

Dr hab. inż. Piotr Grudowski, prof. PG
Wydział Zarządzania i Ekonomii
Politechnika Gdańska

Gdańsk 26.01.2022

**Recenzja rozprawy doktorskiej
mgr Katarzyny Muszyńskiej
pt.**

**”Czynniki wpływające na podnoszenie jakości kształcenia na
statkach szkoleniowych Akademii Morskiej w Gdyni”**

1. Podstawa recenzji

Propozycja wykonania recenzji rozprawy mgr Katarzyny Muszyńskiej, wynika z pisma sygnowanego przez Przewodniczącą Rady Naukowej Wydziału Zarządzania i Nauk o Jakości Uniwersytetu Morskiego w Gdyni (UMG) Panią dr hab. inż. Aleksandrę Wilczyńską, prof. UMG, w którym informuje o podjętej przez wspomnianą Radę Naukową UMG w dn. 26.11. 2021 roku uchwale powołującej mnie na recenzenta.

2. Uwagi ogólne

Obszar tematyczny recenzowanej pracy znajduje się w sferze moich zainteresowań naukowych, stanowiąc jeden z zasadniczych nurtów podejmowanych przeze mnie badań w okresie ostatnich 10 lat.

Temat podjęty przez doktorantkę jest aktualny w kontekście rozwoju nauk o zarządzaniu i jakości, w szczególności w obszarze zarządzania jakością usług edukacyjnych w sektorze szkolnictwa wyższego.

Autorka trafnie uzasadniła potrzebę podjęcia tematu rozprawy wskazując, że „nie było dotychczas realizowane badanie jakości praktyk morskich na statkach Uniwersytetu Morskiego w Gdyni” (str. 7). Z uwagi na to, że praktyki morskie są istotnym elementem

P.G.

procesu kształcenia ich uwzględnienie jest niezbędne, jeśli chodzi o ocenę i doskonalenie jakości kształcenia w uczelniach kształcących personel pływający. Autorka zaznaczyła ponadto, że w literaturze przedmiotu mało jest publikacji związanych z problematyką organizacji i realizacji zajęć praktycznych a szczególnie brak jest opracowań i badań dotyczących całokształtu organizacji praktyk morskich i badań ich jakości.

Praca ma generalnie charakter użyteczny, choć nie brakuje w niej elementów wzbogacających teorię nauk o zarządzaniu. Potwierdzam, że naukowa literatura źródłowa, zarówno krajowa, jak i zagraniczna oraz inne dokumenty wykorzystane jako podstawa wywodu przedstawionego w recenzowanej pracy zostały przez autorkę dobrane prawidłowo, a ich cytowanie należy ogólnie uznać za prawidłowe.

3. Charakterystyka rozprawy doktorskiej

3.1 Struktura

Praca składa się ze „Wstępu” obejmującego uzasadnienie wyboru tematu i syntetyczną charakterystykę struktury rozprawy, sześciu głównych rozdziałów, „Wniosków”, „Podsumowania”, czterech „Załączników”, spisów tabel, rysunków, zdjęć i załączników, „Bibliografii” i streszczeń w języku polskim i angielskim. Z uwagi na dużą liczbę stosowanych w pracy skrótów, przydatny dla czytelnika jest ich wykaz zamieszczony przed Wstępem. Łącznie praca składa się z 276 ponumerowanych stron. Objętość rozdziałów 1, 2, 4 i 5 jest podobna natomiast rozdziały 3 i 6 są zdecydowanie krótsze. Kontrowersyjne wydaje się wydzielenie obejmującego zaledwie 3 strony rozdziału 3.

Rozdział pierwszy zatytułowany „Teoretyczne aspekty jakości” to przede wszystkim szerokie omówienie różnych podejść i definicji dotyczących kategorii jakości. Choć wiele miejsca poświęcono na omówienie różnych definicji jakości, to nie jest jasne, która z definicji jakości została uznana przez Autorkę jako najbardziej odpowiednia w kontekście tej pracy.

Wydaje się, że ta część powinna dotyczyć również innych podstawowych pojęć, których niniejsza praca dotyczy – takich, jak zarządzanie jakością, zapewnienie jakości, system zarządzania jakością i tym podobne. Przydatne byłoby również omówienie tych podstawowych pojęć w kontekście tendencji zarządzania w sektorze usług publicznych. Sugerowałbym zamianę kolejności podrozdziałów 1.2 i 1.3, gdyż w punkcie 1.4 Autorka omawia wybrane metody badania jakości usług, co powinno być konsekwencją punktu 1.2.

P. Ci

Autorka w rozdziale I opisuje szczegółowo i rzetelnie metodę *Servqual*, którą w różnych jej odmianach uznaje się powszechnie za najpowszechniej stosowaną w odniesieniu do oceny jakości usług. Szkoda, że wspominając mankamenty tej metody nie wymienia ich (str. 51). Wskazane są w tej części pracy jeszcze dwie metody służące ocenie jakości usług. Jedną z nich jest *Mystery Shopper* a kolejną - technika krytycznych przypadków (CTI). Warto w tym miejscu zadać pytanie - dlaczego akurat te trzy spośród bardzo szerokiej gamy metod oceny jakości usług, zostały wybrane przez Autorkę? Uważam, że rozdział pierwszy mógłby być uzupełniony o treści odnoszące się ściśle do problematyki jakości w szkolnictwie wyższym, w szczególności do tytułowej problematyki jakości kształcenia i czynników determinujących tę jakość w placówkach edukacyjnych. Pożądanym zabiegiem byłoby również przedstawienie obszaru jakości kształcenia jako podsystemu zarządzania jakością w uczelni. Umożliwiłoby to określenie zależności w obrębie całego systemu zarządzania i wpływu jego poszczególnych obszarów na jakość kształcenia. Na zakończenie rozdziału pierwszego przydatne byłoby krótkie podsumowanie przedstawiające najważniejsze wnioski płynące z tego studium literatury przedmiotu.

Rozdział II zawiera szczegółowy i interesujący opis praktyk morskich na jednostkach pływających Uniwersytetu Morskiego w Gdyni. Opis ten przedstawiono w kontekście usługi kształcenia w tej uczelni, przywołując elementy systemu zarządzania jakością, który funkcjonuje w UMG od wielu lat. W rozdziale tym zaprezentowano wykaz czynników determinujących jakość praktyk morskich (rys. 21). Autorka mogłaby uzupełnić te ciekawe rozważania wskazując przykłady źródeł, na podstawie których dokonała właśnie takiego wyboru tych czynników. Pomimo tej uwagi stawiam tezę, że czynniki te tworzą trafny zestaw determinant jakości specyficznego obiektu jakim są praktyki morskie.

Cel pracy, hipotezy badawcze i organizację badań przedstawiono dopiero na stronie 112, w ramach obejmującego jedynie trzy strony rozdziału III.

W rozdziale IV zaprezentowano wyniki rozległego studium specjalistycznej literatury dotyczącej praktyk morskich oraz szkolenia praktycznego personelu pływającego.

Informacje te stanowią podstawę do określenia zestawu czynników determinujących jakość kształcenia w uczelni morskiej. Na stronach 124 - 126 przedstawiono determinanty jakości dostosowane do usług szkoleniowych na statkach. Ten kluczowy dla całej pracy element powinien wynikać właśnie z szerokiego studium literatury, identyfikacji luk w zakresie badań rozpatrywanej problematyki i obserwacji własnych.

P. G.

Autorka zastosowała badania oparte na metodzie *Servqual* analizując pięć wymiarów jakości i związane z nimi luki określające poziom jakości. W odniesieniu do zastosowanej skali pomiarowej należy zaznaczyć, że powinna ona być zweryfikowana pod kątem jej trafności i rzetelności. Jest to szczególnie istotne w sytuacji, kiedy wydzielone zostały elementy złożonej skali pomiarowej - w tym przypadku 5 wymiarów jakości oraz związane z nimi stwierdzenia oceniane wg 5-cio stopniowej skali Likerta. W podsumowaniu badań Autorka stwierdza, że uzyskany metodą *Servqual* pomiar poziomu jakości usługi szkoleniowej wskazuje na to, że usługa ta nie spełnia oczekiwań respondentów. Dotyczy to każdego z badanych wymiarów jakości.

W rozdziale V Autorka przedstawia uwarunkowania wprowadzenia oraz zastosowanie rachunku kosztów jakości związanych ze szkoleniami na statkach UMG. W pierwszej części tego rozdziału zaprezentowano studium literatury międzynarodowej dotyczącej kosztów jakości oraz ich rachunku jako narzędzia oceny efektywności działań projakościowych. W dalszej części tego rozdziału Autorka przedstawia szczegółową analizę kosztów jakości wykorzystując do tego klasyczne podejście PAF. Przydatne byłoby (podobnie jak w innych rozdziałach) podsumowanie wskazujące syntetycznie i w sposób jednoznaczny uwarunkowania, w tym korzyści płynące z zastosowania tego rachunku w kontekście planu działań na rzecz poprawy jakości usług edukacyjnych.

Rozdział VI pracy zatytułowany „Perspektywy i kierunki doskonalenia jakości praktyk morskich na podstawie wyników przeprowadzonych badań” zawiera praktyczne zalecenia Autorki wynikające z przeprowadzonych badań. Jest to ta część pracy, w której Autorka potwierdza swoją dojrzałość jako badaczka w obszarze doskonalenia systemów zarządzania organizacją. Przedstawione tu zostały liczne sugestie i rekomendacje, które w praktyczny sposób odnoszą się do rozpatrywanego obszaru badań. Szczegółowe rozwiązania zestawiono w tabeli 48. Należy potwierdzić ich głębokie osadzenie w praktyce oraz potencjalną użyteczność.

Wyniki przedstawionych badań i wnioski Autorki uważam za wartościowe i trafne. Problematyka ta i zaproponowany model determinant jakości praktyk morskich zasługują wg mnie na bardziej pogłębione badania i szerszą praktyczną weryfikację.

W zamykającym pracę „Podsumowaniu” Autorka nawiązała do znaczenia jakości w szkolnictwie wyższym, określając równocześnie kierunki przyszłych badań związanych z przedstawioną przez nią problematyką. Przydatne w tym kontekście byłoby określenie ograniczeń jakie wiążą się z przeprowadzonymi badaniami i opartymi na ich wynikach wnioskami i zaleceniami.

P.Łu

3.2 Tytuł, problem naukowy, cele pracy

Należy uznać, że zawartość treściowa rozprawy jest spójna z jej tytułem. Autorka nie formułuje wprost problemu badawczego, który zamierza rozwiązać. Określa jako „cel empirycznej części pracy” – „... analizę i ocenę jakości praktyk morskich wykonana na podstawie przeprowadzonych badań ankietowych i analizy rachunku kosztów jakości”. Brak celu rozprawy we Wstępie pracy i określenie go dopiero, mniej więcej, w jej połowie, sugerować może bowiem, że wcześniej przedstawione rozważania nie stanowiły istotnego elementu działań zmierzających do osiągnięcia celu.

W nawiązaniu do określonego jako główny cel pracy, zostało sformułowane dziewięć celów szczegółowych mających charakter poznawczy i praktyczny. Wśród celów wskazanych przez Autorkę (strona 112) jako zamierzenia o charakterze użytecznym są np. „wykorzystanie analizy kosztów jakości do ewidencjonowania jakości eksploatacji statków” czy „wyznaczenie kierunków doskonalenia jakości praktyk”. Nie w pełni klarownie wyjaśniono, dlaczego zdecydowano się wykorzystać rachunek kosztów jakości w kontekście podjętego tematu oraz przyjętego celu pracy.

Autorka określiła także dwie hipotezy badawcze. W obu z nich użyła do ustalenia relacji wskazanych zmiennych słowa „może” („może istnieć”, „może stanowić”) co z uwagi na istotę formułowania hipotezy nie jest zbyt fortunne.

Z uwagi na to, że wytyczne ENQA (ESG) stanowią podstawę struktury wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia przyjętą jako kluczowy element akredytacji instytucji szkolnictwa wyższego w Europie, przydatne byłoby określenie kontekstu pracy w nawiązaniu do tych wytycznych.

3.3 Strona formalna rozprawy

Praca jest pod względem językowym napisana poprawnie. Drobne niedociągnięcia stylistyczne nie umniejszają mojej pozytywnej oceny tego aspektu opracowania.

Sugerowałbym wyraźniejsze wskazywanie, tych definicji kluczowych, użytych w pracy pojęć, które zostały przyjęte w ramach konwencji semantycznej. Dotyczy to szczególnie pojęć takich jak system, koncepcja, metoda, technika czy narzędzie.

Autorkę należy pochwalić za staranność opracowania, dbałość i konsekwencję w odniesieniu do przyjętej konwencji edytorskiej.

P. G.

3.4 Szczegółowe uwagi natury redakcyjnej

Pomimo, że dobrze oceniam rozprawę przygotowaną przez mgr Katarzynę Muszyńską, chciałbym wskazać przykładowe elementy, które pozwoliłyby Autorce udoskonalić to opracowanie w jego warstwie redakcyjnej:

1. W ramach rozbudowanego wątku dotyczącego pojęcia „jakość” zauważalne są usterki redakcyjne, polegające na niepotrzebnym powtarzaniu niektórych treści - na przykład powtarzanie definicji jakości autorstwa W. E. Deminga,

2. Występuje sporo usterek w pisowni imion i nazwisk przywoływanych autorów:

- błąd w pisowni nazwiska Armanda Feigenbauma (str. 15),
- niekonsekwentnie stosowana pierwsza litera imienia Josepha Juran - M. Juran w innym miejscu jest J. Juran (str. 16 i 28),
- na stronie 36 jest przytoczone stwierdzenie. "E. Deminga" zamiast W. E. Deminga. E to pierwsza litera nazwiska „Edwards”, które było nazwiskiem panięńskim matki Deminga,
- na stronie 23 jest błąd gramatyczny w odmianie nazwiska prof. Marka Bugdola,
- Autorka nie odmienia niektórych nazwisk autorów zagranicznych pomimo odmiany imienia (na przykład „Johna Bank”) str. 175,
- niektórzy autorzy identyfikowani są w tekście wyłącznie przez podanie nazwiska inni przez podanie pierwszej litery imienia i nazwiska (np. str. 46) a jeszcze inni są określani pełnym imieniem i nazwiskiem.

3. Autorka nie zaznaczyła wyraźnie, że niektóre zacytowane przez nią normy są już dawno nieaktualne (na przykład ISO 9000:2006 – str. 20).

4. Na stronie 37 Autorka podaje informację, że na koniec 2012 roku wydano na świecie 1101272 certyfikaty dla systemów zarządzania jakością - dlaczego Autorka nie sięgnęła do bardziej aktualnych wyników badań dotyczących liczby wydanych certyfikatów.

5. Sporadycznie stosowana jest forma osobowa - np. str. 22.

6. Często stosowane jest błędne określenie „w oparciu o...” zamiast „oparte na...”, „na podstawie...” str. 32, 58, 59, 87 124.

7. Rysunek 43 na str. 178 przedstawiający schemat blokowy wykorzystania informacji pozyskanych z rachunku kosztów jakości, zawiera błędnie zamieszczoną strzałkę sprzężenia zwrotnego.

Ogólnie pomimo powyższych uwag należy podkreślić rzetelność i dobrą orientację Autorki, jeśli chodzi o aktualny stan wiedzy odnośnie do problematyki zarządzania jakością w sektorze usług ze szczególnym uwzględnieniem usług edukacyjnych. Autorka przytoczyła

wiele trafnie wybranych, godnych upowszechnienia przykładów dobrych praktyk w tym zakresie.

Całość opracowania potwierdza dojrzałość Autorki jako badaczki problematyki systemowego zarządzania organizacjami oraz rzetelność w zakresie pozyskania informacji istotnych z punktu widzenia tematyki pracy i realizacji założonego programu badań.

4. Wniosek końcowy

Przedstawiona mi do recenzji rozprawa doktorska mgr Katarzyny Muszyńskiej posiada następujące walory:

- 1) powstała na znaczącej bazie własnych doświadczeń i badań,
- 2) praca opiera się na szerokim studium aktualnej zagranicznej i krajowej literatury przedmiotu,
- 3) wskazuje na dobrą praktyczną orientację i umiejętności autorki w zakresie projektowania, diagnozy i usprawniania współczesnych systemów zarządzania, szczególnie w instytucjach edukacyjnych.

Autorka podjęła problem, który ma istotne znaczenie z punktu widzenia spełnienia potrzeb edukacyjnych społeczeństwa a także wykazała się umiejętnością samodzielnego prowadzenia pracy naukowej. Autorka zaproponowała oryginalne rozwiązanie w zakresie zastosowania wyników własnych badań naukowych w sferze społecznej, co jest warunkiem określonym w art. 187 p.2 Ustawy Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce.

Wskazane mankamenty, choć są warte odnotowania nie burzą pozytywnego wizerunku tej rozprawy.

Reasumując stwierdzam, że rozprawa mgr Katarzyny Muszyńskiej spełnia warunki zawarte w *Ustawie z dn. 20.07.2018 Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce* i wnoszę o dopuszczenie jej do publicznej obrony.

Piotr Gmorski

pl