

STRESZCZENIE PRACY W JĘZYKU POLSKIM

Temat rozprawy doktorskiej: „Czynniki wpływające na podnoszenie jakości kształcenia na statkach szkoleniowych Akademii Morskiej w Gdyni”.

Rozprawa doktorska podejmuje problematykę jakości usługi kształcenia na statkach „Dar Młodzieży” i „Horyzont II”.

W części opisowej pracy przedstawiono teoretyczne aspekty jakości, scharakteryzowano statki szkoleniowe, omówiono i opisano praktyki morskie realizowane na wydziałach: nawigacyjnym, mechanicznym i elektrycznym, a także zaprezentowano proces organizacji praktyk morskich realizowanych na statkach UMG. Następnie zidentyfikowano czynniki wpływające na organizację i jakość praktyk morskich na statkach szkoleniowych Uniwersytetu Morskiego w Gdyni.

W części badawczej przedstawiono cel, hipotezy badawcze i organizację badań, a także ich metodykę i przesłanki. W formie graficznej i opisowej zaprezentowano wyniki badań przeprowadzonych za pomocą metody *Servqual*. Badania ankietowe zrealizowano na próbie 773 studentów i uczniów odbywających praktyki na statkach „Dar Młodzieży” i „Horyzont II”. Badania obejmowały pomiar poziomu oczekiwanej i otrzymanej jakości usługi szkoleniowej, a także określenie stopnia ważkości czynników determinujących jakość kształcenia na statkach szkoleniowych z punktu widzenia praktykantów. Praktykanci oceniali 5 wymiarów jakości: materialną infrastrukturę statków szkoleniowych, niezawodność kształcenia, zdolność reagowania załogi statków i opiekunów praktyk, fachowość i empatię. Wyniki badań określiły obszary wymagające doskonalenia jakości realizowanych praktyk morskich na statkach UMG.

W pracy zidentyfikowano i zakwalifikowano koszty jakości statków UMG zgodnie z zastosowanym modelem PAF. Model został dostosowany do specyfiki statków szkoleniowych i obejmował ewidencję kosztów zapobiegania, oceny i kontroli, oraz błędów za lata 2017-2019. Następnie zbadano jak kształtuje się struktura kosztów jakości i obliczono wybrane wskaźniki kosztów jakości. Wyniki analizy pozwoliły wskazać obszary, które powinny ulec poprawie.

W dalszej kolejności dokonano analizy działań jakie podejmuje Uczelnia na rzecz kształtowania jakości w kontekście zidentyfikowanych wcześniej determinant. Dodatkowo przeprowadzono analizę SWOT praktyk morskich. Następnie zaproponowano kierunki doskonalenia jakości praktyk morskich.

Na podstawie przeprowadzonych badań zweryfikowano hipotezy badawcze, a także zaproponowano graficzny model, który może być przydatnym narzędziem kompleksowego systemu zarządzania jakością szkoleń praktykantów na statkach UMG.

Słowa kluczowe: jakość usług, praktyki morskie, Servqual, koszty jakości

25.11.2021 *b. Kucharski*