

prof. dr hab. Aleksander Panasiuk
Uniwersytet Jagielloński
Wydział Zarządzania i Komunikacji Społecznej
Instytut Przedsiębiorczości
Katedra Zarządzania w Turystyce i Sporcie

Kraków, 16 października 2024 r.

**Recenzja rozprawy doktorskiej Pana mgr Cezarego Kwiatkowskiego
nt. *Communication Competence of Hotel Personnel and Service Quality*,
napisanej pod kierunkiem:
promotora Pani prof. UEW dr hab. Anetty Zielińskiej
oraz promotora pomocniczego Pana dr Cypriana Kozyry**

Wprowadzenie

Recenzowana rozprawa zawiera się w 213 stronach standardowego maszynopisu. Do przygotowania rozprawy wykorzystano obszerną literaturę przedmiotu, głównie anglojęzyczną. Autor wykorzystał także publikacje w języku polskim, które w wielu przypadkach nie są w pełni reprezentatywne dla podjętego tematu, m.in. ze względu na aktualność oraz rangę, część z nich to publikacje podręcznikowe, a nawet podręcznik do szkół kształcących w zawodach turystycznych. Treść pracy wzbogaca 51 tabel oraz 25 rysunków. Ponadto do pracy dołączono pięć załączników, będących źródłem dodatkowych informacji dotyczącymi części badawczej rozprawy.

Dla przeprowadzenia oceny rozprawy wykorzystano kolejno kryteria, obejmujące jednocześnie następujące części recenzji:

- uwagi ogólne,
- ocenę założeń badawczych,
- ocenę struktury rozprawy,
- uwagi merytoryczne,
- uwagi szczegółowe,
- uwagi formalne,
- uwagi końcowe.

Uwagi ogólne

Temat rozprawy nie jest właściwie skonturowany, zarówno w sensie semantycznym jak i merytorycznym, mając na uwadze zawartość pracy. Należy jednak założyć, że trzeba mieć większe kompetencje językowe aby rozszyfrować dokładnie zapis tytułu rozprawy, ale wydaje

się, że powiązanie dwóch części tytułu „kompetencje komunikacyjne personelu hotelowego” z „jakością usług” spójnikiem „i” (w język angielskim również „a”, jako versus) jest zupełnie nie trafione w formułowaniu problemu badawczego. Dla potrzeb badawczych, zwłaszcza związanych z częścią teoretyczną istotnym krokiem badawczym jest określenie słów kluczowych. W opiniowanej rozprawie brak takiej informacji. Sformułowany tytuł rozprawy zawiera w sobie następujące słowa kluczowe: kompetencje komunikacyjne, personel hotelowy, jakość usług. Z punktu widzenia rozprawy naukowej w dyscyplinie nauki o zarządzaniu należy uznać, że w obszarze badawczym powinny się znaleźć także następujące słowa klucze: zarządzanie zasobami ludzkimi (personelem/kadrami), hotelarstwo, zarządzanie hotelem, jakość usług hotelarskich, zarządzanie jakością usług hotelarskich. Wątek obszaru badawczego zostanie rozwinięty w dalszej części recenzji.

Podjęty temat wydaje się interesujący zarówno pod względem teoretycznym jak i badawczym, a także aktualny w wymiarze teorio-poznawczym oraz z punktu widzenia możliwości prowadzenia badań porównawczych. Podjęte badanie sprawia wrażenie nie w pełni rozwiniętego studium przypadku (zbiorowego przypadku sześciu hoteli), na podstawie którego trudno mieć na względzie obiektywność badania. Zauważa to Autor na s. 167 rozprawy, stwierdzając, że osiągnięte wyniki wiążą się z „ograniczeniami, które wymagają ostrożnej interpretacji i uznania kontekstowych ograniczeń badania, przy czym ma to stanowić podstawę przyszłych badań i szerszych implikacji”. Jednocześnie wskazano na „ograniczone doświadczenie Autora zarówno w metodologii badań jakościowych, jak i ilościowych, co może mieć wpływ na solidność badania”. Tym samym wartość naukowa osiągniętych wyników jest zdeprecjonowana przez samego Autora. Z tego względu rozprawę należy traktować *de facto* jako prezentację subiektywnie przeprowadzonych badań, właśnie o charakterze casu badawczego o ograniczonym i nie w pełni obiektywnym wkładzie naukowym.

Istotną dysfunkcją niniejszej pracy jest nie pełne powiązanie tematyki i treści rozprawy z dyscypliną naukową w której prowadzona jest procedura awansowa. Jakkolwiek badania interdyscyplinarne we współczesnej nauce posiadają istotne znaczenie, to trudno uznać, że rozprawa w konkretnej dyscyplinie może swobodnie wykraczać poza główny nurt badań, tak aby zagadnienia innych dyscyplin dominowały nad tą w której prowadzone są badania stanowiące podstawę do uznania kompetencji Kandydata do stopnia w konkretnie reprezentowanej dyscyplinie. Dysfunkcja ta dotyczy opiniowanej rozprawy, gdyż wielu zagadnień, które zostały wymienione wśród zasugerowanych wcześniej słów kluczowych, nie jest dostrzeganych w treści pracy. Dysfunkcję tę rekompensuje część wątków teoretycznych, a

zwłaszcza empirycznych, które na gruncie nauk o zarządzaniu stanowią przedmiot rozważań i badań.

Pomijając semantyczne brzemienie tematu rozprawy, problem badawczy będący jego pochodną jest potencjalnie istotny i interesujący pod względem badawczym, tym samym wpisuje się w nurt badań naukowych, tj. roli personelu hotelowego w kształtowaniu jakości usług oraz nurt bliższy innej dyscyplinie dziedziny nauk społecznych, tj. naukom o komunikacji społecznej i mediach dotyczący kompetencji komunikacyjnych. W tym pierwszym nurcie Autor wskazuje na wyniki innych badań, które nawiązują do zakresu badań przeprowadzonych dla potrzeb niniejszej pracy, niestety prowadzonych tylko w Polsce i to stosunkowo w odległych czasach. Jednocześnie słabo rozwijając podstawy teoretyczne tych zagadnień. W drugim nurcie dominują zagadnienia komunikacji społecznej, w tym komunikacji interpersonalnej, które tylko w niewielkim zakresie odnoszone są do zarządzania organizacjami, a jeszcze rzadziej do zarządzania przedsiębiorstwami hotelarskimi i zarządzania zasobami ludzkimi w hotelarstwie.

Na podstawie analizy tekstu rozprawy można stwierdzić, że podjęto samodzielne obszerne studia literaturowe, opracowano metodykę badań oraz przeprowadzono badania empiryczne, a Autor posiada zadowalającą znajomość problemu badawczego. Przeprowadzając dla potrzeb rozprawy badania, Autor wykazał się zaangażowaniem przy opracowaniu wyników badań, ich prezentacji i ocenie, co decyduje o uznaniu znajomości podstaw warsztatu badawczego, w tym także w zakresie wykorzystania metod badawczych.

Ocena założeń badawczych

We *Wstępie* przedstawiono wprowadzenie do tematyki pracy, dokonując wstępnych odwołań do literatury oraz zaprezentowano syntetycznie założenia badawcze rozprawy. Aspekty metodyczne zostały wyodrębnione i szczegółowo przedstawione w rozdziale 4 rozprawy. Przedstawione trzy luki badawcze uzasadniają podjęcie badań oraz systematyzują ich zakres. Następnie określono pięć szczegółowych celów prowadzonych badań, które stanowią rozwinięcie problemów wynikających ze zidentyfikowanych luk. Brakuje jednego celu głównego pracy, który mógłby spajać sens podjętych badań w logiczną całość. Wszystkie cele mają charakter *ex-post*, nie wskazując na aspekty postulatywno-projektowe, które są efektem prowadzonych badań, a jednocześnie są w pewien sposób deklarowane przez Autora. Kolejnym etapem prezentacji założeń badawczych są pytania badawcze, odnoszące się jednoznacznie do sformułowanych celów. Dla potrzeb pracy nie określono hipotez

badawczych, co uznać należy za istotny mankament pracy naukowej opracowanej na potrzeby awansu. Temat jak i zakres podjętych badań sugerują możliwe hipotezy, zarówno główną jak i potencjalnie szczegółowe/komplementarne. We *Wstępie* wskazano na wykorzystane w pracy metody badawcze, zostały one określone nieprecyzyjnie a jednocześnie przemieszane z informacjami o źródłach zabierania informacji. W tej części pracy nie sformułowano jednoznacznie okresu badawczego dla podjętych badań, informacja ta znajduje się w części empirycznej rozprawy. Jednakże przyjęty okres dla badania i wnioskowania wydaje się niewystarczający, a ponadto słabo uzasadniony.

Ocena struktury rozprawy

W rozprawie wyodrębniono *Wstęp*, cztery rozdziały i *Konkluzję*. Praca posiada generalnie układ analityczny, a jej struktura odpowiada koncepcji rozprawy doktorskiej. Struktura pracy nie jest rozbudowana, ale układ odpowiada formule pracy naukowej, w tym dysertacji doktorskiej w dyscyplinie nauk o zarządzaniu. Kolejne rozdziały dotyczą odpowiednio tematyki: teoretycznej (rozdział 1), teoretyczno-metodycznej (rozdziały 2 i 3), teoretycznej, metodycznej, empirycznej i częściowo postulatycznej (rozdział 4). W strukturze pracy, w części teoretycznej, zabrakło istotnych elementów, które wiązałyby tematykę pracy z zagadnieniami nauk o zarządzaniu, tj. z zakresu: zarządzania zasobami ludzkimi, zarządzania hotelarstwem, zasobów ludzkich w przedsiębiorstwach hotelarskich. Brakuje także zagadnień związanych z funkcjonowaniem systemu organizacyjnego hotelu oraz powiązań poszczególnych służb hotelowych wraz z systemem komunikacji wewnętrznej oraz zewnętrznej. W części teoretycznej brakuje także uporządkowania terminologii: jakość usług hotelarskich, jakość obsługi klienta – gościa hotelowego. W treści pracy Autor często nie dostrzega różnic między tymi dwoma zagadnieniami.

Przyjmując konwencję układu pracy, będącą projektem autorskim, jako właściwą dla realizacji celów badawczych, wydaje się, że rozdziały 2 i 3 są bardziej ogólne niż rozdział 1, zatem zagadnienia dotyczące jakości usług hotelarskich (rozdział 1) powinny być uszeregowane dopiero jako trzecie w kolejności. Wydaje się także, że podrozdziały 1.3. i 1.4. wiążą się z tematyką bieżącego rozdziału 3, a podrozdziały 1.1. i 1.2. bieżącego rozdziału 2. W bieżącym układzie oba rozdziały 2 i 3 tylko śladowo odwołują się do problematyki związanej z hotelarstwem.

Zakres wyodrębnionych elementów w strukturze rozprawy prowadzi do możliwości realizacji założonych celów badawczych i odpowiedzi na postawione pytania badawcze.

Uwagi merytoryczne

W rozdziale pierwszym przedstawiono zagadnienia teoretyczne podstaw jakości usług hotelarskich. Treść rozdziału zgodnie z początkiem tytułu „The essence”, rzeczywiście przedstawia zagadnienia podstawowe, oparte na obszernej, aczkolwiek mało aktualnej i subiektywnie dobranej literaturze przedmiotu. Przedstawione rozważania nie przyjmują formy dyskusji naukowej, ale raczej przybliżają tylko podstawowe terminy, klasyfikacje i poglądy. Ponadto zostały przedstawione dosyć powierzchownie, a także część wątków sprawia wrażenie przypadkowych. Treść rozdziału budzi następujące zastrzeżenia:

- a) w podrozdziale 1.1. należało wyjść od ogólnych interpretacji jakości, formułowanych na gruncie nauk ekonomicznych/nauk o zarządzaniu i jakości,
- b) w treści wprowadzane są często zbędne szczegóły eksploatacyjne i dotyczące obsługi gości w hotelu, ale brak wątków prawdziwie teoretycznych,
- c) s. 15-17, tabele 1.1. i 1.2. – zwartość tabel oparto wyłącznie na źródle wtórnym sprzed 19 lat, bez samodzielnych studiów literaturowych; znacznie więcej pracy włożył Autor w konstrukcję tabeli 1.10. na s. 39, ale powoływał się na publikacje mało aktualne oraz mające rangę podręczników, w tym podręczników dla szkół zawodowych kształcących w zawodzie hotelarza,
- d) s. 34 – wątek dotyczący specyfiki jakości usług hotelarskich rozpoczęto od przywołania publikacji sprzed ponad 25 lat, która ma rangę poradnika dla biznesu,
- e) wątki na stronach 42-43 na temat opieki zdrowotnej oraz afazji zupełnie nie wiążą się z tematyką rozprawy, są zbędnymi szczegółami, nie wnoszącymi nic do problemu badawczego,
- f) s. 42-43 – przywołano podręcznik (skrypt akademicki) Cz. Witkowskiego z 2007 roku, dotyczący postrzegania usług hotelowych, bez jakiegokolwiek rozwinięcia dyskusji, podobnie w przypadku tabeli 1.11. na podstawie publikacji, tym razem naukowej z 2002 roku, M. Kachniewskiej,
- g) s. 44 – w tabeli 1.12. przywołano ze źródła (Borkowski i Wszendybył, 2007) tabelę dotyczącą kategoryzacji i rekomendacji w hotelarstwie, ale wątki te, podobnie jak konkursy jakości nie zostały podjęte w rozważaniach.

Z punktu widzenia przyjętej koncepcji badawczej, rozdział pierwszy jest zatem wprowadzeniem w zakres zagadnień teoretycznych, stanowiących podstawę dalszych analiz.

Rozdział drugi prezentuje zagadnienia w zakresie kompetencji dotyczących komunikacji interpersonalnych, głównie w ujęciu teoretycznym. Tytuł wskazuje na zagadnienia ogólne, ale

także znalazły się tu wąskie odniesienia do problematyki hotelarskiej. W stosunku do treści rozdziału można sformułować podobne uwagi jak do rozdziału pierwszego. Całości nie nadano w pełni formuły tekstu naukowego, wręcz w niektórych fragmentach poziom merytoryczny bardziej przystaje do poziomu publikacji szkoleniowej i poradnikowej, która mogłaby stanowić źródło dla słuchaczy kursów w zakresie komunikacji interpersonalnej. Wątki dotyczące hotelarstwa przybierają natomiast formę popularno-naukową, prezentując ciekawostki związane z poruszonym zagadnieniem. Generalnie zauważa się brak dyskusji naukowej, a jeśli formułowane wątki przybierają formę tekstu naukowego, to nie są one bezpośrednio powiązane z obszarem nauk ekonomicznych i w szczególności nauk o zarządzaniu i jakości. W ramach uwag szczegółowych zwrócić uwagę należy na:

- a) s. 46 - wskazano, że rozdział ten stanowi podstawę analizy ICC w kontekście jakości obsługi klienta, co jest nie spójne z zagadnieniami rozdziału pierwszego, w którym zupełnie nie zwracano uwagi na aspekty obsługi klienta,
- b) s. 54 – tabela 2.3. – treści dotyczące środków językowych są niepowiązane z obszarem badawczym oraz potrzebami badań,
- c) s. 76-78 – tabela 2.9 prezentująca wykaz narzędzi oceny umiejętności, podobnie jak wiele innych elementów tego rozdziału nie jest powiązana z reprezentowaną dyscypliną podjętych badań, ale także nie wyznacza dalszych potrzeb badawczych.

Mimo przedstawionych uwag, treść rozdziału porządkuje zagadnienia dotyczące kompetencji w zakresie komunikacji interpersonalnej, które mogą stanowić odniesienie do personelu przedsiębiorstw hotelarskich. Podobnie jak w przypadku rozdziału pierwszego, przedstawione informacje teoretyczne, stanowią punkt wyjścia do części badawczej rozprawy.

W rozdziale trzecim dokonano prezentacji wpływu kompetencji komunikacji interpersonalnej na jakość usług. W tytule pominięto tu ponownie zagadnienia dotyczące hotelarstwa, skromne wątki jednak zostały podjęte w tekście tego rozdziału. Niestety nie wyjaśniają one wystarczająco natury tych zagadnień w obszarze podjętej problematyki. W treści tego rozdziału przedstawiono podstawowe, ogólne i powszechnie znajome kwestie, bez próby prowadzenia dyskusji naukowej. Wykorzystane źródła, podobnie jak wcześniej, były publikowane kilkanaście i kilkadziesiąt lat temu. Nie odwoływano się do dostępnych aktualnych tekstów artykułowych. Cytowane źródła anglojęzyczne to najczęściej podręczniki akademickie. W tym rozdziale problematyka jakości usług, zwłaszcza w kontekście nauk o zarządzaniu jest zmarginalizowana, a treść stanowi kontynuację zagadnień rozdziału drugiego. Analiza tekstu rozdziału trzeciego powoduje sformułowanie następujących uwag szczegółowych:

- a) s. 84 – tabela 3.1. i dalej komentarz; zastosowano tu typową formułę prezentacji przykładowego badania włączoną w treść podręcznika akademickiego; z punktu widzenia potrzeb pracy, wyniki badań C. Grönorssa sprzed ok. 40 lat nie dotyczą bezpośrednio obszaru tematycznego pracy,
- b) s. 93/94, s. 95, s. 101, s. 102. – tabele 3.4., 3.5., 3.7., rysunek 3.7. – treść tabel i rysunku oraz komentarze przybierają formę poradnika,
- c) s. 102-104 – do rozważań wkomponowano zagadnienia dotyczące hotelarstwa, treści jednak przybierają formę publicystyczną, a właściwie wręcz potoczną,
- d) s. 105 - rysunek 3.8. dotyczy hotelarstwa, ale nie wynika to z jego tytułu, który jest szerszy i dotyczy w szerokim kontekście usług.

Na zakończenie rozdziału trzeciego zaproponowano podsumowanie z którego wynika, że opisane w tym rozdziale teorie i modele jakości usług odnoszą się do kompetencji komunikacji interpersonalnej w sposób niewystarczający. Z tym można się zgodzić. Ale dalej stwierdzono, że przedstawione koncepcje teoretyczne dotyczące ICC prowadzą do wniosku, że w kontekście usług hotelarskich, kompetencje ICC personelu hotelowego są jednym z warunków wstępnych przyczyniających się do pozytywnego postrzegania jakości usług. Zagadnienia dotyczące kompetencji personelu ICC nie zostały podjęte w tej części pracy i Autor nie ma podstaw do takiego stwierdzenia. Tym bardziej, że to stwierdzenie stoi u podstaw odpowiedzi na jedno z pytań badawczych. Należy to uznać za znaczącą nadinterpretację, zwłaszcza w świetle ograniczonego, subiektywnego i przypadkowego doboru źródeł z obszaru dotyczącego zarządzania zasobami ludzkimi w hotelarstwie oraz kompetencji w zakresie komunikacji interpersonalnej pracowników hotelu.

W rozdziale czwartym zaprezentowane są wyniki przeprowadzonych badań w zakresie roli kompetencji interpersonalnych personelu w poprawie jakości usług hotelowych. Rozdział ten posiada głównie wymiar empiryczny wraz z elementami rekomendacji, ale także znajdują się tu wątki teoretyczne oraz metodyczne. Rozdział ten jest najistotniejszym elementem pracy, w którym przedstawiono wyniki samodzielnie przeprowadzonych badań empirycznych. Ze względu na wiązanie elementów teoretycznych, metodycznych i empirycznych nie jest to treść w pełni spójna, wątki ogólne przenikają się z zagadnieniami dotyczącymi hotelarstwa, a także przeprowadzonymi badaniami empirycznymi. W rozdziale znajdują się także powtórzenia w stosunku do wcześniejszych części pracy, na przykład ponowiono zagadnienia dotyczące koncepcji V. A. Zeithamla, L. L. Berrego i A. C Parasuramana z rozdziału 3. Znaczącą częścią rozważań jest cytowanie wyników badań innych autorów, wyłącznie na podstawie polskich źródeł. Autor starał się wskazać na pewne wyniki badań, które nawiązują do problematyki

pracy. Przywołane badania prowadzone były często w dosyć odległych okresach, a motywy i cele tych badań nie obejmowały bezpośrednio kwestii, stanowiących podstawę badań w niniejszej rozprawie. Dla potrzeb badania empirycznego dokonano celowego wyboru 6 obiektów – polskich hoteli typu resort i spa. Autor uzasadnił dobór obiektów, a w załączniku A przedstawił syntetyczną charakterystykę tych obiektów. Badanie opinii gości hotelowych zostało przeprowadzone w okresie od sierpnia 2021 do sierpnia 2022. Źródłem pozyskania 120 opinii był serwis Booking. Procedura badawcza została przedstawiona w przekonującej formie i jest do zaakceptowania. Na pozytywną uwagę zasługuje rysunek 4.3. na s. 150. Próba badawcza wydaje się bardzo mała, ale nie stanowi to najistotniejszego problemu dla oceny efektu przeprowadzonych badań. Wyniki badań zostały przedstawione łącznie (jako suma opinii) dla wszystkich analizowanych hoteli. W dalszej części tego rozdziału Autor przedstawił zalecenia i rekomendacje dotyczące doskonalenia ICC w HSQ łącznie dla wszystkich analizowanych hoteli (!?). Przy czym Autor nie rozpoznał systemu funkcjonowania tych obiektów. W odniesieniu do tych badań rodzą się różne wątpliwości, dotyczące różnych uwarunkowań funkcjonowania tych obiektów, nie znane są informacje o strukturze kadrowej, systemie zarządzania, systemie przepływu informacji i wiele innych kwestii. Powstaje także pytanie, dlaczego pisząc rozprawę w języku angielskim, Autor ogranicza się wyłącznie do obiektów funkcjonujących na polskim rynku?

Do treści rozdziału formułuję następujące uwagi szczegółowe:

- a) s. 112 - nie widzę w pracy uzasadnienia na to stwierdzenie: że w odniesieniu do pytania badawczego RQ1, kluczowe jest podkreślenie, że istniejąca wiedza na temat związku między ICC personelu a postrzeganym przez gości HSQ ujawnia lukę teoretyczną; dalej napisano ponadto: chociaż związek ten opiera się na podstawach teoretycznych, brakuje mu wystarczającego potwierdzenia empirycznego – brakuje dowodów na to stwierdzenie,
- b) s. 115 – tabela 4.1. wydaje się zbyteczna; to Autor powinien już wiedzieć; tekst jest redagowany tak, jakby Autor sam lub kogoś chciał uczyć podstaw, a nie wykorzystywać dotychczasowy dorobek naukowy do rozwiązania problemu badawczego,
- c) s. 120, s. 128/129, s. 133 – tabele 4.4., 4.7., 4.9. – skoro treści tych tabel są opracowane na podstawie przywołanych źródeł, to dlaczego nie dostosowano ich treści do obszaru badawczego rozprawy, tj. do hotelarstwa; z powodzeniem zrobiono to w przypadku tabeli 4.6. na s. 125/126,

- d) w podrozdziale 4.2. przedstawiono zagadnienia metodologii badań roli kompetencji komunikacyjnych personelu w ocenie jakości usług hotelowych postrzeganej przez gości, na s. 136 wskazano, że celem badania było określenie wpływu ICC personelu na percepcję HSQ opartą na doświadczeniu, natomiast zagadnienia doświadczeń klientów nie zostały przedstawione w części teoretycznej pracy,
- e) pozytywną wartość merytoryczną stanowi zestawienie tabelaryczne na s. 154, tabela 4.16. dotyczące aspektów ICC w konfrontacji z opiniami gości; w dalszej części (s. 154-157) przedstawiono szersze omówienie tej analizy,
- f) przedstawione w podrozdziale 4.5. rekomendacje, jakkolwiek wyrażają pewien sens i odnoszą się do koncepcji badań, to nie mają jednoznacznego odzwierciedlenia w zakresie prowadzonych badań; przykładowo na s. 165 zaleca się opracowanie narzędzia oceny ICC, które uwzględni ICC w zarządzaniu zasobami ludzkimi (HRM), w tym w postępowaniach rekrutacyjnych – skoro zupełnie nic nie wiadomo jak jest w poddanych badaniu 6 hotelach; na s. 167 Autor sam dostrzega brak możliwości uogólnienia wyników, wskazuje także na możliwość błędów i innych ograniczeń, ale część empiryczna pracy ma charakter wyłącznie próby uogólnienia wyników badań z tych 6 subiektywnie wybranych hoteli,
- g) s. 166 – tabela 4.20. – przedstawiono przykładowe stwierdzenia odnoszące się do poszczególnych kategorii ICC, które można wykorzystać do opracowania kwestionariusza ICC, treść ma charakter uniwersalny i nie wynika to z badań a jednocześnie nie wynika ze znajomości hoteli i systemu zarządzania tymi hotelami.

W konkluzji do rozdziału czwartego stwierdzono, że zaleca się, aby obszar podjęty badaniem był poddany dalszym badaniom, na poziomach teoretycznych w domenach: zarządzania jakością usług, zarządzania gościnnością, planowania jakości, zapewniania jakości, kontroli jakości, doskonalenia jakości itp. Znaczenie określonych aspektów ICC personelu (tj. uprzejmości, życzliwości, uwagi dla gości, reagowania na problemy, informowania i wyjaśniania, komunikacji niewerbalnej i umiejętności językowych) musi zostać dalej zbadane. Przyjmuję tę deklarację z dużym zaskoczeniem, gdyż Autor ma świadomość istotnych braków związanych z zawartością opiniowanej rozprawy. Podjęte grupy zagadnień powinny stanowić podstawę wyjściową dla tematyki tej rozprawy, przygotowywanej na awans naukowy w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości.

Całość rozważań pracy kończy *Konkluzja*. Na jej wstępie (s. 168) zapisano, że: w świetle rosnącej konkurencyjności branży hotelarskiej, utrzymanie i rozszerzenie bazy klientów stało się kluczowe, wymagające znacznych wysiłków organizacyjnych; i dalej: w niniejszym

badaniu zbadano znaczenie kompetencji interpersonalnych personelu hotelowego (ICC) w postrzeganiu jakości usług przez gości. Pomimo szeroko zakrojonych badań nad jakością usług, rola ICC pozostaje niedostatecznie zbadana i często wąsko zdefiniowana.” Ta preambuła do *Konkluzji*, niestety nie ma powiązania z zawartością rozprawy, gdyż ani nie badano konkurencyjności branży, ani *de facto* jakość usług hotelarskich nie została poddana badaniu. Takich fragmentów, które stanowią element podsumowania badań, w tekście *Konkluzji* jest więcej, np. dotyczą rentowności. Na podstawie zaprezentowanych wniosków z badań, na s. 173 przedstawiono zalecenie dotyczące opracowanie narzędzia oceny ICC w celu zintegrowania oceny ICC z procesami zarządzania zasobami ludzkimi (HRM), w tym procedurami rekrutacyjnymi. Ponownie sformułowano zalecenie, ale nie wiadomo pod którym adresem – sześciu analizowanych hoteli? Generalnie oceniając treść *Konkluzji* stwierdza się, że spełnia wymogi merytoryczne, przywołuje najistotniejsze wyniki badań, konfrontuje je z celami pytaniami badawczymi.

Zakres przeprowadzonych badań teoretycznych w zakresie studiów literaturowych, a głównie badań empirycznych, na podstawie zwłaszcza wtórnych źródeł zbierania informacji, a także przedstawienie i ocena wyników badań kwalifikuje rozprawę jako opracowanie naukowe. Lektura pracy daje podstawę wskazania na konkretne osiągnięcia badawcze. Na szczególnie pozytywną oceną zasługują:

- podjęcie aktualnego pod względem naukowym i badawczym tematu rozprawy,
- opracowanie założeń badawczych,
- dokonanie obszernego przeglądu literatury, zwłaszcza obcojęzycznej,
- stosowanie metodyki badań empirycznych oraz opracowanie własnej procedury badawczej,
- syntetyczne przedstawienie i omówienie wyników badań,
- próby formułowania treści postulatywnych.

Do uwag o charakterze krytycznym należy zaliczyć:

- brak skoncentrowania prowadzonych badań na reprezentowanej dyscyplinie badawczej: nauki o zarządzaniu,
- brak hipotezy badawczej,
- liczne uproszczenia, brak jednolitej terminologii,
- liczne powtórzenia i nawroty do tych samych wątków,
- w części empirycznej próba uogólnienia na podstawie niewielkiej i subiektywnej próby badawczej,
- nie w pełni ukształtowany warsztat badawczy,

- dominujący udział literatury mało aktualnej oraz poleganie na źródłach nie mających charakteru naukowego.

Podsumowując ocenę merytoryczną rozprawy stwierdzam, że w ramach przyjętych założeń badawczych Autor zrealizował cele badawcze oraz odpowiedział na sformułowane pytania badawcze. Ponadto wykazał się zadowalającą znajomością podjętego tematu oraz zaangażowaniem badawczym.

Uwagi szczegółowe

W stosunku do tekstu pracy można sformułować następujące uwagi szczegółowe:

s. 10 - termin „gość hotelowy” jest definiowany jako „ktoś, kto płaci za pobyt w hotelu” (*Longman Dictionary of Contemporary English*, 2009, s. 778) został przywołany bezrefleksyjnie, pomijając osoby, które są klientami hotelu a pobyt jest opłacany np. przez firmę delegującą lub gość korzysta z darmowego noclegu dzięki profitom z udziału w programie lojalnościowym,

s. 13 i dalsze – usługa jest szczególnym rodzajem produktu, sformułowanie produkt i/lub usługa nie jest zatem prawidłowe,

s. 26 - “Value is when airline tickets are discounted.” – zastosowano bardzo potoczne sformułowanie, to nie bilety są przeceniane, ale usługi przewoźnika lotniczego,

s. 36, rys. 1.7. – treść rysunku jest bardzo mało związana z tematyką pracy,

s. 46 i inne – zastosowano formę autorecenzji, wskazując na „dogłębność” rozważań, których niestety trudno dostrzec w treści rozprawy,

s. 71 – błąd w numeracji podrozdziału, powinno być 2.5.,

s. 130 – tabela 4.8. – jak należy rozumieć zapis źródła „na podstawie”? czy to znaczy, że przekształcono wyniki cytowanych badań empirycznych?

Uwagi formalne

Pod względem formalnym praca przygotowana jest na dosyć zadowalającym poziomie. Trudno mi jest ocenić jakość języka angielskiego. W odniesieniu do terminologii sformułowane już zostały zastrzeżenia. W pracy znalazły się jednak usterki, głównie o charakterze redakcyjnym i edycyjnym. Ponadto zaobserwowano usterki: stylistyczne, w tym styl osobowy, sformułowania publicystyczne, potoczne i żargonowe.

Wątpliwości budzą rysunki zamieszczone w tekście pracy. Wiele z nich wygląda jakby były skopiowane z cytowanych źródeł, co mogłoby świadczyć o naruszeniu praw autorskich.

Zakres uwag formalnych nie wpływa istotnie na ogólną ocenę rozprawy.

Uwagi końcowe

Podsumowując całość przedstawionych w recenzji ocen stwierdzić należy, że recenzowana rozprawa stanowi próbę samodzielnego rozwiązania przez Doktoranta problemu naukowego. Doktorant dokonał interesującego wyboru tematu rozprawy pod względem teoretycznym, metodycznym, badawczym jak i pragmatycznym. Autor wykazał się umiejętnościami w zakresie konstrukcji procedury badawczej. Mimo licznych zastrzeżeń, biorąc pod uwagę cały tekst rozprawy można stwierdzić, że Kandydatowi do stopnia naukowego znane są podstawy z zakresu ogólnej wiedzy w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości.

Mając na względzie całość przedstawionych uwag stwierdzam, że rozprawa doktorska Pana mgr Cezarego Kwiatkowskiego odpowiada wymogom ustawowym dotyczących stopni naukowych (Art. 13. Ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki. Dz.U. 2017, poz. 1789). W związku z powyższym wnoszę do Rady Naukowej Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu o przyjęcie rozprawy, a następnie o dopuszczenie Autora do kolejnych etapów postępowania o nadanie stopnia naukowego doktora w dyscyplinie nauk o zarządzaniu.

