

Prof. dr hab. Maria Nowicka – Skowron

## **Recenzja**

rozprawy doktorskiej mgr inż. Kamili Kowalik na temat: „Zarządzanie jakością procesu obsługi klienta w przedsiębiorstwach usługowych z branży edukacyjnej”. Praca została napisana pod kierunkiem dr hab. inż. Pawła Nowodzińskiego, prof. P. Cz. oraz dr Izabeli Bagińskiej – promotora pomocniczego.

### 1. Podstawa formalna recenzji.

Formalną podstawą niniejszej recenzji jest pismo prof. PCz dr hab. Agaty Mesjasz – Lech, Kierownika Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości Politechniki Częstochowskiej z dnia 18.06.2023 r o powierzeniu mi funkcji recenzenta rozprawy doktorskiej mgr inż. Kamili Kowalik. Recenzję wykonałam w oparciu o dostarczony maszynopis.

### 2. Ocena zasadności wyboru tematu rozprawy doktorskiej

Praca doktorska jest usytuowana w obszarze nauki o zarządzaniu i jakości i dotyczy zarządzania jakością procesów obsługi klienta w przedsiębiorstwach. Problematyka powyższa została właściwie zaprezentowana w kontekście zagadnień teorii i praktyki zarządzania.

Mgr. inż. Kamila Kowalik, podejmując złożony problem zarządzania jakością prawidłowo, zidentyfikowała jego istotę koncentrując się na procesie obsługi klienta w przedsiębiorstwach usługowych z branży edukacyjnej. Przy wzroście znaczenia obsługi klienta spowodowanej dynamicznie rosnącą konkurencją, a także rozbieżnością z zakresu oczekiwań klientów a oferowanym poziomem obsługi istotna jest analiza ekonomiczna powyższych zależności. W tym kontekście istotne jest podkreślenie wysokiego stopnia złożoności zasobów wiedzy w obszarze zarządzania jakością, które bazuje na ujęciu systemowym. Odniesienie tego typu wyznacza wysoką rangę problemowi zarządzania jakością w procesach obsługi klienta w organizacjach usługowych – edukacyjnych.

Zmiany, które wystąpiły w ostatnich latach kształcenia, wynikają przede wszystkim z upowszechnienia się nauczania zdalnego i wymagają nowego podejścia do zarządzania jakością w procesach obsługi klientów w organizacjach edukacyjnych. Z uwagi na rosnącą konkurencję na rynku edukacyjnym zarządzanie jakością procesu obsługi klienta wymaga podejmowania coraz bardziej złożonych i skutecznych decyzji na konkurencyjnym rynku. Doktorantka wskazując na powyższy problem integruje go z luką badawczą, dotyczącą przestrzeni łączącej zarządzanie jakością z procesem obsługi klientów. Problem integracji powyższych obszarów badawczych w aspekcie Polskiej Klasyfikacji Działalności – kod 85.59B podejmowany przez Doktorantkę można uznać za istotny, interesujący i wskazujący na dojrzałość naukową Doktorantki.

### 3. Przedmiot i struktura pracy doktorskiej

Rozprawa doktorska mgr inż. Kamili Kowalik liczy 286 stron, w tym bibliografia i załączniki. W strukturze pracy znajduje się: wstęp, pięć rozdziałów, zakończenie, bibliografia, spis rysunków, tabel, załączniki oraz streszczenie w języku angielskim. Bibliografia liczy 394 pozycje, 6 pozycje aktów prawnych, 3 pozycje danych statystycznych oraz 4 pozycje źródeł internetowych. W bibliografii wykorzystano znaczną liczbę pozycji angielskojęzycznych. Całość bibliografii jest adekwatna do przedmiotu rozważań w dysertacji doktorskiej. Pracę rozpoczyna wstęp uzasadniający, wybór tematu, jego znaczenie w teorii nauki o zarządzaniu i jakości w procesach obsługi klienta w organizacjach oświatowych. Istota problemu teoretycznego i badawczego dotyczy pojęcia jakości, trudnego do jednoznacznej identyfikacji, z uwagi na subiektywizm ocen. Subiektywne oceny dominują zwłaszcza w procesach obsługi klienta, z uwagi na trudności pomiaru i doboru kryteriów oceny wraz z określeniem standardów jakości.

Doktorantka wskazując na lukę badawczą sformułowała podstawowy problem badawczy wyrażony w formie pytania badawczego *„Czy jakość procesu obsługi klienta jest istotną determinantą jakości usługi edukacyjnej świadczonej przez korepetytora?”*

Konsekwentnie sformułowana została hipoteza główna w formie: *„Jakość procesu obsługi klienta stanowi ważną determinantę postrzegania jakości usługi edukacyjnej świadczonej przez korepetytora”*. Równoległe do hipotezy głównej sformułowane zostały hipotezy pomocnicze:

*1. Przedsiębiorstwa świadczące usługi korepetycji oraz klienci korzystający z korepetycji identyfikują proces obsługi klienta z procesem świadczenia usługi edukacyjnej;*

2. Za najistotniejsze czynniki jakości procesu obsługi klienta w przedsiębiorstwie świadczącym usługi korepetycji uważane są przez klientów i przedsiębiorstwa determinanty związane z interakcją klient-pracownik w trakcie procesu świadczenia usługi edukacyjnej.

3. Przedsiębiorstwa świadczące usługi korepetycji nie prowadzą sformalizowanych badań z zakresu jakości procesu obsługi klienta.

4. Istnieje zależność pomiędzy częstotliwością korzystania z usług edukacyjnych a partycypacją klientów w doskonaleniu procesu obsługi klienta.

W oparciu o postawione hipotezy określone zostały cele niniejszej dysertacji. Przyjęto, że zasadniczy cel stanowi analiza i ocena wpływu procesu obsługi klienta na zarządzanie jakością usługi edukacyjnej. Rozwinięcie celu głównego stanowią następujące cele szczegółowe:

1. Porównanie sposobu postrzegania procesu obsługi klienta i usługi edukacyjnej przez korepetytorów i klientów korzystających z usług korepetycji.

2. Zidentyfikowanie i analiza istotności czynników jakości procesu obsługi klienta w przedsiębiorstwie usługowym świadczącym usługi korepetycji.

3. Zbadanie, czy przedsiębiorstwa usługowe z branży edukacyjnej prowadzą badania dotyczące jakości procesu obsługi klienta.

4. Analiza uczestnictwa klientów w doskonaleniu jakości procesu obsługi klienta w przedsiębiorstwie usługowym świadczącym usługi korepetycji.

Praktyczny cel pracy stanowi opracowanie modelu zarządzania jakością procesu obsługi klienta w przedsiębiorstwie usługowym świadczącym usługi korepetycji, ze szczególnym uwzględnieniem roli klienta w jej kształtowaniu, w oparciu o procesową orientację na klienta w przedsiębiorstwie usługowym.”

Oceniając złożoność merytoryczną problematyki podjętej w dysertacji determinującą metodykę badawczą można stwierdzić, że Doktorantka wykazuje dojrzałość naukową w zakresie prawidłowego formułowania i analizy zagadnień badawczych. Ich treść przedstawiono w pięciu rozdziałach.

W rozdziale pierwszym przedstawiono teoriopoznawcze problemy zarządzania jakością w zarządzaniu przedsiębiorstwem. Podkreślono zwłaszcza funkcje zarządzania i wskazano na wyzwania współczesnego zarządzania. Dokonano analizy literatury z zakresu istoty

zarządzania jakością, zdefiniowano zagadnienie jakości usług. Ponadto dokonano charakterystyki zarządzania jakością i oceny wybranych metod stosowanych w procesach zarządzania jakością usług.

Rozdział drugi zawiera analizę literatury, charakteryzującej procesowe ujęcie obsługi klienta w organizacjach usługowych z branży edukacyjnej. Wskazano na istotę procesu od ujęcia technicznego (produkcyjnego) do ujęcia pro-konsumenckiego. Dokonano identyfikacji procesu zasobów wektorów wejść i wyjść. W kolejnym etapie dokonano prezentacji teoretycznej podstaw obsługi klienta w logistyce, marketingu i zarządzaniu. Rozdział ten zawiera również zagadnienia w zakresie zarządzania jakością w sektorze usług. Ponadto dokonano w tym rozdziale oceny charakteru branży usługowej oraz usług edukacyjnych, jako produktów rynkowych o określonych parametrach jakości.

Rozdział trzeci zawiera metodologię badań własnych. Na bazie teoretycznych podstaw określono cele pracy i sformułowano problemy i hipotezy badawcze. Wskazano także na metody badawcze i użyteczność ich eksploracji wraz z charakterystyką przedmiotu badań.

W rozdziale czwartym zaprezentowano wyniki badań ankietowych w formie graficznej i opisowej, przeprowadzone w przedsiębiorstwach z branży edukacyjnej świadczące usługi korepetycji, zlokalizowane w regionie częstochowskim. Zebrano opinie korzystających z usług korepetycji na wybranym obszarze. Umożliwia to ocenę relacji w procesie obsługi klienta z punktu widzenia jego jakości. Istotą problemu była zatem ocena wybranych zagadnień z zarządzania jakością, zwłaszcza wpływu klientów na zarządzanie jakością w badanych przedsiębiorstwach.

Rozdział piąty kontynuuje pogłębioną analizę i ocenę problemów zarządzania jakością procesu obsługi klienta w przedsiębiorstwach świadczących usługi korepetycji. Poddano weryfikacji zależności pomiędzy określonymi elementami kwestionariusza identyfikującymi przedsiębiorstwo i klientów. Dokonano prezentacji studium przypadku, na bazie trzech wybranych przedsiębiorstw świadczących usługi korepetycji, wraz z ich charakterystyką i rezultatami obserwacji zakończonej wywiadami bezpośrednimi. W rozdziale przeprowadzono także weryfikację hipotez badawczych na podstawie uzyskanych wyników. Istota rozdziału koncentruje się na autorskim modelu zarządzania jakością w procesach obsługi klienta w przedsiębiorstwie usług korepetycyjnych.

W zakończeniu pracy mgr inż. Kamila Kowalik prawidłowo podsumowała rozważania teoretyczne i dokonała konfrontacji postawionych celów, sformułowanych problemów i

hipotez z rezultatami badawczymi. Ponadto Doktorantka właściwie określiła wkład własny rozprawy w rozwój nauki o zarządzaniu i jakości. Procedurę badawczą przeprowadzono właściwie. Doktorantka wykazała się dojrzałością naukową, rozwiązała postawiony problem badawczy i zrealizowała cel dysertacji.

#### 4. Ocena merytoryczna pracy

Przedstawiona przez mgr inż. Kamilę Kowalik dysertacja doktorska wykazuje wysokie walory naukowe i interesujące wnioski z praktyki. Jest studium teoretyczno-empirycznym w obszarze dyscypliny nauki o zarządzaniu i jakości. Temat – „Zarządzanie jakością procesu obsługi klienta w przedsiębiorstwach usługowych z branży edukacyjnej” – jest właściwie sformułowany, adekwatnie oddający treść pracy. Problematyka stanowiąca przedmiot pracy wykazuje się dużym znaczeniem na rynku edukacyjnym – trudnym i niejednoznacznym w ocenie podmiotów tego rynku. Podjęcie powyższych zagadnień uzasadnia jednak sformułowanie pytań. Proszę o odpowiedź na poniżej przedstawione pytania

1. W temacie występują komercyjne usługi edukacyjne, a w pracy zawężono je w badaniach jedynie do korepetycji, dlaczego przyjęto takie kryterium?
2. Z czego wynika dobór metod badawczych, a w szczególności co wnoszą studia przypadków do weryfikacji hipotez?
3. Hipoteza 4 jest nieprecyzyjnie sformułowana, na czym polega partycypacja klientów w doskonaleniu jakości?
4. Doktorantka na podstawie analizy literatury stwierdza, że główną potrzebę klienta na rynku usług edukacyjnych stanowi zdobycie wiedzy. (s. 104) W związku z powyższym wydaje się, iż celowe jest pytanie o rodzaj wiedzy świadczonej przez przedsiębiorstwa usługowe z branży edukacyjnej w formie korepetycji. Zatem jak rodzaj wiedzy wpływa na jakość świadczonych usług?

W pracy występują nieliczne pomyłki, które nie wpływają na ocenę. Przykładowo na stronie 247 Barcik R, (poz. nr 19) powtórzona została jako pozycja nr 23 na stronie 248. Jest „Lisicka” powinno być „Lisiecka” (poz. 204) na stronie 257.

## 5. Konkluzja

Reasumując stwierdzam, że recenzowana dysertacja mgr inż. Kamili Kowalik spełnia wymagania określone w Art. 187. Ustawy z dnia 20 lipca 2018 r., Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz.U. 2023 poz. 742) i wnioskuję do Rady Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości Politechniki Częstochowskiej o jej przyjęcie i dopuszczenie do publicznej obrony.

Rozprawa może być podstawą do ubiegania się o nadanie stopnia doktora w dziedzinie nauk społecznych, w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości.