

RECENZJA

rozprawy doktorskiej Pani mgr Sylwii Król
pt. „Zarządzanie przedsiębiorstwami w branży agroturystycznej a preferencje
konsumentów”
napisanej pod kierunkiem
dr hab. inż. Joanny Nowakowskiej-Grunt, prof. PCz.

Podstawą formalną niniejszej recenzji jest decyzja Rady Dyscypliny Naukowej *Nauki o Zarządzaniu i Jakości* Wydziału Zarządzania Politechniki Częstochowskiej z dnia 26 kwietnia 2022 roku o wyznaczeniu mnie na recenzenta rozprawy doktorskiej mgr Sylwii Król. Prośba o recenzję została skierowana przez Panią dr hab. Agatę Mesjasz-Lech, prof. PCz., Przewodniczącą Rady Dyscypliny Naukowej *Nauki o Zarządzaniu i Jakości* (pismo z dnia 27.04.2022 r.) - zgodnie z wymogami Ustawy z dnia 14 marca 2003 roku *o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki* (Dz. U. z 2003 roku, Nr 65, poz. 595 z późn. zmianami).

1. Ocena zasadności podjęcia tematu

W świetle obserwowanych współcześnie perspektyw dla społeczno-gospodarczego rozwoju obszarów wiejskich (w tym finansowania ze środków Unii Europejskiej) niezwykle ważna staje się tematyka związana z sektorem MŚP na obszarach wiejskich. Jak już na samym wstępie słusznie podkreśla Doktorantka „rozwój małej i średniej przedsiębiorczości stanowi przesłankę dynamizacji gospodarki zwłaszcza na terenach podmiejskich, miejsko-wiejskich oraz terenach wiejskich”.

Współcześnie obserwujemy w Polsce wyraźny wzrost zainteresowania agroturystyką, która w ujęciu klasycznym jest formą turystyki wiejskiej związanej z rolnictwem. Coraz więcej gospodarstw rolnych staje się jednocześnie bazą noclegową i atrakcją turystyczną. Turyści doceniają ofertę gospodarstw agroturystycznych m.in. za zapewnienie bliskości z naturą, możliwość wypoczynku na świeżym powietrzu, swobodę poruszania się, możliwość kontaktu ze zwierzętami, poznania tradycji, kuchni regionalnej itp. Obserwując rosnące zainteresowanie usługami agroturystycznymi istotnym jest,

aby zarówno środowiska naukowe, rządowe, samorządowe, a także praktyków gospodarczych zintensyfikowały działania na rzecz ciągłej poprawy ich uwarunkowań. Społeczno-gospodarczy kontekst w jakim należy rozważać znaczenie agroturystyki powoduje, że powinna być ona ważnym obszarem badawczym.

Wiedza na temat czynników oddziałujących na zachowania konsumentów na rynku usług agroturystycznych wymaga w mojej opinii prowadzenia zintensyfikowanych badań poznawczych (zarówno w ujęciu teoretycznym, jak i praktycznym). Badania w tym zakresie mogą wpisać się w działania na rzecz nie tylko rozwoju agroturystyki, ale także rozwoju społeczno-gospodarczego, w tym ciągłego podnoszenia jakości życia. Jest to szczególnie ważne w ostatnim czasie - czasie pandemii Covid-19 (2020-2022) oraz w stanie obecnie występującego w Polsce zagrożenia epidemicznego. Z tych powodów niezwykle istotne stają się cele badawcze tj.:

- zdefiniowanie aktualnych trendów konsumenckich, w tym potrzeb i oczekiwań osób korzystających lub chcących skorzystać z oferty gospodarstw agroturystycznych,
- identyfikacja barier rozwoju agroturystyki i kierunków jej rozwoju - także w kontekście pandemii Covid-19, przedłużającego się stanu zagrożenia epidemicznego, ciągłego rozwoju technologii informacyjnych oraz nowych środków komunikacji,
- wsparcie merytoryczne właścicieli gospodarstw agroturystycznych w zakresie prowadzenia tego typu działalności gospodarczej.

Naprzeciw tym wyzwaniom wychodzi opracowanie naukowe Pani mgr Sylwii Król, która w swojej dysertacji m.in. wskazuje na liczne bariery prowadzenia działalności agroturystycznej w województwie śląskim, a także instrumenty, które tę działalność wspomagają.

2. Przyjęte cele i hipotezy badawcze

Krytyczna analiza i ocena literatury przedmiotu stały się podstawą do określenia przez Autorkę celów i hipotez badawczych. **Głównym celem badań** było „określenie determinant wpływających na zarządzanie przedsiębiorstwami branży agroturystycznej oraz odniesienie ich do preferencji turystów korzystających z usług agroturystycznych województwa śląskiego”. Autorka wskazała przy tym **sześć celów cząstkowych**:

- 1) zbadanie podaży usług agroturystycznych w województwie śląskim w oparciu o preferencje konsumentów,
- 2) określenie wpływu stosowanych instrumentów marketingowych na poziom satysfakcji konsumentów,
- 3) wskazanie roli finansowania branży agroturystycznej z środków Unii Europejskiej na jej rozwój,
- 4) zdefiniowanie profilu konsumentów usług agroturystycznych odwiedzających województwo

śląskie,

- 5) sprecyzowanie głównych czynników w podejmowaniu decyzji z zakresu zarządzania przedsiębiorstwami agroturystycznymi.

Tak zdefiniowane cele zdeterminowały przyjęte w pracy hipotezy badawcze. **Hipoteza główna** została zapisana jako:

- Preferencje konsumentów są determinantą podaży usług agroturystycznych w województwie śląskim.

Hipoteza główna została uzupełniona o **cztery hipotezy szczegółowe**:

- 1) HPO1: Istnieje luka pomiędzy podażą usług a oczekiwaniami konsumentów;
- 2) HPO2: Instrumenty marketingowe wpływają na poziom satysfakcji konsumentów;
- 3) HPO3: Podaż usług agroturystycznych jest uwarunkowana zewnętrznymi źródłami finansowania;
- 4) HPO4: Przy wyborze miejsca do wypoczynku konsumenci usług agroturystycznych w województwie śląskim kierują się głównie walorami przyrodniczo-kulturowymi.

Ponadto w formie pytań Autorka wskazała **trzy problemy badawcze**:

- 1) Jakie czynniki wpływają na zachowania konsumentów na rynku usług agroturystycznych?
- 2) Jakie są bariery i szanse rozwoju agroturystyki?
- 3) Jakie bariery prowadzenia działalności agroturystycznej można zidentyfikować w działalności agroturystycznej w województwie śląskim?

Przyjęte cele, hipotezy i pytania badawcze w sposób logiczny i spójny wynikają z krytycznej analizy i oceny literatury przedmiotu. Stanowią one przy tym istotny w kontekście współczesnych wyzwań społeczno-gospodarczych problem naukowy - który Autorka w sposób oryginalny rozwiązała. W tym celu przyjęta została adekwatna metodyka badawcza - m.in.: analiza danych statystycznych (GUS), metoda sondażu diagnostycznego z wykorzystaniem autorskiego standaryzowanego kwestionariusza oparta na metodzie Servqual, obserwacja uczestnicząca, wywiad bezpośredni. Zgodnie z opisem zawartym we wstępie formularz ankietowy zawierał 43 determinanty (aspekty) jakości usług gospodarstw agroturystycznych w województwie śląskim w ramach pięciu bloków (obszarów) tematycznych. Doktorantka zaproponowała ciekawe porównanie ocen dotyczących jakości usług pomiędzy grupą badanych turystów, a przedstawicielami właścicieli gospodarstw agroturystycznych. To pozwoliło na wskazanie istniejącej pomiędzy tymi grupami „luki”.

3. Zakres i struktura pracy - elementy oceny merytorycznej

Opiniowana praca liczy 169 stron wraz ze spisem treści oraz bibliografią. Rozprawa składa się z: wstępu, pięciu rozdziałów, podsumowania, spisu literatury, spisów rysunków, tabel i wykresów oraz streszczenia w języku angielskim. Bibliografia załącznikowa zawiera 309 pozycji o zasięgu krajowym i międzynarodowym, w tym 10 pozycji stanowią źródła internetowe. Praca jest bardzo dobrze udokumentowana w zakresie bibliograficznym, jednak brakuje nieco pozycji z ostatnich lat (2018-2022).

Przedmiot rozprawy doktorskiej Pani mgr Sylwii Król stanowi oryginalne rozwiązanie zagadnienia naukowego, jakim jest określenie determinant wpływających na zarządzanie przedsiębiorstwami branży agroturystycznej oraz odniesienie ich do preferencji turystów korzystających z usług agroturystycznych województwa śląskiego. W dalszej części niniejszego punktu recenzji przedstawiono wyniki analizy i oceny zawartości poszczególnych rozdziałów, koncentrując się na ich ocenie w aspekcie wzajemnej spójności oraz podporządkowania rozważań przyjętemu celom badawczym.

Na początku rozprawy Autorka wprowadza Czytelnika w problematykę rozwoju obszarów wiejskich oraz znaczenia w tym kontekście rozwoju branży agroturystycznej. Już na samym wstępie opracowania podkreślono specyfikę zarządzania w turystyce, w tym znaczenia znajomości mechanizmów zachowań konsumentów - ich potrzeb i oczekiwań. Doktorantka podkreśliła przy tym znaczenie rozwoju turystyki w Polsce dla wzrostu gospodarczego kraju. We wstępie wyraźnie wskazano cele pracy doktorskiej, główną hipotezę badawczą, cztery hipotezy szczegółowe oraz trzy pytania badawcze. W sposób spójny i logiczny w części tej przedstawiono także przyjętą metodykę badawczą - opisany został m.in. przedmiot badań, ich zakres, a także źródła z których pozyskane zostały dane empiryczne. Krótko opisano także próbę badawczą, dotyczącą przeprowadzonego w 2021 roku sondażu diagnostycznego z wykorzystaniem ankiety. W badaniach aktywnie uczestniczyło 173 respondentów (korzystających z usług agroturystycznych w woj. śląskim).

W pierwszym rozdziale Doktorantka skoncentrowała swoją uwagę na specyfice zarządzania przedsiębiorstwem turystycznym. W części tej szczegółowo scharakteryzowane zostały typy i rodzaje przedsiębiorstw turystycznych, usługi turystyczne, a także elementy rynku turystycznego: popyt i podaż. W swoich analizach Autorka uwzględniła m.in.

determinanty popytu turystycznego i jego cechy, a także specyfikę struktury podaży turystycznej. W podsumowaniu rozdziału podkreślono, że jednym z istotnych mankamentów polskich produktów agroturystycznych jest „częste ograniczanie się do zapewniania noclegów oraz wyżywienia bez dodatkowej oferty programowej”. Wynika to po części z deficytu odpowiedniej liczby pracowników, przygotowanych do obsługi gości (szczególnie w sezonie letnim - wzmożonych prac w gospodarstwach

rolnych).

W rozdziale drugim przedstawione zostały uwarunkowania rozwoju agroturystyki w Polsce. W tym kontekście uwaga została skoncentrowana na determinantach tego rozwoju - co Autorka poprzedziła analizą uwarunkowań historycznych. Opisane zostały początki agroturystyki w Polsce i krajach Unii Europejskiej. Przy tym rozpatrzono czynniki rozwoju zarówno wewnętrzne, jak i zewnętrzne, a także typy wizerunków marki w tej branży. Przegląd literaturowy tej części w sposób logicznie powiązany i spójny kończy szczegółowa analiza barier i szans jakie determinują rozwój agroturystyki w Polsce. Autorka na zakończenie podrozdziału 2.2. słusznie podkreśla, że w badaniach dotyczących obszaru agroturystyki niezbędny jest ciągły monitoring wpływu tej branży na rozwój lokalny, zarobki ludności wiejskiej, czy poziom bezrobocia na danym obszarze. Podkreśla przy tym, że agroturystyka powinna zajmować ważne miejsce w programach i planach rozwoju społeczno-gospodarczego gmin, powiatów i województw.

Rozdział trzeci to efekt przeglądu literaturowego, dotyczącego roli konsumenta na rynku usług agroturystycznych. W części tej podkreślono istotę i funkcje agroturystyki oraz zakres działalności agroturystycznej. Na tym tle przedstawiona została specyfika zachowań konsumentów na rynku usług turystycznych i czynniki wpływające na te zachowania. W części tej zaprezentowano m.in. liczne definicje agroturystyki. Na str. 65 Autorka słusznie podkreśla różnice istniejące pomiędzy pojęciami agroturystyki i turystyki wiejskiej - co często (w błędny sposób) jest utożsamiane. Pani mgr Sylwia Król podsumowując przegląd definicji podkreśliła, że pomimo występujących w literaturze różnic, czy niespójności wspólną cechą, która identyfikuje agroturystykę jest jej związek z gospodarstwem rolnym (jako miejsca realizowania podstawowych usług turystycznych). Przy tym agroturystyka powinna być łączona z działalnością, która szanuje i przestrzega społeczne, kulturowe i przyrodnicze uwarunkowania i jest prowadzona w porozumieniu z lokalnymi grupami społecznymi. Tym samym podejście to nawiązuje do Społecznej Odpowiedzialności Biznesu (CSR).

Kolejna część dysertacji to „Analiza instrumentów zarządzania MŚP”, w której Autorka na wstępie scharakteryzowała warunki prawne prowadzenia działalności w tym sektorze. W rozdziale czwartym opisane zostały bariery prowadzenia działalności agroturystycznej w województwie śląskim, a także instrumenty wspomagające działalność agroturystyczną. Autorka w podrozdziale 4.2. zwróciła uwagę na bariery zarówno zewnętrzne, jak i wewnętrzne w rozwoju sektora MŚP. Opisując bariery dotyczące agroturystyki w woj. śląskim wykorzystane zostały nie tylko doniesienia literaturowe, ale także wyniki badań własnych. Podobnie podejście Doktorantka zastosowała przy charakterystyce instrumentów wspomagających działalność agroturystyczną. Przegląd literaturowy uzupełniają dane pochodzące z przeprowadzonego sondażu diagnostycznego.

Kluczowym dla realizacji celów pracy doktorskiej, w tym weryfikacji założonych na wstępie hipotez badawczych jest rozdział piąty, zatytułowany: „Analiza preferencji konsumentów w badanych gospodarstwach agroturystycznych” (str. 111-137). Na jego wstępie (podrozdział 5.1.) przedstawiona została przyjęta metodyka badawcza. W dalszej części rozdziału zaprezentowane zostały wyniki badań dotyczące podaży usług agroturystycznych w województwie śląskim (5.2.), segmentacji rynku (5.3.) oraz oczekiwań konsumentów przy wyborze ofert gospodarstw agroturystycznych (5.4.). Badając poziom satysfakcji klientów gospodarstw agroturystycznych Autorka uwzględniła pięć obszarów: wyposażenie (I), usługi (II), motywy wyboru usługi (III), cechy osobowościowe, umiejętności personelu gospodarstwa agroturystycznego (IV) oraz bezpieczeństwo (V). Ciekawe porównanie wyników badań Autorka zawarła na str. 125-126, gdzie przedstawiła „lukę” występującą pomiędzy oceną jakości usług agroturystycznych wystawioną przez respondentów pierwszego dnia pobytu w gospodarstwie agroturystycznym, a oceną wystawioną ostatniego dnia pobytu. Interesującym porównaniem jest także zestawienie ocen badanych turystów z przedstawicielami gospodarstw agroturystycznych (str. 132-137). Wyniki te mają w mojej opinii potencjał aplikacyjny i mogą być wykorzystane przez gospodarstwa agroturystyczne w procesach doskonalenia oferowanych usług.

W podsumowaniu dysertacji Doktorantka w sposób logiczny i spójny zaprezentowała dyskusję oraz wnioski z przeprowadzonych przez siebie badań literaturowych i empirycznych (str. 138-142). Odniosła się w nim do osiągniętych celów i pozytywnie zweryfikowanych wszystkich hipotez badawczych.

4. Uwagi krytyczne

Autorka swobodnie operuje terminologią, która jest powszechnie stosowana w wybranym przez nią obszarze badawczym (w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości). Po dokładnym przeczytaniu rozprawy mogę stwierdzić, że spełnia ona kryteria, które ustawodawca nakłada na tego typu prace. Moje uwagi krytyczne w dużej części mają charakter techniczny bądź dyskusyjny i wynikają z subiektywnego spojrzenia na pewne kwestie.

We wstępie Autorka dysertacji, w sposób syntetyczny opisała metodykę badawczą, którą przyjęła w odniesieniu do założonych celów i hipotez badawczych (str. 8-10). Ze względu na zamieszczenie w pracy doktorskiej podrozdziału 5.1 „Materiał i metody badań” (str. 111-116) wydaje się, że Tab. 1 (str. 8) mogła być zamieszczona właśnie w tym punkcie. Tabelę tę Doktorantka zatytułowała „Charakterystyka zakresu badań” - przy czym w polach tabeli opisane zostały takie elementy jak: podmiot i przedmiot badań, zakres czasowy oraz źródła danych. Brakuje w niej m.in. informacji na temat zakresu przeprowadzonych badań - np. wskazania, że badania dotyczyły obszaru woj. śląskiego i były

przeprowadzane na określonej grupie respondentów. Zarówno we wstępie, jak i w podrozdziale 5.1. brakuje uściślenia informacji dotyczących sposobu wyboru próby badawczej (w jaki sposób dokonano wyboru respondentów - turystów oraz właścicieli gospodarstw agroturystycznych). W sposób bardziej szczegółowy do opisu metodyki badawczej odniosę się w dalszej części recenzji (przy ocenie wyników badań zamieszczonych w rozdziale V). Autorka być może mało precyzyjnie zapisała (na str. 9), że „ze względu na problem badawczy wnikliwej obserwacji zostały poddane następujące problemy badawcze: 1) Jakie czynniki wpływają na zachowania konsumentów na rynku usług agroturystycznych?; 2) Jakie są bariery i szanse rozwoju agroturystyki?; 3) Jakie bariery prowadzenia działalności agroturystycznej można zidentyfikować w działalności agroturystycznej w województwie śląskim?”. Przy tym nie zdefiniowano głównego problemu badawczego. Być może Doktorantka wskazała ww. problemy badawcze (pytania problemowe) odnosząc je do celu głównego badań, o czym napisała na str. 5.

W rozdziale pierwszym, charakteryzując specyfikę zarządzania przedsiębiorstwem turystycznym Autorka trochę mało precyzyjnie zatytułowała Tab. 2, jako „Teorie zarządzania przedsiębiorstwem turystycznym”. W polach tej tabeli znajdują się raczej przykłady opisu istoty zarządzania jako takiego, z mniejszym akcentem na zarządzanie przedsiębiorstwem turystycznym - np. definicja S .P. Robbins i D. A. DeCenzo, że „polega na doprowadzeniu do realizowania konkretnych rzeczy w sposób płynny i efektywny” (ujęcie to nie wyraża specyfiki zarządzania w branży turystycznej). Przy tym moja wątpliwość nie dotyczy zawartości Tab. 2, lecz nieprecyzyjnego jej zatytułowania. Wywód Autorki zawarty w podrozdziale 1.1. utrudnia na str. 15 relatywnie długie zdanie (12 wierszy). Elementy w nim zawarte - odnoszące się do najważniejszych cech przedsiębiorstw turystycznych mogły (dla lepszego ich zrozumienia) zostać ujęte np. w punktach. Na str. 16 tabelę (którą Doktorantka podpisała jako Rys. 2) zatytułowano: „Koncepcje zarządzania najczęściej funkcjonujące w przedsiębiorstwach sektora turystycznego”. Jednak zawartość tabeli nie dotyczy jedynie koncepcji zarządzania, ale także wybranych metod i narzędzi. Przykładem jest ujęta jako „koncepcja zarządzania” metoda Servqual - która jest jedynie sposobem pozyskania wiedzy empirycznej na temat jakości usług (przykładowo ocen i oczekiwań klientów, czy innych grup interesariuszy). Autorka do „wymiaru jakościowego” opisywanych koncepcji zaliczyła m.in. koncepcję holokracji, a do „wymiaru organizacyjno-decyzyjnego” tzw. holony. W moim odczuciu brakuje nieco w tym miejscu opisu zawartości Rys. 2 - uzasadnienia przyjętego podziału.

W rozdziale drugim, podsumowując podrozdział 2.2. Autorka pisze, że „można stwierdzić, iż Polska cechuje się korzystnymi uwarunkowaniami dla wzmocnienia agroturystyki, albowiem jak podaje Instytut Turystyki 1/3 gmin w naszym kraju dysponuje należyтыми warunkami do oferowania usług turystycznych”. Przy tym nie podano w odnośniku pierwotnego źródła tych informacji - interesującym

byłoby doprecyzowanie z jakiego okresu pochodzą te dane? Po zdaniu następującym bezpośrednio po tym wpisie (str. 48) Doktorantka powołała się jedynie na pozycję literatury: Sawicki B., Agroturystyka w aktywizacji obszarów wiejskich, Wydawnictwo AR w Lublinie, Lublin 2007, s. 24-25. Opis szczegółowej analizy barier i szans rozwoju agroturystyki w Polsce (str. 57-64) nie uwzględnia ważnej (globalnej) kwestii pandemii Covid-19 (2020-2022) oraz istniejącego obecnie w Polsce stanu zagrożenia epidemicznego. Brak ujęcia tej kwestii widoczny jest przykładowo na Rys. 14 - str. 59. Pewien deficyt w tej części dysertacji (podrozdział 2.4.) dotyczy w mojej opinii analizy wyników badań i raportów z okresu ostatnich dwóch lat. Takim przykładem mógłby być raport pt. „Agroturystyka na nowo” - przygotowany w grudniu 2020 roku na zlecenie Krajowej Sieci Obszarów Wiejskich. Interesujące byłoby odniesienie się Autorki do tych kwestii.

W rozdziale trzecim zatytułowanym „Konsument na rynku usług agroturystycznych” tylko dwa podrozdziały (3.3. i 3.4.) związane są bezpośrednio ze znaczeniem konsumentów na tym rynku. Autorka opisuje w nich specyfikę zachowań konsumentów na rynku turystycznym oraz czynniki wpływające na te zachowania. Podrozdziały 3.1. oraz 3.2. (str. 65-80) w mojej opinii powinny raczej poprzedzać opisywane aspekty z rozdziałów pierwszego lub drugiego - albowiem prezentowana jest w tym przypadku sama istota i funkcje agroturystyki oraz zakres jej działalności. Być może wybór Autorki wynikał z chęci scharakteryzowania zachowań turystów na takim właśnie tle. Nie zmienia to faktu, że zawarte w rozdziale trzecim opisy dowodzą, że przegląd literaturowy jest wnikliwy i spójny z przyjętymi na wstępie celami pracy. W podrozdziale 3.1. przedstawione zostały definicje agroturystyki (str. 65-67), jednak wszystkie cytowane definicje odnoszą się do polskiej literatury przedmiotu. Autorka powołuje się m.in. na sposób definiowania tego pojęcia przez: M. Długołęcką, M. Nowakowskiego, M. Drzewieckiego, czy M. Tkaczuk i M. Dębniowską. Ciekawym z punktu widzenia poznawczego byłoby również odniesienie tej kwestii do badaczy reprezentujących inne kraje, np. UE.

Na str. 77 umieszczona została Tab. 10, którą zatytułowano: „Systemy i opis zasady”. Tytuł ten jest trochę niezrozumiały - tym bardziej, że tekst zamieszczony powyżej Tab. 10 nie jest z nią bezpośrednio związany. Podobnie jak w przypadku pozostałych zamieszczonych w opracowaniu grafik Autorka nie odniosła się w opisie do jej zawartości - a to znacznie ułatwiłoby Czytelnikowi odbiór zamieszczonych „ilustracji”. W opracowaniu brakuje wyraźnych wskazań, który fragment tekstu opisuje konkretną grafikę. Pewne nawiązanie znajdujemy dopiero na kolejnej stronie (str. 78), gdzie podano przykładowe systemy zapewnienia jakości i bezpieczeństwa żywności. Na str. 96 zamieszczono Rys. 21 - który jest nieco mało czytelny - wynika to ze słabej rozdzielczości grafiki oraz poziomego układu (pomimo, że Rys. 21 jest relatywnie małych rozmiarów). Autorka, powołując się na A. Niemczyk zaprezentowała na ww. grafice typizację (klasyfikację) determinant zachowań konsumentów na rynku

usług turystycznych.

Rozdział czwarty zatytułowany jako „Analiza instrumentów zarządzania MŚP” w mojej opinii nie w pełni oddaje jego zawartość, albowiem tylko jeden podrozdział tej części odnosi się do sektora MŚP (4.1.). W pozostałych dwóch opisane zostały bariery prowadzenia działalności agroturystycznej w województwie śląskim (4.2.) oraz instrumenty wspomagające działalność agroturystyczną (4.3.). Rozumiem, że w ten sposób Dyplomantka chciała podkreślić, że gospodarstwa agroturystyczne woj. śląskiego należą do sektora MŚP, a to determinuje ich działania i możliwości. Kwestia zatytułowania rozdziału czwartego nie wpływa jednak ujemnie na odbiór zawartych w nim treści, które w sposób logiczny łączą się z pozostałymi częściami dysertacji (zawartością rozdziałów wcześniejszych). W podrozdziale 4.2., na str. 105 Autorka zamieściła Wykres 1, na którym przedstawiła wyniki własnych badań empirycznych. Przy tym w mojej opinii w tekście, który zamieszczony został przed grafiką brakuje chociaż krótkiego odwołania się do metodyki badawczej, w tym opisu próby badawczej - co nie zmuszałoby Czytelnika do poszukiwania tych informacji w innych częściach opracowania. Pojawia się bowiem pytanie ile gospodarstw agroturystycznych woj. śląskiego aktywnie uczestniczyło w badaniu i odpowiedziało na pytanie dotyczące głównych utrudnień w prowadzeniu działalności gospodarczej? Na podkreślenie zasługuje fakt, że podczas analizy i oceny tego aspektu Autorka uwzględniła m.in. pandemię Covid-19 jako jedną z głównych barier - 100% badanych gospodarstw uznało ją jako podstawowe utrudnienie w prowadzeniu biznesu. Przy tym na str. 106 Doktorantka wskazała, że pandemia Covid-19 powstała w listopadzie 2019 roku. Rozumiem, że chodziło raczej o datę wybuchu epidemii w mieście

Wuhan, w Chinach (dokładnie 17.11.2019 r.). Wybuch pandemii według Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) przypada bowiem na dzień 11.03.2020 r. Ta informacja nie ma jednak znaczenia i wpływu na merytoryczną ocenę rozprawy.

W podrozdziale 4.3. tytuł Wykresu 2 zapisano jako: „Zainteresowanie przedsiębiorców wiejskich instrumentami wspierania przedsiębiorczości” (str. 110). Przy tym w opisie brakuje doprecyzowania, czy wyniki badań w tym obszarze dotyczą grupy „przedsiębiorców wiejskich”, czy przedsiębiorców prowadzących działalność agroturystyczną w woj. śląskim? Czy przedsiębiorcą wiejskim jest w tym przypadku każdy właściciel firmy zlokalizowanej na obszarze wiejskim? W kontekście tych badań, Doktorantka wskazała, że 14,81% respondentów jest zainteresowanych instrumentami finansowymi, a 85,19% instrumentami pozafinansowymi. Nie wskazano przy tym jakie konkretnie instrumenty są rekomendowane przez respondentów. W prezentowanych opisach nie odniesiono wyników badań do autorskiego kwestionariusza ankietowego - brak załącznika w postaci ankiety. Jako drobny błąd literowy występujący w rozdziale czwartym, ale także na innych stronach dysertacji wskazałabym sposób zapisu sektora MŚP - Autorka najczęściej stosuje formę „MSP”, a tylko czasem „MŚP”.

Na początku rozdziału piątego, zatytułowanego „Analiza preferencji konsumentów w badanych gospodarstwach agroturystycznych” przedstawiona została przyjęta metodyka badawcza. Pani mgr Sylwia Król szczegółowo opisała w nim założenia (zasady) wykorzystanej w pracy metody Servqual (str. 111-116). Opis w podrozdziale skupiony jest na teoretycznych aspektach tej metody. Dla przejrzystości prowadzonego wywodu i opisu wyników badań cennym byłoby opisanie w podrozdziale 5.1. przyjętych przez Doktorantkę metod i narzędzi, w tym opisanie autorskiego kwestionariusza ankietowego oraz próby badawczej (dotyczącej zarówno turystów, jak i przedstawicieli przedsiębiorstw agroturystycznych z woj. śląskiego). Elementy przyjętej metodyki pojawiają się w różnych miejscach pracy - przy opisywaniu wyników badań (w różnych podrozdziałach). Przykładowo opis próby badawczej, dotyczącej turystów korzystających z oferty agroturystycznej woj. śląskiego znajdujemy w podrozdziale 5.3. - str. 119-120. Opis przyjętej skali ocen w metodzie Servqual znajduje się w podrozdziale 5.4. - str. 123. W części tej opisane są także przyjęte do badania aspekty jakości usług agroturystycznych z podziałem na pięć obszarów (wymiarów jakości). Być może zamierzeniem Autorki było opisanie sposobów przeprowadzenia badań w tych częściach pracy, w których opisane zostały ich wyniki.

Na str. 126 Autorka zapisała: „Z przeprowadzonych pomiarów jakości usług świadczonych przez zweryfikowane gospodarstwa agroturystyczne w województwie śląskim wynika, iż 19 usług było oferowanych nad progiem linii zero czyli na poziomie zadawalającym

turystę, zaś 24 usługi nie spełniły oczekiwań wypoczywających turystów”. Rozumiem, że zapis ten nie oddaje precyzyjnie tego co Doktorantka miała na myśli. Bo co znaczy zapis, że „19 usług było oferowanych nad progiem linii zero”?, a „24 usługi nie spełniły oczekiwań”. Chyba w przeprowadzonym badaniu Servqual nie chodziło o ocenę 43 usług, tylko 43 aspektów, w ramach pięciu wymiarów jakości usług agroturystycznych? Prawidłowy odbiór wyników badań empirycznych utrudnia nieco brak odniesień w tekście do prezentowanych grafik, np. Wykresów 10-20. Tytuły niektórych Wykresów są dosyć skrótowe, co powoduje, że Czytelnik musi niekiedy poszukiwać w tekście stosownych opisów (przykładowo Wykresy 10-15 na str. 127-131). Wykresy te stanowią ilustrację do danych zawartych w Tab. 16 (str. 125-126). W kontekście zaprezentowanych wyników badań ciekawym byłoby odniesienie się Autorki do ważności (wag) poszczególnych wymiarów jakości usług agroturystycznych według respondentów (turystów) - jakie obszary są dla respondentów mniej lub bardziej istotne z punktu widzenia ocenianej jakości usług.

Widoczne niekiedy błędy literowe, stylistyczne, czy interpunkcyjne nie zmniejszają wartości poznawczej i twórczej przedłożonej do oceny dysertacji Pani mgr Sylwii Król.

5. Ocena końcowa

Recenzowana rozprawa doktorska Pani mgr Sylwii Król jest oryginalnym opracowaniem o walorach naukowych, poznawczych i aplikacyjnych. Spełnia ona wymogi stawiane rozprawom doktorskim, czego wyrazem jest:

- osiągnięcie celów pracy zgodnie z regułami poznania naukowego,
- określenie występującej „luki” między ocenami jakości usług agroturystycznych dwóch grup respondentów - turystów oraz przedstawicieli przedsiębiorstw agroturystycznych woj. śląskiego,
- zastosowanie trafnie dobranych metod i narzędzi badawczych,
- wskazanie rekomendowanych rozwiązań dla przedsiębiorstw agroturystycznych.

Zaprezentowane wyniki badań świadczą o opanowaniu przez Doktorantkę niezbędnego w pracy naukowej warsztatu badawczego. Stwierdzam zatem, że recenzowana rozprawa doktorska Pani mgr Sylwii Król pt. „Zarządzanie przedsiębiorstwami w branży agroturystycznej a preferencje konsumentów” wykazuje walory poznawcze i twórcze. Praca tym samym spełnia wymagania Ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. *Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce* (Dz.U. 2018 poz. 1668) oraz Ustawy z dnia 14 marca 2003 r. (z późn. zmianami) *o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki*.

Jako recenzent rozprawy doktorskiej potwierdzam, że przedstawiona mi do opinii dysertacja prezentuje dobrze ugruntowaną, ogólną wiedzę teoretyczną Pani mgr Sylwii Król w zakresie dyscypliny nauki o zarządzaniu i jakości, a także Jej umiejętność samodzielnego prowadzenia pracy naukowej. Przedmiotem pozytywnie ocenionej rozprawy doktorskiej jest bowiem oryginalne rozwiązanie problemu naukowego. Wyniki badań empirycznych mają przy tym wartość użyteczną i mogą mieć w przyszłości praktyczne zastosowanie w przedsiębiorstwach branży agroturystycznej, które swoją przewagę konkurencyjną będą budować poprzez m.in. elastyczne dostosowywanie swojej oferty do zmieniających się potrzeb i oczekiwań klientów.

W związku z powyższym wnoszę o przyjęcie pracy i dopuszczenie Autorki do publicznej obrony.