Poznań, dnia 14 sierpnia 2024 r.

Dr hab. Agnieszka Niezgoda, prof. UEP
Katedra Międzynarodowych Stosunków Gospodarczych
Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

Ocena rozprawy doktorskiej
pt. „COMMUNICATION COMPETENCE OF HOTEL PERSONNEL AND SERVICE QUALITY"
napisanej przez mgr Cezarego Kwiatkowskiego
pod kierunkiem promotora dr hab. Anetty Zielińskiej, prof. UEW
oraz promotora pomocniczego dr Cypriana Kozyry

1. Wybór tematu, cele pracy

Rozprawa doktorska mgr Cezarego Kwiatkowskiego dotyczy problemu ważnego z punktu widzenia rozwoju teorii w zakresie zarządzania i kształtowania jakości usług hotelarskich, jak również praktyki, gdyż poświęcona jest analizie czynników wpływających na zarządzanie, planowanie, kontrolę i poprawę jakości w tej branży usług. Proponowane przez Autora rozwiązania dotyczą w szczególności oceny kształtowania jakości usług hotelarskich (określanej w rozprawie jako HSQ) poprzez badanie wpływu kompetencji personelu w zakresie komunikacji interpersonalnej (określanej w rozprawie jako ICC). Zagadnienie podjęte w rozprawie zostało odzwierciedlone w jej tytule.

Problematykę rozprawy należy uznać za ważną i aktualną. Wiąże się ona z ogólnymi uwarunkowaniami rozwoju hotelarstwa i turystyki, w tym koniecznością uwzględnienia społecznych, kulturowych i psychologicznych czynników kształtujących jakość obsługi gości. Ma to istotne znaczenie dla osiągania przewagi konkurencyjnej zarówno w skali mikroekonomicznej (przedsiębiorstwa), jak też skali makroekonomicznej (regiony). Można się zgodzić się z Autorem, że pomimo szeroko zakrojonych badań nad różnymi aspektami jakości usług, znaczenie personelu hotelowego w kontekście jakości usług, szczególnie w branży hotelarskiej, nie zostało wystarczająco zbadane (s. 6).

Praca ma charakter teorio – poznawczy i aplikacyjny. Teorio – poznawcze przesłanki widoczne są w zaprezentowanej krytycznej analizie literatury dotyczącej zarówno cech jakości usług w branży hotelarsko-gastronomicznej, ze szczególnym uwzględnieniem interakcji i komunikacji pomiędzy personelem a klientem, jak również teoretycznych podstaw

interpersonalnych kompetencji komunikacyjnych (ICC), z uwzględnieniem roli komunikacji werbalnej (VC) i komunikacji niewerbalnej (NVC).

Aplikacyjny charakter pracy wynika z wykorzystania badań własnych, których efektem, w zamyśle Autora, jest określenie roli ICC personelu w postrzeganiu jakości usług hotelarskich (HSQ) przez gości. Ta problematyka jest ważna z punktu widzenia zarządzania obiektami hotelarskimi, w szczególności w zarządzaniu jakością usług oraz w działaniach marketingowych. Możliwość praktycznego zastosowania badań Doktoranta odzwierciedlona została w rekomendacji opracowania narzędzia oceny ICC w celu włączenia do procesów zarządzania zasobami ludzkimi (HRM), w tym procedur rekrutacyjnych, w oparciu o ramy podkreślające najbardziej krytyczne aspekty ICC personelu dla postrzegania HSQ przez gości.

We Wprowadzeniu Autor definiuje luki badawcze, które stały się podstawą do podjęcia badań ujętych w rozprawie. Luki te Autor określa jako (s.7):

- Luka w wiedzy, związana z brakiem teorii i wyników badań dotyczących znaczenia ICC personelu dla postrzeganej przez gości jakości usług hotelowych (HSQ).
- Luka koncepcyjna, dotycząca niewystarczających ram pojęciowych dotyczących indywidualnego aspektu ICC personelu, który przyczynia się do postrzeganej przez gości HSQ.
- Luka praktyczna, spowodowana nieefektywną teorią i wynikami badań, które pomogłyby rozwiązać kwestie HSQ wynikające ze słabego ICC personelu.

Wysoko oceniam rozróżnienie tych zagadnień na lukę dotyczącą stanu wiedzy, zakresu koncepcyjnego a także możliwości aplikacyjnych (praktycznych).

We Wprowadzeniu, w omówieniu podstawowych założeń, w mojej opinii zabrakło jasno sprecyzowanego celu dysertacji. Dopiero w konkluzjach Autor stwierdza, że „Niniejsze badanie miało na celu potwierdzenie, że ICC personelu hotelowego jest kluczowym wyznacznikiem jakości usług, ocenić jego względny wkład, zidentyfikować istotne aspekty ICC i ocenić ich wpływ w porównaniu z innymi czynnikami", a dalej: „W szczególności głównym celem (*primery aim*) tego badania było zbadanie i ilościowe określenie korelacji między a jakością usług postrzeganą przez gości", „Zasadniczo badanie miało na celu określenie w jakim stopniu ICC personelu wpływa na jakość obsługi postrzeganą przez gości" (s. 168). Uważam, że dla jasności wywodu należałoby wyraźnie sprecyzować cel lub cele główne rozprawy w części wprowadzającej.

We Wprowadzeniu Autor formułuje natomiast „kroki" (*steps*), które mają służyć wyeliminowaniu rozpoznanych luk badawczych. Można uznać, że „kroki" te są odzwierciedleniem celu zweryfikowanego w końcowej części rozprawy. W toku dalszej recenzji przyjmuję, że omówiony przez Autora trzeci „krok" służący wypełnieniu luk

badawczych stanowi cel główny rozprawy, ponieważ tok wywodu i konkluzje odnoszą się do kwestii w nim zawartych. Oceniam je jako istotne i warte dla prowadzenia badań na poziomie rozprawy doktorskiej.

We Wprowadzeniu wymienione są jednak również „szczegółowe cele badawcze" (*specific research objectives*) (s. 8):

RO1. Ustalenie aktualnego stanu wiedzy na temat związku między ICC personelu a HSQ postrzeganym przez gości.

RO2. Ustalenie, czy ICC personelu stanowi jedną z kluczowych determinant przyczyniających się do postrzeganego przez gości HSQ.

RO3. Ustalenie, które indywidualne aspekty ICC personelu przyczyniają się do postrzeganej przez gości HSQ.

RO4. Ustalenie wkładu ICC personelu w postrzeganą przez gości HSQ w porównaniu z innymi czynnikami.

RO5. Ustalenie względnego wpływu aspektów ICC poszczególnych pracowników na postrzeganą przez gości HSQ.

Szczegółowym celom badawczym odpowiadają pytania badawcze, które w mojej opinii uważam za interesujące dla rozwoju wiedzy z zakresu Nauk o zarządzaniu i jakości. Podjęcie i wybór problematyki badawczej udowadniają umiejętność stawiania pytań badawczych przez Autora dysertacji.

We Wprowadzeniu przedstawiono główne założenia metodyczne rozprawy. Tekst precyzuje podjęte działania, jednak w mojej opinii, opis części empirycznej zdecydowanie przeważa nad odniesieniem do części teoretycznej, i nie w pełni odzwierciedla układ pracy, w której zagadnieniom teoriopoznawczym poświęcono trzy z czterech rozdziałów. W części wprowadzającej zabrakło wyraźnie sprecyzowanego zakresu czasowego i przestrzennego rozprawy. Te zakresy można jednak rozpoznać w toku lektury rozprawy w rozdziale czwartym przy omawianiu metodyki badań.

2. Treść i struktura pracy

Treść pracy odpowiada tematowi określonemu w tytule.

Praca liczy 203 strony tekstu oraz 10-stronicowy aneks zawierający charakterystykę badanych hoteli, przykłady jednostek znaczeniowych, które nie zostały zakwalifikowane jako jednostki kodowania nadające się do dalszej analizy, przykłady dowodów potwierdzających, zaprzeczających, udoskonalających w analizowanej próbie danych, reguły przewodnie

używane do określania jednostek kodowania i dopasowywania ich do kategorii nastrojów oraz matryca gromadzenia danych.

Pracę dokumentuje 51 tabel oraz 25 rysunków, które właściwie służą ilustracji treści.

Autor trafnie dobrał i wykorzystał aż 404 źródła informacji, w większości anglojęzycznych. Biorąc pod uwagę aktualność problematyki zauważam jednak, że pozycje opublikowane w ciągu ostatnich 10 lat (od 2014 roku) stanowią nieco ponad 8% publikacji wykorzystanych w dysertacji (33 pozycje).

Treść pracy podzielono na cztery rozdziały, których kolejność jest dostosowana do założeń metodologicznych, rozdziały poprzedza Wprowadzenie (*Introduction*), a rozważania zakończone są Podsumowaniem (*Conclusion*). Tematyka poszczególnych rozdziałów jest następująca:

1. Istota jakości usług hotelarskich
2. Kompetencje w zakresie komunikacji interpersonalnej - podejście teoretyczne
3. Wpływ kompetencji w zakresie komunikacji interpersonalnej na jakość usług
   - podstawy teoretyczne
4. Rola kompetencji pracowników w zakresie komunikacji interpersonalnej w podnoszeniu jakości usług hotelowych - podejście empiryczne.

Proporcje poszczególnych rozdziałów są zachowane. Tematyka poszczególnych rozdziałów rozwinięta została przez podział ich treści na podrozdziały. Treść rozdziałów i podrozdziałów odpowiada tematyce zawartej w nadanych im tytułach.

3. Uwagi merytoryczne

W rozdziale pierwszym zdefiniowano i omówiono podstawowe elementy i cechy jakości usług w branży hotelarsko-gastronomicznej. Starannie zostały przytoczone dokonania innych badaczy, a ważnym ustaleniem jest opinia, że percepcja klienta definiuje jakość. Wysoko oceniam szerokie, humanistyczne podejście do konceptu jakości. W rozdziale tym Autor prezentuje wzajemne oddziaływanie między jakością, satysfakcją i wartością związanych z obsługą klienta, w celu zrozumienia ich wzajemnego wpływu na postrzeganie i zachowania klientów. Rozdział ten odnosi się również do unikalnych cech i wyzwań związanych z jakością usług hotelowych (HSQ). Podkreślono w nim znaczenie dobrze przeprowadzonych interakcji i wysokich kompetencji komunikacyjnych w osiąganiu i utrzymywaniu najwyższej jakości usług w branży hotelarskiej. Za ważny krok na gruncie Nauk o zarządzaniu i jakości uważam omówienie przez Autora perspektyw zarządzania jakością oraz krytycznego podejścia do jakości pokazanych na podstawie tabel 1.1. i 1.2.

Za bardzo ważny element w toku wywodu uważam rozważania podjęte w części dotyczącej cech charakterystycznych jakości usług hotelarskich oraz istoty gościnności, jak podstawowego elementu usług hotelowych. Autor bardzo precyzyjnie odnosi się do pojęć i kategorii, a tok wywodu bardzo dobrze dokumentują zawarte w tej części rysunki. Na wysoki poziom wiedzy teoretycznej Autora w zakresie treści omawianych w rozdziale pierwszym wskazują odniesienia pomiędzy relacjami wielu ważnych pojęć i nowatorskich podejść, na przykład problematyki usług oczekiwanych, niejawnych obietnic dotyczących usług, kwestii „poczty pantoflowej" online i offline (odpowiednio eWOM i WOM). W mojej opinii można by rozszerzyć aktualną kwestię znaczenia doświadczenia (oczekiwanego, poszukiwanego) przez klienta w czasie korzystania z usług. Sam pobyt w hotelu może być bowiem uznany za atrakcję turystyczną, a jednocześnie na współczesnym rynku turystycznym zauważalne są procesy prosumpcji. Podejmując dyskusję, z obowiązku recenzenta, zauważam, że zamiast przytoczenia hierarchii potrzeb Maslowa, która jest jedną z najczęściej powtarzanych w środowisku akademickim, w dysertacji warto byłoby przytoczyć inne podejścia. W turystyce teoria Maslowa ma coraz mniejsze zastosowanie, co wynika z faktu, że niektóre formy turystyki, mogą się więc pojawiać na niższych szczeblach hierarchii potrzeb człowieka, co ukazane jest w hierarchii podróży turystycznych według Łazarka oraz piramidzie potrzeb w podróży turystycznej według Rico-Scherriba.

W rozdziale drugim Autor przedstawia dokładną analizę teoretycznych podstaw interpersonalnych kompetencji komunikacyjnych (ICC). Za bardzo interesujące uważam podkreślenie znaczenia słuchania nad tworzeniem wiadomości oraz roli komunikatów wysoce skoncentrowanych na osobie (HPCM). W rezultacie w rozdziale tym podkreślona zostaje kluczowa rola komunikacji niewerbalnej (NVC) w przekazywaniu emocji, postaw, oraz kształtowania zachowań społecznych, co staje się argumentem proponowanego przez Doktoranta zintegrowanego podejścia do komunikacji werbalnej (VC). Autor prowadzi rozważania dogłębnie i w wielu miejscach tej części pracy opisując znaczenie podstaw komunikacji udowadnia wysoki poziom wiedzy nie tylko z zakresu teorii komunikacji, ale również wiedzy ogólnej o charakterze humanistycznym (na przykład rozważania o roli intonacji czy mowy ciała w procesie przekazywania informacji). Tak, jak w rozdziale poprzednim wyjaśnieniom służą bardzo dobrze zamieszczone zestawienia tabelaryczne i rysunkowe.

Dodatkowo, rozdział analizuje indywidualne różnice wpływające na kompetencje komunikacyjne, takie jak wiedza, motywy, postawy, osobowość, emocje, wiek i płeć, oraz w jaki sposób czynniki te kształtują procesy komunikacyjne. Zgłaszam uwagę dotyczącą pewnego

zawężenia zagadnienia wpływu wieku na proces komunikacji. W stosownym fragmencie rozprawy Autor powołuje się przede wszystkim na publikacje z lat 1990-tych ubiegłego wieku, a najnowsza, przywołana praca w tym zakresie pochodzi z roku 2008. Uważam, że wpływ wieku jest coraz bardziej dogłębnie badany w ostatnich latach, a zmiany zachodzą bardzo szybko. Temu zagadnieniu poświęcone są liczne publikacje o różnicach pokoleń, np. „XYZ". W tekście poświęconym wiekowi jako czynnikowi zachowań międzyludzkich warto aby znalazły się nowsze ustalenia.

W ostatniej części rozdziału trzeciego Autor prezentuje metody oceny kompetencji komunikacyjnych, w tym bezpośrednią obserwację behawioralną, samoocenę i scenariusze odgrywania ról. Zgadzam się, ze rozdział ten stanowi podstawę do dalszej analizy ICC w kontekście jakości obsługi klienta.

W rozdziale trzecim zostały zaprezentowane podstawy teoretyczne w celu wyjaśnienia, w jaki sposób ICC wpływa na jakość usług. Autor przedstawił w nim różne teorie i modele jakości usług, koncentrując się na roli ICC. Omówiono znane modele, takie jak model całkowitej postrzeganej jakości usług (Grönroos,1984a), trójskładnikowy model Rusta i Olivera (1994) oraz model luki (Zeithaml i in. 1988). Autor zaprezentował również pewne założenia teoretyczne (określając je jako „ramy"), do których zaliczyć można teorię implikatury konwersacyjnej, konstruktywizm, teorię uprzejmości, teorię akomodacji komunikacyjnej i teorię atrybucji. Przegląd jest rzetelny i precyzyjny, co umożliwiło Doktorantowi wykazać kluczową rolę ICC we wspieraniu pozytywnych doświadczeń związanych z obsługą i sukcesu organizacyjnego w sektorze usług. Ważnym wnioskiem tej części rozważań jest ustalenie, że jakość jest definiowana przez percepcję klienta, która znacząco wpływa na jego zachowanie i rentowność firm usługowych W tym rozdziale pozytywnie oceniam utrzymanie ciągu wywodu, ponieważ Autor odnosi się również bezpośrednio do problematyki komunikacji w branży hotelarskiej.

Rozdział czwarty pracy obejmuje analizę empiryczną, którą oceniam bardzo wysoko. Zbadany został wpływ ICC personelu na postrzeganą przez gości HSQ. Zgodnie z przyjętym w naukach ekonomicznych tokiem działań, Autor najpierw omawia różne metody stosowane do oceny HSQ, a następnie przedstawia wyniki badań opartych na tych metodach. W rezultacie pokazuje znaczenie komunikacji interpersonalnej personelu w postrzeganiu HSQ. Ważnym wnioskiem jest stwierdzenie, że wyniki te nie odnoszą się bezpośrednio do ICC personelu per se, ale do wskaźników odnoszących się do ICC w sposób pośredni.

Na szczególne podkreślenie i wysoką ocenę zasługuje dokładne wyjaśnienie zasadności prowadzenia badań jakościowych, w szczególności dotyczących oceny jakości usług.

W dalszej części niniejszego rozdziału przedstawiono metodykę badań zastosowaną przez Autora w celu zbadania roli ICC personelu w postrzeganiu HSQ przez gości. Na bardzo pozytywną ocenę zasługuje przejrzysty opis procedury własnych badań empirycznych. Dla osiągnięcia celu dysertacji Autor w sposób ukazujący znajomość warsztatu posłużył się zestawem metod, a w szczególności metodami analizy statystycznej.

Badanie koncentrowało się na zrozumieniu związku między postrzeganym przez klienta HSQ, napędzaną doświadczeniami, a ICC personelu hotelowego. Wykorzystując jakościową analizę treści i analizę sentymentu danych zebranych za pośrednictwem eWOM, badanie miało na celu uchwycenie doświadczeń klientów hoteli i interpretację ich opinii zgodnie z podejściem pragmatycznym. Badanie przeprowadzono zgodnie z dedukcyjną procedurą jakościowej (DCA). Aby zapobiec błędnej interpretacji komunikatów zależnych od kontekstu Autor nie skorzystał ze zautomatyzowanej analizy tekstu, co świadczy o właściwym i dojrzałym podejściu badawczym.

Analiza danych ilościowych miała na celu ocenę wkładu ICC personelu hotelowego do postrzeganego przez gości HSQ, zgodnie z dwoma celami badawczymi: RO4, aby porównać wkład ICC z innymi czynnikami oraz RO5, aby określić względny wkład poszczególnych aspektów ICC personelu na jakość usług postrzeganą przez gości. Analiza zaprezentowanych w dysertacji metod podkreśliła fakt, że eWOM, która opiera się na analizie recenzji online w celu oceny jakości usług w hotelarstwie, pozwala badaczom na dopasowanie określonych czynników jakości do opinii gości, zapewniając wgląd w to, jakie aspekty usług są najważniejsze dla klientów i ich emocjonalnego odbioru zwiększając zrozumienie wykraczające poza tradycyjną punktację lub wyniki kwestionariuszy. Jest to ważny i w mojej opinii nowatorski wniosek stanowiący wkład do badań nad znaczeniem komunikacji i kształtowania jakości usług. Spostrzeżenie, że ocena respondentów może mieć element subiektywny i uwagi na ten temat świadczą o dojrzałości naukowej Autora.

4. Strona formalna rozprawy

Strona formalna rozprawy nie budzi większych zastrzeżeń. Autor prowadzi rozważania konsekwentnie, zestawienia liczbowe zaprezentowane są dobrze, mają właściwe opisy i a rysunki i tabele dobrze służą ilustracji treści. W pracy znalazło się kilka uchybień, na przykład podanie jako roku publikacji 1070 (J. Delia, s. 96) oraz 1009 (PG Zimbardo, s. 199).

5. Wnioski końcowe

Praca doktorska pt. „Communication competence of hotel personel and service quality" („Kompetencje komunikacyjne personelu a jakość usług hotelarskich") napisana przez mgr Cezarego Kwiatkowskiego zasługuje w mojej opinii na pozytywną ocenę. Praca spełnia wymogi stawiane rozprawom doktorskim zgodnie z przepisami art. 13 ustawy z dnia 14 marca 2003 roku o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Dz. U. 2017 poz. 1789) w poniżej wymienionych elementach:

1. **Rozprawa prezentuje ogólną wiedzę teoretyczną** Autora, który dokonując rzetelnego przeglądu teoretycznych podstaw zbadał wieloaspektową naturę kompetencji komunikacyjnej (ICC), w kształtowaniu jakości usług hotelarskich (HSQ). Można zatem uznać, że Doktorant uzyskał wyniki, mające teoriopoznawczy charakter. W mojej opinii ogólne wnioski wynikające z toku wywodu przeprowadzonego w rozdziałach pierwszym, drugim i trzecim są dowodem na wysoki poziom wiedzy z zakresu dyscypliny: Nauki o zarządzaniu i jakości prezentowanej przez Autora dysertacji.
2. **Rozprawa doktorska wykazuje umiejętność samodzielnego prowadzenia pracy naukowej.** Autor zauważa wagę problemu, którym jest znaczenie komunikacji personelu hotelowego w tworzeniu jakości usług, szczególnie w branży hotelarskiej. Autor zauważa luki badawcze, które umiejętnie klasyfikuje, jako lukę dotyczącą wiedzy, koncepcji oraz możliwości praktycznych. Konsekwentny tok pracy w zakresie badań teoriopoznawczych, jak też empirycznych pozwala Autorowi na wypełnienie zauważonych luk. Aby osiągnąć założone cele badawcze Doktorant trafnie dobrał metody prowadzenia badań zarówno wtórnych (kwerenda literatury, analiza bibliometryczna), jak też pierwotnych, w których na szczególnie wysoką ocenę zasługuje jednoczesne wykorzystanie badań o charakterze jakościowym, jak też ilościowym. O dojrzałości naukowej Doktoranta świadczą również wnioski na temat ograniczeń badawczych, jak też możliwości rozszerzenia dalszych prac.
3. **Autor prezentuje oryginalny sposób rozwiązania problemu badawczego.** Badanie koncentrowało się na zrozumieniu związku między postrzeganym przez klienta jakości usług hotelarskich (HSQ) i kompetencji personelu w zakresie komunikacji interpersonalnej (ICC). Badanie przeprowadzono zgodnie z dedukcyjną procedurą jakościowej (DCA), a za szczególnie nowatorskie podejście uważam wykorzystanie jakościowej analizy treści i analizy sentymentu danych zebranych za pośrednictwem

eWOM, co miało na celu uchwycenie doświadczeń klientów hoteli i interpretację ich opinii zgodnie z podejściem pragmatycznym.

Podsumowując, recenzowana praca stanowi udaną próbę poszerzenia wiedzy na temat wpływu kompetencji personelu w zakresie komunikacji interpersonalnej na postrzeganą przez gości jakość usług hotelarskich. Autor udowodnił, iż posiada bardzo dobre rozeznanie w literaturze przedmiotu, a uzyskany w trakcie badań materiał źródłowy został poddany naukowej analizie z wykorzystaniem metod i technik przyjętych w naukach społecznych w dyscyplinie Nauki o zarzadzaniu i jakości.

Zgłoszone przeze mnie zastrzeżenia nie dyskwalifikują wyników badań, ale sugerują spojrzenie na problem z szerszej perspektywy.

W związku z powyższym zgodnie z przepisami art. 13 ustawy z dnia 14 marca 2003 roku o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Dz. U. 2017 poz. 1789) wnoszę do Rady Naukowej Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości o przyjęcie pracy pt. „Communication competence of hotel personel and service quality" napisanej przez mgr Cezarego Kwiatkowskiego jako rozprawy doktorskiej i dopuszczenie jej do publicznej obrony.