

Dr hab. Iwona Chomiak-Orsa,  
Prof. UE we Wrocławiu  
Katedra Inteligencji Biznesowej w Zarządzaniu

## RECENZJA

Rozprawy doktorskiej Pana mgr inż. Tomasza Gzika pt.:

### **„ZARZĄDZANIE PROCESAMI BIZNESOWYMI W PRZEDSIĘBIORSTWACH USŁUGOWYCH Z EWYKORZYSTANIEM CHMURY OBLICZENIOWEJ”**

napisanej pod kierunkiem naukowym:

promotor:

prof. dr hab. inż. Agnieszki Bitkowskiej; Politechnika Warszawska, Wydział  
Zarządzania

promotor pomocniczy:

dr inż. Damian Dziembek; Politechnika Częstochowska

Podstawą wydania recenzji jest Uchwała Rady Dyscypliny Naukowej *Nauki o Zarządzaniu i Jakości* Wydziału Zarządzania Politechniki Częstochowskiej z dnia 25 stycznia 2022 r. powołująca mnie na recenzenta w/w rozprawy.

Uwzględniając ustawowe kryteria i wymogi stawiane rozprawom doktorskim w kolejnych punktach recenzji zwrócę uwagę przede wszystkim na: wybór tematu rozprawy oraz sposób jego przedstawienia, zawartość merytoryczną, stopień oryginalności zdefiniowanego problemu naukowego, wiedzę teoretyczną jak i zaprezentowany warsztat badawczy.

Spełniając powyższe kryteria recenzja została przeprowadzona oraz opracowana wg. następującego schematu:

1. *Uwagi ogólne dotyczące strony formalnej i redakcyjnej rozprawy*
2. *Ocena wyboru tematu rozprawy i sposobu jego przedstawienia*
3. *Ocena zawartości merytorycznej rozprawy oraz uwagi dyskusyjne*
4. *Ocena stopnia oryginalności omówionego problemu naukowego*
5. *Ocena ogólnej wiedzy teoretycznej kandydata w danej dyscyplinie naukowej*
6. *Ocena umiejętności samodzielnego prowadzenia pracy naukowej przez kandydata*
7. *Wnioski końcowe/konkluzja recenzji*

### **1. Uwagi ogólne dotyczące strony formalnej i redakcyjnej rozprawy**

Recenzowana praca obejmuje 318 stron wydruku komputerowego, na które składa się wstęp, dziewięć rozdziałów, podsumowanie, bibliografia, spis tabel (73), spis rysunków (122), dwa załączniki prezentujące narzędzia badawcze w formie kwestionariuszy przeprowadzonych wywiadów oraz streszczenie w języku angielskim.

W tym miejscu pragnę zwrócić szczególną uwagę na zawartość rozdziału ósmego, w którym zaprezentowana została główna koncepcja Autora, którą jest model zarządzania procesami biznesowymi. Model ten został bardzo dobrze ustrukturyzowany oraz zaprezentowany w formie graficznej o czym świadczy aż 30 rysunków prezentujących poszczególne perspektywy oraz komponenty przedstawionego konstruktury koncepcyjnego.

Sporządzony wykaz literatury jest bardzo obszerny i obejmuje 273 pozycje bibliograficzne (zarówno polskie jak i zagraniczne) oraz wykaz 113 źródeł internetowych. Wśród cytowanych prac można wskazać znaczącą część pozycji publikowanych po roku 2015, co wypełnia postulaty dotyczące aktualności analizowanego piśmiennictwa i bieżącego śledzenia najnowszych dokonań naukowych w analizowanym przez Autora obszarze. Oceniając zbieżność wykazanych w bibliografii pozycji należy również wskazać na ich bardzo ścisłe skorelowanie z tematem recenzowanej rozprawy.

Praca napisana jest poprawnym językiem, ze szczególną dbałością o walory językowe a styl prowadzenia wywodu odpowiada kanonowi opracowań naukowych. W ujęciu formalnym zatem, całość pracy prezentuje się bardzo dobrze, spełniając wymogi formalne przewidziane dla prac awansowych na stopień naukowy doktora.

### **2. Ocena wyboru tematu rozprawy i sposobu jego przedstawienia**

Ewolucja rozwiązań technologicznych dostępnych dla użytkowników zarówno biznesowych jak i prywatnych wpłynęła na rewolucyjne zmiany w koncepcjach prowadzenia działalności. Tendencji tej poddać się musiały również przedsiębiorstwa usługowe, które mimo personalizacji – wpisanej bardzo często w profil ich działalności nie mogły bagatelizować zmieniających się warunków rynkowych. Przedsiębiorstwa usługowe, dążąc do zachowania ciągłości działania oraz umacniania swojej pozycji wśród konkurencji muszą dysponować narzędziami, które umożliwiają bieżącą ocenę aktualnej sytuacji, prognozowanie trendów, adaptację do zmieniających się uwarunkowań rynkowych oraz potrzeb klientów.

Odpowiedzią na powyższe potrzeby jest zarządzanie procesowe, które umożliwia skuteczne i efektywne zarządzanie organizacją. Postulat ten, może być jednak spełniony tylko w drodze właściwego doboru oraz wykorzystania technologii informacyjnych, które umożliwią sprawne reagowanie na rosnącą turbulencję otoczenia oraz indywidualizację oczekiwań klientów. Przedsiębiorstwa potrzebują rozwiązań, które zapewnią im możliwość elastyczności oraz natychmiastowego zarządzania procesami, które będzie umożliwiało adaptację do sytuacji rynkowej w założonym czasie i budżecie, umożliwiając tym samym wyprzedzenie konkurencji i budowanie przewagi rynkowej. Rola rozwiązań ICT jest kluczowa w tym względzie, warunkując skuteczną i efektywną implementację założeń podejścia procesowego. Co więcej tylko poprzez odpowiednie

dostosowanie rozwiązań ICT umożliwiających analizę, optymalizację i automatyzację procesów możliwe jest doskonalenie zarządzania procesowego w organizacji oraz uzyskanie dojrzałości procesowej. Niestety dla przedsiębiorstw usługowych, które w znacznej mierze należą do grupy mikro oraz małych i średnich przedsiębiorstw, koszty związane z ciągłym serwisowaniem a przede wszystkim rozwojem infrastruktury informatycznej są zbyt duże w stosunku do osiąganych obrotów. Toteż przedsiębiorstwa z tej grupy poszukują rozwiązań optymalizujących wydatki w stosunku do uzyskanych korzyści. Jednym z rozwiązań, które wychodzi naprzeciw powyższym potrzebom jest chmura obliczeniowa, która umożliwia zmianę formy korzystania z infrastruktury informatycznej przy równoczesnym czerpaniu korzyści wynikających z dostępu do nowoczesnych rozwiązań ICT.

Toteż Autor rozprawy wskazał na następujące przesłanki wykorzystania chmury obliczeniowej w zarządzaniu procesami biznesowymi przedsiębiorstw usługowych:

- zaobserwować można znaczący wzrost znaczenia przedsiębiorstw usługowych zarówno w Polsce jak i na świecie,
- przedsiębiorstwa usługowe funkcjonują w turbulentnym otoczeniu, w warunkach dużej konkurencji i dynamicznie zmieniających się oczekiwań klientów,
- potrzebują sprawnego aparatu zarządczego i technicznego (informatycznego) w kontekście wspierania procesów zarządczych,
- usługi posiadają charakter procesowy, co determinuje potrzebę procesowego podejścia do zarządzania przedsiębiorstwem usługowym,
- zarządzanie procesami biznesowymi zajmuje ważną pozycję wśród współczesnych metod oraz koncepcji zarządzania,
- identyfikuje się wiele determinant sprawnego zarządzania procesami biznesowymi, jedną z nich jest stosowanie rozwiązań informatycznych,
- tradycyjne systemy IT wspierające zarządzanie procesami biznesowymi mogą stanowić barierę dla przedsiębiorstw usługowych z uwagi na ich koszty implementacji, trudne, wieloetapowe wdrożenie, konieczność ciągłego rozwoju oraz utrzymania,
- dynamicznie wzrasta potencjał chmury obliczeniowej oraz jego adaptacja przez przedsiębiorstwa różnych branż, w tym przedsiębiorstwa usługowe,
- w literaturze przedmiotu występuje luka badawcza w zakresie problematyki zarządzania procesami biznesowymi z wykorzystaniem chmury obliczeniowej. Autor zidentyfikowała małą liczbę publikacji ukierunkowanych na przedmiotową problematykę, niejednoznaczność pojęć, brak standardów i wytycznych.

W Autor sformułował główny problem badawczy:

Autor, w wyniku powyższych przesłanek chcąc zdefiniować **główny problem badawczy**, który sformułował następująco (strona 12)

***„W jaki sposób wykorzystanie chmury obliczeniowej umożliwi sprawne zarządzanie procesami biznesowymi w przedsiębiorstwach usługowych”***

Uzupełnieniem dla powyższego, są szczegółowe problemy badawcze, które odnoszą się zarówno do teoretycznych jak i praktycznych aspektów dyskutowanej tematyki:

**PB1: Jakie są przesłanki, korzyści i ograniczenia zarządzanie procesami biznesowymi w przedsiębiorstwach usługowych?**

**PB2:** *Jakie są przesłanki, korzyści i ograniczenia wykorzystania chmury obliczeniowej w przedsiębiorstwach usługowych?*

**PB3:** *Jakie są przesłanki, korzyści i ograniczenia zarządzanie procesami biznesowymi w przedsiębiorstwach usługowych z wykorzystaniem chmury obliczeniowej?*

Zidentyfikowane i zdefiniowane przez Autora problemy badawcze stanowiły podstawę dla sformułowania **tezy głównej** rozprawy (strona 13):

**TG:** *Wykorzystanie chmury obliczeniowej umożliwi sprawne zarządzanie procesami biznesowymi w przedsiębiorstwach usługowych.*

Tezę główną Autor uszczegółowił poprzez dwie tezy pomocnicze:

**T1:** *Wykorzystanie chmury obliczeniowej umożliwi sprawna implementację zarządzania procesami biznesowymi w przedsiębiorstwach usługowych.*

**T2:** *Wykorzystanie chmury obliczeniowej umożliwi sprawne wprowadzenie zmian w procesach biznesowych przedsiębiorstw usługowych.*

Przy tak zdefiniowanych problemach badawczych oraz postawionych tezach określających jednocześnie lukę badawczą sformułowano **cel główny (CG)** dysertacji (strona 13), którym jest:

**Opracowanie i weryfikacja modelu zarządzania procesami biznesowymi w przedsiębiorstwach usługowych z wykorzystaniem chmury obliczeniowej**

W uzupełnieniu do celu głównego Autor zdefiniował cele szczegółowe (strona 14), których realizacja powinna w znaczący sposób wspomóc osiągnięcie celu głównego rozprawy tj.:

**CS1:** *Identyfikacja przesłanek, korzyści i ograniczeń zarządzanie procesami biznesowymi w przedsiębiorstwach usługowych.*

**CS2:** *Identyfikacja przesłanek, korzyści i ograniczeń wykorzystania chmury obliczeniowej w przedsiębiorstwach usługowych.*

**CS3:** *Identyfikacja przesłanek, korzyści i wytycznych zarządzania procesami biznesowymi w przedsiębiorstwach usługowych z wykorzystaniem chmury obliczeniowej.*

Przeprowadzone przez Autora prace badawcze miały charakter teoretyczny oraz empiryczny.

W części teoretycznej wykorzystano takie metody badawcze jak: analiza krajowych oraz zagranicznych publikacji naukowych, analiza dokumentacji przedsiębiorstw usługowych, analiza specyfikacji narzędzi informatycznych i usług chmury obliczeniowej przeznaczonych do zarządzania procesami biznesowymi. Powyższe metody i narzędzia badawcze uzupełnione zostały o analizę źródeł internetowych prezentujących raporty, dane statystyczne oraz publikacje branżowe.

W część empirycznej przeprowadzone zostały autorskie badania w formie bezpośrednich wywiadów kierowanych wśród wybranej grupy respondentów będących właścicielami bądź menadżerami w przedsiębiorstwach usługowych. Podmiotowo Autor celowo wybrał przedsiębiorstwa z sektora bankowego oraz ubezpieczeniowego.

Jako bardzo cenną syntetyzację przeprowadzonego wywodu oceniam tabelę 1 oraz 2 w których Autor dokonał czytelnego zestawienia problemów badawczych z ich korelacją z celami rozprawy oraz przyporządkowaniem do określonych rozdziałów rozprawy.

Wybór tematyki rozprawy jak również przeprowadzony proces identyfikacji, analizy, badania oraz wnioskowania zaprezentowany syntetycznie we wstępie rozprawy oraz szczegółowo w poszczególnych rozdziałach rozprawy oceniam bardzo dobrze. Praca została napisana w sposób bardzo zwarty, logiczny oraz rzetelny. Wszystkie przeprowadzone rozważania związane są bezpośrednio lub pośrednio ze zdefiniowanym celem głównym. Wywód natomiast prowadzony jest bardzo konsekwentnie, przez co każdy kolejny rozdział odpowiada za realizację postawionych szczegółowych celów badawczych.

Analizując konstrukcję pracy oraz zamieszczone przez Autora w poszczególnych rozdziałach rozważania uważam, że przedłożona do oceny praca świadczy o bardzo dogłębnym zapoznaniu się Autora z tematem zarówno w perspektywie teoretycznej jak i empirycznej.

Zaprezentowane przez Autora badania świadczą o gruntownym przemyśleniu procedury badawczej jak również umiejętności wysokiego stopnia syntetyzowania oraz analizy zebranego materiału faktograficznego.

### **3. Ocena zawartości merytorycznej rozprawy oraz uwagi dyskusyjne**

W konsekwencji postawionej tezy głównej, tez szczegółowych, zdefiniowanego celu głównego oraz szczegółowych, Autor zaprojektował rozprawę w układzie adekwatnym do przeprowadzonego wywodu logicznego zakładającego proces czteroetapowy tj.:

1. badania teoretyczne – rozdziały 1-6,
2. badania empiryczne – rozdział 7,
3. koncepcja wyłaniająca się z badań teoretycznych oraz empirycznych – konstrukcja modelu – rozdział 8
4. weryfikacja empiryczna zasadności koncepcji – rozdział 9.

Jak wynika z powyższego rozprawa została podzielona na **dziewięć rozdziałów**, w których konsekwentny sposób Autor dąży do weryfikacji postawionych tez oraz realizacji założonych celów.

Celem głównym rozprawy jest opracowanie i weryfikacja modelu zarządzania procesami biznesowymi w przedsiębiorstwach usługowych z wykorzystaniem chmury obliczeniowej, toteż **rozdział pierwszy** poświęcony został gruntownej analizie literatury definiującej oraz systematyzującej pojęcie i znaczenie przedsiębiorstw usługowych. Na tym tle Autor omówił silną orientację na klienta, która jego zdaniem determinuje poprawne funkcjonowanie przedsiębiorstw usługowych. W rozdziale tym Autor dość dużo miejsca poświęcił na zwinność oraz elastyczność jako kluczowe czynniki sukcesu współczesnych przedsiębiorstw – w tym przedsiębiorstw usługowych. Podsumowaniem tych rozważań jest tabela 9 (str. 29), gdzie Autor w sposób syntetyczny zaprezentował problemy, które mogą wynikać z braku zwinności, traktując je – jak sądzę; jako parafrazę wyzwania dla współczesnych przedsiębiorstw.

*Zabrakło mi, w tym rozdziale identyfikacji i wskazania na specyficzne dla przedsiębiorstw usługowych ograniczenia w zarządzaniu procesami. Dlatego też prosilibym Autora, aby zechciał nam – w sposób syntetyczny wskazać – jakie są, Jego zdaniem kluczowe i specyficzne dla przedsiębiorstw usługowych ograniczenia dotyczące możliwości wdrażania zarządzania procesowego. Czy w wyniku analizy literatury, bądź przeprowadzonych i opisanych w dalszej części pracy badań własnych – może wskazać na kilka ograniczenia, które są szczególnie istotne dla tej grupy przedsiębiorstw?*

**Kolejne trzy rozdziały pracy** Autor poświęca kolejno na teoretyczne, metodyczne aspekty zarządzania procesowego oraz na zidentyfikowanie korzyści, ograniczeń i kierunków rozwoju. W rozdziałach niniejszych przeprowadzona została bardzo dogłębna analiza literatury, która stanowiła podwaliny dla skonstruowanego w rozdziale ósmym modelu. Uwieńczeniem rozważań teoretycznych Autora zawartych w rozdziale drugim, trzecim i czwartym są tabele 26, 27, 28, 29 i 30 (strony 79-85), które w bardzo syntetyczny sposób odpowiadają za realizację pierwszego celu szczegółowego.

**Rozdział piąty** stanowi wynik kontynuacji prac teoretycznych polegających na identyfikacji oraz analizie literatury. W odróżnieniu od poprzednich rozdziałów – w tym Autor przytacza wyniki prac badawczych ukierunkowanych na omawiane rozwiązanie informatyczne, jakim jest chmura obliczeniowa. Szczególne miejsce poświęcone zostało korzyściom oraz barierom chmury obliczeniowej omówionym w kontekście implementacji w przedsiębiorstwa usługowe – co przyczyniło się do zrealizowania drugiego celu szczegółowego zdefiniowanego przez Autora.

Ostatni **rozdział** teoretyczny – **szósty** w bardzo syntetyczny, spójny oraz czytelny sposób prezentuje synergię jaką można uzyskać między zarządzaniem procesami biznesowymi w przedsiębiorstwach usługowych a implementacją chmury obliczeniowej. W rozdziale tym Autor wskazuje na korzyści jakie można uzyskać poprzez zastosowanie narzędzia – jakim jest chmura obliczeniowa w doskonaleniu obszaru – czyli zarządzania procesowego w przedsiębiorstwach usługowych - wskazując jednocześnie na zidentyfikowaną lukę badawczą.

*W rozdziale tym na szczególną uwagę zasługuje punkt poświęcony potencjałowi jaki można uzyskać poprzez implementację chmury obliczeniowej w zarządzaniu procesami biznesowymi. Kontynuując moją myśl i pytanie postawione w wyniku analizy rozdziału pierwszego prosiłabym Autora aby wskazał na kilka specyficznych – dla przedsiębiorstw usługowych korzyści ale i ograniczeń, wynikających z zaimplementowania chmury obliczeniowej w tej grupie przedsiębiorstw.*

**Rozdział siódmy** poświęcony został prezentacji autorskich badań empirycznych. W rozdziale tym Autor zdefiniował procedurę badawczą oraz wskazał na wyniki badań, które poprzez zidentyfikowanie aktualnego stanu zarządzania procesami biznesowymi oraz implementacji rozwiązań chmury obliczeniowej w przedsiębiorstwach usługowych funkcjonujących na rynku Polskim umożliwiły na zidentyfikowanie oraz zdefiniowanie kluczowych parametrów dla tworzonego w następnym rozdziale autorskiego modelu.

**Rozdział ósmy** jest wynikiem wszystkich wcześniejszych rozważań Autora i prezentuje główny efekt jego wysiłku badawczego, stanowiąc równocześnie o indywidualnym wkładzie Autora w dyscyplinę Nauki o Zarządzaniu i Jakości. Autor w rozdziale tym zdefiniował założenia dla tworzonego konstruktów koncepcyjnego a następnie opisał strukturę modelu i przeprowadził charakterystykę poszczególnych elementów składowych. Podsumowanie prac koncepcyjnych stanowią wytyczne do implementacji modelu oraz wyniki jego ewaluacji.

Ostatni **rozdział pracy** dedykowany jest weryfikacji skonstruowanego przez Autora modelu. Autor zawarł w tym rozdziale wyniki kolejnego etapu empirycznych prac badawczych. Badania te miały charakter pogłębionych wywiadów eksperckich. Przedstawiono w nim syntezę oraz kluczowe aspekty wynikające z opinii czterech wybranych ekspertów, którzy brali również udział w pierwszym etapie badawczym – przed skonstruowaniem modelu. Zaprezentowano zdiagnozowane w wyniku badań

możliwości praktycznego wykorzystania i implementacji modelu oraz ocenę modelu w kontekście tez sformułowanych w rozprawie.

*W kontekście omówionych i zaprezentowanych badań prosilibym Autora o refleksję i ocenę zmian jakie jego zdaniem nastąpiły od momentu przeprowadzonych badań a chwilą obecną. Czy Autor zaobserwował iż jego postulaty, założenia, korzyści i bariery, które zidentyfikował i opisał w pracy zmieniły się w perspektywie okresu: badania wykonane i opisane w pracy a stan aktualny?*

*Reasumując moje pytania oraz zachętę do dyskusji, jaką wyartykułowałam oceniając każdy z elementów rozprawy – stwierdzam, że perspektywa zawarta w ocenianej dysertacji tworzy konstrukt systemowy, na wysokim poziomie abstrakcji odpowiadającym potrzebom tej klasy rozwiązania koncepcyjnego. Moje pytania natomiast, najczęściej związane były z chęcią podjęcia dyskusji z Autorem ponieważ uważam podjęty temat za niezmiernie interesujący.*

Niemniej jednak, mimo zawartych pytań i uwag dyskusyjnych, uważam, iż zaprezentowane w rozprawie rozwiązanie jest przemyślane, systemowe oraz bardzo kompletne w swojej koncepcji.

Całość rozprawy dopełnia podsumowanie, bibliografia, spisy rysunków, tabel oraz załączniki.

Podsumowując ocenić należy, iż zaproponowana przez Autora struktura rozprawy jest spójna z jej celami i w sposób jednoznaczny poszczególne rozdziały odwołują się do zdefiniowanych celów rozprawy. Autor w sposób sprawny przedstawia cały przeprowadzony cykl badawczy, jak również przejrzysto prezentuje założenia oraz konstrukcję modelu. Co więcej w drugim etapie badań – pogłębionych wywiadach eksperckich – dokonał wtórną weryfikację swojej koncepcji. Pozwala to na wysoką ocenę w kontekście tez przyjętych przez Autora rozprawy.

#### **4. Ocena stopnia oryginalności problemu naukowego**

Oceniając oryginalność zaproponowanego rozwiązania dla postawionego problemu badawczego warto spojrzeć nań poprzez pryzmat modelu nauki, który tradycyjnie zamyka się w procesie:

*teoria-empiria-koncepcja-weryfikacja*

Najsilniejszą stroną recenzowanej pracy jest drugi oraz trzeci z wymienionych elementów, do których nawiążę poniżej.

Pierwszy, tj. teoria został bardzo gruntownie rozpoznany oraz przeanalizowany (jest to aż sześć rozdziałów). Zostały napisane poprawnie, w oparciu o aktualną literaturę przedmiotu.

Natomiast największą wartość upatruję w przeprowadzonych badaniach oraz zaprezentowanej koncepcji modelowego rozwiązania. Stworzony przez Autora konstrukt wynika z gruntownej analizy piśmiennictwa - rozdziały 1-6 oraz przeprowadzonych w rozdziale siódmym badaniach respondentów.

W wyniku powyższego zaprezentowany konstrukt koncepcyjny jest logiczny, spójny oraz czytelny. Co więcej koncepcja ta została poddana przez Autora weryfikacji w pogłębionych badaniach eksperckich zaprezentowanych i przeanalizowanych w rozdziale dziewiątym rozprawy.

Przechodząc do konkluzji – uważam, że zaproponowana koncepcja **modelu zarządzania procesami biznesowymi w przedsiębiorstwach usługowych z wykorzystaniem chmury obliczeniowej** charakteryzuje się dużym stopniem oryginalności i odpowiada wymogom formalnym stawianym

przed pracami doktorskimi. Zaproponowana koncepcja jest nie tylko oryginalnym, autorskim pomysłem Doktoranta, ale stanowi bardzo istotną propozycję rozwiązania o znaczących walorach utylitarnych, których jakość została również przebadana i zweryfikowana przez Autora.

#### **5. Ocena ogólnej wiedzy teoretycznej kandydata w danej dyscyplinie naukowej**

W recenzowanej pracy zawarta została bardzo dokładna i szczegółowa analiza literatury nie tylko krajowej ale również zagranicznej z obszaru koncepcji zarządzania, zarządzania procesowego, przedsiębiorstw usługowych, technologii informacyjnych oraz ewolucji rozwiązań ICT dostępnych dla przedsiębiorstw.

Jak już wielokrotnie wspominałam we wcześniejszych sekcjach recenzji – przedłożona praca charakteryzuje się znaczną interdyscyplinarnością podejścia Autora oraz obejmuje bardzo szerokie spektrum zagadnień teoretycznych. Aby właściwie zaprezentować swoją koncepcję Autor dysertacji musiał dokonać wielopłaszczyznowych badań literaturowych z teorii zarządzania organizacjami, a przede wszystkim zarządzania procesowego, a następnie trendów i ewolucji rozwiązań w zakresie chmury obliczeniowej jako narzędzia wspomagającego funkcjonowanie organizacji ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki potrzeb i oczekiwań przedsiębiorstw usługowych – i z tego zadania wywiązał się w bardzo wysokim stopniu.

W obszarze prac teoretycznych przeprowadzonych przez Autora na szczególną uwagę zasługuje rozdział szósty poświęcony korelacji obszarów teoretycznych jakimi jest: zarządzanie procesowe, przedsiębiorstwa usługowe oraz chmura obliczeniowa. Biorąc pod uwagę wszystkie powyższe, oceniam poziom wiedzy teoretycznej Autora w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości na bardzo wysokim poziomie.

#### **6. Ocena umiejętności samodzielnego prowadzenia pracy naukowej przez kandydata**

Autor recenzowanej pracy przygotował rozprawę według standardowego układu odwzorowującego proces naukowy: teoria-empiria-koncepcja-weryfikacja. Jak już opisywałam we wcześniejszych punktach recenzji – wszystkie powyższe etapy realizacji samodzielnego procesu naukowego zostały przez Doktoranta przeprowadzone w bardzo dokładny i staranny sposób.

Zaprezentowana koncepcja modelu zarządzania procesami biznesowymi w przedsiębiorstwach usługowych z wykorzystaniem chmury obliczeniowej została przygotowana w wyniku przeprowadzonych szerokich ale i dogłębnych badań literaturowych. Co więcej zaproponowana koncepcja została posadowiona w kontekście oczekiwań respondentów zidentyfikowanych w pierwszym etapie badawczym.

Stworzona koncepcja stanowi bardzo dobrze przygotowany oraz zdefiniowany konstrukt naukowy - co po raz kolejny świadczy o szerokiej wiedzy i bogatym warsztacie naukowym doktoranta. W pracy nie zabrakło również badań empirycznych. Zaprezentowane badania – pierwszy etap weryfikujący koncepcję wynikającą z badań teoretycznych a następnie drugi etap – weryfikujący ostateczną postać autorskiego modelu świadczą o dojrzałości oraz dużej samodzielności w prowadzeniu pracy naukowej kandydata.

Toteż zaprezentowany przez Autora warsztat badawczy, jak również umiejętność wyciągania wniosków projektujących zasługują na duże słowa uznania.



## 7. Wnioski końcowe/konkluzja recenzji

Recenzowana praca stanowi ważny wkład Autora w rozwój badań naukowych odnoszących się do nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości.

Opracowanie jest w pełni oryginalne oraz dojrzałe. Autor przeprowadził analizę problemu, zasugerował rozwiązanie oraz dokonał ewaluacji i walidacji zaproponowanego rozwiązania w wyniku przeprowadzonych badań empirycznych. Logika prowadzonego dyskursu naukowego jest zwięzła i jasna.

Co więcej rozprawa – moim zdaniem – wypełnia znaczącą lukę poznawczą jaką jest wykorzystanie rozwiązań chmury obliczeniowej w doskonaleniu zarządzania procesami w przedsiębiorstwach usługowych.

Dlatego uważam, że przedstawiona do oceny rozprawa doktorska Pana mgr inż. Tomasza Gzika wnosi istotne wartości do dziedziny nauk społecznych, dyscypliny nauki o zarządzaniu i jakości oraz spełnia wszystkie wymogi stawiane pracom doktorskim zgodnie z art. 13.1 Ustawy o stopniach naukowych i tytule w zakresie sztuki z dnia 14.03.2003 r. i wnoszę o dopuszczenie jej do publicznej obrony.

Równocześnie składam wniosek do Rady Dyscypliny Naukowej *Nauki o Zarządzaniu i Jakości* Wydziału Zarządzania Politechniki Częstochowskiej o wyróżnienie niniejszej rozprawy oraz Autora za szczególny wkład w pogłębianie wiedzy w dyscyplinie Nauki o Zarządzaniu i Jakości.

Z poważaniem



dr hab. Iwona Chomiak-Orsa,

prof. UE we Wrocławiu

