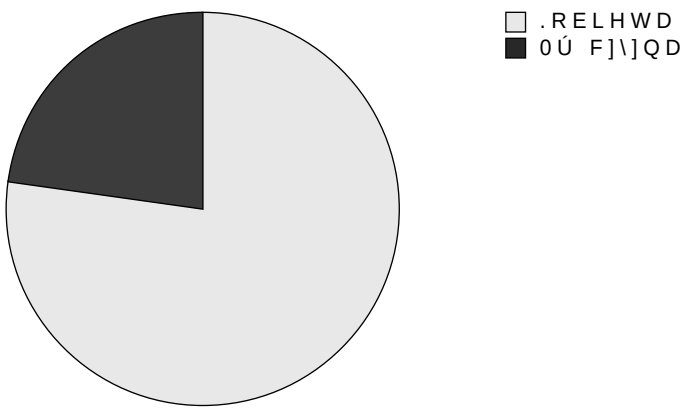
Wst p

De niowanie obs ugi klienta

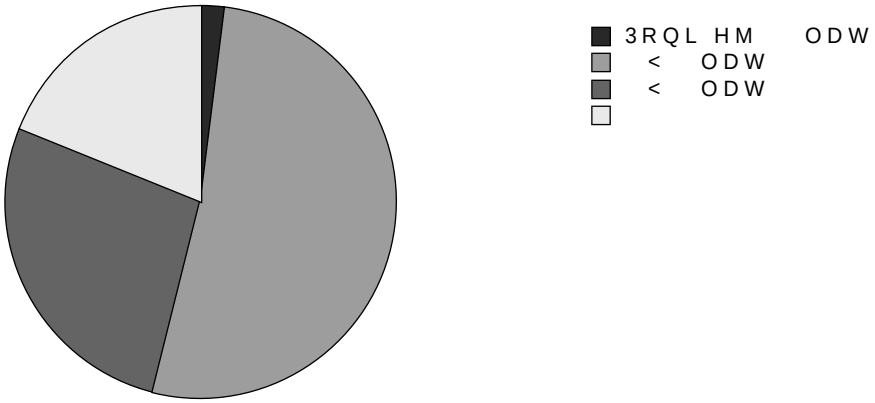
Zarys dzia alno ci wybranych rm kurierskich

Znaczenie obs ugi klienta w funkcjonowaniu rm kurierskich < badania w asne

Rysunek 1
P e badan ych respondentów



Rysunek 2
Wiek badanych respondentów

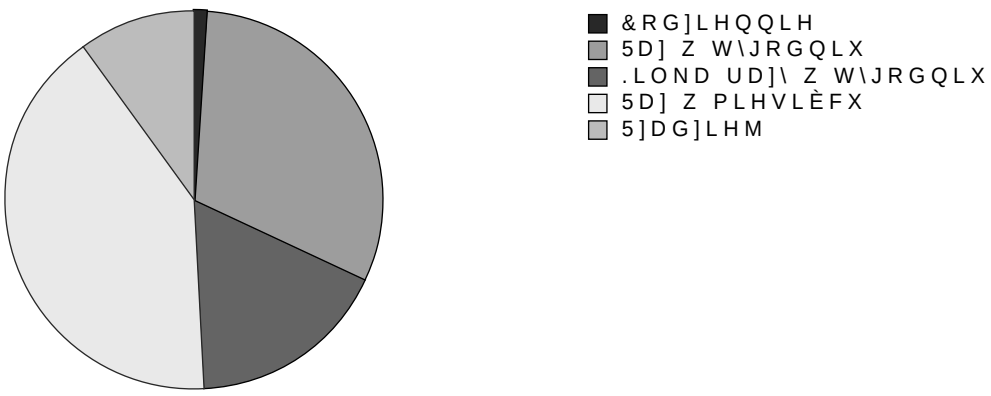


½UöGïR MDN U\VXQNX

Rysunek 3
Miejsce zamieszk ania badanych respondentów

½UöGïR MDN U\VXQNX

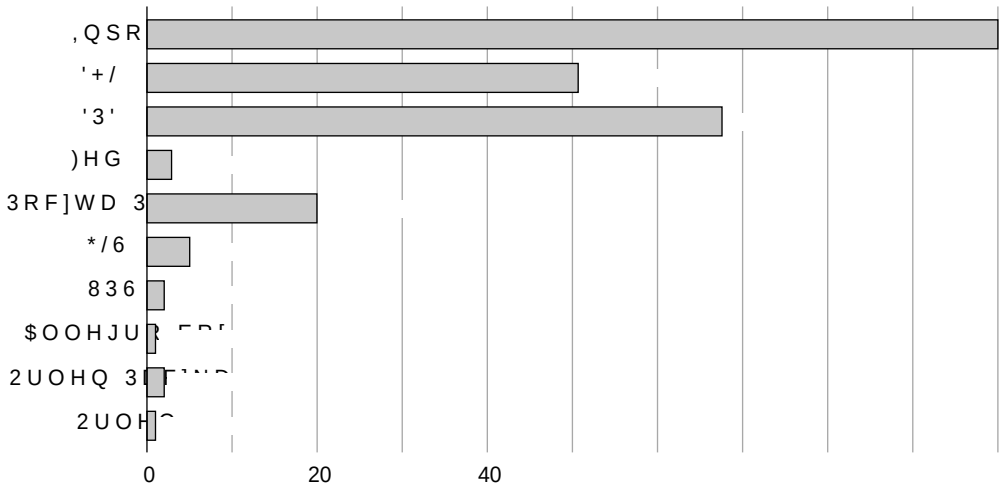
Rysunek 4
Cz s totliwo korzystania z us ug rm kurierskich



½UöGïR MDN U\VXQNX

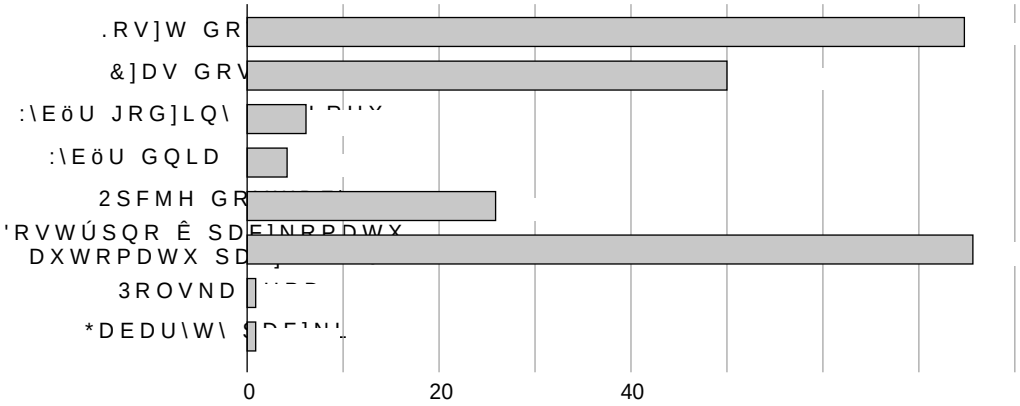
2GSRZLDGDMÈF QD NROHMQH S\WDQUHHU\ÑNLWHU\MU]ÊKOHU\PRNGX-GRVWÚSX GR
rie UVNLFK NRU]\VWDV] QDMF]Ú FLHW X ZURMRÚO]DF]Q]DDP]\ÊV]DND-QLD -HVW WR
V\PDOQLH WU]\ RGSRZLHG]L5 ZV]XZJFJOÉÚGGQQLQLZ]\DRQGÚF]NOLHQWöZ Z RGEL
H NRU]\VWDMÈ] XVïXJ UP\ NXULHUÓWÑZLQHH ,ZQ3RQ\W FQRQHLNLHP MHVW
WRE\Ê VSRZRGRZDQH W\P H SDF&]NRVDGVR\VWQD3ZR\WWRVLÈVWRWQ\ F]\QQLN S
XPLHV]F]RQH Z ZLÚNV]R FL PLDVWUZLHOUWNDLHHMDGFMDFK GQQLHW-WRZDQ\FK 1
Q\FK GOD NOLHQWöZ 3RQDG SRïRMÊ GQ\WHDZR SDQHFVKïHN Z FLÈJX JRG
]D]QDF]\ïD UPÚ '3' QDWRPLDVW ,VWDQQHPWRZQHPWRZDQQ\FNLHP GOD DQNLHWR
NRU]\VWZDQLH] XVïXJ UP\ '+/ $QNLöZQRÊ DQLZRÊ Z\ERUX RSFML GRVWD
]QDF]DOL WH UP\ 3RF]WD 3ROVNDF]NRPD*W6 DXWRPDW SDF]NRZ\ GRV
)HG([RUD] 836 0LHOL UöZQRWWDZDOGZRRSÊXQNWX RGELRUX 3R]RV
SRGDQQQ\FK UP NWöUH QLH]RVWQDïMXZ]]JZSÚïGZQRQDQZ\EöU UP\ NXULHUÓ
Z NZHVWLRQDULXV]X DQNLHW\ :VWRZDQRFKD $OOHJUO %R[
RUD] 2UOHQ 3DF]ND 1DVWÚSQH S\WDQLH EU]PLDïR 7-DN R
: NROHMQ\P SXQNFLH DQNLHWRZDXQLXJZSRUZDQGKOLURQDXULHUÓVNLFK"
S\WDQLH] PR OLZR FLÈ]D]QDF]HDGGRZRNQX RGSRZLHG]R]DGRZROQ\ 5
G]L %U]PLDïR RQR 72G F]HJR]DDQ\LZWRZDQUPK NX- MHVW EDUG]R]D
ULHUVNLHM"5 :HGïXJ DQNLHWRUZRXQLEKUZÑEöK UP\UHVSRQGHQWöZ M

Rysunek 5
Firmy kurierskie najczęściej wybierane przez respondentów



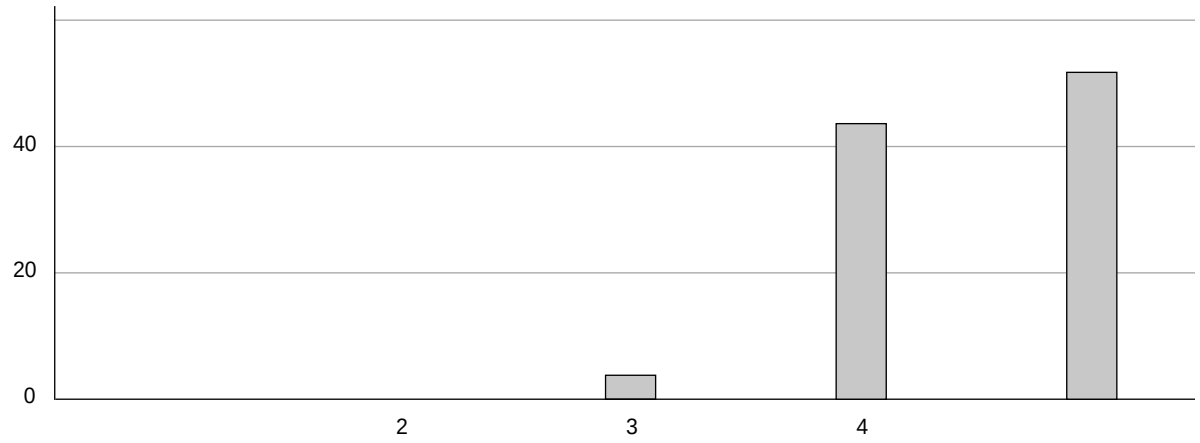
½UöGïR MDN U\VXQNX

Rysunek 6
Czynniki wpływające na wybór firmy kurierskiej przez respondentów



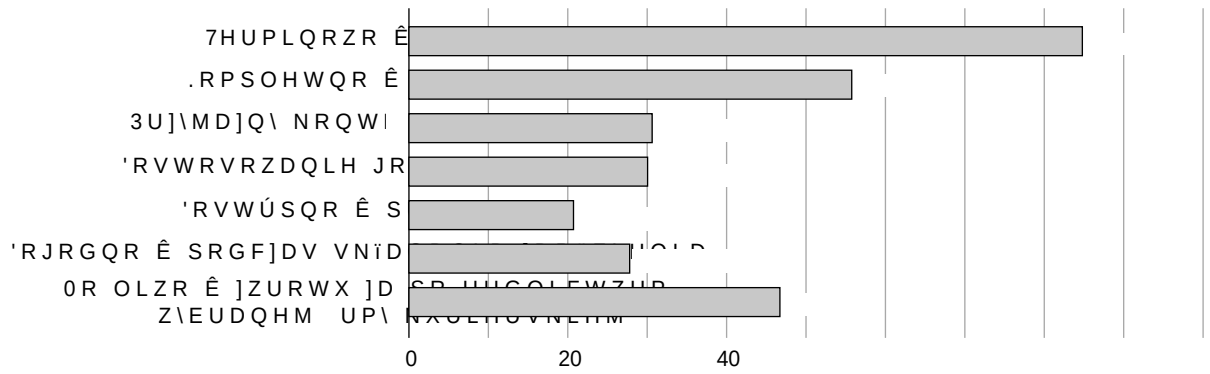
½UöGïR MDN U\VXQNX

Rysunek 7
Satysfakcja respondentów z us ug wybranych rm kurierskich



½UöGïR MDN U\VXQNX

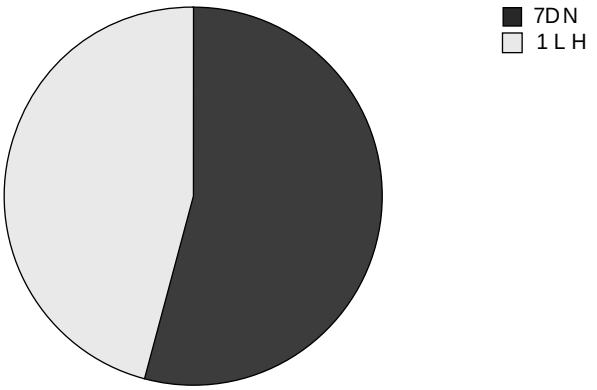
Rysunek 8
Czynni ki wp ywaj ce na osi gni cie odpowiedniego spe nienia oczekiwa wed ug respondentów



½UöGïR MDN U\VXQNX

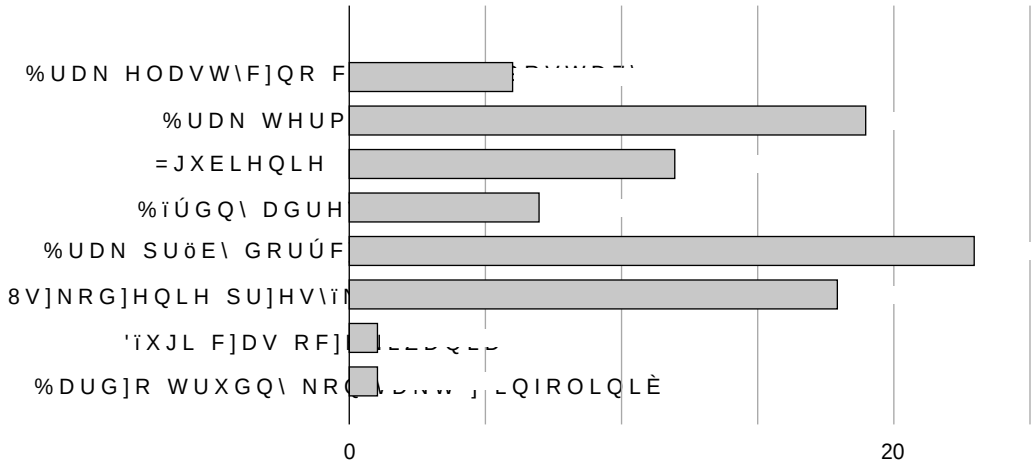
WHUPLQRORJLL .ROHMQ\PL SRZRGDPL SURFHVRZ\PL]LGHQWLILHG RD S\WDQLH GRW\F]È
VWDZÈ VÈ XV]NRG]HQLH SU]HV\ïNL DQDOL]RZDQR WHPDW\F]QLH GOD SRV]F]HJyOQ\FK
ELHQLH SU]HV\ïNL EïÚGQLH ZSURZDG]RQR WDNLFK SU]HV\ïHN 7\ONR MHG
EUDN HODVW\F]QR FL JRG]LQ GRVWDZ\ EDQXV HXURZDOL 3RVW]V
UöZQLH OLZR Ê ZSLVDQLD ZïDVQHJR SRZRGyZ ZèSU]H] WUDQH]ORN
QLPL GïXJL F]DV RF WNZDQLH SRGF]DV SRZRGyZ SRZRGyZ HN]D SR
] LQIROLQLÈ '3' U\VXQHN FML PRELOQHM RUD] SURVWH L V]\ENL
-HGQR] S\WDñ GRW\F]ïR NRQWDNW NOLHQWD
Z UPLH '3' %DUG]R GREU]H NRQWDNW NOLHQWD
Z UPLH '3' RFHQLD DQNLHWRZDQLH LQWHUQHW\ RG F]ODZLHND
EU]H < OH D = EDUG]R OH 3RQDGWR NLHWRZDQLH
]D]QDF]\ïR RGSRZLHG 7QLH PDP]GDQLD
GREQLHM] SRZRGX EUDNX SRWU]HE NDE\WZ\ RE
NOLHQWD UP\ '3' U\VXQHN DQNLHWRZDQ\FK RGSRZLHG]LDïR

Rysunek 9
Problemy z dostaw przesy ki



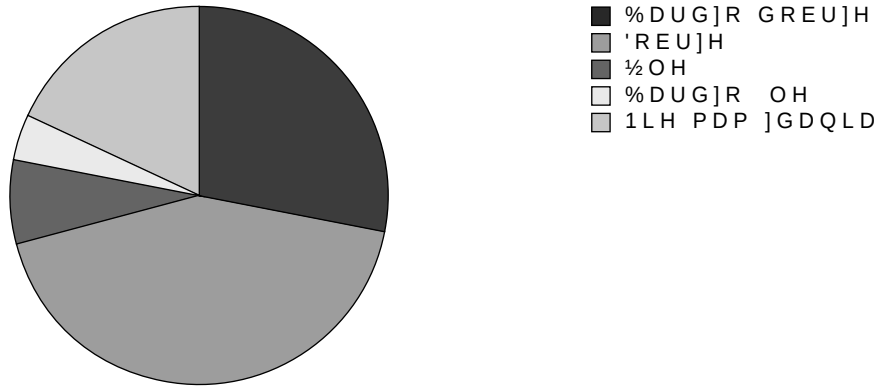
½UöGïR MDN U\VXQNX

Rysunek 10
Powody problemów z dostaw przesy ki (59 odpowiedzi)



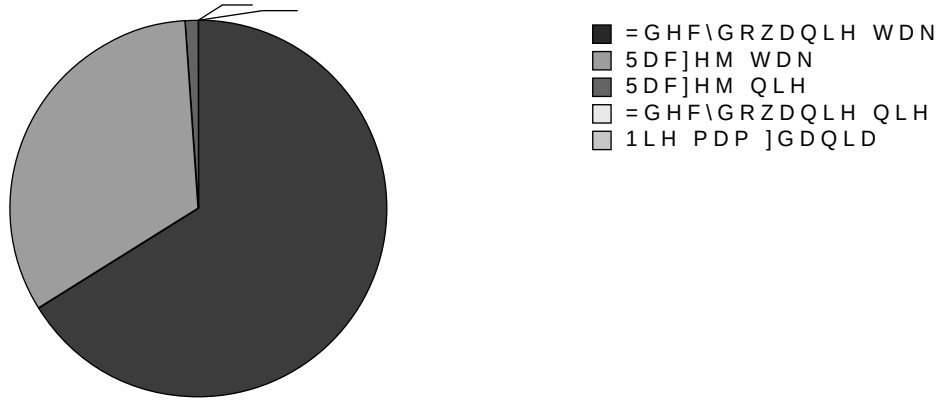
½UöGïR MDN U\VXQNX

Rysunek 11
Kontakt z obs ug rmy DPD wed ug respondentów



½UöGïR MDN U\VXQNX

Rysunek 12
Rekomendacja rmy InPost przez respondentów



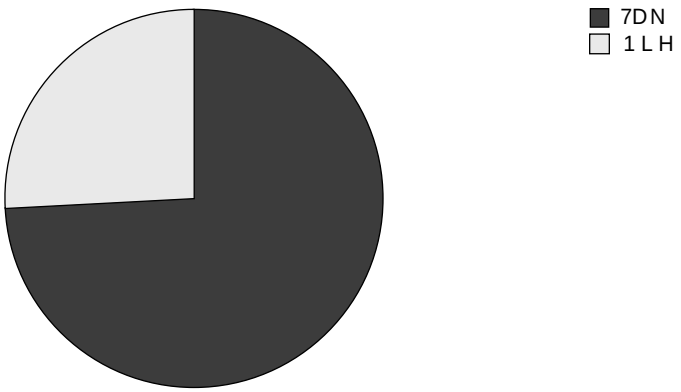
½UöGïR MDN U\VXQNX

Rysunek 13
Dost p do informacji na stronie internetowej DHL wed ug respondentów

½UöGïR -DN U\VXQNX

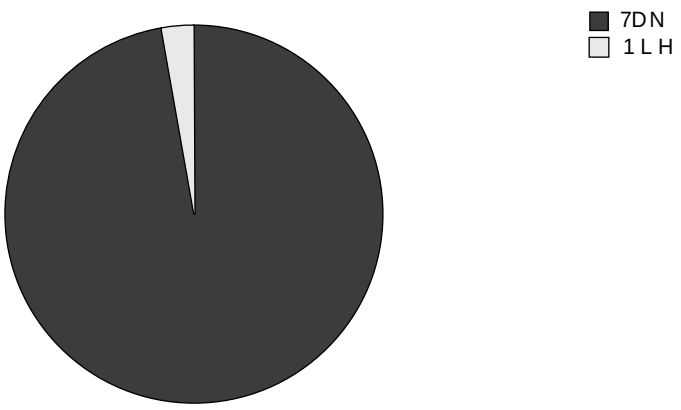
GX R QDWRPLDVW VWZLHUG]Lï RÚNLV]RV ÊFKUP QNRUHDUWNLLFK RIHUXMÈ
MHVWVQWLHUZ\]DMÈFD LOR Ê U\VXQHVNLH GDMH VZRLP NOLHQWRP PR OLZR
1D S\WDQLH Z EU]PLHQLX 7&]\ NJRÚNLV WDHVPX]DSHQEFZLHG]È QD MDN
PRELOQ\FK UP NXULHUVNLFK XPRQOLZLQDMÈ EXFKHV]LEÚ]LHFRGSU]HV\ïND L NL
ELHUDQLH QDGDZDQLH RUD] SU]HNRLHSRZDQLH SU]HV\ïND WDQ]HQ GRW\F]ÈFH
]GHF\GRZDQD ZLÚNV]R Ê DQNLHWRZXGRÚSRZLHG]DQNLHWRZQ\FK]
ïD H NRU]\VWDMÈ] WDNLFK DSOLNDFML ZR FOLZR FL UOHVXQHQLD SU]HV\ïNL
$SOLNDFMH PRELOQH XïDWZLDMÈ NRGEQLHWRPLHVWSUWHONLRURZ\ QLH N
ZDQLH RUD] QDGDZDQLH SU]HV\ïHSNU]HRQGWRVZXQHNLL DFML
PRELOQHM UP\ ,Q3RVW MHVW UöZQLH VWRSRZDQH Ê ESU]PLHGïR 7-DNÈ RSFM
HQLD RGELRUX SU]HV\ïNL] SDF]NRPDWöZ QDMF]Ú FLHM"5 = RGSRZLHG]
= RGSRZLHG]L DQNLHWRZDQ\FK QZLDNGXOHMPQHVLSÚWDHQLH DZQNLHWRZDQ\FK
QLND H SUDZLH ZV]\VF\ NRUG\RVWDMÈNRSDWXRRWRPDWX SDF]NRZH
WöZ OXE DXWRPDWöZ SDF]NRZ\FK Z7DRNGÚPZHWRHGUD RGREVLRDXÚ GR GRPX D
SU]HV\ïNL]DSHZQLD NOLHQWRP GXE LÈHHDGVRW\WDQZÚ ÊG RGSEXORNUX RGELRUX
SRQLHSZDF]NRPDW\ L DXWRPDW\ SDF]NRZ\FK]QRZNXRMÈWÚSQRHGSZÈZLHG]L QD SU]HG
JRG]LQ\ QD GREÚ GQL Z W\JRGQLXDRQXDQHWZLHUG]Ê H WHUPLQRZ

Rysunek 14
Stosunek respondentów korzystaj cych z aplikacji mobilnych do niekorzystaj cych



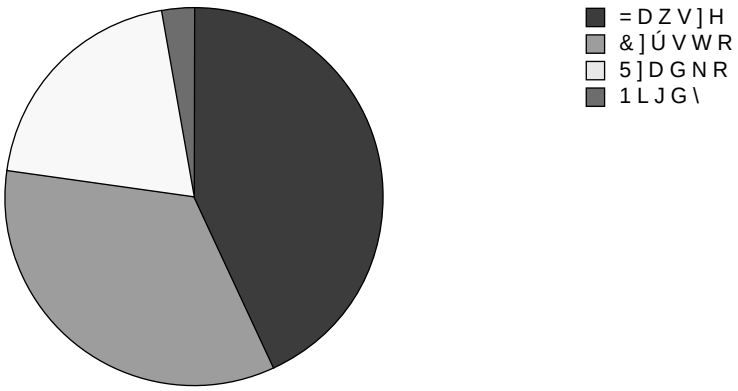
½UöGïR MDN U\VXQNX

Rysunek 15
Stosunek respondentów korzystaj cych z paczkomatów/automatów paczkowych do niekorzystaj cych



½UöGïR MDN U\VXQNX

Rysunek 16
Cz s totliwo korzystania z mo liwo ci ledzenia przesy ki przez respondentów



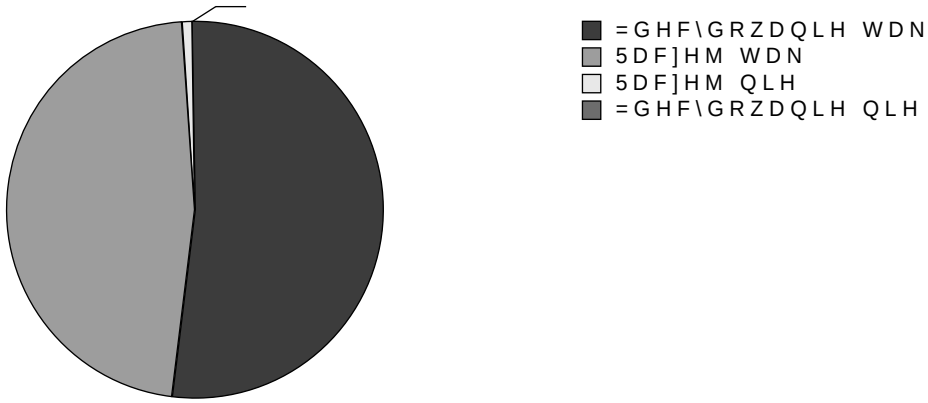
½UöGïR MDN U\VXQNX

Rysunek 17
Wybór opcji dostawy przez respondentów

½UöGïR MDN U\VXQNX

QLH]Z\NOH ZD Q\P F]\QQLNLHP NWXöWUU]\PPSUQ]HDZDJQDQDU\QNX UP\ SRZLQQ
W\VIDNFMÚ NOLHQWöZ 2VWDQLH SWRPDÈQMHDNZHÊVWRRQQUNXYJDL DQNOLHQW
NLHW\ GRW\F]ïR GRVWDZ\ Z RNUHZOHQJZLSÈU\]HGQLXOSHURJDOHPöZ -HGQ\P
Z\P 3RQDG SRïRZD DQNLHWRZDQ\ SWXZQXDMRQDZDQLD QRZRF]HVQHJR
GRVWDZD RGE\ZD VLÚ Z RNUH ORQVWSDJMHVUPÚZNXHLHQVVÈV]WXF]QHM L
SU]HGF]DVW QDWRPLDVW RG$PZLZHGHÈDHRFRUD] F]Ú FLHM]DXZD D
GRVWDZD UDF]HM RGE\ZD VLÚ Z RFNJUHZOHRQDPVWDWLHPD7LONRPXWHUZP
MHGHQ DNLHWRZDQ\ VWZLHUGZLXFLQWDGHOVWHQZDMDWRH]MDUD]HP V]DQ
QLH RGE\ZD VLÚ Z SODQRZDQ\P F]SU]HGVL\ÚXQRHUVWZD 6]WXF]QD LQWHOL
2EVïXJD NOLHQWD SHïQL V]F]HJ OQWÈUSRÊÚSZDGF\LDXGQQRHML Z GODV
FDïHJR SU]HGVLÚELORUVWZD 7R GJLÓNLQQDPHHHLQF[K SSUJWHDQLZöZ ZGRDQ
RWU]\PXMÈ P LQ RGSRZLHG]L QD]DQXZUDW\ÊMNÈHHHLQF[K SSUJWHDQLZöZ ZGRDQ
]ZLÈ]DQH] GDQ\P SURGXNWHP OXJEHQHMLXZïXUÊHSGU]LÚGEVLRÚVWZDFK MDNL
ELRUVWZD : GRELH URVQÈF\K LEJRWHöQLQDMÈVWEROQLFÚK RLFQWHUQHWRZ\FK
NLZDñ NOLHQWöZ RUD] G\QDPLF]QHJR]LRJSLMXMÈFHHDWREROÚWR 7SURJUD
KDQGOX HOHNWURQLF]QHJR MDNRFÊ\QQEPïXJZ\NOZWÓSVDWZZWHDMFHïRZLÚHND
LVWRWQ\P HOHPHQWHP SU]HDJL MHRXQHXZUHQLFMNL:HRQOXFKGYNL HRQOXFKRZDQLD5

Rysunek 18
Dostar czenie przesy ki w okre lonym przedziale czasowym



½UöGïR MDN U\VXQNX

V -HVW WR WUDIQH RNUH OHQLHPRJGLZRKÊDVZEVRïWQ]RVWHNODPDFML \
ï\VWZRU]RQH Z FHOX]DVWÚSRZDQXVDïSJUDZFEUDXQG]MLHUM \ NXQÈHUVNLHM
GH QLFMÈ FKDWERWöZ MHVW GH QLSMODNDWRHJWRWZDOORQWHRZNJLRQH Z FHO
LRG]LN NWöUD RNUH OD FKDWERWQ\MQDR FRSHURJUDPRZDQLREVïXJL NOL
NWöUHJR G]LDïDQLH PD QD ODGRZPÊLFMWZHGNDD]DQDHNQURFL NOLHQWD R
VLH SURZDG]HQLD LQWHUDNW\ZQHïMZNRQVïXJVDFMSL SO]RQL\FLX] NWöUÈ
MÚN]D QDWXUDOQHJR WDN DE\ VWZRU]ÊD XQLH\MHNRZQLDWÚSQD JRG]I
]ïXG]HQLH UR]PRZ\ ] LQQ\P F]ïRZLHNHDPXOMÈORZVSRGNUH OLÊ H V]DQV
5RG]LN V :DUWR ZSRPQLHÊQHM]RDEHïXÈLVWORLHQWD Z ORJLVW\
VRZDQLD FKDWERWöZ F]\ ZLUWXDOQHJR DVWHDEWVWVWHQWöUZZKMHïöZQGR-]DGDQLHP
VWÚSQR Ê L QDW\FKPLDVWRZD WRZLXZDX]FFRNVDQÚXSRJGSïRZGLHG]L QD QX
QD]ZLÚNV]HQLH VDW\VIDNFML NOLHQWöZ UR]HZLÈ DQLDPL VÈ GRVWDUF]D
1RZDWRUVNL VPRVöE GRVWDUF]DQRÈE SUHQöZHNHZSWZDR-QLF]QH HW\NL
G]LïR Z U SU]HGVLÚELRUVWZRWR+P/ QDRZDZDWQLRH]]DZURWöZ RUD] DSOLN
VWRVRZDQLX EH]]DïRJRZ\FK VWDWNöZLSRZLHWU]QLGRF]QY]LJUHQLHP
GURQöZ 1D SRF]ÈWNX '+/ WHVWRZDï MZRWHGQDRQLFSQL\H UR]ZLMDMÈFD
X \FLX OSHUNHLVFKHN R ZDG]H RN FNWJD :FNLWöUDRG-H SU]\F]\QLÊ VLÚ GR U
QÈ NZHVWLÈ SO]RVWDMH NUöWNL ZE]DV\QORWXDV2WWÈHSFQHQLGUSRQDFVÈOXG]NLH
VWHURZDQH SU]H] OXG]NLHJR SLQRXWRPRSW]RZDQGKRVWDQWHPöZ
F]XMQLDGLMQLNL GRZDNÈZLRJDFÚLGRV:WDJUWR]DXZD \Ê H ZSöïF]HVQD ORJ
QLD SU]HV\ïNL PR QD]DREVHUZRZDÊ\QZSDQLHPRFKH VSRZRGRZDQH VÈ
'RQ\ NXULHUVNLH VWDQRZLÈ]DGUQRDHQÊHQGHDUU]QLWXDMSÈÊP VLÚ KDQG
F\ SRQLHZD LFK G]LDïDQLH PR HRSUDR]ZDGQLÊHFGRRUHGÈXNGFRWLWRVRZ\ZDQL
PLHMVF SUDF\ Z EUDQ \ NXULHUVN]LPHJMQLQMÈFWFKNRU LÚ-DRFX]SHNGLZRÑ NOLHQ
QX Z\PDJD GX \FK QDNïDGöZ QDQWRRXJEKNOLHHQWZDF]ZDVLHDFK NXULHUVNLF
X \WNRZDQLD GURQ JHQHUXMH QLWHHURRVRZR QIL GKRWUWDPZDQQLRPXQLNDFML
SUDFRZQLND 1DPWRGHLEGWMÈFH VWÚUQZDQLDN]ZURWöZ 3RZRGHP Z\ HM Z\
UR]ZLÈ]DQLH SRZLQQ\ SR]\VNÊ ZENOZHDFöZ NHZDWQ\QKHSUWDWDUF]DMÈFR GRS
FRZQLNöZ NWöU\ EÚGÈ PLHÊ NRHPSQHWXHQWWHWGRJLRLEVXQLFMRQRZDQLD
RUD] QDZLJRZDQLD GURQöZ PDFK NXULHUVNLFK .OHSDFNL V
:DUWR UöZQLH ZSRPQLHÊ R DSQHLWDHQGFKDPRGOXQHHKNWURQF]QHJ
UP NXULHUVNLFK NWöUH]DSHZQLWDMÈZLHÚDZ\]ZRQLZRLFZVöïF]HVQHM
P LQ

- NRPXQLNDFMÚ NOLHQWD] UPÈ NXZLLÚHUVVJÈSHUVRQDOL]DFMD
- OHG]HQLH SU]HV\ïNL]DNXS QD SRGVWDZLH VXEVNU\FML
- QDGDZDQLH SU]HNLHURZ\ZDQLH RGEÊEHVJHQGLHVWDJ\ïHN
- QDGDZDQLH]URWX ZLÚFHM SXQNWöZ NRQWDNWX
-]GDOQH RWZLHUDQLH VNU\WHN SRGHWSRZZDFSUH]QWDFMD

RFHHQLGREU]H OXE EDUG]R GREU]WLÚSQDWFDÈNWXJURHEUöZJÈHVW WR REV]DU
NOLHQWD Z\EUDQ\FK UP NXULHUVNLHFK\NLDHUSRRZLQQQ]JÊFLÊ V]F]HJöOQ
H DQNLHWRZDQL NRU]\VWDMÈ Z ZLZÚJNVD]QLFLHQDSPLENDGFDQLLPHRMHVW QLVN
ELOQ\FK NWöUH XPOLZLDMÈ P LSQUH]HQGWEHQLZHQVRWÊDSXXöX\SEUDHGZF]HM
V\ïNL 1DWRPLDVW D SRïRZD DQNHRWQDZXRFKOSRDWÊZLZHQGNlöïD EDGDQLD G
SUREOHP\ ] GRVWDZÈ SU]HV\ïHN NWOLHQWDMFJÉ NXHWHZLÈNJF\K Z 3

Przypisy/Notes

KWWSV LQSRVW SO DNWXDOQGRVFWÚSLVWRULD VXNFHVX LQSRVW
[2] KWWSV LQSRVW SO DNWXDOQGRVFWÚSLVWRULD VXNFHVX LQSRVW
[3] KWWSV LQSRVW SO GOD SUDV\ GRVWÚS
[4] KWWSV LQSRVW HX LQYHVWRUV QDQFLDO UHVXOWV GRVWÚS
KWWSV ZZZ GKO FRP SO SO KRPH KWPO GRVWÚS
KWWSV ZZZ EL]UDSRUW SO NUV GKO H[SUHVV SRGQG VSRND] RJUDQLF]RQD R
KWWSV ZZZ GSG FRP SO SO GSG SROVND Z URNX GRVWÚS
KWWSV ZZZ GKO FRP SO HQ KRPH LQQRYDWLRQ LQ ORJLVWLFV ORJLVWLFV)WUHQG'+/UHGDF
EOHP]ZLÈ]DQ\ ] PLHMVFHP GR OÈGRZDQLD GURQöZ :\P\ ORQR L GURQ\ EÚGÈ OÈGRZDÊ QD GG
3RUW NWöUH RSUöF PR OLZR FL OÈGRZDQLD SRVLDGDMÈ UöZQLH IXQNFMH ZVSRPDJDMÈFH
EDWHULL E\ GURQ PöJï SRZUöFLÊ GR SXQNWX VWDUWRZHJR 2EHFQLH UPD '+/ QLH]GHF\GR
EH]SLHF]HñVWZR GURQX L OXG]L 3RU KWWSV ZZZ VZGLDWWÚSRQZ SO SDNHWNRSWHU QR
KWWSV LQSRVW SO UHNODPDFMD GRVWÚS
KWWSV LQSRVW SO DNWXDOQRVFL JG]LH RGGDF XGRUDWÚS QDGDM LP GUXJLH]\FLH UD]HP
KWWSV ZZZ GSG FRP SO SO]URZQRZD]RQ\ UR]ZRM GEDP\ R VURGRZLVNR
KWWSV ZZZ GKO FRP SO SO HFRPPHUFH R GKO HFRPPHUFH SURHNRORJLF]QD ORJLVW\ND

Bibliogra a/References

Literatura/Literature

&R\OH - - %DUGL (- /DQJOH\ -U & - *Zarządzania logistyczne* 3ROVNLH :\GDZQLFWZR (NRQ
)LOLSF]XN % 3HUVSHNW\Z\ ]DVWRVRZDñ FKDWERWöZ Z RUJDQL]DFMDFK. *Uniwersytet Ekonomiczny w*
.DXI 6 7ïRF]HN $ *Logistyczna obsługa klienta* :\GDZQLFWZR 1DXNRZH 3:1
.OHSDFNL % *Logistyka* &H'H:X
.RODVLñVND 0RUDZVND . 6XïNRZVNL ' *Logistyka oczami kobiet* 'L Q
.R]ïRZVND $ 5RG]LN $ &KDWERW\ SHUVSHNW\Z\ UR]ZRMX *Wiek Kopernika. Nicolai* LQIRUPDW\
Copernici – Zarządzanie XLV
.XUD ' 2EVïXJD NOLHQWD MDNO ZDUWR Ê Z]DU]ÈG]DQLX UHODFMDPL SU]HGVLÚELRUVW
6P\N 6 *Obsługa logistyczna* $NDGHPLD 2EURQ\ 1DURGRZHM
6P\N 6 *Podstawy logistyki. Uwarunkowania zarządzania procesami logistycznymi* $NDGHPLD 6]WXNL :RMHQQHM
6]HZV 3 6]WXF]QD LQWHOLJHQFMD Z GLJLWDO PDUNHWLQJX *Media i społeczeństwo*

Strony internetowe/Websites

KWWSV JD]HWDPVS SO "LG SRND]BDUW\NXO LQGHNVBDUW\NXOX FR QRZH GRVWÚS
KWWSV LQSRVW SO DNWXDOQRVFL LHG]]LHLHRGGDHPXEULQSRVWQDGRWÚSGUXJ
KWWSV LQSRVW SO DNWXDOQRVFL KLVWRULD VXNFHVX LQSRVW GRVWÚS
KWWSV LQSRVW SO GOD SUDV\ GRVWÚS
KWWSV LQSRVW SO UHNODPDFMD GRVWÚS
KWWSV ZZZ EL]UDSRUW SO NUV GKO H[SUHVV SRGQG VSRND] RJUDQLF]RQD RGS
KWWSV ZZZ GKO FRP SO HQ KRPH LQQRYDWLRQ LQ ORJLVWLFV ORJLVWLFV WUHQG UDGDU
KWWSV ZZZ GKO FRP SO SO HFRPPHUFH R GKO HFRPPHUFH SURHNRORJLF]QD ORJLVW\ND K
KWWSV ZZZ GKO FRP SO SO KRPH KWPO GRVWÚS
KWWSV ZZZ GSG FRP SO SO GSG SROVND Z URNX GRVWÚS
KWWSV ZZZ GSG FRP SO SO]URZQRZD]RQ\ UR]ZRM GEDP\ R VURGRZLVNR GRVWÚS
KWWSV ZZZ VZLDWGURQRZ SO SDNHWNRSWHU QRZ\ GURQ GKO GRVWÚS

Dr Magda Ligaj

Dr Magda Ligaj

$EVROZHQWND $NDGHPLL 2EURQ\ 1DUHGRZKDWWRRXWVWKD1QLWXLRQDO 'HIHQFH 8Q
W\WXïX PDJLVWUD Z U UR]SRF]ÚïD VWXGLHD GRWWRUDQDQJFNHHU PDVWHU3V GHJ
:\G]LDOH =DU]ÈG]DQLD L 'RZG]HQLDVWXGLHWWLKH2EURQ\W\DRI 0DQDJHPHQW DQG
URGRZHM Z ,QVW\WXFLH /RJLVW\NL :1DWURQDOVNHIHQFHR8QLYHUVLW\ DW WKH ,
XNRZ\ GRNWRUD Z G]LHG]LQLH QDXN VSRVHHFHQRERWZLGSOGLFLWHRUDO GHJUHH
QDXNL R REURQQR FL Z VSEHFMDOLHQDRGHLUXQFHWLVW WKH 2GLVFLSOLQH RI GHIHQFH VF
L NLHURZQLN .DWHGU\ =DU]ÈG]DQLDLTUDQVSRUWLFH2 &XSUDHGHPLLDQ DVVLVWDQ
6]WXNL :RMHQQHM Z ,QVW\WXFLH /RJLHWW8QLYHUXWDWSXWKEHLQDWWLWXWH RI /R
] REV]DUX XEH]SLHF]Hñ RUD] ORJLVWLNRQVLQQQWKSHGUÚF]QLNZXUDQFH DQG C
GR QDXNL]DZRGX WHFKQLN ORJLVWDNYRFDWLRQDO /RUJDLVQLFJV F7RXKQHLFDQ

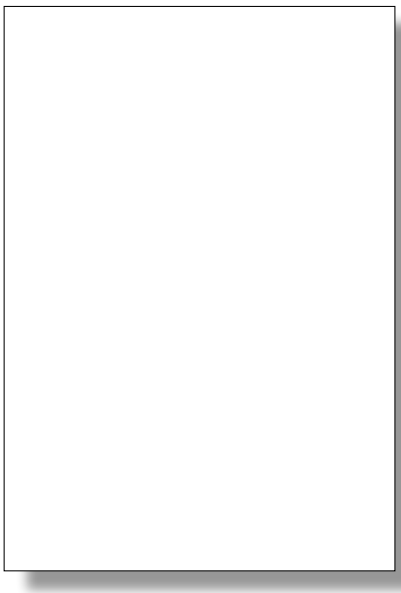
Aleksandra Socha

Aleksandra Socha

$EVWUDNW

:UDPND WRF]ČFHM VLĊ G\VNXVML QD WHPDW SRWU]HE\ SU]HSURZDG]HQLD UHIRUP\ V\VWHPX SRGDWNRZHJR Z SROVFH G]LDïDMČF\FK QD QDMZ\ĪV]H ZSá\Z\ QD NRQLHF]QH]PLDQ\ Z V\VWHPLH SRGDWNRZ\P GRW\F]ČF\FK SRGDWNyZ EH]SRĞUHGQLFK GRFKRGRZ\FK L PDMČWNRZ\FK :ĞUyG MHJR ZDG ZVND]XMH VLĊ QLHVWDELOQRĞü GXīy ILVNDOL]P RUD] VNRPSOLNRZDQ NRQVWUXNFM ZLĊNV]RFL SRGDWNyZ 3U]HGVWDZLFLHOH QDXNL L SUDNW\NL Vą]JRGQL FR GR NRQLHF]QRFL UHIRUP\ V\VWHPX SRGDWNRZHJR Z 3RONVFH 3UREOHPHP MHVW MDN WR]URELü F]OL ZHGáXJ MDNLFK WHRUHW\F]Q\FK SRGVWDZ P LQ]DVDG UDFMRQDOL]DFML V\VWHPX SRGDWNRZHJR ZQLNDMČF\FK Z RJURPQHJR GRURENX WHRULL RSRGDWNRZDQLD 3RQDGWR LVWRWQH MHVW X]\VNDQLH DNFHSWDFML VSRáHF]QHM :LĊNV]RFL EDGD ZQLND ERZLHP ī H SUREOHPDW\ND SRGDWNRZD MHVW RGELHUDQD SU]H] VSRáHF]HĔVWZR Z GX ī QLHXIQRFL RUD] SU]HNRQDQLHP L QDNáDGDQ\ QD QLH FLĊ ī DU MHVW QLHXVWDQQLH SRZLĊNV]DQ\ 0RQRJUDILD GRW\F]\ Z\]ZD SRGDWNRZ\FK ZL]DQ\FK Z IXQNFMRQRZDQLHP DVSHNW DNWXDOQ\ L EXGRZ SROVNLHJR V\VWHPX SRGDWNRZHJR DVSHNW SU]\V]áRĞFLRZ\ ZDī Q\FK] SHUVSHNW\Z\ WHRUHW\NyZ MDN UyZQLH SUDNW\NyZ -HM FHOHP MHVW SU]HGVWDZLHQLH JRVSRGDUF]\FK L VSRáHF]Q\FK VNXWNyZ SRGDWNyZ Z NRQWHNFLH IXQNFMRQXMČF\FK V\VWHPyZ SRGDWNRZ\FK L DOWHUQDW\Z Q\FK MHJR NRQFHSFML :D QH PLHMVFH]DMPXMČ UyZQLH ī URZDī D GRW\F]ČFH SHUVSHNW\Z URZRMX V\VWHPX SRGDWNRZHJR 0RQRJUDILD PD] ID RīHQLD FKDUDNWHU ZLHORZČWNRZ\ D UHDOL]DFML WDN SRVWDZLRQ\FK FHOyZ SRGSRU ČGNRZDQD MHVW ORJLND NáDGX WUHFL

$XWRUDPL PRQRJUDILL Vą SUDNW\F\ L WHRUHW\F\ SUDZD SRGDWNRZHJR 5HSUH]HQWXMČ RQL Uyī QH RĞURGNL QDXNRZH L Uyī QH G\VF\SOLQ QDXNRZH – HNRQRPL L ILQDQVH QDXNL SUDZQH QDXNL R SROLW\FH L DGPLQLVWUDFML 7DNL GREyU DXWRUyZ JZDUDQWXMH QLH W\ONR SRJáČELRQ RFHQ REHFQ\FK URZLČ]ī QL UyīQRURGQRĞü VSRMU]HĔ QD Uyī QH DVSHNW\ V\VWHPX SRGDWNRZHJR DOH WDNī H RSDUFLH SURSR]\FML]PLDQ QD SRGVWDZDFK QDXNRZ\FK RUD] GRĞZLDGF]HQLDFK]DZRGRZ\FK



NOWOŚĆ

REDAKCJA NAUKOWA
PAWEŁ FELIS I MARCIN JAMROŻY

PODATKI I SYSTEM PODATKOWY. TEORIA I PRAKTYKA

W ramach toczącej się od dłuższego czasu dyskusji na temat potrzeby przeprowadzenia reformy systemu podatkowego w Polsce szczególnie dużo miejsca poświęca się koniecznym zmianom w systemie podatków bezpośrednich (dochodowych i majątkowych). Obecny system podatkowy w Polsce jest przedmiotem krytyki z różnych stron. Wśród jego wad wskazuje się niestabilność, duży fiskalizm oraz skomplikowaną konstrukcję większości podatków. Przedstawiciele nauki i praktyki są zgodni co do konieczności reformy systemu podatkowego w Polsce. Problemem jest, jak to zrobić, czyli według jakich teoretycznych podstaw, m.in. zasad racjonalizacji systemu podatkowego, wynikających z ogromnego dorobku teorii opodatkowania. Ponadto istotne jest uzyskanie akceptacji społecznej. Z większości badań wynika bowiem, że problematyka podatkowa jest odbierana przez społeczeństwo z dużą nieufnością oraz przekonaniem, iż nakładany na nie ciężar jest nieustannie powiększany.

Monografia dotyczy wyzwań podatkowych związanych z funkcjonowaniem (aspekt aktualny) i budową polskiego systemu podatkowego (aspekt przyszłościowy), ważnych z perspektywy teoretyków, jak również praktyków. Jej celem jest przedstawienie gospodarczych i społecznych skutków podatków w kontekście funkcjonujących systemów podatkowych i alternatywnych jego koncepcji. Ważne miejsce zajmują również rozważania dotyczące perspektyw rozwoju systemu podatkowego. Monografia ma z założenia charakter wielowątkowy, a realizacji tak postawionych celów podporządkowana jest logika układu treści.

Autorami monografii są praktycy i teoretycy prawa podatkowego. Reprezentują oni różne ośrodki naukowe i różne dyscypliny naukowe – ekonomię i finanse, nauki prawne, nauki o polityce i administracji. Taki dobór autorów gwarantuje nie tylko pogłębioną ocenę obecnych rozwiązań, różnorodność spojrzeń na różne aspekty systemu podatkowego, ale także oparcie propozycji zmian na podstawach naukowych oraz doświadczeniach zawodowych.

Więcej informacji na: www.pwe.com.pl