

---

## Spis treści

|                                                                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Wstęp                                                                                                                                           | 7  |
| Rozdział 1                                                                                                                                      |    |
| Teoretyczne aspekty rynków finansowych w ujęciu transakcyjnym                                                                                   | 11 |
| 1.1. Rynki finansowe – podstawy teoretyczne i historia rozwoju usług finansowych                                                                | 11 |
| 1.2. Ryzyko i niepewność gospodarcza w perspektywie rozwoju nowoczesnych usług biznesowych                                                      | 18 |
| 1.3. Systemy pomiarów kosztów oraz metody ich alokacji w teorii nauki o finansach                                                               | 22 |
| 1.4. Rentowność jako podstawowa przesłanka przenoszenia usług do centrów nowoczesnych usług biznesowych                                         | 28 |
| Rozdział 2                                                                                                                                      |    |
| Zarys i analiza sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce oraz w Europie Środkowo-Wschodniej                                              | 35 |
| 2.1. Ewolucja rynku sektora usług finansowych w Europie Środkowo-Wschodniej i w Polsce z perspektywy rozwoju nowoczesnych usług biznesowych     | 35 |
| 2.1.1. Uwagi ogólne                                                                                                                             | 35 |
| 2.1.2. Sektor bankowy                                                                                                                           | 36 |
| 2.1.3. Sektor ubezpieczeniowy                                                                                                                   | 46 |
| 2.1.4. Sektor kapitałowy – fundusze inwestycyjne                                                                                                | 57 |
| 2.2. Modele działania centrów nowoczesnych usług biznesowych                                                                                    | 62 |
| 2.3. Charakterystyka rynku nowoczesnych usług biznesowych świadczonych dla sektora usług finansowych w Polsce na tle Europy Środkowo-Wschodniej | 66 |

|                                                                                                                                                                                   |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Rozdział 3</b>                                                                                                                                                                 |            |
| <b>Czynniki procesowe, technologiczne oraz czynniki wyceny świadczonych usług wpływające na efektywność działania centrów usług biznesowych – analiza i wybór</b>                 | <b>77</b>  |
| 3.1. Analiza determinant rentowności wpływających na efektywność działania centrów outsourcingowych                                                                               | 77         |
| 3.2. Oddziaływanie modelowania procesów finansowo-księgowych na optymalizację, standaryzację i podnoszenie efektywności usług centrów usług biznesowych                           | 84         |
| 3.3. Znaczenie zastosowania rozwiązań technologicznych i automatyzacji procesów finansowo-księgowych dla podnoszenia efektywności usług w sektorze nowoczesnych usług biznesowych | 93         |
| 3.4. Wpływ zastosowania wybranych modeli wyceny transakcji finansowo-księgowych w sektorze nowoczesnych usług biznesowych na wysokość realizowanych przychodów                    | 104        |
| <b>Rozdział 4</b>                                                                                                                                                                 |            |
| <b>Analiza i wybór determinant ludzkich i zarządczych wpływających na efektywność działania centrów nowoczesnych usług biznesowych</b>                                            | <b>114</b> |
| 4.1. Wpływ kompetencji pracowników i właściwej struktury zatrudnienia na optymalizację kosztów operacyjnych centrów nowoczesnych usług biznesowych                                | 114        |
| 4.2. Znaczenie świadczenia usług z wielu lokalizacji na świecie dla konkurencyjności centrów nowoczesnych usług biznesowych                                                       | 127        |
| 4.3. Wpływ zastosowania procesu ciągłego doskonalenia na podnoszenie efektywności procesów finansowo-księgowych centrów usług biznesowych                                         | 136        |
| <b>Zakończenie</b>                                                                                                                                                                | <b>163</b> |
| <b>Bibliografia</b>                                                                                                                                                               | <b>165</b> |
| <b>Spis rysunków</b>                                                                                                                                                              | <b>174</b> |
| <b>Spis tabel</b>                                                                                                                                                                 | <b>176</b> |
| <b>Załącznik 1</b>                                                                                                                                                                |            |
| <b>Zestawienie wybranych firm outsourcingowych z kapitałem zagranicznym w największych miastach w Polsce</b>                                                                      | <b>178</b> |