

## **Egzamin**

### **„Podstawy przedsiębiorczości”**

1. Wyjaśnij co to jest osobowość oraz wymień czynniki jakie na nią wpływają.
2. Wymień role społeczne.
3. Jakie są konflikty ról społecznych.
4. Wymień role organizacyjne.
5. Podaj cechy osoby asertywnej, skonfrontuj je z cechami osoby uległej i osoby agresywnej.
6. Wyjaśnij co to jest „komunikacja społeczna” i jak ją dzielimy.
7. Pojęcie komunikacja interpersonalna i jej podstawowe rodzaje.
8. Podaj różnice komunikacji werbalnej i niewerbalnej.
9. Wyjaśnij jak wygląda przepływ informacji w procesie komunikacji.
10. Jakie istnieją bariery komunikacyjne i sposoby ich eliminowania.
11. Podaj przyczyny konfliktów oraz omów sposoby ich rozwiązywania.
12. Objaśnij co znaczy CV, wymień podstawowe elementy.
13. Wymień formy zatrudnienia pracowników.
14. Wymień i scharakteryzuj cechy gospodarki rynkowej.
15. Wymień i scharakteryzuj podmioty gospodarki rynkowej.
16. Wyjaśnij, co to jest popyt.
17. Wyjaśnij co to jest pieniądź oraz wymień cechy, które go charakteryzują
18. Wymień rodzaje banków oraz scharakteryzuj ich.
19. Podaj różnicę między kredytem a pożyczką.
20. Wymień ubezpieczenia obowiązkowe i dobrowolne.
21. Wymień ubezpieczenia majątkowe.
22. Wymień ubezpieczenia typu assistance.
23. Wymień ubezpieczenia osobowe.

## **1. Wyjaśnij co to jest osobowość oraz wymień czynniki jakie na nią wpływają.**

Osobowość można najprościej określić jako zestaw elementów (funkcji) naszej psychiki i zachowań, poprzez które każda osoba odróżnia się od innych.

Współczesna nauka wyróżnia trzy grupy czynników: a.) wewnętrzne (geniczne), b.) zewnętrzne (środowiskowe) - które najbardziej nas interesują w związku z podjętym tematem, oraz c.) czynniki osobowościowe (duchowe).

Pierwsza z grup obejmuje dziedziczność biologiczną, wrodzoność pewnych cech nabytych w czasie prenatalnym oraz stany somatyczne organizmu tak w zakresie zdrowej równowagi procesów fizjologicznych, jak również w obrębie zaburzeń pod wpływem stresu życia.

Drugą grupę stanowią wszelkie wpływy zewnętrzne środowiska zarówno niezamierzone, jak też i celowe. Niezamierzone wpływy pochodzą z biosfery, w której przebywamy (klimat, krajobraz przyrodniczy, zwierzęta, rośliny) oraz ze środowiska lokalnego (wieś, miasto) celowe natomiast

oddziaływania płyną ze środowiska społecznego (rodzina, szkoła, Kościół) oraz kulturalnego (prasa, radio, telewizja oraz przekazy multimedialne związane z techniką komputerową). Wszystkie te wpływy otoczenia i czynników zewnętrznych wytwarzają cechy nabyte jednostki ludzkiej, wyrażające się w jej postawach wobec życia i ludzi, w opiniach i przekonaniach, w przyzwyczajeniach i nawykach. Podstawę działania dla czynników zewnętrznych stanowi podatność człowieka na bodźce otoczenia fizycznego, jak obraz, dźwięk, zdarzenia, których jest on świadkiem oraz otoczenia społecznego, jak przykład, wzór postępowania, autorytet. Mniejsza lub większa podatność na wpływy zewnętrzne tworzy plastyczność rozwojową<sup>[3]</sup>, na którą składają się sugestywność, naśladownictwo i zwolennictwo, podporządkowujące człowieka autorytetowi i czynnikom środowiskowym. O ile dziedziczność pierwszej grupy czynników wewnętrznych jest stała, o tyle znów podatność na wpływy zewnętrzne i plastyczność rozwojowa dostosowują się do różnorodności czynników środowiskowych i tworzą nowy element nabywania zmiennego doświadczenia osobistego.

Trzecia, ostatnia grupa czynników mających wpływ na rozwój osobowości człowieka tworzy duchowość człowieka. Zjawiska duchowe są uznawane dziś przez wszystkie systemy współczesnego wychowania, chociaż zachodzą pewne różnice w ich ujmowania i interpretacji. Nie podlega jednak dyskusji fakt, że to właśnie czynniki osobowościowe duchowości wraz z ich rozumnością, wartościowaniem, wolnością, twórczością i religijną otwartością tworzą cechy gatunkowe człowieka (*homo sapiens*) i decydują ostatecznie o jego rozwoju, łamiąc i przeciwstawiając się konwergencji czynników wewnętrznych i zewnętrznych

## 2. Wymień role społeczne

Rola społeczna - zestaw praw i obowiązków przypisanych określonej pozycji społecznej i wiążących każdego, kto tę pozycję zajmuje, bez względu na cechy osobiste.

Rodzaje ról społecznych:

- *rola osiągnięta* - rola pełniona w wyniku podjętych wyborów i decyzji; są to oczekiwania dotyczące zachowań jednostki zdeterminowane tym, co w świadomy sposób robi bądź zrobiła (np. studiowanie na uczelni wyższej),
- *rola przypisana* - rola pełniona przez jednostkę w wyniku posiadania przez nią (niezależnie od woli) cech i właściwości takich jak wiek, płeć czy rasa; źródłem ról przypisanych jest kultura,
- *rola innowacyjna* - rola, której przypisane są cechy innowacyjności i kreatywności, które powinien prezentować wykonawca roli, bez względu na cechy indywidualne np. artysta, uczony, wynalazca, dyktator mody, mędrzec itp.; niedopełnianie obowiązku innowacyjności może skutkować pozbawieniem jednostki prawa do pełnienia tego rodzaju roli.

## 3. Jakie są konflikty ról społecznych.

Konflikt ról społecznych to sytuacja, w której niemożliwym dla jednostki staje się pogodzenie ze sobą konieczności odgrywania kilku ról społecznych jednocześnie. Różnice w wymaganiach oraz zobowiązaniach doprowadzają do równoczesnego występowania przynajmniej dwóch rodzajów sprzecznych oczekiwań dotyczących jednej osoby. Konflikt ról społecznych można rozpatrywać w ujęciu występowania tylko pewnych niedogodności, zmuszających jednostkę do kreatywnego myślenia, jak pogodzić swój sposób zachowania w odniesieniu do dwóch lub więcej ról będących w konflikcie. Może jednakże polegać na całkowicie niemożliwych do pogodzenia, sprzecznymi wymaganiami wobec jednostki.

Konflikt ról społecznych to rodzaj konfliktu scharakteryzowany w oparciu o kryterium zasięgu. Przykładowo, konflikt ról społecznych ma miejsce w odniesieniu do osoby, która jednocześnie pełni określoną funkcję w grupie rodziny (jest ojcem i mężem, ma do wypełnienia szereg zobowiązań z tym związanych) i grupie odniesienia w ujęciu zawodowym (jest nauczycielem z zawodu). Konflikt ról może nastąpić zarówno w aspekcie zawodowym (jeżeli dziecko jest uczniem

w tej samej szkole), jak i rodzinnym (ojciec obiecał dziecku pójście do kina, ale ma zebranie z rodzicami, więc musi je odwołać). Innym przykładem konfliktu ról społecznych może być także pogodzenie występowania jednostki w roli członka rodziny oraz jednocześnie bycie elementem składowym grupy społecznej opartej na stosunku przyjaźni. Często przykładowe spotkania takiej grupy napotykają problemy organizacyjne związane z brakiem czasu (poprzez konieczność spełniania obowiązków wynikających ze stosunku pracy), brakiem możliwości (rodzina wymaga poświęcenia większej uwagi) lub po prostu brakiem chęci porównywalnych z chęciami związanymi, np., bycia członkiem aktualnie konkretnej grupy hobbystycznej (chęć pójścia na ryby zamiast do knajpy z przyjaciółmi).

Konflikt ról wynika najczęściej z jednoczesnej przynależności jednostki do wielu różnych grup społecznych. Członkowie każdej z tych grup mają w stosunku do jednostki pewne oczekiwania, które to nie dość że formułowane są w tym samym czasie, to jeszcze bywa, że są z sobą sprzeczne. Chcąc pozostać przy przykładzie rodziny, można odnieść się do statusu społecznego matki w rodzinie, który stwarza cały zestaw ról — w stosunku do męża, dzieci, rodziców, teściów itp., a oczekiwania wszystkich tych osób co do roli matki mogą być różne.

#### **4. Wymień role organizacyjne**

Role organizacyjne związane są z działalnością osób w organizacji (w przedsiębiorstwie, stowarzyszeniu, fundacji, szkole).

Role interpersonalne:

- reprezentant (funkcje ceremonialne, tworzenie właściwego klimatu wewnątrz i na zewnątrz organizacji);
- przywódca (wytyczenie celów, motywowanie pracowników, stworzenie zespołowi organizacyjnych i materialnych warunków działania);
- łącznik (ułatwianie i organizowanie kontaktów ważnych dla prawidłowego funkcjonowania firmy).

Role informacyjne:

- monitor (przeszukiwanie otoczenia i wnętrza organizacji w celu uzyskania ważnych informacji);
- upowszechniający informacje (przekazywanie podwładnym ważnych informacji);
- rzecznik (przekazywanie informacji o organizacji jego otoczeniu).

Role decyzyjne:

- przedsiębiorca (wprowadzanie innowacji, doskonalenie organizacji, wejście na nowe rynki zbytu);
- przeciwdziałający zakłóceniom (łagodzenie konfliktów i usuwanie nieoczekiwanych problemów);
- rozdzielający zasoby (decyzje dotyczące, jak i komu zostaną przydzielone zasoby organizacji);
- negocjator (umowy z dostawcami, odbiorcami, związkami zawodowymi).

#### **5. Podaj cechy osoby asertywnej, skonfrontuj je z cechami osoby uległej i osoby agresywnej.**

Każdy z nas może zaprezentować następujące typy zachowań:

- asertywne – szukanie porozumienia przy poszanowaniu swojej osoby
- uległe – oznaczające tendencję do ucieczki, do przyjmowania narzuconego zdania
- agresywne – oznaczające tendencję do walki, do narzucania swojej opinii w sposób bez sprzeciwu, zbyt mocno; bez poszanowania adresata

Osoba asertywna to człowiek pewny siebie, zadowolony ze swoich kontaktów z ludźmi w życiu prywatnym i zawodowym, przy czym zachowanie asertywne nie jest ani uległe, ani agresywne czy te mocno manipulacyjne. Asertywność pozwala na niespełnianie oczekiwań innych ludzi, które narusza naszą godność, prawa osobiste lub interesy.

Człowiek uległy rezygnuje ze swoich praw, kiedy zachodzi konflikt między jego pragnieniami, a pragnieniami innych. Zazwyczaj nie mówi co czuje i myśli. Często te emocje zostawia w sobie, „dusi” się, co prowadzi do gromadzenia się niepokoju lub złości.

Osoba bierna czuje się często przygnębiona brakiem możliwości wypowiedzenia swojego zdania, brakiem możliwości wpływu na pewne sytuacje, a w otoczeniu może funkcjonować jako ta, która nic nie robi i nie ma nic do powiedzenia.

Człowiek agresywny broni swoich praw, kosztem praw innych ludzi. Osoba ta dąży do realizacji swoich celów, nie licząc się ze zdaniem innych, a agresja przynosi w konsekwencji negatywne efekty. Przede wszystkim wywołuje postawę wrogości.

## **6. Wyjaśnij co to jest „komunikacja społeczna” i jak ją dzielimy.**

Komunikacja społeczna to proces wytwarzania, przekształcania, a następnie przekazywania informacji pomiędzy pojedynczymi osobami, grupami lub organizacjami społecznymi

Komunikacja społeczna odbywać się może na pięciu podstawowych poziomach. Czynnikiem, który narzuca taki podział jest ilość odbiorców, do których kierowany jest komunikat oraz sposób jego nadania. Dlatego też mówi się o komunikacji:

- intrapersonalna
- interpersonalnej
- grupowej
- masowej
- ekstrapersonalna

Komunikacja intrapersonalna, inaczej wewnątrzosobowa, polega na „komunikowaniu się z samym sobą”. Komunikacja interpersonalna, międzyosobowa, dotyczy komunikowania się z jedną osobą – mamy do czynienia z jednym nadawcą i jednym odbiorcą. Komunikacja grupowa to nadawanie i wymiana informacji pomiędzy grupą ludzi, a których z każdej może być zarówno nadawcą, jak i odbiorcą. O komunikacji masowej mówi się wówczas, kiedy komunikat przekazywany jest za pomocą środków masowego przekazu (tzw. massmediów) dużej rzeszy ludzi – odbiorców. Ostatni poziom to komunikacja ekstrapersonalna, która opiera się na nawiązaniu kontaktu i przekazywaniu informacji bytom innym niż człowiek, np. maszynie.

## **7. Pojęcie komunikacja interpersonalna i jej podstawowe rodzaje.**

Komunikacja interpersonalna to sposób porozumiewania się co najmniej dwóch osób (tzw. interlokutorów, rozmówców), polegający na wzajemnym wysyłaniu i odbieraniu komunikatów werbalnych i pozajęzykowych. Komunikację interpersonalną inaczej nazywa się rozmową. Jej celem jest nawiązanie interakcji pozwalającej na wymianę: informacji, emocji, myśli.

Komunikowanie może być: werbalne lub niewerbalne; pośrednie lub bezpośrednie; formalne lub nieformalne; ustne lub pisemne; jednokierunkowe lub dwukierunkowe; symetryczne lub niesymetryczne.

- Komunikacja bezpośrednia: Rozmowa, wywiad, dyskusja, dialog, narada. Jest to bezpośredni kontakt nadawcy z odbiorcą, ich osobista styczność.
- Komunikacja pośrednia: Komunikowanie za pomocą medium, środków przekazu komunikacyjnego:
  - naturalne środki (dźwięk, głos), techniczne, elektroniczne (radio, TV, komputer, Internet, telefon, płyta, taśma), środki prezentacyjne (wyświetlana prezentacja, pokaz)
  - reprezentacyjne (obrazy, książki, architektura, dzieła sztuki).
- Komunikacja formalna: Uregulowana prawnie, dotyczy załatwiania spraw urzędowych, jest skoncentrowana na załatwieniu sprawy, wymianie informacji. Jest bardzo precyzyjna, sztywna, obstarwiona normami.
- Komunikacja nieformalna: Spontaniczna, bliska, nie posiada ścisłych reguł, wyrażana często za pomocą żargonu lub skrótów, symboli znanych tylko nadawcy i odbiorcy.

- Komunikacja ustna: Słowo mówione staje się szybkim i konkretnym komunikatem. Jest również bardzo ulotne. Daje możliwość natychmiastowego potwierdzenia, informacji zwrotnej. Jest przydatna w przekazywaniu krótkich, prostych komunikatów pomiędzy osobami. Umożliwia odbiór sygnałów niewerbalnych.
- Komunikacja pisemna: Słowo pisane, znaki graficzne - to przekaz informacji bardziej formalny lub na odległość. Nie ma tu bezpośredniego kontaktu nadawcy z odbiorcą, utrudniony przekaz informacji zwrotnej oraz komunikatów pozawerbalnych.

## **8. Podaj różnice komunikacji werbalnej i niewerbalnej.**

Komunikacja werbalna jest formą komunikacji, w której są używane słowa do wymiany informacji z innymi ludźmi, w formie mowy lub na piśmie. Przeciwnie, komunikacja niewerbalna nie używa słów, ale używane są inne sposoby komunikacji, takie jak język ciała, wyraz twarzy, język migowy itp. Oto niektóre z nich różnice między komunikacją werbalną a niewerbalną:

- W słowie komunikacji używa się słów, podczas gdy komunikacja niewerbalna opiera się na znakach.
- Jest ich mniej. Myśląc możliwości pomiędzy nadawcą a odbiorcą w komunikacji werbalnej, podczas gdy w komunikacji niewerbalnej zrozumienie jest trudniejsze, ponieważ język nie jest używany.
- W komunikacji werbalnej wymiana wiadomości jest szybsza, co sprawia, że informacja zwrotna jest bardzo szybka. Komunikacja niewerbalna opiera się bardziej na zrozumieniu, które wymaga czasu, a zatem jest wolniejsze.
- W komunikacji werbalnej obecność obu stron w tym miejscu nie jest konieczna, ponieważ można to również zrobić, jeśli strony są w różnych miejscach. Z drugiej strony, w komunikacji niewerbalnej obie strony muszą być tam w momencie komunikacji.
- W komunikacji werbalnej dokumentacja jest utrzymywana, jeśli komunikacja jest formalna lub pisemna. Ale nie ma rozstrzygającego dowodu komunikacji niewerbalnej.
- Komunikacja werbalna spełnia najbardziej naturalne pragnienie ludzi, rozmawiać. W przypadku komunikacji niewerbalnej uczucia, emocje lub osobowość komunikowane są poprzez działania stron w akcie komunikacyjnym.

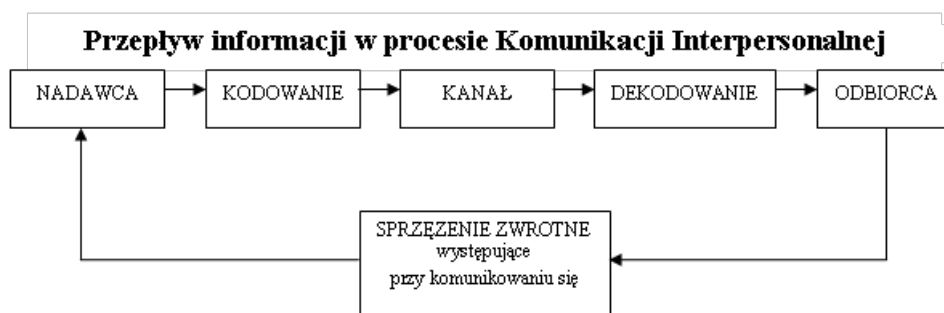
## **9. Jakie zachowania niewerbalne sygnalizują znudzenie odbiorcy komunikatu, a jakie jego zainteresowanie.**

Znudzenie to stan, którego doświadczył chyba każdy człowiek. Stan ten można rozpoznać na podstawie następujących zachowań: błędzenie oczyma po suficie i ścianach, pusty wzrok, podparcie głowy na rękach, rysowanie w notatniku, machinalne kreślenie znaków, liter, znużona sylwetka ("śpiąca"), skierowana do wyjścia, spoglądanie na zegarek, spoglądanie na drzwi, uderzanie palcami w stół, poprawianie ubrania.

Zainteresowanie z kolei wyglądają następująco: patrzy w oczy rozmówcy, kiwa głową aprobująco, uśmiecha się, rzadko dotyka głowy, zbliża się ku rozmówcy

## **10. Przeływ informacji w procesie komunikacji**

Sam proces komunikacji można przedstawić graficznie w postaci modelu



Komunikacja odbywa się między nadawcą i odbiorcą. Może być jednostronna lub wywoływać odpowiedź nazwaną sprzężeniem zwrotnym od odbiorcy.

Proces komunikacji rozpoczyna się w momencie, gdy nadawca pragnie przekazać informację o określonym znaczeniu do odbiorcy.

Nadawcą jest osoba mająca informację oraz chęć lub potrzebę podzielenia się nią z innymi.

Odbiorcą jest osoba, której zmysły odbierają komunikat przekazywany przez nadawcę. Może to być jedna osoba bądź grupa osób.

Kodowanie polega na przełożeniu przez nadawcę informacji, która ma być przekazana, na symbole, zazwyczaj w postaci wyrazów lub gestów, które mają taką samą treść dla odbiorcy jak i dla niego.

Dekodowanie jest interpretowaniem zakodowanej przez nadawcę informacji i przełożenie jej na przydatną dla odbiorcy. Składa się na to odebranie informacji, a następnie jej zinterpretowanie. Podział na dwa etapy ma o tyle istotne znaczenie, gdyż w przypadku jej nie odebrania nie można mówić o dojściu do skutku procesu komunikacji.

## 11. Jakie istnieją bariery komunikacyjne i sposoby ich eliminowania.

Podstawowe bariery komunikacyjne:

Różnice w spostrzeganiu	Są wypadkową różnego poziomu wiedzy i doświadczenia; spostrzeganie zależy od sytuacji.
Różnice językowe	Dane słowo nie zawsze oznacza to samo dla nadawcy co dla odbiorcy; posługiwanie się żargonem; słowa bywają nieprecyzyjne.
Szum	Każdy czynnik, który zakłóca, powoduje zamieszanie lub w inny sposób utrudnia komunikowanie się.
Emocje	Reakcje emocjonalne - gniew, miłość, odruchy obronne, nienawiść, zazdrość, lęk, zaniepokojenie - wpływają na zrozumienie przez nas cudzych komunikatów i na to, jak nasze komunikaty oddziałują na innych.
Niezgodność komunikatów	Gdy komunikaty werbalne (słowne) są niespójne z komunikatami pozawerbalnymi (mowa ciała) wprowadzają zamieszanie w procesie komunikacji.
Nieufność	Wiarygodność komunikatu jest w znacznym stopniu uzależniona od wiarygodności nadawcy (wiedza, uczciwość, wzajemne stosunki).

Przewycięzanie barier komunikacyjnych.

- Rozpoznaj przeszkodę
- Podejmij działanie na rzecz przewycięzenia przeszkody:

Przewycięzanie różnic w postrzeganiu	Konieczne jest takie wyjaśnienie komunikatu, by został on zrozumiany przez osoby o różnych poglądach i doświadczeniu. Korzystne jest wczuwanie w punkt widzenia rozmówcy i odkładanie reakcji do czasu, gdy rozważy się istotne informacje. Podstawowe znaczenie ma zadawanie pytań.
Przewycięzanie różnic językowych	Potrzebne jest wyjaśnienie znaczenia niekonwencjonalnych lub technicznych terminów. Należy stosować język prosty, bezpośredni, naturalny. Istotne znaczenie ma umiejętność arafrazowania (powtarzania własnymi słowami) w celu sprawdzenia stopnia zrozumienia komunikatu.
Przewycięzenie szumu	Należy szумы eliminować. Na przykład wyłączyć hałasującą maszynę, która utrudnia rozmowę, lub przenieść się do innego miejsca. Gdy nie da się uniknąć szumu, należy zapewnić większą jasność komunikatu.
Przewycięzanie emocji	Pierwszym krokiem do przewycięzenia negatywnych skutków emocji jest ich lepsze poznanie. Wyczulenie na własne nastroje i świadomość tego, jak mogą one wpłynąć na innych zanim przekaze się im komunikat, ułatwia sprawę. Pożyteczne jest takie dążenie do zrozumienia emocjonalnych reakcji innych i przygotowanie się do radzenia sobie z nimi. Rozwijanie zaufania, pewności i otwartości prowadzi do komunikowania się bezpiecznego, bez zbędnych emocji i postaw obronnych.
Przewycięzanie niezgodności komunikatów werbalnych z niewerbalnymi	Podstawą eliminowania tych niezgodności jest zdanie sobie z nich sprawy i unikanie prób wysyłania fałszywych komunikatów. Gesty, ubiór, postawa, wyraz twarzy i inne znaczące komunikaty niewerbalne powinny być w zgodzie z komunikatami werbalnymi.
Przewycięzanie nieufności	Przewycięzanie nieufności polega w znacznej mierze na stwarzaniu zaufania. Wiarygodność jest wynikiem długofalowego procesu, w którym inni uznają uczciwość, sprawiedliwość i dobre zamiary człowieka.

## 12. Podaj przyczyny konfliktów oraz omów sposoby ich rozwiązywania.

W podstawowym podziale, tj. ze względu na przedmiot, można wyróżnić:



- konflikty rzeczowe – mają charakter pozapersonalny i dotyczą określonych spraw, a ściślej mówiąc różnicy zdań co do sposobu ich rozwiązania. Przedmiot sporu jest dosyć łatwy do określenia, a rozstrzygnięcie tkwi w odpowiednich korektach w podziale dóbr lub przeprowadzeniu zmian w organizacji;
- konflikty emocjonalne – dotyczą stanów frustracyjnych i związanych z nimi napięć emocjonalnych spowodowanych negatywną postawą (np. wrogością) w interakcji człowiek-człowiek. Właściwy przedmiot sporu bywa trudny do uchwycenia, a najlepszym rozwiązaniem jest przeciwdziałanie powstawaniu tego typu konfliktów

Z uwagi na zasięg konfliktu najczęściej występują:

- konflikt między grupami pracowniczymi – powstaje w wyniku rozbieżności interesów poszczególnych grup, odmiennych horyzontów czasowo-przestrzennych, celów i sposobów rozwiązywania problemów;
- konflikt między jednostkami – przypisywany często różnicom osobowości, na ogół jednak powodowany zaburzeniami relacji między jednostkami, wynikającymi z pełnienia odmiennych ról lub personalizacji antagonizmów między grupami;
- konflikt intrapersonalny – pojawia się, kiedy jednostka nie ma jasno określonych obowiązków na stanowisku pracy, niektóre zadania są wzajemnie sprzeczne lub kiedy oczekiwania przekraczają poziom percepcji jej własnych możliwości.

Biorąc pod uwagę przyczyny, w organizacjach spotyka się następujące rodzaje konfliktów:

- konflikt interesów – jest spowodowany współzawodnictwem o pewne dobra lub wynika z odmiennych potrzeb stron. Konflikt tego rodzaju powstaje wtedy, kiedy jedna lub więcej stron pragnie zaspokoić swoje potrzeby kosztem drugiej. Ten typ konfliktu dotyczy tzw. kwestii rzeczowych (np. pieniędzy, czasu, dóbr), spraw proceduralnych (np. sposobu, w jaki powinno przebiegać zebranie) czy potrzeb psychologicznych (np. zaufania, wzajemnego poszanowania, sprawiedliwości)
- konflikt strukturalny – może wynikać z pewnych zewnętrznych ograniczeń, które utrudniają dojście do porozumienia. Chodzi tu głównie o takie czynniki, jak: struktura organizacyjna, brak uprawnień do podjęcia decyzji, deficyt jakiegoś dobra, brak czasu, odległość
- konflikt wartości – jest powodowany odmiennymi systemami wartości osób zaangażowanych w daną sytuację. Sama różnica w wartościach preferowanych nie musi oczywiście prowadzić do konfliktu. Czynnikiem, który uwalnia konflikt, jest silne eksponowanie własnych wartości bez postawy tolerancji wobec wartości cenionych przez drugą stronę
- konflikt relacji – pojawia się w wyniku działania silnych negatywnych emocji, stereotypów, błędnego spostrzegania lub niezrozumienia, wadliwej komunikacji lub odwetowych zachowań między ludźmi. Problemy tego rodzaju traktowane są często jako niepotrzebne, gdyż pojawiają się nawet bez obiektywnych powodów a niejednokrotnie prowadzą do zbędnej eskalacji konfliktu
- konflikt danych – powstaje, kiedy strony nie dysponują niezbędnymi danymi, są niedoinformowane bądź informacje, które otrzymują są błędne, kiedy wyciągają odmiennie wnioski z tych samych przesłanek. Większość konfliktów w tym obszarze wynika głównie z nieumiejętności porozumiewania się.

W zależności od typu konfliktu przyjmuje się różne podejścia do rozwiązania sytuacji konfliktowej. Niemniej jednak można przedstawić ogólny schemat, który wymaga tylko pewnej adaptacji do konkretnych warunków. Składa się on z dwóch etapów:

1) etap diagnozy

- klasyfikacja rodzaju konfliktu
- ustalenie przyczyn
- rozładowanie negatywnych emocji

2) etap rozwiązania

- wybór stylu rozwiązania konfliktu
- usunięcie faktycznych przyczyn konfliktu
- redukcja napięć emocjonalnych.

Wśród możliwych sposobów rozwiązania konfliktu Blake i Mounton wyróżniają kilka dominujących:

- unikanie – polega na ignorowaniu lub pomijaniu kwestii istnienia konfliktu

- przystosowanie – polega na rekonstrukcji własnego stanowiska, jednak nie w wyniku pełnej akceptacji poglądów drugiej strony, tylko dla pożądanej współpracy
- rywalizacja – polega na przyjęciu postawy „wygrany-przegrany” i dążeniu za wszelką cenę do rozstrzygnięcia konfliktu na swoją stronę
- kompromis – polega na znalezieniu rozwiązania przez częściową rezygnację z własnych potrzeb na rzecz adekwatnych ustępstw ze strony partnera
- rozwiązywanie problemu – polega na szukaniu obustronnych korzyści wspólnego rozwiązania konfliktu potraktowanego problemowo

### **13. Czynniki wpływające na wielkość popytu na prace i wielkość jej podaży.**

Czynniki wpływające na podaż pracy: czynniki demograficzne, poziom płac, system zasiłków, wykształcenie i kwalifikacje, skłonność do zatrudnienia, mobilność, oczekiwania pracowników

Czynniki wpływające na popyt na pracę: koszty pracy, wydajność pracy, popyt na dobra i usługi, faza cyklu koniunkturalnego, ilość miejsc pracy, oczekiwania pracodawców

### **14. Objaśnij co znaczy CV, wymień ich podstawowe elementy.**

Skrót CV pochodzi od łacińskich słów curriculum vitae, które w wolnym tłumaczeniu oznaczają „przebieg życia”. Często zamiennie używa się skrótu CV lub pełnej nazwy „curriculum vitae” dla oznaczenia tego samego dokumentu – życiorysu zawodowego. Najprościej można powiedzieć, że CV to życiorys.

Obowiązkowe elementy CV

- Dane osobowe, czyli imię, nazwisko, dane kontaktowe
- Wykształcenie – kolejne etapy nauki należy wpisać w tzw. odwrotnej chronologii, czyli na górze opisz te, które ukończyłeś jako ostatnie.
- Doświadczenie zawodowe – w tej sekcji powinny się znaleźć takie informacje, jak nazwa firmy, nazwa stanowiska, okres trwania zatrudnienia i główne obowiązki. Jeżeli nie posiadasz jeszcze doświadczenia zawodowego, skup się na swojej działalności w kołach naukowych, wolontariacie, stażach i praktykach.
- Umiejętności – w tej sekcji opisujemy naturalne lub nabyte zdolności oraz stopień ich opanowania, np. „znajomość języków obcych na poziomie C1” czy „zaawansowana znajomość programów graficznych”. Warto wspomnieć też o umiejętnościach miękkich, np. „doskonałe zarządzanie czasem i terminowość”, „rozwiązywanie konfliktów”. Niech będą to cechy i zdolności, które z łatwością poprzecz konkretnym przykładem na rozmowie kwalifikacyjnej.
- Klauzula dotycząca zgody na przetwarzanie danych osobowych.

### **15. Wymień formy zatrudnienia pracowników.**

Umowa o pracę

Najbardziej podstawową i powszechną formą zatrudnienia pracownika jest stosunek pracy, czyli umowa o pracę. Opiera się w głównej mierze na regulacjach prawnych ujętych w Kodeksie pracy. Jest to akt normatywny, który reguluje prawa i obowiązki stron stosunku pracy, czyli pracownika i pracodawcy. Zatrudnienie pracownika na podstawie umowy o pracę wiąże się przede wszystkim z pewnymi gwarancjami:

- wynagrodzeniem minimalnym,
- prawem do płatnego urlopu,
- wynagrodzeniem chorobowego w czasie choroby,
- uregulowanym czasem pracy,

- szczegółowo określonym sposobem zatrudniania i zwalniania pracowników.

Umowy cywilnoprawne. Równie często stosowane formy zatrudnienia to umowy cywilnoprawne. Regulowane one są przez Kodeks cywilny:

- umowa o dzieło (art. 627-646 kc),
- umowa zlecenie (art. 734-751 kc),
- umowa agencyjna (art. 758-764 kc),
- kontrakt menedżerski (stosuje się przepisy art. 734-751 kc).

Umowy cywilnoprawne cieszą się dużym powodzeniem, ponieważ charakteryzują się dużą swobodą wykonawcy w wyborze sposobu wykonania pracy, wykonawca jest niezależny od zlecającego. Natomiast dla pracodawcy (zlecającego) taka umowa wiąże się z niższymi kosztami oraz możliwością szybkiego rozwiązania umowy.

Samozatrudnienie. Przez samozatrudnienie rozumiemy prowadzenie działalności gospodarczej przez osobę fizyczną. Polega ona na współpracy między wykonawcą (przedsiębiorcą) a zlecającym (pracodawcą). Ich wzajemną współpracę reguluje Kodeks cywilny. Przedsiębiorca prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą w porozumieniu z pracodawcą określa wynagrodzenia za wykonaną pracę, miejsce i czas pracy.

Pozostałe formy zatrudnienia

Powyżej zostały opisane najczęściej stosowane formy zatrudnienia. Należy jednak pamiętać, że pracownik może również wykonywać pracę na podstawie:

- wolontariatu
- innych form umowy cywilnoprawnej (umowa agencyjna, kontrakt menedżerski)
- stażu i praktyki
- poszukiwania pracy (poszukiwanie pracy, urzędy pracy, Centra Informacji i Planowania Kariery Zawodowej, Ochotnicze Hufce Pracy, Biura Karier, Gminne Centra Informacji).

## 16. Wymień podstawowe prawa pracownika.

### Prawa pracownika

- prawo do swobodnego wyboru pracy — każda osoba zatrudniona w Polsce, może wybrać zawód, w którym chce pracować. Wyjątki dotyczą tylko sytuacji, gdy zakaz wykonywania danej pracy jest określony ustawowo (np. gdy do wykonywania pracy niezbędne jest zaświadczenie o niekaralności, a pracownik go nie ma)
- prawo do godnego wynagrodzenia — żadna praca nie może być wykonywana za darmo, a minimalne stawki wynagrodzenia ustalane są przez państwo
- równe prawa z tytułu wykonywania tych samych obowiązków, w tym równe wynagrodzenie za tę samą pracę
- prawo do urlopu i wypoczynku — Kodeks pracy jasno określa wymiar urlopu, który przysługuje pracownikom i jest zależny od stażu pracy (20 dni jeśli pracujesz krócej niż 10 lat, 26 dni jeśli dłużej)
- prawo do godności — w Polskim prawie istnieje całkowity zakaz dyskryminacji w miejscu pracy osób niepełnosprawnych, ze względu na płeć, wiek, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony, zatrudnienie w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy
- prawo do bezpiecznego wykonywania obowiązków służbowych — pracodawca musi zapewnić pracownikowi bezpieczne i higieniczne warunki w miejscu pracy. Jeśli wykonywanie obowiązków zawodowych wiąże się z ryzykiem, masz prawo do zaprzestania pracy

- prawo do organizowania się — masz prawo do tworzenia i wstępowania w organizacje pracownicze, m.in. związki zawodowe
- prawo do odszkodowania w przypadku naruszenia przez pracodawcę przepisów związanych z równym traktowaniem i mobbingu — odszkodowanie nie może wynosić mniej niż minimalne wynagrodzenie
- prawo do wynagrodzenia w przypadku odwołania ze stanowiska — po rozwiązaniu umowy o pracę w okresie wypowiedzenia, należy Ci się wynagrodzenie
- prawo do powrotu do pracy po urlopie bezpłatnym — po zakończeniu urlopu pracodawca ma obowiązek przywrócić Cię na to samo stanowisko (lub stanowisko z nie mniejszym wynagrodzeniem)
- prawo do przerwy w pracy wliczonej w czas pracy — jeśli wykonujesz pracę w wymiarze co najmniej 6 godzin dziennie, należy Ci się wliczona w czas pracy co najmniej 15-minutowa przerwa
- prawo do powrotu do pracy przed zakończeniem urlopu macierzyńskiego — jeśli pozostała część urlopu wykorzysta ojciec dziecka
- prawo do urlopu rodzicielskiego — 32 lub 34 tygodnie.

### **17. Objaśnij co to jest rynek oraz dokonaj jego klasyfikacji według przedmiotu wymiany.**

**Rynek** to ogół warunków ekonomicznych, w których dochodzi do zawierania transakcji wymiennych między sprzedawcami oferującymi towary i usługi a nabywcami reprezentującymi potrzeby poparte określonymi funduszami nabywczymi. Upraszczając: Rynek to miejsce, gdzie spotyka się podaż i popyt i gdzie kształtuje się cena.

Zgodnie z kryterium przedmiotu wymiany wyodrębnia się:

- rynek dóbr i usług (np. rynek żywności, rynek usług wulkanizacyjnych),
- rynek pieniężno-kredytowy (zalicza się do niego rynek kredytów krótkoterminowych oraz rynek lokat, np. rynek lokat bankowych),
- rynek kapitałowy (zalicza się do niego rynki nieruchomości, kredytowy, czynników produkcji i papierów wartościowych oraz fundusze inwestycyjne),
- rynek pracy (np. rynek pracy wewnętrzny, który istnieje na poziomie przedsiębiorstwa; każdy człowiek z chwilą zatrudnienia staje się uczestnikiem wewnętrznego rynku pracy swojego przedsiębiorstwa).

### **18. Wymień i scharakteryzuj cechy gospodarki rynkowej.**

Gospodarka rynkowa posiada cechy, który umożliwiają swobodny obrót towarami, oraz regulację cen przez rynek.

1. Dominacja własności prywatnej. To oznacza, że właścicielami większości przedsiębiorstw nie jest państwo i jego instytucje, lecz osoby prywatne.
2. Alokacja przez rynek. To oznacza, że produkcja oraz sprzedaż nie jest regulowana ogólnie przez państwo, lecz przez popyt i podaż.
3. Ceny regulowane są przez popyt i podaż. Nikt ogólnie nie narzuca producentom cen ich wyrobów. Jeżeli na dany produkt jest większy popyt, niż podaż, to ceny są wyższe. Gdy zaś podaż jest wyższa niż zapotrzebowanie, to dany produkt jest tańszy
4. Samodzielność podmiotów gospodarczych. Jest to inaczej wolność i pewna swoboda w prowadzeniu działalności gospodarczej.

5. Ograniczona kontrola państwa. Państwo ma oczywiście prawo sprawdzić, czy dana działalność gospodarcza działa zgodnie z określonymi przepisami prawa. Odbywa się to jednak na ściśle określonych zasadach i w niektórych tylko okolicznościach (np.: w przypadku skargi)

6. Konkurencja. Daną działalność na jednym rynku może prowadzić więcej podmiotów. Jest to korzystniejsze dla konsumentów, niż działanie jednego, zwykle dużego monopolisty.

## **19. Wymień i scharakteryzuj podmioty gospodarki rynkowej.**

Gospodarka rynkowa jest złożonym tworem, w którym rynek koordynuje działania ogromnej liczby podmiotów gospodarczych. Najważniejsze z nich to:

- gospodarstwa domowe - składają się z jednej lub kilku osób, które wspólnie mieszkają i gospodarują uzyskanymi dochodami.;
- przedsiębiorstwa - to podmioty, które prowadzą działalność polegającą na wytwarzaniu i sprzedawaniu dóbr i usług;
- państwo - to administracja oraz przedstawiciele władzy, którzy tworzą prawo i regulacje oraz najważniejsze zasady determinujące funkcjonowanie gospodarki.
- banki komercyjne,
- giełdy,
- bank centralny,

## **20. Wymień strukturę rynkową i scharakteryzuj ją.**

Struktura rynku to określona konfiguracja sprzedawców i nabywców oraz odpowiadające jej prawa zachowań.

Rozróżniamy następujące struktury rynku:

- Konkurencja doskonała - jest to model rynku, na którym żadna ze stron (sprzedawcza i nabywcza) nie ma wpływu na cenę, popyt i podaż.

- Konkurencja monopolistyczna - charakteryzuje istnienie wielu producentów oraz swoboda wejścia i wyjścia na rynek, co upodabnia tę strukturę do konkurencji doskonałej. W odróżnieniu jednak od niej, przedsiębiorstwa działające w ramach konkurencji monopolistycznej wytwarzają produkty mniej lub bardziej zróżnicowane. Oznacza to, że są to towary tego samego typu (bliskie substytuty), jednak posiadają pewne swoiste cechy, dzięki którym dostawcy próbują się wyróżnić na tle innych producentów.

- Oligopol - to struktura rynku będąca formą pośrednią pomiędzy konkurencją monopolistyczną a monopolem. Cechą charakterystyczną oligopolu jest liczba producentów działających na rynku nieprzekraczająca kilkunastu. Wytwarzają oni produkty zarówno o charakterze jednorodnym (np. materiały), jak i różnorodnym (samochody, sprzęt AGD).

- Monopol - na monopolistycznym rynku działa jeden producent. Jest on jedynym dostawcą zazwyczaj unikatowego produktu. Z tego względu może on poprzez sterowanie podażą swobodnie kształtować cenę na rynku, oczywiście licząc się z tym, iż ustalając wyższą cenę, sprzeda mniej towaru.

Faktyczne zachowania przedsiębiorstw mogą odchyłać się od przedstawionych wzorców i stanowią ich mieszaninę

## **21. Wyjaśnij, co to jest popyt oraz wymień czynniki, które go kształtują.**

- Popyt - zależność między ceną dobra a jego ilością, którą skłonni są zakupić nabywcy.
- Wielkość popytu na określone dobro to ilość tego dobra, którą konsument jest w stanie nabyć po danej cenie i w określonym czasie.

- Czynniki kształtujące popytu: cena, poziom zamożności konsumentów, struktura demograficzna społeczeństwa, moda, gusty, preferencje konsumentów, działania marketingowe.
- Wzajemne zależności między wielkością popytu na określone dobro a jego ceną określa prawo popytu. Mówi ono, że wielkość popytu na dane dobro zmienia się w przeciwnym kierunku niż jego cena. Wraz ze wzrostem ceny ilość sprzedawanego dobra spada. Jeżeli natomiast cena dobra spada, ilość sprzedanego dobra rośnie.

## **22. Wyjaśnij, co to są dobra komplementarne – podaj przykłady.**

Dobra komplementarne to te rodzaje dóbr, które nawzajem się uzupełniają. Zależność między nimi sprawia, że konsumenci wybierają i eksploatują je razem. Przykładem może być samochód i benzyna lub czajnik elektryczny i prąd.

Najprostszy przykładami, jakie można podać w przypadku dóbr komplementarnych, są między innymi:

- prąd oraz żarówka, wzrost ceny prądu powoduje bowiem spadek popytu na żarówki,
- lewa oraz prawa rękawiczka, konsument nie zdecyduje się na zakup tylko prawej rękawiczki, jeśli będzie brakowało lewej,
- komputer stacjonarny i monitor, ponieważ sam komputer nie będzie funkcjonował prawidłowo bez monitora, a więc stanie się bezużyteczny,
- tablet i ładowarka do niego, bez której sprzęt nie będzie działał,
- wzrost lub spadek ceny materiałów budowlanych wpływa na wzrost lub spadek popytu na towary niezbędne do wyposażenia domu, takie jak meble czy sprzęt gospodarstwa domowego.

## **23. Wyjaśnij, co to są dobra substytucyjne – podaj przykłady.**

Definicja dobra substytucyjnego mówi, że są to produkty, a także usługi, które mogą zastępować się wzajemnie. Dzieje się tak dzięki podobnym cechom czy właściwościom danego dobra. Dobro substytucyjne pełni taką samą funkcję jak produkt zastępowany.

Typowe przykłady dóbr o charakterze substytucyjnym to:

- masło / margaryna
- kawa / herbata
- jabłka / pomarańcze
- benzyna / gaz
- kino / telewizja
- długopis / pióro
- autobus miejski / samochód osobowy

## **24. Wyjaśnij co to jest podaż oraz wymien czynniki, które ją kształtują.**

- Podaż jest to relacja między ceną dobra a jego ilością oferowaną na rynku przez producentów.
- Wielkość podaży - ilość towarów lub usług oferowanych na sprzedaż przy określonym poziomie ceny w danym miejscu i czasie. (jest wprost proporcjonalna do ceny)
- Czynniki kształtujące podaż: koszty produkcji (m.in. koszty surowców i pracy), liczba producentów (sprzedawców) danego towaru lub usługi, czynniki klimatyczne w wypadku niektórych działalności (np. w rolnictwie), polityka rządu (np. w zakresie opodatkowania danych dóbr).
- Prawo podaży wyjaśnia zależności między wielkością podaży określonego dobra a jego ceną. Mówi ono, że wielkość podaży danego dobra zmienia się w tym samym kierunku, co jego cena.

Wyższej cenie dobra odpowiada większa ilość dobra dostarczana na rynek, natomiast niższa cena ogranicza wielkość podaży.

## 25. Porównaj gospodarkę nakazowo-rozdzielczą i gospodarkę rynkową. Wymień zasadnicze różnice.

Gospodarka nakazowo-rozdzielcza	Gospodarka rynkowa
Dominacja własności państwowej	Dominacja własności prywatnej
Administracyjne ustalania cen	Zmienne ceny kształtowane przez popyt i podaż
Centralizacja planowania i zarządzania gospodarką	Procesy gospodarcze regulowane przez mechanizm rynkowy
Niemal całkowity brak konkurencji	Funkcjonowanie podmiotów gospodarki regulowane przez konkurencję
Nakazowo-rozdzielczy charakter	Zdecentralizowana organizacja gospodarki
Brak komercyjnych instytucji finansowych	Duża różnorodność komercyjnych instytucji finansowych
Ograniczenia w zakresie prowadzenia prywatnej działalności gospodarczej do drobnego rzemiosła, handlu i indywidualnych gospodarstw rolniczych	Swoboda prowadzenia prywatnej działalności gospodarczej o różnych formach i różnej wielkości

## 26. Omów wady i zalety funkcjonowania systemu rynkowego w gospodarce.

Niestety istnieją też wady (które równie dobrze nazwać możemy skutkami ubocznymi) głównie w postaci bezrobocia. Wiąże się to bezpośrednio z tym, że przedsiębiorcy uwzględniając rachunek ekonomiczny zatrudniają jak najmniejszą liczbę pracowników od których zarazem wymaga się wszechstronności co w efekcie doprowadza do podziału społeczeństwa na klasę najniższą, średnią i wyższą. Nie można również nie zauważyć problemu zakładów nierentownych, które szeroko korzystały z pomocy państwa w poprzednim systemie a dziś w dobie wszechobecnej konkurencji nie zdają egzaminu co w efekcie kończy się zwolnieniami ludzi, którzy nie przygotowani, powiększają rzeszę bezrobotnych i u których często powstaje poczucie niesprawiedliwości, bezduszości czy nawet krwiożerczości dzisiejszego systemu. Dodatkowym czynnikiem powodującym niezadowolenie części społeczeństwa z obecnej formy gospodarki jest powszechny konsumpcjonizm, świadomość że nie ma nic za darmo, że za wszystko trzeba płacić co ludzi gorzej wykształconych czy zarabiających zmusza do korzystania z dóbr gorszego gatunku co powiększa dysproporcje między nimi samymi.

Głównymi zaletami gospodarki rynkowej są:

- tendencja do racjonalnego wykorzystania zasobów gospodarczych
- efektywny system motywacyjny
- duża innowacyjność gospodarki
- dyscyplina finansowa przedsiębiorstw, związana z konkurencją i zasadą samofinansowania działalności gospodarczej
- tendencja do samodzielnego ustalania się równowagi rynkowej
- duża elastyczność gospodarki
- dobre zaopatrzenie sklepów

## **27. Omów obieg okrężny pieniądza oraz wymień podmioty gospodarcze, które w nim uczestniczą.**

Obieg pieniądza w gospodarce, czyli jego ruch okrężny, jest procesem przemieszczania się pieniądza pomiędzy różnymi podmiotami, takimi jak: przedsiębiorstwa, gospodarstwa domowe, banki, państwo i zagranica. W różnych miejscach ruchu okrężnego pieniądza, nie zmieniając swojej istoty, odgrywa – jak aktor – różne role. Raz jest dochodem, raz wydatkiem, innym razem oszczędnością zamienianą przez bank w inwestycje, a jeśli włączymy do obiegu państwo, pieniądź w postaci podatków zamienia się w wydatki rządowe i transferowe. Obieg pieniądza może odbywać się w obrębie kraju lub poza jego granicami, gdy dotyczy operacji międzynarodowych. Generalnie rzecz biorąc, dotyczy transakcji kupna – sprzedaży towarów i usług oraz regulowania należności i zobowiązań.

Państwo włącza się do ruchu okrężnego pieniądza w gospodarce: pobiera podatki, wyprowadzając część pieniędzy z obiegu i przeznacza je na ochronę zdrowia, edukację, obronę, administrację oraz na zakup dóbr i usług na rynku – strumień pieniędzy wraca więc na rynek w postaci wydatków rządowych. Innym kanałem, za pomocą którego pieniądze z podatków wracają do obiegu, są tzw. wydatki transferowe, np. program 500+, które stanowią dodatkowy dochód rodzin wychowujących dzieci.

## **28. Wyjaśnij co to jest pieniądź oraz wymień cechy, które go charakteryzują**

Pieniądź jest to powszechnie akceptowany towar, za pomocą którego dokonuje się płatności za dostarczone dobra lub wywiązujemy się z zobowiązań.

Najczęściej spotykane definicje pieniądza to:

- absolutnie płynny, nieprzynoszący dochodu finansowy składnik majątku
- miernik wartości
- wygodny, używany od wieków narzędziem transakcji handlowych
- ułatwia przebieg procesów produkcji, wymiany i podziału
- zapewnia większą racjonalizację procesów gospodarczych w gospodarce światowej

Pieniądź jako środek wymiany powinien spełniać następujące cechy:

- Musi być powszechnie akceptowany i rozpoznawalny
- Musi być przenośny i poręczny
- Musi być łatwo podzielny na mniejsze jednostki
- Musi być trudny do podrobienia
- Musi być wytrzymały

## **29. Wymień funkcje ekonomiczne państwa.**

- funkcja adaptacyjna, polegająca na podejmowaniu działań zgodnych ze zmieniającymi się warunkami zewnętrznymi (np. zmianami w stosunkach międzynarodowych, konfliktami zbrojnymi).
- funkcja stabilizacyjna, polegająca na stabilizacji koniunktury gospodarczej w dłuższym czasie za pomocą instrumentów, takich jak podatki, ilość pieniędzy w obiegu, przeciwdziałanie bezrobociu; w ramach funkcji stabilizacyjnej wyróżnia się politykę makro- i mikroekonomiczną;
- funkcja alokacyjna (alokacja to podział i przeniesienie ograniczonych zasobów między różne dziedziny), polegająca na zmianie udziału władz publicznych w podziale dochodów, w finansowaniu sektorów publicznych (np. publiczna służba zdrowia, szkolnictwo, ochrona środowiska czy obrona obywateli) albo określaniu niezbędnego zakresu własności publicznej. W ramach tej funkcji poszukuje się takich rozwiązań instytucjonalno-prawnych, które pozwalają na precyzyjne rozgraniczenie praw własności do poszczególnych zasobów między różnymi społecznościami i instytucjami, tak aby w przypadku niekontrolowania własności nie dochodziło do marnotrawstwa zasobów. Przeciwdziała się także praktykom monopolistycznym.
- funkcja redystrybucyjna, polegająca na poprawianiu podziału dochodów osiąganych za pomocą systemu podatkowego, a także na uzupełnianiu dochodów przez świadczenia socjalne. Funkcja ta przyczynia się do wyrównywania poziomu życia w społeczeństwie



### 30. Podaj dlaczego państwo ingeruje w gospodarkę.

- Ryzyko ukształtowania się monopolu i zaniku konkurencji (w sytuacji całkowicie wolnego rynku bez skutecznego prawa przeciwdziałającego praktykom monopolistycznym);
- Asymetryczność informacji  
sytuacji w której dwie strony transakcji rynkowej nie mają jednakowej wiedzy o danym produkcie, co może prowadzić do błędnych decyzji;
- Negatywne efekty zewnętrzne przeniesienia części kosztów wynikających z działalności jednego podmiotu na inne podmioty bez odpowiedniej rekompensaty;
- Dobra publiczne - które z jednej strony są powszechnie pożądane, a z drugiej nie ma chętnych do ich finansowania.
- Interwencjonizm państwowy doktryna ekonomiczna promująca aktywne zaangażowanie państwa w procesy gospodarcze, proces tworzenia przez organy państwowe mechanizmów oddziaływania na gospodarkę.

Do najbardziej popularnych narzędzi polityki interwencjonizmu należą, m.in.: polityka budżetowa oraz monetarna, inwestycje państwowe, dotacje, protekcjonizm oraz regulacja cen.

### 31. Charakteryzuj wybrane mierniki wzrostu gospodarczego.

Mierniki wzrostu gospodarczego:

- produkt krajowy brutto(PKB): całkowita wartość dóbr i usług wytworzonych przez społeczeństwo w ciągu danego roku na terenie danego kraju(kiedy rośnie PKB społeczeństwo staje się bogatsze),
- produkt narodowy brutto(PNB): całkowita wartość wyrobów i usług wytworzonych przez obywateli danego kraju w ciągu jednego roku, PNB uwzględnia również dochody krajowych firm uzyskane za granicą, nie uwzględnia dochodów obcych firm działających w kraju,
- dochód narodowy(DN): stanowi nowo wytworzoną wartość produktu krajowego w ciągu roku przez wszystkie podmioty gospodarki narodowej, skorygowaną o saldo rozliczeń z zagranicą,
- wielkość produktu PKB przypadająca na jednego mieszkańca.

### 32. Charakteryzuj wybrane mierniki rozwoju gospodarczego.

Istnieje szereg czynników wpływających na rozwój gospodarczy. Do najważniejszych należą:

- **Czynniki historyczne** – dziedzictwo kolonialne lub imperialne, albo wieloletnia okupacja przez inny kraj w istotny sposób oddziałują na współczesny rozwój państw.
- **Czynniki przyrodnicze** – wszelkie aspekty fizycznogeograficzne takie jak ukształtowanie terenu, klimat, pokrywa glebowa czy występowanie zjawisk ekstremalnych mają kolosalny wpływ na rozwój gospodarczy.
- **Czynniki społeczno-kulturowe** – takie jak lokalne tradycje czy wyznawana religia i przyjęty np. stosunek do określonych dziedzin gospodarki czy pracy kobiet w istotny sposób wpływają na rozwój gospodarczy.
- **Czynniki demograficzne** – nadmierny przyrost naturalny opóźnia rozwój gospodarczy, z drugiej strony zbyt mała liczba dzieci skutkuje brakiem rąk do pracy i wyludnieniem co jest również niekorzystne.
- **Czynniki polityczne** – przyjęta ideologia czy stosowana polityka ekonomiczna w istotny sposób wiąże się z tempem rozwoju gospodarczego. W tej kategorii mieści się także przynależność do rozmaitych organizacji międzynarodowych, których polityka może stymulować rozwój.
- **Czynniki ekonomiczne** – jako wypadkowa pozostałych oznaczają zdolność finansową państwa do ponoszenia nakładów na inwestycje i rozwój.

### **33. Wymień podstawowe dochody i wydatki budżetu państwa.**

Dochody budżetu państwa: 1) podatki i opłaty, 2) cła, 3) wpłaty z zysku przedsiębiorstw państwowych, 4) dywidendy, 5) wpłaty z zysku NBP, 6) dochody państwowych jednostek budżetowych, różne odsetki, 7) dochody z najmu i dzierżawy, 8) inne. Zasadnicze znaczenie mają dochody z podatków. Stanowią około 90% dochodów budżetu państwa.

Wydatki budżetu państwa: 1) funkcjonowanie organów władzy publicznej, 2) zadania administracji rządowej, 3) subwencje i dotacje dla jednostek samorządu terytorialnego, 4) dotacje na zadania określone ustawami, 5) obsługa długu publicznego, 6) inne (art. 112 ufp). Współcześnie największe wydatki budżetu państwa są przeznaczane na: obowiązkowe ubezpieczenia społeczne, rodzinę, obronę narodową, obsługę długu publicznego, szkolnictwo wyższe, bezpieczeństwo publiczne i ochronę przeciwpożarową, administrację publiczną.

### **34. Scharakteryzuj polski system bankowy oraz wymień podstawowe funkcje banków.**

System bankowy można określić jako logiczną i zwartą całość, stworzoną z instytucji bankowych i finansowych danego państwa wraz z obowiązującymi w nim normami. Odnośnie przestrzeganych w tym zakresie regulacji prawnych w Polsce wymienić można trzy najważniejsze ustawy:

- Prawo bankowe,
- Narodowym Banku Polskim,
- listach zastawnych i bankach hipotecznych

Do najważniejszych elementów systemu bankowego można zaliczyć:

- bank centralny, czyli tzw. "bank banków" - w Polsce jest nim NBP;
- Komisję Nadzoru Finansowego (KNF), która czuwa nad sektorem bankowym, rynkiem kapitałowym, ubezpieczeniowym i emerytalnym, sprawując przy tym nadzór nad instytucjami pieniądza elektronicznego, instytucjami oraz biurami usług płatniczych i kontrolując sektor kas spółdzielczych.
- Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG) zajmujący się zarządzaniem systemem gwarantowania depozytów, by podobnie do KNF zapewniać bezpieczeństwo oraz stabilność rynku finansowego;
- banki komercyjne i spółdzielcze.

System bankowy pełni następujące funkcje:

- emisyjną - w Polsce prawo do emitowania znaków pieniężnych, czyli banknotów i monet, które są prawnymi środkami płatniczymi, ma wyłącznie NBP; ponadto wprowadzone do obiegu złote i grosze mają ustawową moc zwalniania ze wszystkich zobowiązań i nikt nie może odmówić ich przyjęcia jako zapłaty;
- regulacyjną - polegającą na kontrolowaniu podaży pieniądza, z uwzględnieniem popytu na niego, ponieważ bank centralny nie może tworzyć "pustego" pieniądza, bez pokrycia w towarach i usługach;

- depozytowo-kredytową, co wiąże się z mechanizmem przekształcania depozytów w kredyty i pożyczki,
- rozliczeniową - pieniądze za pośrednictwem banku są przekazywane od dłużników dla wierzycieli (w obciążenia jednego konta i uznania drugiego),
- alokacyjną - dzięki niej możliwy jest przepływ środków finansowych z mniej do bardziej efektywnych dziedzin gospodarki i podmiotów gospodarczych,
- finansowo-doradczą - polegająca na zabezpieczaniu interesów klientów wsparciem ze strony odpowiednich służb doradczych,
- stymulacyjną – wpływa na rozwój przedsiębiorczości lokalnej, ze względu na fakt, że bank jest dawcą kapitału.

### 35. Powiedz za co odpowiada Narodowy Bank Polski oraz wymień podstawowe funkcje banku centralnego.

**Bank centralny** - instytucja mająca zasadnicze znaczenie dla gospodarki każdego kraju, odpowiedzialna za prowadzenie polityki pieniężnej i kursowej państwa. Bank centralny ma szczególny wpływ na stabilność systemu bankowego danego państwa. Polskim bankiem centralnym jest Narodowy Bank Polski z siedzibą w Warszawie.

Bank centralny spełnia trzy podstawowe funkcje:

- **banku państwa** – jest to najważniejszy bank w kraju, związany ze sferą monetarną – jej założenia realizuje za pomocą specjalnych narzędzi. Jest odpowiedzialny za stabilność pieniądza – gospodarce rynkowej nikt nie jest upoważniony do przejęcia tego zadania od banku centralnego. Prowadzi rachunki bankowe rządu i centralnych instytucji państwowych, państwowych funduszy celowych i państwowych jednostek budżetowych oraz realizuje ich zlecenia płatnicze. W związku z obsługą budżetu państwa bank centralny nazywany jest również kasjerem rządu.
- **banku emisyjnego** – ma on wyłączne prawo do emisji pieniądza gotówkowego co powiązane jest z emisją znaków pieniężnych, organizacją obiegu pieniężnego oraz regulacją podaży pieniądza (m.in. za pomocą stóp procentowych i operacji otwartego rynku). Określa wielkość emisji oraz moment wprowadzenia pieniądza gotówkowego do obiegu, za którego płynność odpowiada. Ponadto, organizuje on obieg pieniężny i reguluje ilość pieniądza w obiegu.
- **banku banków** – ma wpływ na wielkość akcji kredytowej banków oraz nasilenie kreacji pieniądza bezgotówkowego. Ma to związek z tym, że na rachunkach banku centralnego utrzymywane są rezerwy pieniężne innych banków, a on sam jest dla nich źródłem rezerwy kredytowej. Prowadzi zatem rozliczenia z bankami oraz innymi instytucjami finansowymi. Organizuje system rozliczeń pieniężnych, prowadzi bieżące rozrachunki międzybankowe i aktywnie uczestniczy w międzybankowym rynku pieniężnym. Bank centralny jest także odpowiedzialny za stabilność i bezpieczeństwo całego systemu bankowego. Pełniąc funkcję banku banków, sprawuje on kontrolę nad działalnością banków komercyjnych, a w szczególności nad przestrzeganiem przepisów prawa bankowego.

### 36. Wymień rodzaje banków oraz scharakteryzuj ich.

Ze względu na charakter prowadzonej działalności w Polsce wyróżnia się banki:

- inwestycyjne,
- specjalne,
- spółdzielcze,
- uniwersalne [odwołanie do 3.2].

**Banki inwestycyjne** działają głównie w sektorze obsługi przedsiębiorstw. Oferowane przez nie usługi charakteryzują się długoterminowością oraz zaangażowaniem dużego kapitału. Ponadto banki tego typu zapewniają usługi związane z zarządzaniem i doradztwem finansowym. Niejednokrotnie występują one także w roli inwestora lub restrukturyzatora przedsiębiorstw. Innym typem ich aktywności jest działalność maklerska i dealerska na rynku akcji, papierów dłużnych i instrumentów pochodnych (emisje, obsługa emisji, dystrybucja papierów wartościowych, organizowanie konsorcjów emisyjnych [Konsorcjum jest powoływane przez ministra finansów w celu emisji obligacji skarbowych na rynkach zagranicznych.]). Banki inwestycyjne zarządzają również funduszami, zwłaszcza emerytalnymi, inwestycyjnymi i majątkami fundacji. Współcześnie granice między bankami komercyjnymi a bankami inwestycyjnymi zacierają się. Ma to swoje przyczyny w dużej dochodowości bankowości inwestycyjnej i coraz większej aktywności banków komercyjnych. Spowodowało to silny nacisk na złagodzenie barier ustawodawczych w usługach bankowych. Ponadto same banki inwestycyjne przy wielkich operacjach stawały się kredytodawcami, a nie tylko organizowały finansowanie.

Innym typem instytucji bankowych są **banki specjalne**. Charakteryzują się one ofertą skierowaną do wąskiej grupy klientów. Mogą to być: banki hipoteczne, banki obsługujące giełdy papierów wartościowych, banki przemysłowe, banki rolne czy banki regionalne. Przykładowo **bank hipoteczny** [Hipoteka jest to rodzaj zabezpieczenia kredytu zapisem na rzecz kredytodawcy własności nieruchomości w księdze wieczystej.] specjalizuje się w udzielaniu kredytów na cele budownictwa mieszkaniowego i gospodarczego. Banki hipoteczne dostarczają kredytów długoterminowych, opartych przede wszystkim na stałym oprocentowaniu. Mają też możliwość znacznego wydłużenia okresu kredytowania w stosunku do kredytów oferowanych przez banki uniwersalne.

**Banki spółdzielcze** ze względu na zakres usług można traktować jako banki uniwersalne. Działają one w formie spółdzielni głównie na terenach wiejskich. W Polsce w 2001 r. rozpoczął się proces łączenia banków regionalnych i zrzeszających, w wyniku którego powstały 3 główne banki zrzeszające: Bank Polskiej Spółdzielczości SA w Warszawie, Gospodarczy Bank Wielkopolski SA w Poznaniu i Mazowiecki Bank Regionalny SA w Warszawie.

Najczęściej jednak w Polsce spotykamy się z **bankami uniwersalnymi**, świadczącymi wszelkie usługi bankowe klientowi masowemu.

### 37. Wymień rodzaje kont bankowych i ich krótka charakterystyka.

#### Konto osobiste

Rachunki osobiste (inaczej RORy – Rachunki Oszczędnościowo-Rozliczeniowe) to najpopularniejszy rodzaj kont, które zazwyczaj nie są oprocentowane. Opłaty za samo prowadzenie nie są wysokie. Służą do przechowywania pieniędzy pochodzących z wynagrodzenia, stypendium, emerytury, itp. Także do dokonywania bieżących płatności, opłacania rachunków i zakupów w sklepach internetowych. Konto osobiste jest zazwyczaj bardzo proste w obsłudze, transakcji można dokonywać za pomocą Internetu co jest dużym ułatwieniem. Do większości kont osobistych przypisane są karty debetowe, które służą do dokonywania płatności oraz wypłat gotówki z bankomatów. Rachunek osobisty to podstawowy rodzaj konta bankowego, który posiada prawie każdy z nas.

#### Rachunek firmowy

Kolejnym rodzajem konta jest konto firmowe. Przeznaczone jak sama nazwa wskazuje dla firm, w tym spółdzielni mieszkaniowych, przedsiębiorców, spółek handlowych oraz wspólnot mieszkaniowych. Na rachunek wpływają środki z tytułu prowadzonej działalności, wypłacane są także zobowiązania wobec pracowników lub innych. Firma reguluje za pomocą konta firmowego również zobowiązania wobec dostawców, wypłaca pensje pracownikom oraz reguluje składki płacone do ZUS i zaliczki na podatek przelewane do Urzędu Skarbowego. Wiele firm ma oprócz konta podstawowego, również rachunki pomocnicze. Za pomocą, których przeprowadzają innego typu operacje. W ten sposób łatwo mogą kategoryzować wydatki, tak aby łatwiej rozliczać się z ZUS i US.

#### Konto oszczędnościowe

Do dyspozycji masz także konta oszczędnościowe, często połączone z rachunkami osobistymi. Tutaj możesz przelewać zaoszczędzone środki. Oprocentowania są różne w zależności od

typu banku. Łączą cechy konta osobistego oraz lokaty. Co oznacza że możesz przelewać na konto oszczędnościowe nadwyżki finansowe. Tak aby naliczany był określony procent, chroniący Twoje pieniądze przed inflacją. Możesz równocześnie wpłacać i wypłacać środki w dowolnym momencie (choć druga i kolejne wypłaty w miesiącu zwykle wiąże się z prowizją, zaś wpłaty są darmowe). Nie płać z tego konta rachunków, gdyż nie jest to konto osobiste. Nie służy do takich celów i bank może naliczać za takie operacje prowizje. Bank otworzy konto oszczędnościowe, jeżeli klient posiada w danej instytucji także konto osobiste.

#### Konto młodzieżowe i studenckie

Ostatnio popularne jest także konto tak zwane studenckie czy młodzieżowe. Z tej opcji mogą korzystać klienci w określonej grupie wiekowej to jest od 13 do 18 lat w przypadku młodzieżowego i od 18 do 24 lat w przypadku studenckiego. Konta są zazwyczaj pozbawione opłat za prowadzenie. Nie posiadają warunku minimalnych wpływów miesięcznych. Także karta do konta młodzieżowego jest często bezwarunkowo darmowa.

#### Konto walutowe

Ostatnim z omawianych tutaj rodzajów kont są walutowe, nie ma ograniczeń czy posiadacz ma być osobą fizyczną, czy konto ma być przeznaczone dla firm. Służą one osobom, które otrzymują wynagrodzenie lub mają wpływy w walucie innej niż złoty polski. Zazwyczaj to konta walutowe euro lub funty. Konto jest przydatne, jeśli często wyjeżdżamy za granicę, robimy zakupy w zagranicznych sklepach internetowych lub spłacamy kredyt w obcej walucie.

### 38. Wskaż różnice między bankami a SKOK-ami.

Skrót SKOK pochodzi od nazwy „spółdzielcza kasa oszczędnościowo-kredytowa”

Przedmiot działalności banków i SKOK-ów

Głównym celem działalności banków jest przyjmowanie depozytów, udzielanie kredytów oraz wykonywanie innych czynności określonych przepisami Prawa bankowego i wymienionych w statucie banku. W swoich działaniach banki skupiają się głównie na osiągnięciu zysków.

Zgodnie z przepisami prawa spółdzielczego, kasy oszczędnościowo-kredytowe (SKOK) powinny działać w celach niezarobkowych, udzielając wsparcia swoim członkom poprzez oferowanie im produktów finansowych na wyjątkowo atrakcyjnych warunkach.

Banki a SKOK-i – bezpieczeństwo środków

Zarówno banki, jak i SKOK-i są objęte gwarancjami Bankowego Funduszu Gwarancyjnego. W praktyce oznacza to, że środki lokowane w obu instytucjach są zabezpieczone do równowartości 100 tys. euro.

Nadzór nad bankami i SKOK-ami

Jeszcze jakiś czas temu działalność SKOK-ów podlegała jedynie nadzorowi Krajowej Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo – Kredytowej. Od 27 października 2012 r. nadzór nad Spółdzielczymi Kasami Oszczędnościowo-Kredytowymi objęła Komisja Nadzoru Finansowego. Instytucja ta sprawuje pieczę także nad działalnością banków spółdzielczych i komercyjnych.

### 39. Podaj różnicę między kredytem a pożyczką

Na pierwszy rzut oka pojęcia kredytu i pożyczki oznaczają to samo. Jednak nie można ich wykorzystywać zamiennie, ponieważ mają inną podstawę prawną i subtelne różnice w znaczeniu.

Na przykład kredyt gotówkowy, **udzielany jest na podstawie Prawa bankowego wyłącznie przez instytucje bankowe, a podstawą prawną udzielania pożyczek jest Kodeks cywilny**, dlatego każda osoba fizyczna, przedsiębiorca czy nawet bank mogą udzielać pożyczek klientom. To jednak nie jedyna różnica między kredytem a pożyczką – pozostałe znajdziemy w poniższej tabeli.

	Kredyt	Pożyczka
--	--------	----------

<b>Regulacje prawne</b>	ustawa Prawo bankowe, Kodeks cywilny i ustawa o kredycie konsumenckim	Kodeks cywilny oraz ustawa o kredycie konsumenckim
<b>Strony umowy</b>	udziela go jedynie bank	udziela jej każdy – osoba fizyczna lub osoba prawna
<b>Przedmiot umowy</b>	środki finansowe	pieniądze lub rzeczy określone co do gatunku
<b>Koszty</b>	umowa kredytu jest zawsze odpłatna	umowa pożyczki nie musi być odpłatna
<b>Cel</b>	określony	dowolny
<b>Czas trwania procedury</b>	długi	krótki
<b>Tryb spłaty</b>	ratalnie	jednorazowo lub ratalnie
<b>Forma umowy</b>	umowa pisemna	umowa dowolna (do 1000 zł)

#### 40. Wyjaśnij różnice między ubezpieczycielem, ubezpieczającym, ubezpieczonym a uposażonym.

**Ubezpieczyciel** - zakład ubezpieczeń, działający na podstawie zezwolenia, strona umowy ubezpieczenia obok Ubezpieczonego. Najprościej mówiąc jest to firma, która ma prawo do sprzedawania polis ubezpieczeniowych.

Ubezpieczający – czyli osoba zawierająca umowę. Nie w każdym przypadku musi to być ten, kogo ma obejmować ochrona ubezpieczeniowa. Np. umowę ubezpieczenia szkolnego zawiera rodzic, gdyż niepełnoletni nie ma takiego prawa. Natomiast w zdecydowanej większości przypadków to ubezpieczający jest jednocześnie ubezpieczonym.

Ubezpieczony – czyli osoba objęta polisą. Np. umowę ubezpieczenia grupowego zawiera firma, która zapewnia pracownikom taką ochronę, ale objęci są nią zatrudnieni. Co więcej, w tego typu przypadkach ubezpieczonymi mogą być również najbliżsi pracownika, czyli osoby niezwiązane z daną firmą.

Uposażonym określa się podmiot wskazany w umowie ubezpieczenia, który posiada prawo do uzyskania świadczenia w przypadku śmierci ubezpieczonego. W większości towarzystw nie stosuje się istotnych ograniczeń dotyczących tego, kto może zostać uprawniony do otrzymania odszkodowania. Tym samym uposażony w umowie polisowej może zostać zarówno członek rodziny, jak i osoba niespokrewniona z właścicielem polisy.

#### 41. Wymień ubezpieczenia obowiązkowe i dobrowolne

Ubezpieczenia dobrowolne można podzielić na kilka kategorii:

- ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe, w tym ubezpieczenie na życie,
- ubezpieczenia ogniowe i inne związane z nimi,
- ubezpieczenia techniczne,
- ubezpieczenia kradzieżowe,
- ubezpieczenia rolne,

- ubezpieczenia transportowe,
- ubezpieczenia finansowe,
- ubezpieczenia OC i ochrony prawnej (w niektórych przypadkach).

Ubezpieczenia obowiązkowe:

- ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych;
- ubezpieczenie OC rolników;
- ubezpieczenie budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego od ognia i innych zdarzeń losowych;
- inne przewidziane na mocy obowiązujących ustaw lub ratyfikowanych przez RP umów międzynarodowych, które nakładają na określone podmioty obowiązek zawarcia umowy ubezpieczenia.
- Ubezpieczenia zdrowotne
- Ubezpieczenia społeczne(emerytalne, chorobowe, rentowe, wypadkowe)

## 42. Wymień ubezpieczenia majątkowe.

Ubezpieczenia majątkowe to rodzaj ubezpieczeń, które dotyczą mienia lub odpowiedzialności cywilnej. Główne rodzaje ubezpieczeń majątkowych to społeczne i gospodarcze

Najbardziej znane i rozpowszechnione są ubezpieczenia:

- OC — obejmuje odpowiedzialność cywilną ubezpieczonego za szkody wyrządzone osobom trzecim,
- ubezpieczenie transportowe i pojazdów mechanicznych — dotyczy przewożonego mienia oraz środków transportu,
- od zdarzeń losowych — obejmuje szkody w mieniu spowodowane przez pożar, powódź, huragan, lawinę, inne klęski żywiołowe,
- ubezpieczenie mienia od kradzieży — dotyczy szkody w mieniu będącym własnością ubezpieczonego.

## 43. Wymień ubezpieczenia typu assistance

Assistance to dobrowolne ubezpieczenie, które ma na celu zapewnić ubezpieczonemu pomoc w zakresie technicznym, medycznym, informacyjnym i prawnym w sytuacji awaryjnej. Dotyczy najczęściej takich dziedzin życia, jak podróże, zdrowie i transport samochodowy.

Choć ubezpieczenie to kojarzy się najczęściej jedynie z samochodami, w rzeczywistości może dotyczyć różnych aspektów Twojego życia. Oto podstawowe rodzaje pakietów assistance:

- **assistance komunikacyjny** – najbardziej rozpoznawalna forma tego ubezpieczenia. Posiadając ten pakiet, możesz liczyć na pomoc serwisową oraz informacyjną w razie wypadku. W bogatszym wariantcie możesz też uzyskać holowanie uszkodzonego pojazdu, auto zastępcze, a nawet pokrycie kosztów noclegu, jeśli musisz czekać na naprawę samochodu dłużej niż 1 dzień;
- **assistance domowy** – wykupując go, zyskasz pomoc w przypadku niespodziewanych sytuacji utrudniających lub uniemożliwiających korzystanie z domu i znajdującego się w nim wyposażenia. Najczęściej oznacza to po prostu usługi hydraulika, ślusarza lub elektryka, gdy będzie tego wymagać sytuacja;

- **assistance podróżny** – jak sama nazwa wskazuje, działa podczas zagranicznego wyjazdu, ułatwiając Ci dostęp do pomocy medycznej, usług tłumacza, porad prawnych, a nawet pomagając w zorganizowaniu powrotu do domu w niespodziewanych sytuacjach;
- **assistance medyczny** – pozwala Ci na skorzystanie z usług medycznych, takich jak np. wizyta lekarza w domu, transport medyczny czy badania diagnostyczne;
- **inne rodzaje assistance** – produkty assistance mogą także obejmować usługi prawnicze, wsparcie dla przedsiębiorców, a nawet rezerwację biletów – ta ostatnia opcja występuje zazwyczaj w pakietach assistance typu concierge.

#### 44. Wymień ubezpieczenia osobowe

**Zgodnie z definicją ubezpieczenia osobowe to rodzaj ubezpieczenia gospodarczego, w którym przedmiotem ochrony jest życie, zdrowie i zdolność człowieka do pracy.** Tego typu ubezpieczenie może w szczególności dotyczyć:

- ubezpieczenia na życie (śmierć osoby ubezpieczonej lub dożycie przez nią określonego wieku),
- ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków (uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia lub śmierć na skutek nieszczęśliwego wypadku).

Ubezpieczenie osobowe – cechy charakterystyczne polisy

Ubezpieczenia osobowe wyróżniają się na tle innych rodzajów ubezpieczeń kilkoma istotnymi kryteriami. Są to odpowiednio:

- podmiot ubezpieczenia (osoba fizyczna lub osoby fizyczne),
- przedmiot ochrony ubezpieczeniowej (ryzyko osobowe, które obejmuje życie, zdrowie i zdolność do pracy osoby ubezpieczonej),
- charakter szkody (niewymierna w pieniądzu),
- suma ubezpieczenia (ustalana przez strony umowy ubezpieczeniowej),
- czas trwania ochrony ubezpieczeniowej (długookresowa polisa, zazwyczaj trwająca dłużej niż rok),
- charakter wypłacanych świadczeń (świadczenia, a nie odszkodowania).