

Częstochowa, 10.08.2019

Dr hab. inż. Sebastian Kot, prof. P.Cz.
Instytut Logistyki i Zarządzania Międzynarodowego
Wydział Zarządzania
Politechnika Częstochowska

RECENZJA

**rozprawy doktorskiej mgr inż. Grzegorza Kaczmarczyka
pt.: „Rola logistycznej obsługi klienta w kształtowaniu zysku oraz zwiększeniu
udziału w rynku na przykładzie branży gazów technicznych”**

*Recenzja została sporządzona w związku z pismem Dziekana Wydziału Inżynierii
Materiałowej i Metalurgii, Politechniki Śląskiej, z dnia 10.07.2019 o powołaniu na
recenzenta ww. pracy doktorskiej.*

1. Ocena zasadności podjętego tematu

Przedłożona mi do recenzji praca doktorska mgr inż. Grzegorza Kaczmarczyka wpisuje się w zakres nauk technicznych w dziedzinie inżynierii produkcji. Autor podjął w niej tematykę logistycznej obsługi klienta w kształtowaniu zysku oraz relacji rynkowych w branży gazów technicznych, co jest niewątpliwie aktualnym i istotnym obszarem badawczym biorąc pod uwagę obecne uwarunkowania techniczne i ekonomiczne.

Głównym celem każdego przedsiębiorstwa niewątpliwie jest generowanie zysków, których osiągnięcie możliwe jest poprzez wykonanie konkretnych działań. W zależności od polityki jaką kieruje się dane przedsiębiorstwo może to być np. zmiana ceny, redukcja kosztów, zmiana obecnych dostawców, redukcja liczby pracowników czy też przebranżowienie, bądź zmiana rynku.

Niewątpliwie jednym z najbardziej istotnych czynników, mającym za zadanie pozyskanie nowych klientów, jak również utrzymanie obecnych, jest w dzisiejszych czasach jakość oferowanych produktów i usług ale także jakość obsługi klienta ze szczególnym uwzględnieniem logistycznej obsługi klienta stanowiącej istotne źródło przewagi

konkurencyjnej. Ustalenie prawidłowego poziomu logistycznej obsługi klienta jest więc jedną z najważniejszych decyzji strategicznych przedsiębiorstwa. Poziom ten jest istotnym czynnikiem mającym wpływ na przychody i koszty a więc zyski. Zapewnienie logistycznej obsługi klienta na określonym wysokim poziomie, najczęściej związane jest z koniecznością wykonania określonych działań, a także inwestowania w rozbudowę potencjału technicznego co w efekcie może doprowadzić do zwiększenia kosztów.

W tym kontekście podjęty przez Doktoranta temat i zakres badawczy jest niezwykle istotnym i utylitarnie uzasadnionym.

2. Przedmiot i zawartość rozprawy

Rozprawa doktorska mgr inż. Grzegorza Kaczmarczyka liczy 121 stron tekstu zasadniczego, układ pracy jest logiczny i przejrzysty. Treść główną pracy poprzedza wstęp do tematu, a kończy Podsumowanie oraz Wnioski. Praca zawiera zestawienie literatury, spisy tabel i rysunków. W bibliografii zamieszczono 124 pozycje literaturowe, na które składają się przede wszystkim monografie i artykuły pochodzące z czasopism naukowych odpowiadających tematyce pracy. Spis tabel liczy 35 pozycji. Rozważania ilustrowane są 85ciami rysunkami, wśród których dominują wykresy.

Praca rozpoczyna się krótkim wstępem, w którym Autor uzasadnił istotę i znaczenie podjętych badań oraz zaprezentował ogólne założenia pracy.

W dalszej części pracy Doktorant dokonał analizy teoretycznej w zakresie logistycznej obsługi klienta. W rozdziale pierwszym dokonano szerokiego przeglądu literatury dotyczącej terminologii logistycznej obsługi klienta. Warto przy tym zauważyć, że Autor nie ogranicza się jedynie do przytaczania wybranych definicji ale podejmuje interesującą dyskusję podsumowującą gdzie przedstawia logistyczną obsługę klienta jako filozofię zarządzania (s. 7) Treść rozważań dotyczących znaczenia elementów i atrybutów procesu logistycznej obsługi klienta jest napisana kompleksowo i precyzyjnie, bez zbędnych rozważań.

W drugim rozdziale rozprawy Doktorant dokonał przeglądu podstaw tworzenia standardów logistycznej obsługi klienta. Jest to moim zdaniem niezwykle istotny rozdział ze względu na trudność ujęcia standardów prezentowanych w literaturze, w kontekście bardzo różnych kryteriów tworzonych dla różnorodnych branż. Z tego ambitnego zadania Autor również wywiązuje się bardzo dobrze prezentując między innymi luki w procesach logistycznej obsługi klienta oraz istotę wartości dodanej związanej z badanymi procesami.

Szkoda jedynie, że Autor nie pokusił się o ustandaryzowanie zestawu mierników i wskaźników stosowanych przy analizie i ocenie poziomu logistycznej obsługi klienta.

W rozdziale trzecim (tak wynika z przyjętej struktury i numeracji, choć jednostronicowy zakres nie wydaje się być wystarczający na rozdział) Autor prezentuje cel i zakres pracy oraz główną tezę.

Celem pracy wg Autora jest:

„...próba usystematyzowania dotychczasowej wiedzy na temat logistycznej obsługi klienta, a w szczególności prezentacja wielowymiarowej definicji obsługi klienta w branży gazów technicznych, identyfikacja kluczowych elementów i atrybutów tego procesu oraz przedstawienie koncepcji procesu obsługi klienta integrującej sferę logistyki i marketingu na podstawie wyników badań empirycznych opartych na analizie autorskiego kwestionariusza”.

Moja ocena konstrukcji celu jest pozytywna, należy zauważyć, że cel został określony ambitnie zarówno w relacji do obszaru teoretycznego jak i empirycznego.

Z kolei teza została sformułowana następująco:

„Właściwa ocena procesu logistycznej obsługi klienta przeprowadzona przez zainteresowanych odbiorców wykorzystująca zaproponowane w pracy badania ankietowe, których wyniki poparte są rzetelną oceną statystyczną - przeprowadzona na przykładzie branży gazów technicznych - może stanowić obiektywną przesłankę dla podjęcia działań wpływających istotnie na kształtowanie zysku oraz zwiększenie udziału w rynku”.

Sformułowanie tezy badawczej oceniam dobrze, jako trafne, naukowo interesujące i możliwe do weryfikacji przy użyciu metod naukowych. Jedynie warto zaznaczyć, że teza jest dość kompleksowa i można się zastanawiać czy nie ułatwiłoby badań jak i ich zrozumienia opracowanie kilku tez lub hipotez pomocniczych.

Rozdział czwarty przybliży czytelnikowi przedmiot badań poprzez charakterystykę wybranego przedsiębiorstwa. Zastanawiającym jest: czy jedno przedsiębiorstwo to „wystarczający” podmiot badań dla dysertacji doktorskiej ale po bliższej analizie obszaru i zakresu jego działania (4 oddziały i 25 punktów dystrybucyjnych w całej Polsce, złożoność problematyki dystrybucji w kontekście technicznych i organizacyjnym) ta wątpliwość nie budzi mojego niepokoju. Jako potwierdzenie przyjętej pozytywnej oceny Autor w

szczegółowy sposób prezentuje procesy dystrybucji gazów technicznych jak i ich odzwierciedlenie w systemie SAP, wspomagającym zarządzanie.

W rozdziale piątym Autor prezentuje metodykę badań, bardzo szczegółowo opisując procedurę budowy arkusza ankiety Oceny Obsługi Klienta, choć wydaje się celowym dodanie określenia „Logistycznej” (co zresztą na stronie 40, Autor wyjaśnia), aczkolwiek brak tego określenia może to być mylący dla nieuwważnego czytelnika. Sama ankieta nie budzi wątpliwości, że jest nakierowana na analizę logistycznej obsługi klienta co potwierdzają kolejne pytania dotyczące czynników logistycznych oraz stricte technicznych jak na przykład „ocena podłączenia do instalacji wiązek gazowych”. O ile powyżej jedno przedsiębiorstwo jako podmiot badań skłaniało mnie do dyskusji o tyle próba badawcza w liczbie 1194 ankiet nie budzi żadnej wątpliwości co do jej istotności w procesie badawczym. Autor podaje, iż 353 respondentów (klientów) przedsiębiorstwa zostało przebadanych jednokrotnie a 841 wielokrotnie. Niestety nie potrafiłem odnaleźć w pracy jaka jest liczba wszystkich klientów przedsiębiorstwa.

W rozdziale szóstym Autor prezentuje wyniki badań. W szczególności są to analiza czynnikowa kwestionariusza OOK będąca na bardzo wysokim poziomie jakości badań ilościowych, nie pomijająca również oceny rzetelności badań.

W rozdziale siódmym prezentowane są wyniki oceny kwestionariusza OOK w danych pozycjach choć wydaje się, że trafniej należałoby rozdział ten nazwać w kontekście Oceny Logistycznej Obsługi Klienta w poszczególnych pozycjach/obszarach bo moim zdaniem nie podlega ocenia kwestionariusz ale dane zebrane za jego pomocą co potwierdza treść rozdziału. Wydaje się, że na etapie ewentualnej publikacji należy rozważyć zmianę tytułu tego rozdziału. Szkoda, że Autor nie proponuje czytelnikowi choć kilku zdań wstępu do tej części pracy tylko z inżynierską precyzją w nieco surowy sposób, wskazuje od razu na poszczególne wyniki bardzo obszernych badań, prezentuje je w przejrzysty sposób i co bardzo istotne komentuje w kontekście działalności badanego przedsiębiorstwa.

W rozdziale ósmym Autor ocenia Logistyczną Obsługę Klienta w proponowanych podskalach, (podobnie jak w rozdziale siódmym tytuł moim zdaniem nie powinien zawierać terminu „wyniki oceny kwestionariusza”. Sama treść jest przejrzysta i ciekawa aczkolwiek nieco krótka jak na osobny rozdział. W rozdziale dziewiątym prezentowana jest ocena w skali 10 stopniowej, a w rozdziale dziesiątym ocena sumaryczna.

W rozdziałach 11-13 Autor bada relacje wielkości zakupów, wielkości zakładu (raczej winno być przedsiębiorstwa) klienta i skłonności do kolejnych zakupów do poziomu obsługi klienta.

Są to merytorycznie uzasadnione analizy przeprowadzone w bardzo skrupulatny sposób, ilustrowane licznymi danymi, wykresami oraz wyjaśniane trafnym komentarzem.

Warto zaznaczyć, że w podsumowaniu Autor syntetycznie prezentuje wyniki badań cząstkowych, które pozwalają sformułować trafne wnioski.

Ocena merytoryczna pracy

Zakres i układ treści pracy nie budzą generalnie zastrzeżeń, a zawarte w niej zagadnienia opisane są jasno i rzeczowo. Aczkolwiek moje doświadczenia być może nieco różniące się od stricte nauk technicznych sugerowałyby przemyślenie przed publikacją układu pracy i połączenie niektórych rozdziałów np. 8-11.

Na szczególne podkreślenie zasługuje zakres dokonanych rozważań biorąc pod uwagę analizę pozycji literaturowych (w tym obcojęzycznych) i ich adekwatność tematyczną. Nie było to prostym zadaniem ze względu na nieliczne materiały źródłowe traktujące badany temat w kontekście ilościowym. Świadczy to o dużym zaangażowaniu Doktoranta w badania literaturowe i potwierdza jego wkład w rozwój nauki.

Część empiryczna pracy jest moim zdaniem na niezwykle wysokim poziomie, warsztat badawczy Autor w zastosowaniu metod ilościowych jest niezwykle dojrzały. Daje się nawet zauważyć znaczną dysproporcję ilościową między rozważaniami teoretycznymi i empirycznymi co bynajmniej nie stanowi podstawy do negatywnej oceny a wręcz przeciwnie należy pochwalić Autora, że nie powieli dobrze znanych treści teoretycznych co zdarza się w części prac. Zawarte w pracy badania empiryczne są bardzo obszerne, zawierające analizę wielu kryteriów na różnych poziomach.

W opisie metodologii badawczej również daje się zauważyć pewną lukę lub raczej skrót myślowy, które stają się przyczynkiem do dyskusji. Stąd podczas publicznej obrony Doktorant winien wyjaśnić pewne kwestie odpowiadając na następujące pytania:

Jaka była liczebność populacji badawczej (liczba klientów przedsiębiorstwa)?

Skoro analizowano 1194 ankiety, a Autor podaje, iż 353 respondentów (klientów) przedsiębiorstwa zostało przebadanych jednokrotnie, a 841 respondentów wielokrotnie, to czy dla wymienionych 841 respondentów przyjęto wartości uśrednione dla poszczególnego ankietowanego?

Jaki była struktura próby badawczej w kontekście pełnionych funkcji w przedsiębiorstwach będących klientami badanej firmy?

Jaki był czasookres i metoda zbierania danych ?

Z drugiej strony warto pochwalić Autora za prezentowane wyniki badań statystycznych, ich trafną interpretację i utylitarne wnioski mające służyć zarządzającym do ulepszenia funkcjonowania logistycznej obsługi klienta. Szkoda, że Autor nie dyskutuje osiągniętych rezultatów w kontekście dotychczasowych publikacji.

W zakończeniu pracy Doktorant trafnie przedstawił najważniejsze wnioski z przeprowadzonych badań a przedstawiona mi rozprawa doktorska doskonale wpisuje się w aktualne problemy organizacyjne przedsiębiorstw. Pewien niedosyt budzi fakt braku rekomendacji dla zarządzających logistyczną obsługą klienta w badanym przedsiębiorstwie. Ale mam nadzieję, na owocną dyskusję w tym zakresie podczas obrony niniejszej pracy doktorskiej.

Ufam, że zgłoszone niedociągnięcia wynikają z bardzo praktycznego charakteru pracy i zastosowanych skrótów myślowych. Natomiast zadane pytania nie mają w założeniu podważać wartości merytorycznej pracy a staną się przyczynkiem do uczty intelektualnej podczas publicznej obrony, w której jestem przekonany Autor dowiedzie w pełni, że zasługuje na nadanie mu stopnia doktora.

Podsumowując stwierdzam, że recenzowana rozprawa doktorska **spełnia** wymogi Ustawy z dnia 14 marca 2003 o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Dz.U. Nr 65, poz. 595 z 2003 r. oraz Dz.U. Nr 164, poz. 1365 z 2005 r.) i **może być**, moim zdaniem, podstawą do ubiegania się o nadanie stopnia doktora nauk technicznych w dziedzinie inżynierii produkcji.

Przeto wnoszę o dopuszczenie jej do publicznej obrony przed Radą Wydziału Inżynierii Materiałowej i Metalurgii, Politechniki Śląskiej.

Z-ca **DYREKTORA**
Instytut Logistyki i Zarządzania Międzynarodowego
Wydział Zarządzania Politechniki Częstochowskiej

Dr hab. Sebastian Kot, Prof. P.Cz.