

Szczecin, 24.07.2020

dr hab. Jarosław Korpysa, prof. US
Instytut Zarządzania
Wydział Ekonomii, Finansów i Zarządzania
Uniwersytet Szczeciński

Wydział Zarządzania P.Cz.
Sekretariat

Wpl. dn. 28.07.2020



Recenzja

**rozprawy doktorskiej mgr Katarzyny Zielińskiej
pt. "Zarządzanie łańcuchem dostaw w turystyce a satysfakcja klienta"
napisanej na Wydziale Zarządzania Politechniki Częstochowskiej pod
kierunkiem Promotora dr hab. inż. Sebastiana Kota, profesora uczelni i
Promotora pomocniczego dr Katarzyny Grondys**

Niniejszą recenzję rozprawy doktorskiej mgr Katarzyny Zielińskiej przygotowałem na podstawie pisma Dziekana Wydziału Zarządzania Politechniki Częstochowskiej prof. dr hab. Doroty Jelonek z dnia 23 czerwca 2020 r. (R-WZ-BD-510-8/2016).

Mając na uwadze treść art. 13.1. ustawy z dn. 14.03.2003 r., o stopniach i tytule naukowym oraz stopniach i tytule w zakresie sztuki, który zakłada, że rozprawa doktorska „powinna stanowić oryginalne rozwiązanie problemu naukowego (...) oraz umiejętności samodzielnego prowadzenia pracy naukowej”, przy ocenie rozprawy doktorskiej Pani mgr Zielińskiej, przyjąłem następujące kryteria: znaczenie podjętej tematyki w rozprawie, poprawność formułowania celu i hipotezy badawczej, ocena zakresu pracy, źródeł informacji i metod badawczych, struktura pracy, zawartość merytoryczna rozprawy oraz kwestie formalne.

1. Ocena wyboru problemu badawczego

Nie ulega wątpliwości, że koncepcja rozprawy odwołuje się do ważnej na gruncie teorii i praktyki zarządzania kwestii związanej z zarządzaniem łańcuchem dostaw w turystyce. W tym względzie należy mieć na uwadze, że w literaturze przedmiotu istota łańcucha dostaw stanowi ważną i interesującą tematykę badawczą od wielu lat. Jednak na początku XXI w. nastąpił silny wzrost zainteresowania teorią łańcucha dostaw nie tylko przez naukowców ale także przez

praktyków. Wzrost zainteresowania był spowodowany silną presją konkurencyjną otoczenia i koniecznością jednoczesnego koordynowania przez przedsiębiorców przepływów finansowych, produktów, usług oraz informacji. Jednocześnie zauważono, że pojedynczy łańcuch dostaw, który budowany jest dla realizacji danego przedsięwzięcia może składać się z kilkudziesięciu ogniw tzw. *construction supply chain*. Ten nowy typ łańcucha dostaw spowodował, że coraz częściej badacze zaczęli analizować łańcuch dostaw w kontekście inteorganizacyjnych działań podmiotów je tworzących. Jednocześnie na znaczeniu zyskała istota orientacji procesowej oraz orientacji na zintegrowane przepływy i łańcuchy logistyczne, która warunkowała nie tylko proces decyzyjny związany z synchronizowaniem strumieni popytu i podaży łańcucha dostaw ale także determinowała tworzenie wartości dodanej i satysfakcji dla finalnego odbiorcy – klienta. Tym samym, należy stwierdzić, że łańcuch dostaw jest konstruktem analityczno - poznawczym, który wyjaśnia rolę poszczególnych jego ogniw w procesie zaspokojenia potrzeb klienta.

Mając na względzie powyższe, uznaję za prawidłowo zidentyfikowaną przez Doktorantkę przesłankę inspirującą do podjęcia tematu dysertacji, gdyż zgodnie z tym co pisze cyt. : *„skuteczne zaspokajanie potrzeb turystów uwarunkowane jest właściwym zarządzaniem turystycznym łańcuchem dostaw, zarówno w kontekście relacji biznesowych, jak i relacji z klientem (s.4)”*. Ponadto argumentem przemawiającym za trafnością wyboru tematu jest także to, że obecnie rosnąca konkurencja na rynku usług turystycznych wymusza na podmiotach świadczących te usługi proces integracji i koordynacji wspólnych działań. Tym samym działania te są działaniami strategicznymi zmierzającymi do zapewnienia stabilności funkcjonowania poszczególnych ogniw łańcucha dostaw w turystyce oraz uzyskania przewagi strategicznej związanej z lepszą obsługą klienta.

Reasumując należy stwierdzić, że wybór problemu badawczego w pełni spełnia wymagania stawiane pracom doktorskim. Ponadto Doktorantka wykazała dużą dojrzałość naukową wyznaczając cele pracy, hipotezy oraz zamierzenia badawcze. Warto także nadmienić, że przedstawiona do recenzji dysertacja dotyczy ważnego i aktualnego zagadnienia nauk o jakości i zarządzaniu. Może także stanowić istotny wkład w rozwój badań naukowych w przedmiotowym obszarze a także być impulsem do tworzenia nowych rekomendacji w zakresie tworzenia polityki konkurencji na rzecz kooperacji w turystycznym łańcuchu dostaw.

2. Ocena poprawności sformułowania celów i hipotez pracy

Przyjęty przez Doktorantkę problem badawczy zdeterminował postawione w niej główne i szczegółowe cele badawcze i hipotezy (s.5). W tym względzie należy zauważyć, że Doktorantka wyróżniła cel główny, teoretyczny i badawczy.

Celem głównym dysertacji jest ocena wpływu zarządzania łańcuchem dostaw w turystyce na satysfakcję klienta. Cel główny został zdekomponowany na celu teoriopoznawczym i empiriopoznawczym. W zakresie pierwszego celu istotna jest analiza i usystematyzowanie teoretycznych podstaw zarządzania turystycznym łańcuchem dostaw. Natomiast celem empiriopoznawczym jest identyfikacja stopnia zaangażowania podmiotów we współpracę na rzecz poprawy oferowanych przez nich usług i produktów turystycznych. Pewnym wzbogaceniem dysertacji byłoby utworzenie celu pragmatycznego, który mógłby być związany z rekomendacją w zakresie stosowania dobrych praktyk dotyczących oddziaływania zarządzania łańcuchem dostaw w turystyce na satysfakcję klienta, a także rekomendacji dla polityki turystyki regionalnej dotyczącej kooperacji w turystycznym łańcuchu dostaw.

Dokonując oceny sformułowania poszczególnych celów uważam, że wszystkie cele zostały sformułowane w sposób właściwy i poprawny. Po lekturze dysertacji, jestem także przekonany, że cele te zostały w pełni osiągnięte przez Doktorantkę, choć nie dostrzegłem konkluzji Autorki w tym zakresie

Realizacji przyjętego celu głównego oraz celów teoriopoznawczych i empiriopoznawczych została podporządkowana główna hipoteza badawcza oraz 6 pomocniczych hipotez. Przyjęte hipotezy są interesujące i ambitne. Zwłaszcza te, które dotyczą problemu efektywności współpracy (hipoteza główna) i efektywnych dostaw (hipoteza pomocnicza numer 1). Należy w tym miejscu mieć na względzie, że szacowanie, bądź też określanie efektywności współpracy pomiędzy przedsiębiorstwami należy do jednych z najbardziej skomplikowanych zadań współczesnej nauki. Jako recenzent żałuję, że tego problemu Pani mgr Zielińska nie rozwinęła w dysertacji. Z racji obowiązku recenzenta poddaje pod rozwagę redefinicję hipotezy numer 3 w zakresie badania istotnych zależności. W tym względzie warto byłoby określić również charakter i kierunek zależności. Niemniej jednak uważam, że powyższe hipotezy są interesujące i umożliwiają odniesienie się do ich treści w ramach prowadzonego w rozprawie postępowania badawczego.

Reasumując uważam, że przyjęte cele i hipotezy dysertacji są ściśle powiązane z jej tytułem i w pełni określają zakres analizowanych w poszczególnych rozdziałach zagadnień. Jednocześnie mogą stanowić dla innych naukowców zainteresowanych przedmiotową tematyką inspirację do rozwoju własnych badań.

3. Ocena zakresu pracy, źródeł informacji i metod badawczych

Dokonując oceny zakresu dysertacji Pani mgr Zielińskiej należy stwierdzić, że zakres przedmiotowy odnosi się do zagadnień związanych z zarządzaniem łańcuchem dostaw. Zakres podmiotowy obejmował dwie grupy tj. dostawców usług turystycznych (356 podmiotów) oraz polskich turystów przebywających na wakacjach w Grecji i Hiszpanii (377 osób). Zakres czasowy w warstwie empirycznej obejmował rok 2018. Zakres przestrzenny realizowanych badań odnosił się do polskich przedsiębiorstw oraz turystów przebywających w dwóch południowo-europejskich destynacjach tj. Hiszpanii i Grecji.

Analizując źródła informacji, należy zauważyć, że w części teoretycznej dysertacji Doktorantka wykorzystowała 167 źródeł bibliograficznych (opracowania zwarte, publikacje w czasopiśmie naukowych, raporty badawcze, artykuły prasowe) oraz 38 źródeł netograficzne i jedną ustawę. Wśród wykorzystanych pozycji literaturowych zdecydowaną większość tj. 65,27% ogółu stanowią pozycje wydane w języku angielskim, 34,13% stanowią pozycje w języku polskim i jedna w języku chorwackim. Biorąc pod uwagę źródła netograficzne należy zauważyć, że w większości Doktorantka wykorzystowała źródła w języku polskim 27 pozycji co stanowi 71,05% ogółu. Źródła w języku angielskim stanowią 28,95% udziału w całości netografii. Biorąc pod uwagę wskaźniki ilościowe należy stwierdzić, że Pani mgr Zielińska wykazała się bardzo dobrą znajomością krajowej i zagranicznej literatury, słusznie podkreślając istniejący niedostatek literatury krajowej w zakresie analizowanego problemu. Jednocześnie należy zauważyć, że zdecydowana większość wykorzystanych pozycji literaturowych (156 pozycji tj. 93,41% całości źródeł literaturowych) została wydana po 2000 r. , natomiast publikacje najnowsze wydane w okresie ostatnich 7 lat (2011 – 2018) stanowią 33,3% (106 pozycji) całości literatury, co w obecnej bardzo wysokiej dynamice wiedzy w nauce oraz wysokiej ilości publikacji naukowych, należy uznać za bardzo zadawalające wskaźniki.

Pod względem jakościowym wykorzystano literaturę prawidłowo. Cytowani są w większości najważniejsi autorzy w zakresie zarządzania łańcuchem dostaw w turystyce i satysfakcji klienta (m.in. : H.Song, X. Zhang, G.Q. Huang, S.Muhcina, V. Popovic, J.C. Chen, A.Panasiuk, J.Lee, T, He, W.Ho). Zabrakło mi najnowszych publikacji autorstwa m.in. N.Nguyen, czy C.Palang, jednak nie wpływa to na ogólną ocenę jakości wykorzystanej literatury. Należy podkreślić, że źródła bibliograficzne i netograficzne obejmują dyscyplinę nauk o jakości i zarządzaniu a uzupełniają nauki o ekonomii i finansach. Ponadto literatura jest bardzo trafnie interpretowana przez Doktorantkę w tekście oraz przypisach.

Dokonując oceny zastosowanych przez Doktorantkę metod należy stwierdzić, że Autorka dysertacji zastosowała obok klasycznej metody krytycznego przeglądu literatury, operację myślową i metodę dedukcji. Natomiast w części empirycznej wykorzystowała metodę ankietową właściwą dla badań ilościowych.

Bardzo wartościową częścią dysertacji jest przeprowadzenie badań empirycznych przez Autorkę. W celu realizacji założeń badawczych Doktorantka stworzyła dwa autorskie kwestionariusze ankiet, które nie zostały jednak dołączone do pracy. Z lektury dysertacji można wywnioskować, że kwestionariusz dla dostawców usług turystycznych składał się z 16 pytań i metryczki natomiast drugi dedykowany dla polskich turystów z 34 pytań i metryczki. Na podstawie zebranego materiału można stwierdzić, że Pani mgr Zielińska w rozprawie doktorskiej zastosowała podejście *theory building*, dzięki któremu mogła dokonać oceny stochastycznej między ogniwami turystycznego łańcucha dostaw. W tym względzie należy mieć na uwadze, że nauki o jakości i zarządzaniu mają charakter empiryczny a weryfikacja hipotez jest jednym z kluczowych aspektów procesu badawczego. Tym samym stosując podejście ortodoksyjne w metodologii nauk, można stwierdzić, że wykorzystanie praw nauk ilościowych i właściwych metod statystycznych umożliwia weryfikację hipotez. Koncepcja ta jest tożsama z podejściem, które wykorzystwała Doktorantka w swojej pracy.

Dokonując oceny całościowej pod względem metodycznym przy postawionych celach i hipotezach badawczych z całym przekonaniem stwierdzam, że praca odpowiada wymaganiom stawianym pracom doktorskim.

4. Struktura pracy

Recenzowana rozprawa łącznie z bibliografią, spisem: tablic, schematów, wykresów oraz streszczeniem w języku angielskim liczy 250 stron, w tym właściwy tekst obejmuje 85,6% całości pracy.

Rozprawa ma charakter teoretyczno-empiryczny i są zachowane proporcje pomiędzy częściami teoretycznymi i empirycznymi. Zachowanie powyższej proporcji świadczy o bardzo dobrej eksploracji teoretycznej tematyki analizowanej przez Autorkę, która stanowiła dla Doktorantki podstawę do przeprowadzenia własnych badań empirycznych. W tym miejscu należy nadmienić, że jeśli dysertacja miałaby zostać opublikowana w wydawnictwie naukowym to warto stworzyć rozdział metodologiczny, który w każdej pracy jest istotny z punktu widzenia realizacji celów badawczych i weryfikacji hipotez.

Resumując, uważam, że całościowy układ pracy jest poprawny, gdyż rozprawa swoim zakresem obejmuje wszystkie elementy konstrukcyjne jakie stawiane są pracom doktorskim tj.:

części rozprawy stanowią logiczną i merytorycznie zwartą całość, która jest podporządkowana realizacji celów i hipotez, co więcej tytuły rozdziałów i podrozdziałów zostały sformułowane poprawnie, a poszczególne rozdziały i podrozdziały w rzeczowy sposób przedstawiają problematykę zawartą w tytule.

5. Zawartość merytoryczna rozprawy

Wstęp do recenzowanej dysertacji zawiera najważniejsze motywy wyboru tematyki rozprawy w tym uzasadnienie wyboru tematyki, cele, hipotezy, zakres badań, metody badawcze oraz opis struktury pracy. Zgodnie z przyjętym ładem metodologicznym hipotezy winny wynikać z celów, tym samym właściwym byłoby we wstępie najpierw wymienić cele a później hipotezy badawcze. Zasadniczo wstęp został przygotowany w sposób prawidłowy i stanowi dobre wprowadzenie do analizowanej problematyki, choć w moim odczuciu brakuje wskazania luki poznawczej, która stanowi ważny element prac naukowych.

Dwa pierwsze rozdziały mają znaczenie teoriopoznawcze i systematyzujące zagadnienia związane z istotą turystyki i zarządzaniem łańcucha dostaw w turystyce. Tym samym w rozdziale pierwszym Doktorantka na podstawie pogłębionego przeglądu literatury przedmiotu dokonała charakterystyki funkcjonowania turystyki we współczesnej gospodarce. W rzetelny sposób przedstawiła rodzaje i funkcje turystyki w gospodarce, ukazując jednocześnie istotę zarządzania sektorem turystycznym. Mimo, że zawartość merytoryczną pierwszego rozdziału oceniam wysoko, to pragnę odnieść się do dwóch istotnych kwestii. W podrozdziale 1.1 dotyczącym istoty turystyki w rozwoju gospodarczym Pani mgr Zielińska bardzo mało uwagi poświęca faktycznemu oddziaływaniu turystyki na rozwój gospodarczy. Należy w tym miejscu podkreślić, że turystyka według różnych szacunków plasuje się na trzecim lub czwartym miejscu wśród dziedzin gospodarki światowej warunkujących wzrost gospodarczy. Tym samym turystyka oddziałuje m.in. na tworzenie wartości dodanej i determinuje tendencje PKB, stymuluje rozwój przedsiębiorczości i infrastruktury na obszarach recepcji turystycznej, tworzy nowe miejsca pracy i zwiększa dochody ludności regionów turystycznych a także warunkuje przychody przedsiębiorstw obsługujących turystów oraz dochody budżetowe samorządów lokalnych. W tym względzie Doktorantka ograniczyła się do ogólnego opisu wpływu sytuacji ekonomicznej na funkcjonowanie turystyki. Tym samym w moim odczuciu w podrozdziale 1.1 Pani mgr Zielińska opisuje w znacznym stopniu wpływ poszczególnych ekonomicznych i pozaekonomicznych uwarunkowań na turystykę niż istotę turystyki w rozwoju gospodarczym. Co więcej z uwagi na tytuł recenzowanej pracy warto byłoby w tym rozdziale poświęcić osobny podrozdział dotyczący istoty satysfakcji klienta w

turystyce. Ponadto warto w przyszłości opisując istotę zarządzania daną branżą (w tym przypadku była to branża turystyczna) odnieść się do czterech klasycznych elementów zarządzania tj. planowania, organizowania, motywowania i kontroli. Pomimo, że w moim odczuciu rozdział ten jest najslabszy na tle pozostałych rozdziałów dysertacji to z całą stanowczością należy stwierdzić, że na pochwałę zasługuje właściwe rozróżnienie poszczególnych rodzajów klientów usług turystycznych, produktów turystycznych, a także działalności turystycznej. Na pochwałę zasługuje także właściwe przedstawienie i charakterystyka elementów produktu turystycznego a także rozróżnienie produktu, działalności i usług turystycznych.

Przedmiotem zainteresowań rozdziału drugiego jest zarządzanie łańcuchem dostaw w turystyce. Już na wstępie Doktorantka bardzo słusznie dokonuje rozróżnienia pomiędzy łańcuchem dostaw a łańcuchem logistycznym. Ponadto właściwie prezentuje poszczególne definicje łańcucha dostaw uwypuklając najważniejsze jego ogniwa. Wartościowe także są rozważania dotyczące funkcjonowania łańcucha dostaw w turystyce, choć w tej kwestii przy charakterystyce instytucji publicznych zaangażowanych w proces funkcjonowania łańcucha, brakuje opisu Polskiej Organizacji Turystycznej (POT). Ponadto zachowując pragmatyzmy metodologii szczegółowej w teorii zarządzania podrozdział 2.4 można było umieścić przed podrozdziałem dotyczącym zarządzania łańcuchem dostaw w turystyce lub też połączyć z podrozdziałem 2.2 dot. funkcjonowania łańcucha dostaw w turystyce.

Dokonując podsumowania rozdziałów teoretycznych należy stwierdzić, że Doktorantka wykazała się dużą erudycją oraz właściwymi umiejętnościami badacza w zakresie charakterystyki najistotniejszych zagadnień dotyczących turystyki oraz zarządzania łańcuchem dostaw w turystyce. Ponadto nadany przez Doktorantkę kształt i charakter tych rozdziałów świadczy o wysokim poziomie wiedzy poznawczej mgr Zielińskiej oraz dobrze dobranej i wykorzystanej literatury przedmiotu.

Rozdział trzeci dotyczy charakterki ruchu turystycznego w wybranych krajach Unii Europejskiej. Rozdział ten został przygotowany na podstawie danych wtórych opartych m.in. na statystykach Eurostatu, GUS, Ministerstwa Sportu i Turystyki czy Polskiej Izby Turystycznej. Biorąc pod uwagę dokonaną komparatywną analizę usług turystycznych w UE i w Polsce postuluję aby w przyszłych artykułach i opracowaniach Doktorantka unikała rozbieżności czasowej w zakresie prezentowanych danych. W tym względzie należy zauważyć, że w dysertacji w jednym miejscu Pani mgr Zielińska analizuje np. *trendy w zakresie liczby podróży i noclegów mieszkańców UE-28 w latach 2006 – 2016* (s.100) a w drugim *liczbę podróży do wybranych krajów Europy z czterema noclegami lub więcej w latach 2015 – 2017*

(s.102). Zachowanie tzw. rygoru dotyczącego czasookresu danych ułatwia odbiorcy nie tylko zrozumienie tendencji istniejących w danym obszarze problemowym ale także w znacznym stopniu pozwala na formułowanie właściwych wniosków pragmatycznych. W zakresie oceny rozdziału trzeciego należy stwierdzić, że bardzo wartościową częścią jest ostatni podrozdział, w którym Doktorantka przedstawia na realnych przykładach współpracę pomiędzy podmiotami łańcucha dostaw przedsiębiorstw turystycznych. W pełni zgadzam się z tezami zawartymi w podrozdziale 3.4 a w szczególności z stwierdzeniem, iż szczególne znaczenie dla budowania i trwałego rozwoju łańcucha dostaw w turystyce odgrywają touroperatorzy. W rzeczywistości wykorzystują oni w swej działalności łańcuch dostaw, w którym z jednej strony przetwarzają informację o produktach turystycznych i tworzą produkt turystyczny a z drugiej dystrybuują go do klientów.

Istotne znaczenie dla osiągnięcia celów pracy i weryfikacji hipotezy ma rozdział czwarty i piąty. Doktorantka dąży w nich do zbadania wpływu poszczególnych ogniw łańcucha dostaw w turystyce na satysfakcję klienta. W moim odczuciu w tej części dysertacji brakuje nie tylko opisu metodologii stosowanej w badaniach dotyczących funkcjonowania łańcucha dostaw w turystyce ale także właściwego opisu metodyki postępowania badawczego i zdefiniowania na potrzeby prowadzanego postępowania badawczego dlaczego taką a nie inną metodykę wybrała Autorka dysertacji. Brakuje także uzasadnienie doboru próby badawczej. W tym względzie chciałbym nadmienić, że zasadnym byłoby utworzenie osobnego rozdziału metodycznego, w którym Pani mgr Zielińska zaprezentowałaby przyjętą koncepcję i obszar badań, a także metody, techniki i narzędzia jakie zostały wykorzystane w badaniach empirycznych.

Oceniając dalszą część rozdziału czwartego stwierdzam, że Doktorantka w sposób właściwy i z zachowaniem rygoru metodologicznego dla prac doktorskich dokonuje charakterystyki badanych podmiotów a także analizuje wyniki dla badanych grup.

Ostatnia część rozprawy przedstawia istotne zależności między ogniwami turystycznego łańcucha dostaw w turystyce. Jako poznawczo interesująco i mającą dużą wartość dla teorii i praktyki zarządzania oceniam przedstawione przez Doktorantkę wyniki badań, a w szczególności wysoko oceniam zastosowanie wieloczynnikowej regresji dla weryfikacji związków przyczynowo – skutkowych. Za bardzo wartościowe, z punktu widzenia tematu rozprawy, uznaję identyfikację czynników dotyczących zarządzania łańcuchem dostaw w turystyce, które warunkują satysfakcję klienta. Jednocześnie tą część rozprawy uznaję za najbardziej wartościową spośród wszystkich pozostałych. Z całym przekonaniem stwierdzam, że materiał empiryczny tej części stanowił podstawę do sformułowania wniosków, które eksponują aplikacyjny walor rozprawy. Tym samym bez wątplenia można wykorzystać

rezultaty badań Doktorantki w procesie zarządzania łańcuchem dostaw w turystyce. Warto także podkreślić, że ta część dysertacji została oparta na rozległej wiedzy i doświadczeniach Autorki.

Zakończenie rozprawy stanowi reasumpcję nadrzędną w stosunku do prowadzonych rozważań teoretycznych i badań empirycznych. Doktorantka dokonała w nim rekapitulacji dociekań, odniosła się do sformułowanych hipotez tj. hipotezy głównej i cząstkowej, zdefiniowała ograniczenia badań oraz określiła kierunki dalszych badań w tej tematyce, co niewątpliwie świadczy o jej dojrzałości naukowej.

Reasumując stwierdzam, że we wszystkich częściach dysertacji Autorka rozprawy wykazała się erudycją oraz właściwymi umiejętnościami badacza.

6. Ocena strony formalnej rozprawy

Biorąc pod uwagę stronę językową i formalną recenzowanej dysertacji, należy stwierdzić, że praca jest napisana językiem komunikatywnym i zrozumiałym. Elementy graficzne, przypisy i bibliografia sporządzone zostały z należytą starannością, także warstwa językowa stanowi walor rozprawy. Warto zauważyć, że Doktorantka zachowuje logiczny ciąg wywodów, wykazując się umiejętnością prezentacji zjawisk oraz rzetelnością w zakresie interpretacji wyników.

Reasumując, uważam, że edycję pracy można uznać za dobrą i z całą pewnością należy stwierdzić, że Doktorantka dołożyła należytej staranności, aby ułatwić lekturę dysertacji i odbiór zawartych w niej treści.

7. Pytania problemowe

Po wnikliwym zapoznaniu się z dysertacją stawiam pytania szczegółowe do Doktorantki, o odpowiedź na które prosiłbym podczas publicznej obrony:

1. Doktorantka w dysertacji odwołuje się do efektywności współpracy między ogniwami łańcucha dostaw w turystyce, tym samym zasadne jest poznanie opinii Pani mgr Zielińskiej dotyczącej w jaki sposób definiuje efektywność współpracy oraz jakie miary można zastosować w ocenie tejże efektywności?
2. Jaką metodykę stosuje współczesna nauka o jakości i zarządzaniu w badaniach wpływu funkcjonowania łańcucha dostaw w turystyce na satysfakcję klienta? Jaka metodyka zdaniem Doktorantki jest najbardziej efektywna?
3. Jak obecny kryzys związany z COVID-19 będzie determinował funkcjonowanie poszczególnych ogniw łańcucha dostaw w turystyce oraz czy będzie warunkował

wpływ zarządzania łańcuchem dostaw produktów/usług turystycznych na satysfakcję klienta?

8. Konkluzja

Rozprawa doktorska mgr Katarzyny Zielińskiej stanowi inspirujące i interesujące studium dotyczące wpływu zarządzania łańcuchem dostaw w turystyce na satysfakcję klienta. Niniejszą rozprawę oceniam jednoznacznie pozytywnie. W moim przekonaniu Doktorantka wykazała erudycję w zakresie zagadnień ogólnych i szczegółowych w obrębie, których mieściła się tematyka. Podjęte w niej rozważania zasługują na docenienie. Ponadto lektura dysertacji prowadzi do wniosku, że Pani mgr Zielińska posiada dużą zdolność obserwacji zjawisk i ich trafnej analizy. Ponadto Autorka pracy przedstawiła w niej wyniki rozważań teoretycznych i analitycznych, które świadczą o dobrym przygotowaniu Doktorantki do prowadzenia prac badawczych. Przedstawione w recenzji uwagi krytyczne są dyskusyjne, mają na celu doskonalenie recenzowanej rozprawy i nie podważają jej pozytywnej oceny.

Mając na uwadze rozpoznane walory dysertacji stwierdzam, że rozprawa doktorska mgr Katarzyny Zielińskiej pt. : „Zarządzanie łańcuchem dostaw w turystyce a satysfakcja klienta” napisanej na Wydziale Zarządzania Politechniki Częstochowskiej pod kierunkiem naukowym dr hab. inż. Sebastiana Kota, profesora uczelni oraz promotora pomocniczego dr Katarzyny Grondys spełnia wymagania określone w art. 13.1. Ustawy z dn. 14.03.2003 r., o stopniach i tytule naukowym oraz stopniach i tytule w zakresie sztuki. W związku z powyższym stawiam wniosek do Rady Dyscypliny o przyjęcie recenzowanej rozprawy i dopuszczenie do publicznej obrony.


Szczecin, 24 lipiec 2020 r.