STRESZCZENIE rozprawy doktorskiej

mgr. inż. Grzegorza KINELSKIEGO

pt. Oddziaływanie centrów usług wspólnych na konkurencyjność przedsiębiorstw sektora energetycznego

W niniejszej dysertacji doktorskiej założono, że jedną z głównych potrzeb
w działalności przedsiębiorstw, jest zwiększanie efektywności ich funkcjonowania.
W pracy wykazano wpływ wzrostu efektywności centrów usług wspólnych na konkurencyjność tych przedsiębiorstw, które zdecydowały się na zorganizowanie ich
w swoich strukturach. Centrum Usług Wspólnych to w przypadku grup kapitałowych, wewnętrzne jednostki organizacyjne, wyodrębnione w postaci spółek zależnych lub pionów. W takich centrach grupuje się świadczenie usług wspólnych dla pozostałych jednostek organizacyjnych grupy kapitałowej.

Badania prowadzone były w wybranych przedsiębiorstwach sektora energetycznego w Polsce.

W pracy zawarto badania dotyczące potrzeby i zasadności potrzeby i zasadność tworzenia centrów usług wspólnych w przedsiębiorstwach energetycznych. Przeprowadzone zostały także analizy wewnętrznych zależności w grupach energetycznych oraz otoczenia konkurencyjnego tych przedsiębiorstw, wraz
z określeniem wpływu na nie, procesów zachodzących w centrach usług wspólnych.

Celem praktycznym niniejszej pracy doktorskiej jest uzasadnienie konieczności właściwego doboru usług, standaryzacji usług i procesów w dużych i średnich przedsiębiorstwach sektora energetycznego.

Efektem przeprowadzonych w dysertacji prac analityczno-badawczych jest wskazanie modelowego układu strukturalno-funkcjonalnego centrum usług wspólnych
w przedsiębiorstwie energetycznym.

W pracy przedstawiono rozważania teoretyczne dotyczące teorii pojęcia efektywności, istoty efektywności, a także teorii sektora usług. Dysertacja niniejsza zawiera także, charakterystykę miar i metod pomiaru efektywności
w przedsiębiorstwach, oraz przegląd teorii dotyczących istoty konkurencyjności i rynku konkurencyjnego. W pracy zaprezentowano typologię usług w sektorze energetycznym oraz prezentację idei centrów usług wspólnych i przykłady zastosowania tych centrów
w przedsiębiorstwach energetycznych. Ujęte zostały wybrane analizy, relacje i trendy wskaźników efektywności centrów usług wspólnych. Zawarto także wyniki badania postrzegania, przez kadrę menadżerską, efektywności centrów oraz kierunków rozwoju usług wspólnych w wybranym przedsiębiorstwie. Do analiz konkurencyjności wykorzystano metodę dekompozycji. Całość pracy zamyka prezentacja modelowego układu strukturalno-funkcjonalnego centrów usług wspólnych w przedsiębiorstwie energetycznym,

W dysertacji zostało dowiedzione, że centralizacja usług pozwala na uzyskanie synergii oraz umożliwia jednostkom biznesowym grupy kapitałowej położenie większego nacisku na uzyskanie celów biznesowych, wpływających na konkurencyjność. Udowodnione zostało także, że poprzez optymalizację procesów w CUW, mogą one wpływać na poziom konkurencyjności przedsiębiorstw energetycznych. Powyższe zostało wykazane w pracy wraz z dekompozycją czynników tego wpływu.

Potencjalne obszary synergii w aspekcie budowy centrów usług wspólnych,
w ramach struktur organizacyjnych lub przy wykorzystaniu modeli outsourcingowych są związane głównie z efektem skali i centralizacji procesów. Tam należy szukać podnoszenia efektywności CUW, poprzez wdrażania najbardziej efektywnych rozwiązań w zakresie usług i procesów obsługi klienta w oparciu o nowoczesne technologie. CUW powinien był organizacją „przejrzystą” w sensie kosztów procesów i aktywną w zakresie samo poprawy efektywności.

Podsumowując, można przyjąć, że tworzenie efektywnych centrów usług wspólnych może prowadzić do wzrostu konkurencyjności przedsiębiorstw. Należy jedynie zadbać o to, aby ten wzrost efektywności CUW był trwały, przy zachowaniu wysokiego poziomu satysfakcji zlecających mu usługi jednostek organizacyjnych grupy.

**Summary**

Oddziaływanie centrów usług wspólnych na konkurencyjność przedsiębiorstw sektora energetycznego - mgr inż. Grzegorz KINELSKI

This PhD dissertation assumes that one of the main needs in business operation is improvement of their functioning effectiveness. The thesis demonstrates the influence of the effectiveness improvement of shared service centres on competitiveness of the enterprises, which decided to organise them in their new structures. In case of capital groups, a Shared Service Centre is an internal organisational unit, separated in the form of subsidiaries or divisions. Such centres cover provision of shared services for other organisational units of the capital group.

The research was conducted in selected enterprises of the energy sector in Poland.

The thesis includes the research related to the needs and reasonability of the needs, as well as the reasonability of creation of shared service centres in energy sector companies. There are also analyses of interdependences in energy groups and their competitive surroundings, along with defining the influence of the processes taking place in shared service centres.

The practical goal of this doctoral dissertation is to prove the necessity of the right service selection and standardisation of services and processes in large and medium-sized companies of the energy sector.

The result of analytical and research works conducted for this dissertation is the presentation of the model structural and functional system of a shared service centre in an energy enterprise.

The thesis describes theoretical considerations related to the theory of effectiveness notion, effectiveness substance, and also the theory of the service sector. This dissertation covers also characterisation of measures and measurement methods used to calculate company effectiveness, as well as the review of the theories related to competitiveness and competitive markets. The thesis presents service typology in energy sector and the concept of shared service centres, as well as some examples of using the centres in energy enterprises. It covers selected analyses, relations and trends of effectiveness indicators in case of shared service centres. There are also the results showing the management team’s perception of the centre effectiveness and development trends for shared services in a selected company. The competitiveness analysis was based on the decomposition method. The thesis is summarised by the presentation of the model structural and functional system of shared service centres in energy enterprises.

The dissertation proves that the centralization of services results in synergy and helps business units of a capital group put greater emphasis on business goals, which influence their competitiveness. It also shows that process optimization in such centers can influence the level of competitiveness in energy enterprises. The above mentioned issue was demonstrated in the thesis along with decomposition of such influence factors.

Potential areas of synergy in terms of creation of shared service centres in organisational structures or using outsourcing models are related mainly to the range and centralisation of the processes. This is where one should look for better effectiveness of such centres, through implementation of more effective solutions in the scope of services and processes of customer service, based on modern technologies. SSC should be an organisation which is “transparent” in terms of process costs and active in the field of effectiveness improvement.

Summarising, one may assume that creation of effective shared service centres can result in higher competitiveness of enterprises. The only thing we should take care of is to make this improvement of SSC effectiveness permanent, along with a high level of satisfaction of the group’s organisational units which order specific services.