

Bielsko-Biała, 16 sierpnia 2024 r.

dr hab. Agnieszka Barcik, prof. UBB
Katedra Zarządzania
Wydział Zarządzania i Transportu
Uniwersytet Bielsko-Bialski

Recenzja rozprawy doktorskiej

mgr inż. Kamili Kowalik,
**pt. Zarządzanie jakością procesu obsługi klienta w przedsiębiorstwach usługowych
z branży edukacyjnej,**
napisanej pod kierunkiem naukowym promotora:
dr hab. inż. Pawła Nowodzińskiego, prof. PCz
i promotora pomocniczego: dr Izabeli Bagińskiej
na Wydziale Zarządzania Politechniki Częstochowskiej.

I. Uwagi wstępne

Podstawę formalną przygotowania niniejszej recenzji stanowi pismo dr hab. Agaty Mesjasz-Lech, prof. PCz, Kierownik Dyscypliny Naukowej Nauki o Zarządzaniu i Jakości, z dnia 18 czerwca 2024 roku, informujące o powołaniu mojej osoby, przez Radę Dyscypliny Naukowej Nauki o Zarządzaniu i Jakości Wydziału Zarządzania Politechniki Częstochowskiej, na recenzenta w przewodzie doktorskim mgr inż. Kamili Kowalik.

Przedstawiona do recenzji rozprawa doktorska mieści się na 286 stronach i obejmuje wstęp, pięć rozdziałów, zakończenie, bibliografię, spis rysunków, spis tabel i załączniki.

Recenzję rozprawy doktorskiej mgr inż. Kamili Kowalik oparto na następujących kryteriach: znaczenie podjętej w pracy problematyki, metodyka badań, ocena rozwiązania problemu, strona formalna. Podstawę tak sformułowanych kryteriów oceny stanowi artykuł 13 ust. 1 ustawy z dnia 14 marca 2003 roku o stopniach i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki, Dz. U. nr 65, poz. 595, ze zm., zgodnie z którym rozprawa doktorska powinna stanowić „oryginalne rozwiązanie problemu naukowego (..) oraz wykazać ogólną wiedzę teoretyczną kandydata w danej dyscyplinie naukowej”.

II. Znaczenie podjętej problematyki

Podjęty w pracy problem zarządzania jakością procesu obsługi klienta w przedsiębiorstwach usługowych z branży edukacyjnej mieści się w obszarze nauk o zarządzaniu i jakości.

Problem badawczy podjęty przez Autorkę jest nie tylko interesujący ale i ważny, zarówno z naukowego, jak i praktycznego punktu widzenia. Tematyka zarządzania jakością oraz obsługi klienta na rynku usług edukacyjnych jest aktualna, szczególnie w obliczu współczesnych wyzwań i kryzysów, wobec których od lat stoi system szkolnictwa w Polsce, a które nasiliły się w okresie pandemii oraz obowiązku nauczania w trybie zdalnym.

Współczesne organizacje wykazują coraz większe zapotrzebowanie na kadry o nowych umiejętnościach zawodowych, zwłaszcza technicznych, organizacyjnych czy z zakresu zarządzania, niezbędnych do rozwiązywania nieznanych dotąd problemów społecznych i kulturowych. Towarzyszy temu pojawianie się nowych przesłanek i tendencji rozwoju społeczno-gospodarczego i kulturowego oraz konieczność działań na rzecz przyspieszania procesów rozwojowych, przede wszystkim w zakresie zrównoważonego i trwałego rozwoju, cyfryzacji oraz uelastycznienia rynków pracy i wspierania integrującego charakteru systemów kształcenia. Procesy te wpływają na rosnącą rolę edukacji m.in. w zakresie przedsiębiorczości oraz przygotowywania poszczególnych osób i społeczeństwa do nowych wyzwań cywilizacyjnych. Niewydolność obowiązkowego systemu szkolnictwa instytucjonalnego wpływa na nieustannie rosnące zapotrzebowanie na korzystanie z dodatkowych usług edukacyjnych – korepetycji już na poziomie szkolnictwa podstawowego.

Z tego względu szczególnie istotne współcześnie jest odpowiednie zarządzanie przedsiębiorstwami świadczącymi usługi edukacyjne z uwzględnieniem wymagań i aspektów związanych z jakością procesu obsługi ich klientów. O ile literatura międzynarodowa i krajowa cechuje się szerokim spektrum opracowań w obszarze zarządzania jakością oraz obsługi klienta, o tyle niewiele z nich koncentruje się na tych zagadnieniach w aspekcie usług edukacyjnych, rozumianych zgodnie z kodem 85.59B Polskiej Klasyfikacji Działalności jako „pozaszkolne formy wspierające edukację”.

Reasumując, tytuł oraz podjęta tematyka badawcza są aktualne i naukowo istotne, dlatego ich wybór i przedstawienie w dysertacji uznaję za merytorycznie uzasadnione. Dysertacja ma charakter prawidłowo opracowanej monografii, w oparciu o dobrze opisany przegląd literatury oraz badania empiryczne.

III. Metodyka badań – cele, założenia, metody

Recenzowana praca mieści się w głównym nurcie badań nad zarządzaniem jakością, obejmując także szerokie spektrum zagadnień koncertujących się wokół problematyki obsługi klienta. Ponadto praca eksploruje zagadnienia związane z sektorem usług, ze szczególnym uwzględnieniem branży edukacyjnej.

W pierwszej kolejności sformułowane zostały we wstępie pracy hipotezy: główna i cztery pomocnicze. Hipoteza główna otrzymała brzmienie: *Jakość procesu obsługi klienta stanowi ważną determinantę postrzegania jakości usługi edukacyjnej świadczonej przez korepetytora.* Natomiast hipotezy pomocnicze zostały zawarte w czterech punktach:

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 świadczenia usługi edukacyjnej,*
3. *Istnieje zależność pomiędzy częstotliwością korzystania z usług edukacyjnych, a partycypacją klientów w doskonaleniu procesu obsługi klienta.*

W oparciu powyższe hipotezy Autorka określiła cele pracy. Celem badań było udzielenie odpowiedzi na pytanie badawcze: *Czy jakość procesu obsługi klienta jest istotną determinantą jakości usługi edukacyjnej świadczonej przez korepetytora.* Cel zasadniczy w brzmieniu: *Analiza i ocena wpływu procesu obsługi klienta na zarządzanie jakością usługi edukacyjnej.* Cel ten został zdekomponowany na cztery 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 prowadzą badania dotyczące jakości procesu obsługi klienta,*
4. *Analiza uczestnictwa klientów w doskonaleniu jakości procesu obsługi klienta w przedsiębiorstwie usługowym świadczącym usługi korepetycji.*

Ponadto Autorka postawiła sobie cel praktyczny w postaci opracowania 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.

Wątpliwość rodzi taka kolejność przyjęta przez Autorkę ze względu na fakt, że to z reguły cele dysertacji dają merytoryczną podstawę do sformułowania hipotez badawczych, a nie odwrotnie. Zaproponowane hipotezy badawcze stanowić bowiem powinny „odpowiedź” na postawione wcześniej cele rozprawy. Wydaje się, iż Doktorantka zdaje sobie sprawę z powyższego ponieważ w rozdziale trzecim poświęconym metodyce badań własnych, rekomendowana kolejność została uwzględniona nie tylko w tekście ale również w spisie treści.

Ponadto istnieją nieścisłości w brzmieniu celu głównego i hipotezy głównej przedstawionych we wstępie i w rozdziale trzecim – por. strony 10 i 119 oraz strony 10 i 127.

Niemniej jednak stwierdzam, iż przyjęte w pracy cele szczegółowe są spójne i korespondują z celem głównym. Natomiast przyjęte hipotezy badawcze korespondują z określonymi celami pracy.

Autorka przygotowała dysertację w oparciu o szerokie spektrum wybranych metod badawczych: studia literaturowe (polskojęzyczne i obcojęzyczne), badania pilotażowe, metodę sondażu diagnostycznego, studium przypadku, badania statystyczne i opracowanie modelu. W ramach sondażu diagnostycznego przeprowadzono badania za pomocą kwestionariuszy wśród grupy 100 przedsiębiorców i grupy 399 klientów. W ramach studium przypadku badaniu, przy użyciu obserwacji i wywiadu, zostały poddane trzy przedsiębiorstwa. W ramach badań statystycznych wykorzystano współczynniki korelacji ϕ – Yula, współczynniki korelacji Spermmana, testy niezależności chi-kwadrat i test dwóch średnich. Pozytywnie oceniam ilość i różnorodność zastosowanych przez Doktorantkę metod i narzędzi badawczych, wynika to bowiem ze specyfiki tematu pracy, postawionych w pracy celów, pytań i hipotez, a także wpisuje się w ogólną, aktualną tendencję w badaniach w naukach o zarządzaniu i jakości, która wynika ze złożoności i wielowymiarowości tych badań.

Podsumowując całościowo powyższą ocenę, stwierdzam, że założenia badawcze zostały wyrażone poprzez cel główny i cele szczegółowe oraz hipotezy, wytyczają zadania badawcze i spełniają wymagania formalne.

IV. Ocena rozwiązania problemu

W strukturze pracy można wyróżnić dwie zasadnicze części: teoretyczną i empiryczną. Część teoretyczna obejmuje dwa pierwsze rozdziały i stanowi syntezę wiedzy w zakresie:

zarządzania jakością, procesu obsługi klienta i współczesnych uwarunkowań i specyfiki branży edukacyjnej. Część empiryczna zawarta jest w trzech kolejnych rozdziałach. Dotyczą one przyjętej w pracy metodyki badań, wyników badań empirycznych oraz prezentacji i opisu rekomendowanego modelu zarządzania jakością procesu obsługi klientów w przedsiębiorstwach świadczących usługi korepetycji.

Wstęp do recenzowanej dysertacji zawiera jej istotne elementy, w tym uzasadnienie wyboru tematyki i zdefiniowanie luki badawczej, główne założenia metodyczne (cele, hipotezy), opis struktury pracy oraz krótki opis przeprowadzonego procesu badawczego i wykorzystanych metod, narzędzi badawczych.

Rozdział pierwszy pracy *Zarządzanie jakością w zarządzaniu przedsiębiorstwem* stanowi kompendium wiedzy o zarządzaniu jakością. Autorka dokonała szerokiego przeglądu badań z zakresu zarządzania jakością, wybranych, pod kątem tematu pracy, ujętych w publikacjach krajowych i zagranicznych. Atutem powyższego rozdziału jest udana próba uporządkowania kluczowych dla dysertacji pojęć.

W rozdziale drugim *Proces obsługi klienta w przedsiębiorstwach usługowych z branży edukacyjnej* w pierwszej kolejności przyjęto i opisano na potrzeby dysertacji definicję procesu, a także scharakteryzowano koncepcję pro-konsumenckiej orientacji procesowej. Omówione obszernie zostało ponadto znaczenie zarządzania jakością w sektorze usług. Rozdział ten zamyka charakterystyka branży edukacyjnej, ze szczególnym uwzględnieniem usługi edukacyjnej jako produktu rynkowego, w stosunku do którego Autorka wskazuje na szczególne determinanty jakości.

Z kolei rozdział trzeci *Metodyka badań własnych*, otwierając drugą część pracy, stanowi szerokie ujęcie problematyki metodologii badań w naukach o zarządzaniu i jakości, a także charakterystykę i uzasadnienie metod zastosowanych w dysertacji. Wprowadzenie do pracy odrębnego rozdziału poświęconego metodyce badań własnych, z perspektywy aktualnych tendencji i uwarunkowań metodologicznych w dyscyplinie, zasługuje na szczególne uznanie. Autorka dokonała wnikliwego i merytorycznego przeglądu metod, technik i narzędzi badawczych, co zaowocowało przyjęciem, adekwatnej do tematu dysertacji, metodyki badań, którą bardzo dobrze obrazuje tabela nr 25, s.162 przedstawiająca etapy i charakterystykę realizacji badań z wykorzystaniem wybranych metod. Rozdział ten zamyka szczegółowa charakterystyka i analiza istotności doboru próby badawczej.

W rozdziale czwartym *Zarządzanie jakością procesu obsługi klienta w przedsiębiorstwach świadczących usługi korepetycji- wyniki badań empirycznych* Autorka przedstawiła wyniki badań ankietowych przeprowadzonych z udziałem przedsiębiorstw z branży edukacyjnej

świadczących usługi korepetycji, jak i ich klientów. Zakres terytorialny objął teren podregionu częstochowskiego. Zaprezentowano w postaci graficznej i opisowej opinie, postawy i oceny obu grup respondentów w odniesieniu do procesu obsługi klient, zarządzania jakością oraz wpływu klientów na zarządzanie jakością w badanych przedsiębiorstwach.

Rozdział piąty, ostatni *Zarządzanie jakością procesu obsługi klienta w przedsiębiorstwach świadczących usługi korepetycji* jest swoistą kontynuacją rozdziału czwartego ponieważ Autorka skoncentrowała się w nim na pogłębionej analizie uzyskanych wyników badań poprzez identyfikację zależności oraz analizę porównawczą będących elementem badań statystycznych. W kolejnym punkcie zaprezentowano studia przypadku obejmujące trzy, wybrane przedsiębiorstwa świadczące usługi korepetycji. Ponadto zweryfikowane zostały hipotezy badawcze i w podrozdziale zamykającym część empiryczną pracy, zaprezentowano rekomendowany model zarządzania jakością procesu obsługi klienta w przedsiębiorstwach świadczących usługi korepetycji.

O ile zawartość merytoryczna dwóch ostatnich rozdziałów nie budzi zastrzeżeń, wręcz zasługuje na wysoką ocenę, o tyle pewne wątpliwości nasuwają się przy tytułach obu rozdziałów ponieważ są one praktycznie jednobrzmiące. Brak określenia w tytule rozdziału piątego *wyniki badań empirycznych* sugeruje, że w odróżnieniu od rozdziału czwartego, nie jest on poświęcony analizie i ocenie wyników badań, co w rzeczywistości nie jest zgodne z prawdą. Dlatego warto byłoby zastanowić się nad modyfikacją tytułów obu rozdziałów albo tytułu rozdziału piątego poprzez dodanie przykładowo określenia: *pogłębiona analiza wyników badań empirycznych i rekomendowany model zarządzania*.

W zakończeniu Doktorantka dokonała wnikliwej reasumpcji swoich rozważań poprzez wskazanie realizacji celów badawczych oraz weryfikację postawionych w dysertacji hipotez. Ponadto określiła wkład dysertacji w rozwój dyscypliny nauk o zarządzaniu i jakości wskazując na jej oryginalność w odniesieniu do niezbadanego dotychczas procesowego ujęcia zarządzania jakością obsługi klienta w branży edukacyjnej, a także wprowadzenie zagadnienia zarządzania przez jakość procesu obsługi klienta. Za wartość poznawczą dysertacji uznano ocenę wpływu procesu obsługi klienta na kształtowanie jakości usługi korepetycji, a za wartość aplikacyjną rekomendowany model zarządzania jakością obsługi klienta w przedsiębiorstwach świadczących usługi korepetycji.

Doktorantka wskazała także, że przeprowadzone badania umożliwiły identyfikację dalszych zagadnień badawczych na przyszłość, do których zaliczyła między innymi kwestie formalizacji standardów jakości procesu obsługi klienta w usługach, ze szczególnym uwzględnieniem branż o specyficznym przebiegu interakcji klient – przedsiębiorstwo

usługowe, czy kwestie zarządzania jakością procesu obsługi klienta w kontekście kształtowania relacji, lojalności oraz zarządzania wizerunkiem.

Przedstawione w dysertacji wyniki badań dostarczają gruntownej wiedzy w zakresie zarządzania jakością procesu obsługi klienta w przedsiębiorstwach usługowych z branży edukacyjnej. Autorka usystematyzowała także dotychczasowy dorobek w tym zakresie. Jako główny atut dysertacji uznaję, opracowany na podstawie przeprowadzonej diagnozy, autorski model zarządzania jakością obsługi klienta w przedsiębiorstwach świadczących usługi korepetycji. Autorka rozwiązała postawiony w pracy problem badawczy oraz potwierdziła umiejętność prowadzenia badań naukowych.

V. Strona formalna pracy

Dysertację charakteryzuje poprawna i spójna struktura. Objętość rozdziałów jest porównywalna. Treść rozdziałów jest adekwatna do ich tytułów, poza wskazanymi wyżej uwagami dotyczącymi tytułów rozdziału czwartego i piątego. Praca napisana jest zrozumiałym i poprawnym językiem. W pracy dostrzeżono drobne błędy językowe: literówki oraz błędy stylistyczne i interpunkcyjne. Wątpliwości budzi kwestia treści wprowadzających do każdego rozdziału, a nieobjętych numeracją podrozdziałów. Stanowią one charakterystykę danego rozdziału. Zakładam, że jest to celowy zabieg Autorki, jednak wydaje się, że wstęp i zakończenie dysertacji są odpowiedniejszymi miejscami do tego typu rozważań. Aczkolwiek jest to niezobowiązująca uwaga recenzji.

Wykaz literatury zawiera 394 pozycje, które obejmują monografie i artykuły naukowe. W pracy wykorzystano ponadto, związane merytorycznie z tematem, akty prawne, dane statystyczne i źródła internetowe. W odniesieniu do aktów prawnych warto aby Autorka pamiętała o korzystaniu z tekstów ujednoliconych a więc takich, które zawierają wszystkie zmiany wprowadzone nowelizacjami danego aktu. Powoływane w przypisach i w wykazie bibliograficznym źródła aktów prawnych sugerują, że są to akty w postaci ogłoszonej lub opublikowanej jak np. przepisy nr 279 i następne oraz s. 267. Poprawne oznaczenie aktualnie obowiązującego źródła powinno zawierać oznaczenie dodatkowe, po rodzaju aktu, dacie przyjęcia, tytule i publikatorze, w postaci skrótu: ze zm. lub z późn. zm. i powinno być tekstem ujednoliconym. Źródła bibliograficzne dotyczą głównie problematyki zarządzania jakością, jakości usług, także zarządzania procesowego. Spora część z nich to pozycje stosunkowo nowe, wydane w okresie 5-7 lat, co w obecnie występującej dynamice obiegu wiedzy jest wynikiem w pełni zadawalającym. Pod względem jakościowym, literatura jest dobrana prawidłowo, ponadto jest zróżnicowana. Na podkreślenie w tym zakresie zasługuje

umiejętność wykorzystania szerokiej literatury przedmiotu oraz odwołania do wyników aktualnych badań w podjętej problematyce.

Rozprawa zawiera 86 rysunków i 55 tabel. Schematy te są powiązane z tekstem i zwiększają przejrzystość prezentowanych treści. Warto podkreślić sporą liczbę autorskich tabel

i wykresów, występujących zarówno w części empirycznej, jak i teoretycznej pracy, co świadczy o wkładzie naukowym Autorki w dysertację.

Od strony formalnej praca prezentuje dobry poziom, została przygotowana poprawnie warsztatowo. Wykazane, drobne uchybienia nie wpływają na ogólne, pozytywne wrażenie i wartość naukową, jednak wymagają korekty gdyby rozprawa byłaby wydawana.

VI. Wnioski i konkluzja końcowa

Szczegółowa analiza zawartości poszczególnych rozdziałów dysertacji daje podstawę do wskazania walorów merytorycznych i osiągnięć Doktorantki, do których należą:

- wybór oryginalnego i aktualnego tematu dysertacji,
- przeprowadzenie badań w aktualnym, istotnym społecznie obszarze oraz ich walory aplikacyjne dla efektywnego zarządzania jakością obsługi klienta w branży edukacyjnej, w tym aspekcie na szczególne wyróżnienie zasługuje ujęcie powyższych zagadnień w niezbadanym dotąd procesowym ujęciu,
- zebranie obszernego materiału empirycznego oraz umiejętność implementacji wiedzy i doświadczenia wynikających z prowadzenia własnej działalności gospodarczej w badanej branży,
- poprawne postępowanie badawcze, pozwalając na realizację wytyczonego celu dysertacji,
- poprawne wnioskowanie i weryfikacja hipotez badawczych,
- opracowanie autorskiego modelu zarządzania jakością procesu obsługi klienta w przedsiębiorstwach świadczących usługi korepetycji.

W części dyskusyjnej obrony pracy doktorskiej, Doktorantka proszona jest o przedstawienie swojego stanowiska w kwestii uniwersalność wyników badań dysertacji. W szczególności dotyczy to zaproponowanego modelu zarządzania jakością procesu obsługi klienta w przedsiębiorstwach świadczących usługi korepetycji w odniesieniu do całej branży edukacyjnej po, jak wspomina Doktorantka, dostosowaniu go do specyfiki działalności.

Proszę

o rozwinięcie i uszczegółowienie możliwości i ewentualnych uwarunkowań w tym aspekcie.

Przedstawiona do recenzji praca jest autorskim opracowaniem o charakterze naukowym opartym na wiedzy Doktorantki, źródłach literaturowych oraz wykorzystaniu właściwych dla omawianych zagadnień metod badawczych. Biorąc pod uwagę walory naukowe rozprawy, postępowanie badawcze i obszerny materiał empiryczny uważam, że praca doktorska mgr inż. Kamili Kowalik spełnia wymogi stawiane pracom doktorskim i stanowi podstawę do nadania stopnia naukowego doktora w dziedzinie nauk społecznych, w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości. W związku z powyższym wnoszę o dopuszczenie recenzowanej rozprawy doktorskiej do dalszych etapów postępowania.

Agnieszka Barcik