy dotyczący identyfikacji determinant skuteczności procesu świadczenia usług inwestycyjno-budowlanych oraz zależności między nimi. Za cel pracy przyjęto opracowanie wytycznych postępowania uczestników procesu inwestycyjnego w formie modelu skuteczności świadczenia usług inwestycyjno-budowlanych.

Postawiono do sprawdzenia dwie hipotezy. Hipoteza pierwsza: „skuteczność całego budowlanego procesu inwestycyjnego uzależniona jest od rezultatów świadczenia usług inwestycyjno-budowlanych na jego poszczególnych etapach”. Hipoteza druga: „występowanie zintegrowanych determinant skuteczności o charakterze organizacyjnym, ekonomicznym i jakościowym optymalizuje realizację inwestycji”. Zostały one zweryfikowane pozytywnie.

W pracy zaprezentowano sposób pojmowania skuteczności wobec sprawności i efektywności w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości, prakseologii oraz budownictwie jako gałęzi krajowej i globalnej gospodarki. Na potrzeby pracy przeprowadzono badania ilościowe i jakościowe dotyczące najistotniejszych czynników skuteczności usług inwestycyjno-budowlanych. Na tej podstawie opracowano model efektywnych powiązań w procesie świadczenia usług inwestycyjno-budowlanych jako pomocnego narzędzia podnoszenia skuteczności budowlanego procesu inwestycyjnego.

W wyniku przeprowadzonych badań wyszczególniono główne determinanty skuteczności: jakość usługi budowlanej; finanse procesu (zabezpieczenie środków na cały proces świadczenia usług-inwestor); profesjonalizm uczestnika procesu (wiedza, perfekcjonizm, dyscyplina); rozszerzenie oferty usług (zakres ilościowo-jakościowy), wykwalifikowaną kadrę świadczącą usługi; współpracę inwestor-wykonawca-podwykonawca (skuteczną relację między uczestnikami procesu inwestycyjnego). Powstały również mierniki skuteczności, które stanowią ważny aspekt procesu świadczenia usług inwestycyjno-budowlanych z uwagi na to, że dostarczają wiarygodnej i czytelnej informacji dotyczącej aktualnego stopnia realizacji wcześniej zaplanowanych celów. Są składnikami modelu oraz podstawą jego walidacji autorską metodą oceny skuteczności w ramach studium przypadku zrealizowanych inwestycji.

Z analizy wyników badań wynika także, że skuteczność procesu świadczenia usług inwestycyjno-budowlanych jest bezpośrednio związana z efektywnością procesu. Każde działanie skuteczne uwidacznia się w działaniu efektywnym, a skuteczność i efektywność pomimo różnic są ze sobą ściśle powiązane. Przedsiębiorstwo budowlane może być skuteczne i jednocześnie nieefektywne lub też efektywne i nieskuteczne. Dlatego też wzorcem prawidłowego funkcjonowania przedsiębiorstwa i pewnym postulatem dla zarządzających budowlanym procesem inwestycyjnym, w tym także procesem usług inwestycyjno-budowlanych, jest połączenie działań o charakterze skutecznym i efektywnym.