

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

W rozprawie podjęto tematykę logistycznej obsługi klienta w kształtowaniu zysku oraz relacji rynkowych w branży gazów technicznych, co wydaje się aktualnym i istotnym obszarem badawczym pod względem obecnych uwarunkowań ekonomicznych i technicznych.

Rozprawa liczy 121 stron tekstu zasadniczego. W bibliografii zamieszczono 124 pozycje literaturowe, na które składają się przede wszystkim monografie i artykuły z czasopism naukowych. W pracy zamieszczono 85 rysunków - głównie wykresów oraz 35 tabel.

W krótkim wstępie uzasadniono istotę i znaczenie podjętych badań oraz zaprezentowano ogólne założenia pracy. W części poświęconej analizie teoretycznej omówiono dość szerokim zakresie **logistyczną obsługę klienta (LOK)**, w tym: terminologię LOK wraz z dyskusją podsumowującą przedstawiającą LOK, jako filozofię zarządzania oraz znaczenie elementów i atrybutów procesu oraz podstawy tworzenia standardów tej obsługi.

Głównym celem pracy była próba usystematyzowania dotychczasowej wiedzy na temat LOK, 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 integrującego sferę logistyki i marketingu na podstawie wyników badań empirycznych opartych na analizie autorskiego kwestionariusza.

Tezę sformułowano 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.*

W części praktycznej rozprawy podano charakterystykę wybranego przedsiębiorstwa oraz zaprezentowano procesy dystrybucji gazów technicznych, jak i ich odzwierciedlenie w systemie SAP, wspomagającym zarządzanie. Po opisanu metodyki badań, podano szczegółową procedurę budowy arkusza ankiety Oceny Obsługi Klienta (OOK). Następnie zaprezentowano wyniki badań - w tym w pierwszej kolejności analizę czynnikową kwestionariusza OOK oraz ocenę jego rzetelności. Po przedstawieniu wyników oceny kwestionariusza OOK w danych pozycjach, dokonano szczegółowej oceny i analizy LOK w zaproponowanych podskalach,

Zaprezentowano również ocenę LOK danego przedsiębiorstwa w skali 10 stopniowej oraz biorąc po uwagę ocenę sumaryczną. Następnie zbadano relacje wielkości zakupów, wielkości przedsiębiorstwa klienta i skłonności do kolejnych zakupów do poziomu LOK.

Podsumowanie oparto na syntetycznej prezentacji wyników badań cząstkowych, które pozwoliły na sformułowanie następujących wniosków.

1. Kwestionariusze w postaci ankiet autorskich mogą być rzetelnym i wiarygodnym narzędziem do wielowymiarowej oceny poziomu logistycznej obsługi klienta.
2. Wykorzystanie w badaniach naukowych takiego kwestionariusza wymaga solidnej oceny statystycznej, przy czym zalecane są tutaj następujące metody:
 - ✓ ocena rzetelności z wykorzystaniem współczynnika zgodności alfa-Cronbacha oraz ocenę rzetelności połówkowej;
 - ✓ ocena wzajemnej korelacji i regresji zarówno jedno, jak i wieloczynnikowa pomiędzy poszczególnymi pozycjami kwestionariusza, podskalami oraz skalami: ogólną i sumaryczną;
 - ✓ ocena mocy dyskryminacyjnej pozycji z wyodrębnionymi podskalami.
3. Każda z wyodrębnionych podskal autorskiego kwestionariusza OOK takich jak: czynniki logistyczne, warunki finansowe, dostępność informacji; usługi przedprzedażowe, sprzedażowe i posprzedażowe, jakość produktów oraz terminy dostaw są niezależnymi czynnikami oceny ogólnego poziomu obsługi logistycznej w przedsiębiorstwie branży gazów technicznych i zwiększenie ich poziomu powinno wpłynąć na zwiększenie zysku oraz udziału w rynku.
4. Po uzyskaniu rzetelnych, naukowo uzasadnionych miar określających poziom logistycznej obsługi klienta, należy przeprowadzić szczegółową merytoryczną analizę powiązania z funkcjonowaniem konkretnego systemu logistycznego w danym zakładzie i na tej podstawie prowadzić różne prace i działania mające za zadanie poprawę jego działania.
5. Zaproponowana w pracy metodyka oraz analiza uzyskanych wyników badań mogą stanowić materiał źródłowy oraz porównawczy dla innych podmiotów rozpatrywanej branży, jak i sektorów pokrewnych

STRESZCZENIE rozprawy doktorskiej mgr inż. Grzegorza Kaczmarczyka
**The role of logistic customer service in shaping profit and increasing market share on
the example of the industry of technical gases producers**

After justification the essence of matter the general assumption of doctoral thesis were presented. In the theoretical part the logistic service of the client (LOK) was described, including LOK terminology and summing up discussion and meaning of elements and attributes of the process as well as fundamental principles of creating the standards of this service.

The primary objective of this thesis was the trial of systematization the present knowledge about LOK especially the presentation of multidimensional definition of client service in the technical gases field, identifying key elements and attributes of this process and presenting the idea of process integrating clients in the area of logistics and marketing based on the empirical results based on original questionnaire.

In the practical part of thesis the chosen company's characteristic was presented and distribution process of technical gases was described along with reflection in SAP system which supports the management. After describing the methods of investigations, detailed procedure of creating the questionnaire called OOK, Client Service Review. Next, the results of questionnaire were presented - factor analysis and evaluation of reliability as first.

After presenting the results, detailed analyse of LOK in suggested subscales was made. The LOK review of the company in 10 grade scale was presented, taking into consideration total review. Afterwards the conditions among the amount of purchases, size of the customer's company and propensity to further purchase in LOK level were examined.

Thesis was completed by summing up and conclusions. Among others that each of presented subscales in an original questionnaire OOK such as: logistics factors, financial conditions, accessibility of information, pre-sale, sale and after-sale services, the quality of products and terms of delivery were mentioned. They are independent factors of general review of the standard of logistic service in the technical gases company and increasing their level should have the influence on increasing profit and share of the market.

