

PRACE NAUKOWE

Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

RESEARCH PAPERS

of Wrocław University of Economics

305

Ekonomia



Redaktorzy naukowi

Magdalena Rękas

Jerzy Sokołowski



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2013

Redaktor Wydawnictwa: Aleksandra Śliwka
Redakcja techniczna i korekta: Barbara Łopusiewicz
Łamanie: Małgorzata Czupryńska
Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna w Internecie na stronach:
www.ibuk.pl, www.ebscohost.com,
The Central and Eastern European Online Library www.ceeol.com,
a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon
http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania znajdują się
na stronie internetowej Wydawnictwa
www.wydawnictwo.ue.wroc.pl

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie
wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Wrocław 2013

ISSN 1899-3192
ISBN 978-83-7695-382-3

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk: Drukarnia TOTEM

Spis treści

Wstęp	13
Mieczysław Adamowicz, Paweł Janulewicz: Wykorzystanie analizy czynnikowej do oceny rozwoju społeczno-gospodarczego w skali lokalnej	15
Ewa Badzińska, Jakub Ryfa: Ekonomia wirtualnych światów – tendencje rozwoju	24
Tomasz Bernat: Egzogeniczne determinanty dominacji rynkowej na przykładzie Poczty Polskiej SA.....	37
Agnieszka Brelik, Marek Tomaszewski: Wybrane determinanty kształtujące współpracę innowacyjną przedsiębiorstw przemysłowych z jednostkami PAN i szkołami wyższymi na terenie Polski Północno-Zachodniej.....	50
Agnieszka Bretyn: Wybrane aspekty jakości życia młodych konsumentów w Polsce	62
Grzegorz Bywalec: Transformacja gospodarcza a regionalne zróżnicowanie ubóstwa w Indiach	73
Magdalena Cyrek: Determinanty zatrudnienia w usługach tradycyjnych i nowoczesnych – analiza regionalna.....	83
Sławomir Czech: Czy wokół państwa opiekuńczego toczy się jeszcze spór o wartości?.....	95
Sławomir Czetwertyński: Możliwości poznawcze prawa Metcalfe’a w określaniu wartości ekonomicznej sieci komunikacyjnych.....	108
Małgorzata Deszczka, Marek Wąsowicz: Polityka i strategia rozwoju Unii Europejskiej w koncepcji ekonomii zrównoważonego rozwoju	118
Karolina Dreła: Zatrudnienie nietypowe	129
Paweł Drobny: Ekonomia personalistyczna jako próba reorientacji ekonomii	142
Małgorzata Gajda-Kantorowska: Koszty bankructwa państwa	154
Małgorzata Gasz: Unia bankowa – w poszukiwaniu nowego paradygmatu na europejskim rynku bankowym	163
Małgorzata Gawrycka, Anna Szymczak: Zmiana struktury dochodów w Polsce w relacji kapitał–praca z uwzględnieniem sektorów gospodarki narodowej	174
Anna Golejewska: Innowacje i sposoby ich pomiaru na poziomie regionalnym	184
Mariusz Grębowiec: Zachowania nabywcze konsumentów na rynku usług bankowych w świetle badań	195

Urszula Grzega: Oszczędności i zadłużenie polskich gospodarstw domowych.....	207
Jarosław Hermaszewski: Sytuacja finansowa gminy a wybory bezpośrednie w gminach. Wstęp do badań.....	218
Elżbieta Jantón-Drozdowska, Maria Majewska: Wpływ globalizacji na wzrost poziomu specjalizacji w międzynarodowej wymianie handlowej..	228
Tomasz Jasiński, Agnieszka Ścianowska: Możliwości oddziaływania na wzrost gospodarczy poprzez kontrolę poziomu ryzyka kredytowego w bankach przy wykorzystaniu systemów sztucznej inteligencji.....	240
Renata Jedlińska: Atrakcyjność inwestycyjna Polski – wybrane aspekty.....	252
Andrzej Jędruchniewicz: Inflacja jako cel polityki pieniężnej NBP.....	264
Michał Jurek: Wykorzystanie analizy duracji i wypukłości w zarządzaniu ryzykiem stopy procentowej.....	276
Sławomir Kalinowski: Znaczenie eksperymentu w metodologii nauk ekonomicznych.....	287
Teresa Kamińska: Struktura branżowa bezpośrednich inwestycji zagranicznych a kryzys finansowy.....	299
Renata Karkowska: Siła oddziaływania czynników makroekonomicznych i systemowych na wielkość globalnej płynności.....	311
Anna Kasprzak-Czelej: Determinanty wzrostu gospodarczego.....	323
Krzysztof Kil, Radosław Ślusarczyk: Analiza wpływu polityki stóp procentowych EBC na stabilność sektorów bankowych w wybranych krajach strefy euro – wnioski z kryzysu.....	334
Iwona Kowalska: Rozwój badań z zakresu ekonomii edukacji w paradygmacie interdyscyplinarności nauki.....	348
Ryszard Kowalski: Dylematy interwencjonizmu w czasach kryzysu.....	358
Jakub Kraciuk: Kryzysy finansowe w świetle ekonomii behawioralnej.....	370
Hanna Kruk: Rozwój zrównoważony w Regionie Morza Bałtyckiego na przykładzie wybranych mierników w latach 2005-2010.....	380
Kazimierz W. Krupa, Irmina Jeleniewska-Korzela, Wojciech Krupa: Kapitał intelektualny jako akcelerator nowej ekonomii (tablice korelacyjne, pracownicy kluczowi).....	391
Anna Krzysztofek: Normy i standardy społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw.....	401
Krzysztof Kubiak: Transakcje w procesie przepływu wiedzy w świetle nowej ekonomii instytucjonalnej.....	413
Paweł Kulpaka: Model konsumpcji permanentnej M. Friedmana a keynesowskie funkcje konsumpcji – empiryczna weryfikacja wybranych teorii na przykładzie Czech.....	423
Justyna Łukomska-Szarek, Marta Włóka: Rola kontroli zarządczej w procesie zarządzania jednostkami samorządu terytorialnego.....	434
Natalia Mańkowska: Konkurencyjność instytucjonalna – wybrane problemy metodologiczne.....	445

Joanna Mesjasz, Martyna Michalak: Percepcja zaangażowania przez adeptów zarządzania – szansą czy ograniczeniem dla współczesnych firm	457
Jerzy Mieszaniec: Innowacje nietechnologiczne w przedsiębiorstwach przemysłowych sektora wydobywczego	469
Aneta Mikula: Ubóstwo obszarów wiejskich w krajach Unii Europejskiej – demografia i rynek pracy	481
Grażyna Musialik, Rafał Musialik: Wartość publiczna a legitymizacja	492
Janusz Myszczyński: Wykorzystanie koncepcji <i>social savings</i> w określeniu wpływu sektora kolejowego na wzrost gospodarczy Niemiec w początkach XX w.	500
Aleksandra Nacewska-Twardowska: Zmiany w polityce handlowej Unii Europejskiej na początku XXI wieku	513
Anna Niewiadomska: Wydłużanie okresu aktywności zawodowej osób starszych w Polsce	524
Mariusz Nyk: Przeciętne wynagrodzenie a sytuacja na rynku pracy – przypadek województwa łódzkiego	536
Monika Pasternak-Malicka: Przesłanki ruchów migracyjnych Polaków z obszaru województwa podkarpackiego w kontekście kryzysu gospodarczego wywołanego kryzysem <i>subprime</i>	547
Jacek Pera: Budowa nowej architektury regulacyjnej w Europie jako element zarządzania ryzykiem niestabilności finansowej – rozwiązania pokryzysowe. Próba oceny i wnioski dla Polski	559
Renata Pęciak: Kryzysy w gospodarce w interpretacji Jeana-Baptiste’a Saya	573
Czesława Pilarska: Współczesny kryzys gospodarczy a napływ bezpośrednich inwestycji zagranicznych do Polski	584
Elżbieta Pohulak-Żołędowska: Innowacyjna nauka a źródła jej finansowania	601
Adriana Politaj: Pomoc publiczna na subsydiowanie zatrudnienia w Polsce i w wybranych krajach Unii Europejskiej	617
Marcin Ratajczak: Odpowiedzialny biznes w aspekcie osiągniętych korzyści ekonomicznych na przykładzie przedsiębiorstw agrobiznesu	628
Magdalena Rękas: Dieta w krajach Unii Europejskiej i czynniki wpływające na jej poziom – przegląd wybranych badań	638
Włodzimierz Rudny: Rozwiązania zintegrowane w modelach biznesowych	653
Krzysztof Rutkiewicz: Pomoc publiczna na działalność badawczo-rozwojową i innowacyjność przedsiębiorstw w polityce konkurencji Unii Europejskiej w latach 2004-2010	663
Katarzyna Skrzyszewska: Konkurencyjność krajów Regionu Morza Bałtyckiego w świetle międzynarodowych rankingów	675
Tadeusz Sporek: Ewolucja i perspektywy grupy BRICS w globalnej gospodarce	684

Aleksander Surdej: Inwestycje w szkolenia zawodowe w świetle teorii ekonomicznej.....	695
Piotr Szajner: Wpływ zmienności kursu walutowego na międzynarodową konkurencyjność polskiego sektora żywnościowego	706
Stanisław Ślusarczyk, Piotr Ślusarczyk, Radosław Ślusarczyk: Problem skuteczności i efektywności decyzji menedżerskich w firmie w zakresie formułowania i wdrażania strategii	716
Sylwia Talar, Joanna Kos-Łabędowicz: Polska gospodarka internetowa – stan i perspektywy	729
Monika Utzig: Aktywa finansowe gospodarstw domowych a koniunktura gospodarcza	744
Agnieszka Wałęga: Nierówności dochodowe w kontekście przystąpienia Polski do Unii Europejskiej	754
Grzegorz Wałęga: Wpływ spowolnienia gospodarczego na zadłużenie gospodarstw domowych w Polsce	766
Grażyna Węgrzyn: Formy zatrudnienia pracowników w Unii Europejskiej – aktualne tendencje	778
Barbara Wieliczko: Krajowa pomoc publiczna w UE w okresie obecnego kryzysu.....	790
Artur Wilczyński: Znaczenie kosztów alternatywnych w rachunku ekonomicznym gospodarstw rolnych	802
Renata Wojciechowska: Wieloznaczności językowe współczesnej ekonomii	813
Jarosław Wojciechowski: Ewolucja koncepcji funkcjonowania rynku w społecznej nauce Kościoła Katolickiego.....	823
Agnieszka Wojewódzka-Wiewiórska: Znaczenie lokalnych grup działania w budowaniu kapitału społecznego na obszarach wiejskich.....	834
Grażyna Wolska: Kodeksy etyczne jako instrument poprawnych relacji między podmiotem gospodarczym a konsumentem.....	844
Joanna Woźniak-Holecka, Mateusz Grajek, Karolina Sobczyk, Kamila Mazgaj-Krzak, Tomasz Holecki: Ekonomiczno-społeczne konsekwencje reklamy w segmencie leków OTC	853
Gabriela Wronowska: Oczekiwania pracodawców wobec absolwentów szkół wyższych w Polsce jako przykład bariery wejścia na rynek pracy... ..	861
Anna Wziętek-Kubiak, Marek Pęczkowski: Źródła i bariery ciągłości wdrażania innowacji przez polskie przedsiębiorstwa.....	872
Alfreda Zachorowska, Agnieszka Tylec: Instytucjonalna struktura rynku pracy w Polsce	884
Małgorzata Zielenkiewicz: Upodabnianie się krajów pod względem poziomu dobrobytu w procesie integracji europejskiej	895
Mariusz Zieliński: Demografia i aktywność zawodowa ludności a poziom bezrobocia w Unii Europejskiej.....	907
Jerzy Żyżyński: Gospodarka jako spójny system strumieni pieniądza a problem racjonalności pakietu fiskalnego.....	917

Summaries

Mieczysław Adamowicz, Paweł Janulewicz: The use of factor analysis for the assessment of socio-economic development on the local scale.....	23
Ewa Badzińska, Jakub Ryfa: The economy of virtual worlds – trend of development	36
Tomasz Bernat: Exogenous determinants of market dominance – Polish Post case	48
Agnieszka Brelik, Marek Tomaszewski: Selected determinants forming innovative partnership of traditional industrial companies with units of Polish Academy of Sciences and universities in north-western Poland.....	61
Agnieszka Bretyn: Selected aspects of quality of life of young consumers in Poland	72
Grzegorz Bywalec: Economic transformation and regional disparity of poverty in India.....	82
Magdalena Cyrek: Determinants of employment in traditional and modern services – regional analysis	94
Sławomir Czech: Is the welfare state’s dispute over values still alive?	107
Sławomir Czetwertyński: Cognitive possibilities of Metcalfe’s law in defining the economic value of communication networks	117
Małgorzata Deszczka, Marek Wąsowicz: Policy and development strategy in the European Union in the conception of economics of sustainable development	128
Karolina Dreła: Untypical employment.....	141
Paweł Drobny: Personalist economics as an attempt at economics reorientation	153
Małgorzata Gajda-Kantorowska: Costs of sovereign default.....	162
Małgorzata Gasz: Bank Union – in search of a new paradigm on the European banking market.....	173
Małgorzata Gawrycka, Anna Szymczak: Change of income framework in capital-labour scheme in Poland, including the sector of national economy	183
Anna Golejewska: Innovations and the way of their measure at the regional level.....	194
Mariusz Grębowiec: Purchasing behavior of consumers on banking service market in the light of research	206
Urszula Grzega: Savings and debt of Polish households.....	217
Jarosław Hermaszewski: Financial situation of a commune vs. local elections. Introduction to the study	227
Elżbieta Jantón-Drozdowska, Maria Majewska: The impact of globalization on a higher specialization level in international exchange of goods ...	239
Tomasz Jasiński, Agnieszka Ścianowska: Banks’ possibilities of influencing macroeconomic growth by the use of neural network systems in the credit risk control	250

Renata Jedlińska: Investment attractiveness of Poland – selected issues	263
Andrzej Jędruchniewicz: Inflation as a target of monetary policy of NBP ...	275
Michał Jurek: Use of duration and convexity analysis in interest rate risk management.....	286
Sławomir Kalinowski: The role of the controlled experiment in the methodology of economy	298
Teresa Kamińska: Economic activity structure of foreign direct investment and financial crisis	310
Renata Karkowska: The impact of macroeconomic and systemic factors on the global liquidity	322
Anna Kasprzak-Czelej: Determinants of economic growth	333
Krzysztof Kil, Radosław Ślusarczyk: The analysis of influence of the ECB interest rates' policy on a stability of bank sectors in selected countries of the eurozone – conclusions from the crisis.....	347
Iwona Kowalska: Development of research in the field of economics of education within the paradigm of interdisciplinarity of science	357
Ryszard Kowalski: The dilemmas of interventionism in times of crisis	369
Jakub Kraciuk: Financial crises in the light of behavioural economics.....	379
Hanna Kruk: Sustainable development in the Baltic Sea Region based on chosen indices in years 2005-2010	390
Kazimierz W. Krupa, Irmína Jeleniewska-Korzela, Wojciech Krupa: Intellectual capital as an accelerator of the new economy (correlation tables, key employees)	400
Anna Krzysztofek: Norms and standards of social responsibility in enterprises	412
Krzysztof Kubiak: Transactions in the flow of knowledge in the light of new institutional economics	422
Paweł Kulpaka: M. Friedman's permanent consumption model and Keynesian consumption functions – empirical verification of selected theories on the example of Czech.....	433
Justyna Łukomska-Szarek, Marta Włóka: The role of management control in management process of local self-government units.....	444
Natalia Mańkowska: Institutional competitiveness – selected methodological issues	456
Joanna Mesjasz, Martyna Michalak: Understanding the engagement by management adepts – a chance or a limitation for contemporary business	468
Jerzy Mieszaniec: Non-technological innovations in the industrial enterprises of mining sector.....	480
Aneta Mięka: Poverty of rural areas in the European Union member states – demography and labor market	491
Grażyna Musialik, Rafał Musialik: Public value and legitimacy	499

Janusz Myszczyzyn: Use of social savings concept in defining the role of railway sector on the economic growth in Germany in the early twentieth century	512
Aleksandra Nacewska-Twardowska: Changes in trade policy of the European Union at the beginning of the twenty-first century	523
Anna Niewiadomska: Extending the period of professional activity of the elderly in Poland	535
Mariusz Nyk: Average salary and the situation on the labour market – case of Łódź Voivodeship	546
Monika Pasternak-Malicka: Reasons form migration of Poles from Subcarpathian Voivodeship in the context of the economic crisis caused by the subpreme crisis	558
Jacek Pera: Construction of a new regulatory architecture in Europe as an element of financial instability risk management – post-crisis solutions. Attempt of assessment and implications for Poland.....	572
Renata Pęciak: Crises in the economy in the interpretation of Jean-Baptiste Say	583
Czesława Pilarska: The contemporary economic crisis and foreign direct investment inflow into Poland	600
Elżbieta Pohulak-Żołędowska: Innovations in science and their financial sources	616
Adriana Politałaj: State aid for subsidizing of employment in Poland and in selected countries of the European Union	627
Marcin Ratajczak: Responsible business in the context of economic benefits gained on the example of agribusiness enterprises.....	637
Magdalena Rękas: Fertility rate in the European Union states and factors influencing the rate – review of selected surveys	652
Włodzimierz Rudny: Solution-based business models.....	662
Krzysztof Rutkiewicz: State aid for Research & Development & Innovation activities of enterprises in the European Union’s competition policy in the period 2004-2010.....	674
Katarzyna Skrzyszewska: Competitiveness of the Baltic Region countries in the context of international rankings	683
Tadeusz Sporek: Evolution and perspectives of BRICS group in the global economy.....	694
Aleksander Surdej: Investments in VET programmes: framework for an economic analysis	705
Piotr Szajner: The impact of exchange rated volatility on the competitiveness of Polish food sector on international markets	715
Stanisław Ślusarczyk, Piotr Ślusarczyk, Radosław Ślusarczyk: The problem of efficacy and effectiveness in the formulating and implementing of strategy decision making process	728

Sylwia Talar, Joanna Kos-Łabędowicz: Polish Internet economy – current state and future perspectives	743
Monika Utzig: Households’ financial assets and economic prospect.....	753
Agnieszka Wałęga: Income inequality in the context of accession of Poland to the European Union	765
Grzegorz Wałęga: Impact of economic slowdown on households’ debt in Poland	777
Grażyna Węgrzyn: Employment forms in the European Union – current trends.....	789
Barbara Wieliczko: State aid in the European Union in the period of the current crisis.....	801
Artur Wilczyński: The impact of opportunity costs on farms profitability.....	812
Renata Wojciechowska: Linguistic ambiguities of contemporary economics	822
Jarosław Wojciechowski: Evolution of free market concept in social teaching of the Catholic Church.....	833
Agnieszka Wojewódzka-Wiewiórska: The significance of local action groups in formation of social capital in rural areas	843
Grażyna Wolska: Ethical codes as a tool of correct relations between a firm and a consumer	852
Joanna Woźniak-Holecka, Mateusz Grajek, Karolina Sobczyk, Kamila Mazgaj-Krzak, Tomasz Holecki: Marketing of OTC medicines in Poland on the example of television advertising	860
Gabriela Wronowska: Expectations of employers towards graduates of universities in Poland as an example of barriers to enter the labor market	871
Anna Wziętek-Kubiak, Marek Pęczkowski: Sources and barriers of persistence of innovation of Polish manufacturing companies	883
Alfreda Zachorowska, Agnieszka Tylec: Institutional structure of the labor market in Poland	894
Małgorzata Zielenkiewicz: Convergence of the countries in terms of social welfare in the process of European integration	906
Mariusz Zieliński: Demography and economically active population vs. the level of unemployment in the European Union.....	916
Jerzy Żyżyński: Economy as a consistent system of money flows vs. the issue of fiscal pact rationality	931

Grażyna Wolska

Uniwersytet Szczeciński

KODEKSY ETYCZNE JAKO INSTRUMENT POPRAWNYCH RELACJI MIĘDZY PODMIOTEM GOSPODARCZYM A KONSUMENTEM

Streszczenie: Celem artykułu jest próba wywołania szerszej dyskusji dotyczącej celu, zadań i funkcji, jakie powinny spełniać kodeksy etyczne jako istotny instrument regulujący związki zachodzące między przedsiębiorstwem a konsumentami. Podjęcie tego dialogu wynika z wielu powodów. Do najważniejszych zaliczyć należy pojawiający się często mechanizm wyzwalający w pracownikach chęć zharmonizowania własnej postawy z tym, co jest w organizacji dobrze widziane i wynagradzane, ale nie zawsze etyczne, oraz utrzymywanie układu, który utrwała dominującą pozycję jednej ze stron. Pomimo jednak pojawiania się wielu nieprawidłowości w relacjach firma–konsument, pozytywnym zjawiskiem obserwowanym w ostatnich latach jest coraz większa świadomość, że najkorzystniejszą sytuacją dla każdej ze stron jest etyka dialogu, rozmowy i negocjacji.

Słowa kluczowe: kodeksy etyczne, konsument, przedsiębiorstwo, relacje.

1. Wstęp

Kodeksy etyczne tworzą często zestawienie zasad technicznych, reguł moralnych, a także pozwalają zachować rozwagę i mądrość życiową. Niekiedy prezentują kluczowe dążenia firmy, jej misję, związki z otoczeniem, czasami ujmują dogłębnie instrukcje i kanony postępowania pracowników. Obok wymienionych intencji i zamierzeń, kodeksy przedsiębiorstw ustalają także zakres odpowiedzialności, głównie menedżerów, wynikającej z podjętych przez przedsiębiorstwo odpowiedzialności społecznej.

Pomimo wielu wad, jakie nierzadko zawierają kodeksy etyczne, warto podkreślić, że coraz częściej akcentuje się celowość ich wdrażania, w tym także konieczność ujmowania w nich zagadnień dotyczących odpowiedzialności wobec konsumentów. Potrzebę dyskusji asocjującej problematykę kodeksów etycznych oraz odpowiedzialności wobec konsumentów firmy wzmocnił przede wszystkim globalny kryzys, którego początki datuje się na 2007 rok. Kryzys ten w sposób jednoznaczny pokazał, iż społeczne normy i instytucje inspirujące do oszczędzania i wydawania tego, co

zarobiło się osobistą pracą, straciło w dużym stopniu na znaczeniu. Ugruntowały się natomiast instytucje i firmy dopingujące do zadłużania się i życia ponad własne możliwości finansowe. Jak stwierdza D. Brooks w książce J.C. Bogla, zatytułowanej *Dość. Prawdziwe miary bogactwa, biznesu i życia*, „największe spustoszenie sieje dziś dekadencja, której źródłem jest branża finansowa, depcząca normy przyzwoitości wskazujące nam kiedyś, jak używać pieniądza i jak trzymać go na wodzy”¹.

Rozprężenie reguł obrotu finansowego przełożyło się zwłaszcza na wzrost liczby opcji finansowych, dostępnych zarówno dla osób zamożnych i lepiej wykształconych, jak i osób, których zasoby intelektualne i finansowe były znacznie skromniejsze. Sprawilo to wyłonienie się większej liczby pokus, a w następstwie bezładu na rynkach finansowych. Normy społeczne, które są na ogół niedostrzeganą miarą ludzkiego zachowania, zostały znacznie rozluźnione, a nawet lekceważone. W tej sytuacji jako pozytywne zjawisko należy poczytywać pojawiającą się coraz częściej krytykę sektora finansowego, w tym przede wszystkim krytykę jego destrukcyjnej zachłanności i krótkowzroczności. Niebagatelną zaletą pojawiającego się sceptycyzmu jest także skłonienie do refleksji, pozwalającej oddzielić prawdę od fałszu, oraz uświadomić rozmiar szkodliwych skutków wynikających z nieprzestrzegania reguł ekonomicznych i etycznych przez podmioty gospodarcze.

2. Kodeks jako filar etycznych relacji w układzie firma-konsument

Okoliczności opisane we wstępie niniejszego artykułu wywołały szeroko zakrojoną publiczną dyskusję dotyczącą problemów natury moralnej, a w szczególności kwalifikacji zachowań podmiotów rynkowych i skutków tych zachowań w aspekcie etycznym. Potrzeba tej debaty wynika z wielu powodów. Jednym z ważniejszych (obok trwającego wciąż globalnego kryzysu gospodarczego) jest współczesne otoczenie, które charakteryzuje się dużą heterogenicznością modeli życia społecznego. Wielu badaczy tego problemu słusznie stoi na stanowisku, iż wszystkie systemy wartości mają takie samo prawo istnienia, pod warunkiem jednak że nie narażają wolności innych ludzi. Tym samym konieczne stało się poszukiwanie wspólnych domen oraz wynegocjowanie kolektywnego stanowiska. Kwestie te opisał K.O. Apel, który w swoim opracowaniu złożył propozycję, by zdobyta w demokracjach parlamentarnych praktykę godzącą stanowisko polityczne oraz zdolność negocjowania sporów ekonomicznych i społecznych wynieść do kategorii etyki społecznej. K.O. Apel wychodzi również z założenia, że przesłanki działania współczesnego świata prowadzą do tego, by wziąć na siebie wzajemne zobowiązanie za globalne i incydentalne następstwa działalności człowieka, które w istocie polegałoby na

¹ J.C. Bogle, *Dość. Prawdziwe miary bogactwa, biznesu i życia*, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Warszawa 2009, wstęp bez numeracji pt. „W szponach pokusy”.

tym, by należycie i rzetelnie ustalać stanowiska, wiodące do porozumienia². Spełnienie przyjętych przez K.O. Apela założeń narzuca jednak konieczność przekonania wszystkich stron, a więc zarówno organizacji gospodarczej, jak i konsumentów, że przestrzeganie norm etycznych zapewnia osiągnięcie rzeczywistych efektów materialnych i moralnych.

Szczególnie korzystnym i przynoszącym duże efekty wydaje się układ, w którym firma i konsument nie będą dążyli do relacji zwycięzca-pokonany, lecz do relacji zwycięzca-zwycięzca. Struktura taka (jak zaznaczono wcześniej) wymaga jednak intencjonalności wspólnych interesów i dostrzeżenia sensu współpracy. Intencją tego układu powinna być realizacja interesów obu stron: firma-konsument, która stanowiłaby trwałą fundament dobrych stosunków między tymi uczestnikami. Zauważa to także K. Rogoziński, podkreślając, iż moralny, czy szerzej aksjologiczny, wymiar relacji uzmysławia, że na dłuższą metę nie do przyjęcia jest utrzymanie takiego układu, który utrwałoby dominującą pozycję jednej ze stron. Zwłaszcza w marketingu relacyjnym sprawę stawia się jasno i prowokująco; chodzi o to, by była to relacja typu: zwycięzca-zwycięzca, a więc gdyby opisać ją w języku teorii gier, to powinna dać wynik o sumie dodatniej. Kontynuując rozważania, cytowany autor zastanawia się także nad bardzo istotną kwestią, mianowicie, ile taki, zbliżony do symetrycznego i pozbawiony podtekstu dominacji, układ mógłby trwać? Pytając o trwanie, wprowadza tym samym wymiar czasu, wykraczający poza czas negocjowania warunków transakcji czy realizacji zlecenia, otwierający horyzont długookresowej współpracy. Na zakończenie wyraża przekonanie, że aby tak się mogło stać, potrzebna jest nie tylko dobra wola tworzących ów układ stron, ale obopólne zaaprobowanie zewnętrznego systemu porządkującego. Pojawiająca się tu w naturalny sposób wydłużona perspektywa czasowa oferuje jeszcze coś więcej. Wpisane w nią trwanie relacji sprawia, że zamiast rywalizacji będzie mogła zrodzić się współpraca, zamiast eksploatacji koegzystencja, zamiast podjazdów i zaskoczeń trwałe konsensus³.

Optymalnym dokumentem porządkującym układ firma-konsument wydają się kodeksy etyczne. W ostatnich latach coraz więcej przedsiębiorstw zaczęło wprowadzać ten dokument. Jednakże zbyt optymistyczne byłoby stwierdzenie, że idea przewodnią przedsiębiorstw jest poprawa etyczności menedżerów i pozostałych pracowników przedsiębiorstwa w stosunku do konsumentów. Okazuje się bowiem, że przewodnim celem wprowadzania kodeksów w wielu przedsiębiorstwach jest zdobycie pozytywnej opinii publicznej oraz poprawa skuteczności rynkowej przedsiębiorstwa. W tabeli 1 zaprezentowano najczęściej ujmowane zagadnienia w standardowych kodeksach etycznych, wdrażanych w organizacjach gospodarczych.

² K.O. Apel, *Etyka dyskursu jako etyka odpowiedzialności – postmetafizyczna transformacja etyki Kanta*, Kraków 1992, s. 5-36.

³ Tamże, s. 31-32.

Tabela 1. Podstawowe zagadnienia ujęte w kodeksach etycznych

Cel	Konkretyzacja celów ujętych w kodeksach etycznych
Zachowania względem właścicieli	Zagwarantowanie zasobów finansowych firmy, wygenerowanie w sposób godziwy jak największego zysku, zwiększenie wartości rynkowej firmy, zapewnienie płynności finansowej, otwartość na nowe idee i postęp techniczno-technologiczny, planowanie strategiczne, poszerzanie obszarów działania, rzetelne informowanie właścicieli.
Zachowania względem pracowników	Budowanie należytego, motywującego do pracy klimatu, inwestycja w zasoby ludzkie, klarowny podział obowiązków i odpowiedzialności, zapewnienie dobrych warunków pracy, tworzenie możliwości awansu, zagwarantowanie podstawowych praw człowieka, np.: prawa do wolności słowa, wolności zrzeszania się, prawa do edukacji bez względu na rasę, płeć, orientację seksualną, wyznanie, pochodzenie etniczne, społeczne, narodowe czy przekonania polityczne. W istocie działalność gospodarcza przedsiębiorstwa powinna być zgodna z zasadami poszanowania praw zatrudnionych pracowników poprzez wypracowanie wzorców i metod realizacji polityki kadrowej oraz poprzez opracowanie proetycznej strategii zarządzania.
Zachowania względem interesariuszy	Tworzenie pozytywnych związków w biznesie i jego otoczeniu oraz poprawnych relacji między stakeholders, nazywanych w języku polskim „interesariuszami”. Interesariusze, oprócz kadry zarządzającej i pracowników, to przede wszystkim klienci, dostawcy, udziałowcy, rząd, społeczność lokalna, środowisko naturalne i mass media. Dostarczanie dóbr i usług wysokiej jakości, terminowa dostawa, dbały serwis, rzetelna informacja.
Zachowania względem społeczeństwa	Przedsięwzięcia na poczet społeczności lokalnych, zwłaszcza współpraca z instytucjami społecznymi i pozarządowymi, sprzyjanie aktywności edukacyjnej i kulturalnej, działania na rzecz rozwoju projektów staży i praktyk oraz wykazywanie inicjatywy dotyczącej współpracy z placówkami edukacyjnymi i badawczymi.
Zachowania względem środowiska naturalnego	Utrzymanie równowagi środowiska naturalnego w procesach produkcyjnych, zarządzanie środowiskiem naturalnym obejmujące odpowiedzialność biznesu za środowisko, w którym działa, osłabianie negatywnych wpływów procesów produkcyjnych na środowisko, prowadzenie programów ochrony środowiska.
Zachowania względem państwa	Rzetelna współpraca z instytucjami publicznymi, uczciwe wywiązywanie się z obowiązków obywatelskich, odpowiedzialność obywatelska.
Sprawozdawczość	Opracowanie i prezentacja sposobu zarządzania przedsiębiorstwem i realizacji strategii firmy z uwzględnieniem działań społecznie odpowiedzialnych. Dokładne wskazanie okresu sprawozdawczego, rzetelne zaprezentowanie polityki, celów i strategii oraz przegląd wyników, pozwalający na porównywanie ich w kolejnych latach.

Źródło: opracowanie własne na podstawie B. Klimczak, *Etyka gospodarcza*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Wrocław 1996, s. 72-73.

Treści ujęte w tabeli 1 pokazują, że kodeksy etyczne są stosunkowo powierzchownie i ogólnie sformułowane. Tym samym ich interpretacja może być nader dowolna. Ponadto, jak zauważa B. Klimczak, choć w kodeksach często deklarowana

jest idea wolnego rynku i zasady *fair play* w konkurencji, to jednak w działaniach wobec konkurentów i konsumentów nie wymienia się na ogół woli przekazywania im informacji. Brak w kodeksach deklaracji o informowaniu konkurentów i konsumentów można odczytać w ten sposób, że firmy w istocie nie cenią wolnej konkurencji, a deklarują ją pod wpływem opinii społecznej. Kodeksy także rzadko wyjaśniają, dlaczego należy realizować zawarte w nich cele, normy i reguły postępowania⁴. Z kolei K.J. Arrow utrzymuje otwarcie, że kodeksy etyczne w większości przypadków są wdrażane tylko po to, by poprawić wizerunek firmy. Zarazem nadmienia, że pożytek z wdrażania kodeksów etycznych będzie jednak miał miejsce wówczas, gdy kodeksy będą szeroko używane i aprobowane społecznie. Dlatego też powinny być tworzone na podstawie publicznej debaty, być przedmiotem nauczania, zostać częścią obyczaju przenoszonego z generacji na generację⁵.

Rozpatrując zatem zagadnienie z perspektywy użyteczności kodeksów etycznych i ujętych w nim treści, w tym zwłaszcza dotyczących relacji firma-konsument, szczególną uwagę należałoby zwrócić na ich dalekosiężność i perspektywność. W dużej mierze aspiracje te można osiągnąć poprzez ujęcie w nich norm i reguł obowiązujących przede wszystkim:

- firmę i jej postępowanie wobec pracowników,
- pracowników i ich postępowanie wobec firmy i konsumentów.

Odwołując się do pierwszego zagadnienia, warto przytoczyć słowa E. Sternberga, która stwierdza, że etyczne traktowanie pracowników oznacza po prostu traktowanie ich z uwzględnieniem zwyczajnej przyzwoitości i sprawiedliwości dystrybtywnej. Przedsiębiorstwo etyczne wynagradza za wkład w cele przedsiębiorstwa i jest uczciwe oraz bezstronne wobec swej obsługi; unika oszustwa, kradzieży, przymusu, przemocy i bezprawia⁶.

W praktyce w wielu przypadkach przyjęte struktury i procedury demoralizują pracowników im podporządkowanych. Przejawia się to głównie tym, że od pracowników wymaga się umiejętności nawiązywania kontaktów interdyscyplinarnych, dyspozycyjności, operatywności, dynamiki, wytrwałości w dążeniu do celu i przede wszystkim bezwzględności podporządkowania się pracodawcy. Natomiast o oczekiwaniach czy postępowaniu etycznym rzadko się rozmawia. Jak piszą J. Dietl i W. Gasparski, w katalogu cech, jakimi powinien charakteryzować się pracownik, często pojawia się również przymiotnik „ekspansywny”, co należy kojarzyć ze zdobywaniem konsumentów, poszerzaniem rynku, powiększaniem obrotów i zysków. W czym takie postępowanie się praktycznie wyraża, każdy konsument może osobiście doświadczyć, spotykając się z nowocześnie wyszkolonymi akwizytorami,

⁴ B. Klimczak, *Etyka gospodarcza*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Wrocław 1996, s. 72-73.

⁵ K.J. Arrow, *Social Responsibility and Economic Efficiency*, „Public Policy”, Summer 1973, vol. XXI, no 3, s. 17.

⁶ E. Sternberg, *Czysty biznes. Etyka biznesu w działaniu*, PWN, Warszawa 1998, s. 145.

prezenterami czy sprzedawcami⁷. Najbardziej niepokojąca wydaje się instrumentalizacja relacji interpersonalnych, postrzeganie ich wyłącznie przez pryzmat sukcesu firmy. Aby tego uniknąć, przedsiębiorstwo powinno wdrożyć takie rozwiązania, które stworzą trwałe podstawy dla etycznego działania i zarazem barierę dla nieetycznych decyzji i zachowań. Nie służy temu często wymagane przez kierownictwo firmy bezrefleksyjne posłuszeństwo, bo doprowadza do zaniku indywidualnego poczucia odpowiedzialności, jak również do unikania wszelkich dylematów i dysonansów związanych z wykonywaną pracą. Skutkiem natomiast jest stosowanie różnych technik wymuszających. Techniki te zazwyczaj bywają tak nieuchwytnie, że niejednokrotnie trudno je zauważyć i dokładnie opisać. Jeśli są one skuteczne, cieszą się uznaniem i, co istotne, są wynagradzane przez firmę⁸. Bywa często, jak twierdzi E. Sternbeg, że nawet pracownicy, którym zależy na dobrym imieniu, którzy chcą, aby inni myśleli o nich dobrze, uznają, że nieetyczne działanie leży w ich własnym interesie. Takie sytuacje powstają wtedy, gdy konieczność osiągnięcia wyznaczonego przez firmę celu przeważa nad niebezpieczeństwem ujawnienia działania nieetycznego, lub wtedy, gdy praktyka, która według pracownika jest nieetyczna, nie jest za taką uważana przez ogół, lub też wtedy, gdy ryzyko wykrycia w krótkim czasie jest niewielkie, a pracownikowi brak jest motywacji, by przyjąć perspektywę długoterminową⁹.

Z drugiej strony nie należy zapominać, że etyczne funkcjonowanie firmy jest uwarunkowane także etyką osobistą jego pracowników. Etyczna firma stosownie wymaga także uczciwego postępowania ze strony pracowników: konieczność postępowania etycznego dotyczyć powinno obu stron.

Do przyczyn, które szczególnie łatwo wyzwalają wśród ludzi nieetyczność i w konsekwencji naruszanie norm, jest chęć promowania siebie, wywierania wpływu na innych, strategiczne usiłowanie osiągnięcia własnych celów i konformizm. Do wzrostu świadomości podejmowanych zachowań nieetycznych przyczynić się może również stwierdzenie rozbieżności między już zaprezentowanym obrazem siebie a wizerunkiem, jaki chce się osiągnąć. Motywacja do manipulowania wrazeniem nasila się tym bardziej, im bardziej pracownik jest przekonany o jej skuteczności w realizacji swoich celów¹⁰. Warto w tym miejscu powołać się na E.E. Jonesa, którego badania nad takimi zachowaniami wskazują, iż celem jest minimalizacja kosztów, jakie są ponoszone w interakcji z jednoczesną sugestią partnerowi, że są one wysokie lub że odzwierciedlają „sprawiedliwy podział”. Pracownicy nierzadko próbują również przedstawiać swoje „zasoby” jako większe i bardziej nagradzające

⁷ J. Dietl, W. Gasparski, *Etyka biznesu*, PWN, Warszawa 1999, s. 250.

⁸ G. Wolska, *Ingracjacja jako źródło nieetycznych postaw pracowników organizacji usługowych na przykładzie marketingu relacyjnego (próba zarysowania obszaru badawczego)*, Zeszyty Naukowe nr 145 „Zarządzanie organizacjami usługowymi”, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań 2010, s. 127.

⁹ E. Sternberg, *Czysty...*, s. 74-75.

¹⁰ G. Wolska, *op. cit.*, s. 127-128.

dla konsumenta, niż ma to miejsce w istocie, naruszając w ten sposób zasady ekwiwalentnej wymiany społecznej. W takich relacjach stosowane są środki wyłącznie tzw. pozytywne, ponieważ nie wykorzystuje się zastraszania ani nie wprowadza się konsumenta w stan zagrożenia¹¹. Postawy te są szczególnie groźne dla przedsiębiorstw, ponieważ znaczenie sfery interakcji pracownik firmy-konsument jest nie do przecenienia. Nie ma bowiem nic ważniejszego niż zaufanie konsumenta do firmy. Niedostrzeganie tego i brak reakcji organizacji na problemy etyczne może w konsekwencji prowadzić do obciążeń finansowych, prawnych, a nawet do bankructwa.

Podsumowując tę część rozważań, można zaryzykować stwierdzenie, że dopóki w społeczeństwie będzie miała miejsce zbyt duża tolerancja wobec negatywnych przejawów i zachowań ludzi, dopóty negatywne zjawiska w układzie firma-konsument będą funkcjonowały. Zapobiec temu może podwyższenie poziomu kultury społeczeństwa, zmiana mentalności, częste dyskusje nad problemem wartościowania w ekonomii oraz tworzenie stabilnego i sprawiedliwego prawa. Pomimo pojawiających się rozmaitych wątpliwości i dylematów, zagadnień tych nie można pomijać, a na pewno bagatelizować. Nie jest to zadanie łatwe, ponieważ nawet najlepsze kodeksy etyczne nie są w stanie precyzyjnie określić zakres i treść osobistej odpowiedzialności pracowników firmy.

3. Podsumowanie

Problematyka etyczności firm oraz deficytu poprawnie zbudowanych i wdrożonych kodeksów etycznych stała się w ostatnich latach przedmiotem licznych publikacji. W opracowaniach tych szczególne miejsce zajmuje polemika dotycząca poszukiwania nowego ładu, który ograniczyłby negatywne wpływy na układ społeczno-gospodarczy. Poszukiwanie to określić można jako bardziej świadome i dojrzałe, ponieważ obecną sytuację społeczeństwo rozumie znacznie lepiej niż pięć lat temu. Wiadomo bowiem dużo więcej o przyczynach i konsekwencjach nieetycznego postępowania ze względu na ostatni kryzys. Jednakże wciąż jest to początek społecznej wiedzy, ponieważ w dużej mierze nadal wiele społeczeństw tkwi w starych schematach. Niemniej odbudowy współczesnego podejścia do gospodarki upatruje się zwłaszcza w postępującym zainteresowaniu kodeksami etycznymi i zrozumieniu dla ich założeń. Pomocnym zjawiskiem jest także pojawiające się przekonanie, że przestrzeganie kodeksów etycznych ekonomicznie się opłaca. Coraz częściej zwraca się również uwagę na potrzebę wprowadzania pozytywnych relacji firmy z konsumentami. Częściej też podejmowany jest dialog dotyczący potrzeby ewaluacji kodeksów etycznych w kierunku stworzenia takiego systemu etycznego, który chroniłby jednocześnie firmę i konsumenta. Systemu, który działałby w realnej gospodarce, a nie był tylko wyrafinowaną, idealistyczną teorią. Puentując powyższe rozważania,

¹¹ E.E. Jones, *Ingratiation: a social psychological analysis*, Appleton-Century-Crofts, New York 1964, s. 162.

można wyłonić kilka czynników sprzyjających tym procesom. Do najważniejszych należy zaliczyć:

- Powrót do podwalin kapitalistycznego porządku, którym jest dezyderat równości. Nie powinno polegać to jednak na głoszeniu idei równej zamożności, ale na świadomości, że każdy ma prawo do równego traktowania.
- Powrót do podstawy porządku demokratycznego, jakim jest idea uczestnictwa.
- Zachęcanie mediów społecznych, m.in. takich jak: Twitter, Facebook, Google+, do pogłębiania świadomości społecznej, przede wszystkim poprzez wskazywanie korzyści, jakie można osiągnąć, dbając o dobre stosunki między firmą a konsumentem.
- Doping, zarówno pracowników firmy, jak i konsumentów, do zaniechania traktowania siebie jako środka do celu, albowiem nieprawidłowości pojawiają się wówczas niejako automatycznie, są wkalkulowane i wyreżyserowane i przyjmują formę intencjonalnego wpływu. W efekcie takie postępowanie zasada się zazwyczaj na nieetycznych, a nawet na nielegalnych praktykach.

Poszukiwanie wspólnych rozwiązań pomiędzy przedsiębiorstwem a konsumentem wymaga jednakże nie tylko dobrze skonstruowanych kodeksów etycznych, lecz również etyki dyskursu, która według G. Krzymieniewskiej oznacza „akceptację działań w postaci uargumentowanych sporów o wartości naczelne”¹². Dalej autorka stwierdza, że powinna być to etyka nawiązująca do współodpowiedzialności, prowadzona poprzez liczne, mniej lub bardziej wiążące normatywne regulacje za pomocą umów, postanowień i układów. Jest to etyka przydatna w sytuacji dialogu, rozmowy, dyskusji, negocjacji. Ma to być też etyka odpowiedzialności solidarnie współdziałających jednostek we wszystkich fazach uzgadniania przesłanek normatywnych (moralnych i prawnych), stale prowadzonych rozmów na każdym szczeblu organizacji¹³.

Skądinąd empiria pokazuje, że nawet osiągnięcie pożądanego konsensusu poprzez dyskusję nie daje większych możliwości, by przewidzieć i opisać każdą sytuację, jaka może mieć miejsce w przedsiębiorstwie. Dlatego też najwłaściwsze wydaje się konstruowanie kodeksów etycznych, które ujmowałyby najważniejsze zapisy dotyczące etycznych zachowań pracowników i konsumentów i przede wszystkim byłyby akceptowane przez zainteresowane strony. W ocenie P. Pratleya najlepszą drogą postępowania jest popieranie pozytywnego zaangażowania w przestrzeganie zasad, a nie kontrola oparta na braku zaufania¹⁴. Wdrażanie dogłębnych zaleceń łączy się bowiem z potrzebą przeszkolenia i monitorowania zachowań pracowników, a to nie sprzyja wzajemnej ufności ani w układzie pracownik-pracownik ani w relacji pracownik-konsument. Poza tym generuje też koszty. Koszty bezpośrednie to

¹² *Elementy etyki gospodarki rynkowej*, red. B. Pogonowska, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2000, s. 176.

¹³ Tamże, s. 176.

¹⁴ P. Pratley, *Etyka w biznesie*, Gebethner i Ska, Warszawa 1998, s. 244-245.

przede wszystkim problemy z dochodzeniem wiarygodności, koszty zabezpieczeń transakcji, brak lojalności pracowników, przekazywanie istotnych informacji poza firmę, przechwytywanie klientów przez konkurencję. Koszty pośrednie to głównie utrata wizerunku przedsiębiorstwa lub całej branży.

Literatura

- Apel K.O., *Etyka dyskursu jako etyka odpowiedzialności – postmetafizyczna transformacja etyki Kanta*, Kraków 1992.
- Arrow K.J., *Social Responsibility and Economic Efficiency*, "Public Policy", Summer 1973, vol. XXI no 3.
- Bogł J.C., *Dość. Prawdziwe miary bogactwa, biznesu i życia*, Polskie Towarzystwo Ekonomiczne, Warszawa 2009, wstęp bez numeracji pt. „W szponach pokusy”.
- Dietl J., Gasparski W., *Etyka biznesu*, PWN, Warszawa 1999.
- Elementy etyki gospodarki rynkowej*, red. B. Pogonowska, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2000.
- Jones E.E., *Ingratiation: a social psychological analysis*, Appleton-Century-Crofts, New York 1964.
- Klimczak B., *Etyka gospodarcza*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Wrocław 1996.
- Pratley P., *Etyka w biznesie*, Gebethner i Ska, Warszawa 1998.
- Sternberg E., *Czysty biznes. Etyka biznesu w działaniu*, PWN, Warszawa 1998.
- Wolska G., *Ingracjacja jako źródło nieetycznych postaw pracowników organizacji usługowych na przykładzie marketingu relacyjnego (próba zarysowania obszaru badawczego)*, Zeszyty Naukowe nr 145 „Zarządzanie organizacjami usługowymi”, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Poznań 2010.

ETHICAL CODES AS A TOOL OF CORRECT RELATIONS BETWEEN A FIRM AND A CONSUMER

Summary: The aim of the article is to provoke a wider discussion concerning aim, tasks and functions of ethical codes as an important tool regulating relations between an enterprise and consumers. The most important reasons to initiate such a discussion is the often observed will of employees to adjust their attitude to sometimes unethical expectations of an organization, as well as maintaining a hierarchy of domination of one of the sides. In spite of many irregularities in the relations firm-consumer, one has to notice a positive fact of increasing in the last years the awareness of benefits for both sides coming from the ethics of a dialogue, conversation and negotiation.

Keywords: ethical codes, consumer, enterprise, relations.