

Warszawa 04.02.2019 r.

Dr hab. Joanna Paliszkievicz, prof. nadzw. SGGW
Katedra Ekonomiki i Organizacji Przedsiębiorstw
Wydział Nauk Ekonomicznych
Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie

Recenzja
rozprawy doktorskiej magister Katarzyny Hampel pt.: Zarządzanie obsługą
klienta na przykładzie niepublicznych zakładów opieki zdrowotnej

Podstawą opracowania recenzji jest pismo z dnia 18.12.2018r. Dziekana Wydziału Zarządzania, Politechniki Częstochowskiej, dr hab. Doroty Jelonek, prof. PCz powierzającej mi sporządzenie recenzji rozprawy doktorskiej Pani mgr. Katarzyny Hampel.

Uzasadnienie podjęcia tematu

Problem badawczy podjęty przez Autorkę jest bardzo interesujący i ważny, zarówno z naukowego jak i praktycznego punktu widzenia.

Tematyka zarządzania obsługą klienta jest bardzo aktualna, rosnąca konkurencja i dynamiczne otoczenie sprawiają, że przedsiębiorstwa rywalizują o klientów. Poziomą satysfakcją klientów, znajomość ich preferencji, oczekiwań i potrzeb pozwala zbudować przewagę konkurencyjną i utrzymać się na rynku. Zadowolenie klientów obejmuje nie tylko to, co jest oferowane konsumentowi w postaci materialnej, ale również wszystkie te elementy które posiadają charakter niematerialny. Obsługa klienta wiąże się również z pozytywnym wrażeniem, które powinno pozostać po dokonaniu transakcji i wpłynie na budowanie zaufania i lojalności do przedsiębiorstwa w przyszłości.

Współczesny rynek jest bardzo wymagający, dlatego prowadzenie badań z zakresu zarządzania obsługą klientów może wnieść wkład w zrozumienie tych mechanizmów i udoskonalenie ich.

Biorąc powyższe pod uwagę stwierdzam, że dobór tematu pracy doktorskiej jest w pełni uzasadniony. Autorka właściwie uzasadniła podjęcie tego rodzaju badań.

Wydział Zarządzania P.Cz.
Sekretariat

1

Wpł. dn. 13.02.2019



Poddana recenzji rozprawa posiada charakter monografii bardzo dobrze opracowanej – w oparciu o rzetelnie przeprowadzony i opisany proces badawczy.

Cele i hipotezy pracy doktorskiej

Celem pracy jest ocena aktualnego poziomu obsługi klienta / pacjenta korzystającego z usług świadczonych przez niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej.

Do zrealizowania celu pracy przyjęto następujące cele szczegółowe:

- Rozpoznanie potrzeb, oczekiwań oraz stopnia zadowolenia klientów niepublicznych zakładów opieki zdrowotnej;
- Wskazanie mocnych i słabych stron funkcjonowania przychodni w zakresie obsługi klienta / pacjenta NZOZ;
- Opracowanie i prezentacja możliwych rozwiązań w zakresie obsługi klienta NZOZ

Przyjęty cel pracy i cele szczegółowe sformułowane zostały w sposób poprawny i nie budzą zastrzeżeń.

Autorka sformułowała w pracy główną hipotezę badawczą:

Kompleksowa analiza potrzeb (nie tylko medycznych) pacjentów jest kluczowym elementem zarządzania obsługą klientów NZOZ.

W pracy przedstawiono też trzy hipotezy szczegółowe:

Hipoteza 1 – Cechy demograficzne respondentów wpływają na ocenę funkcjonowania NZOZ;

Hipoteza 2 – Holistyczne podejście do procesu obsługi klienta / pacjenta wpływa na jego satysfakcję z usługi;

Hipoteza 3 – Dla skutecznego zarządzania obsługą klienta niezbędne jest przeprowadzanie regularnych pomiarów poziomu satysfakcji klienta / pacjenta NZOZ

Hipotezy zostały sformułowane poprawnie.

Praca posiada dwie warstwy: teoretyczną i empiryczną, które wzajemnie się uzupełniają i umożliwiają realizację postawionych celów oraz weryfikację hipotez.

Metody badawcze

W dysertacji przedstawiono przegląd literatury oraz wyniki badań przeprowadzonych z wykorzystaniem kwestionariuszowy ankietowych oraz wywiadów. Do obróbki danych wykorzystano metody z zakresu wielowymiarowej analizy statystycznej. Badania przeprowadzono w 2017 roku. Do analizy danych wykorzystano 552 kwestionariusze ankietowe. W pracy przedstawiono także analizę SWOT oraz zaproponowano strategię obsługi klienta dla niepublicznych zakładów opieki zdrowotnej.

Wybór metod badawczych można uznać za poprawny, wynikający z natury problemu badawczego i postawionych celów.

Ocena pracy pod względem merytorycznym

Treść rozprawy zajmuje 261 stron (wraz z załącznikami). Tytuł pracy jest adekwatny do treści. Układ pracy jest prawidłowy. Praca składa się z pięciu rozdziałów, wprowadzenia i zakończenia oraz spisów literatury, aktów prawnych, stron internetowych, rysunków, tabel i załączników. Do pracy dołączono też streszczenie w j. angielskim.

We wstępie przedstawiono uzasadnienie podjęcia tematu, cel pracy, hipotezy badawcze oraz opisano narzędzie badawcze i układ pracy. Wstęp do pracy obejmuje 5 stron.

Rozdział pierwszy pt.: *"Obsługa klienta w teorii zarządzania.."*, obejmuje 38 stron tekstu. W tym rozdziale przedstawiono pojęcia, źródła oraz funkcje i zakres zarządzania publicznego. Opisano także zarządzanie i przywództwo w ochronie zdrowia. Następnie scharakteryzowano, obsługę, satysfakcję i lojalność klientów. W kolejnych punktach przedstawiono zagadnienia jakości obsługi klientów oraz elementy procesu obsługi. W celu zachowania przejrzystości wyводу zaprezentowano jeden rysunek i jedną tabelę. W tabeli 1.1. przedstawiono wykaz ważniejszych dat w rozwoju systemów zarządzania jakością, niestety zakończono go w 1989 roku, stąd rodzi się pytanie czy na tym roku zakończyła się ewolucja systemów zarządzania jakością? Rozdział pierwszy pracy oceniam pozytywnie. Cechuje go logika i przejrzystość wywodów.

W rozdziale drugim pt.: „*Charakterystykę usług zdrowotnych w kontekście zarządzania niepublicznymi zakładami opieki zdrowotnej*” scharakteryzowano pojęcie, cechy i klasyfikację usług oraz przedstawiono istotę zarządzania organizacją usługową. Następnie scharakteryzowano usługi medyczne i ich rynek oraz przedstawiano zadania menedżera. Rozdział obejmuje 39 stron. Autorka zamieściła w nim 5 tabel i 1 rysunek. W tym rozdziale wątpliwość budzą tytuły niektórych części, na przykład tytuł punktu 1. Cechy organizacji usługowej, nie obejmują pojęcia, znaczenia i istoty zarządzania organizacją usługową. Podobne uwagi mam do co do tytułów 2 i 3 w tym rozdziale. Powinny być bardziej dostosowane do treści. W tabeli 2.1. nagłówki budzą wątpliwość, pierwszy nagłówek „nauki o zarządzaniu” czy nie powinien brzmieć „zarządzanie przedsiębiorstwem produkcyjnym” a drugi „zarządzanie przedsiębiorstwem usługowym”. Stosowanie w drugim przypadku nazwy angielskiej nie ma uzasadnienia, bo istnieje odpowiednik polski. Na stronie 78 doktorantka stosuje pojęcie top menedżerowie, raczej powinno się stosować pojęcie menedżerowie najwyższego szczebla. Pomimo tych drobnych mankamentów rozdział oceniam pozytywnie.

Rozdział trzeci pt.: „*Specyfika funkcjonowania niepublicznych zakładów opieki zdrowotnej w polskim systemie ochrony zdrowia*” obejmuje 35 strony. Na początku opisano w nim podstawy prawne, strukturę organizacji, zasady działania niepublicznych zakładów opieki zdrowotnej. Następnie opisano zasady działania niepublicznych zakładów opieki zdrowotnej. W kolejnej części scharakteryzowano klientów wewnętrznych i zewnętrznych NZOZ oraz przedstawiono opis wybranych systemów zarządzania jakością w usługach zdrowotnych. Opracowanie uzupełnione zostało dwoma rysunkami oraz trzema tabelami. Treść tego rozdziału została opracowana w sposób wyczerpujący i nie budzi zastrzeżeń.

Rozdział czwarty pt.: „*Obsługa klienta w niepublicznych zakładach opieki zdrowotnej*” dotyczy obsługi klienta w niepublicznych zakładach opieki zdrowotnej. W tym rozdziale przedstawiono współczesne diagnozy funkcjonowania systemów zdrowotnych w badaniach krajowych i międzynarodowych. Scharakteryzowano badane niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej. Opisano klientów indywidualnych korzystających z usług medycznych w tych zakładach. Dokonano oceny obsługi klienta z perspektywy pacjentów przychodni, przedstawiono wyniki badań własnych oraz scharakteryzowano oczekiwania i priorytety klientów przychodni. W rozdziale tym obejmującym 57 stron zamieszczono dwadzieścia cztery rysunki oraz dwadzieścia

dwie tabele. Rozdział ten jest napisany w sposób rzetelny, wyczerpujący i oceniam go pozytywnie.

Rozdział piąty zatytułowany „*Ocena poziomu obsługi klientów niepublicznych zakładów opieki zdrowotnej w świetle badań empirycznych*” obejmuje 41 stron. Przedstawiono w nim identyfikację obszarów problemowych w zakresie obsługi klienta na przykładzie badanych NZOZ z wykorzystaniem analizy SWOT. W kolejnym punkcie opisano bariery wdrażania strategii obsługi klienta w NZOZ oraz określenie metod doskonalenia obsługi pacjenta w placówkach medycznych. W trzecim punkcie tego rozdziału zaproponowano strategię obsługi klienta dla niepublicznych zakładów opieki zdrowotnej. W tej części pracy zawarto dwadzieścia cztery rysunki i dwanaście tabel. Rozdział piąty oceniam pozytywnie.

Przedstawione w rozdziałach empirycznych wyniki pozwoliły na pozytywne weryfikacje hipotez badawczych postawionych w pracy.

Rozprawa kończy się podsumowaniem o objętości 9 stron obejmującym ogólne wnioski wynikające z pracy. Autorka ustosunkowała się do postawionych hipotez i celów pracy. W tej części brakuje wskazania ograniczeń przedstawionego badania i jasnego wskazania kierunków przyszłych badań.

Pracę zamyka spis literatury, spis katów prawnych, spis stron internetowych, spis rysunków, spis tabel i załączniki. Na zakończenie dołączono streszczenie w j. angielskim.

Problemy wymagające ustosunkowania się Autorki pracy formułuje w postaci następujących pytań:

Pytanie 1

Jakie wnioski praktyczne wynikają z Pani badań? Proszę o przedstawienie rekomendacji, które mogłaby Pani przedstawić kadrze zarządzającej niepublicznymi zakładami opieki zdrowotnej.

Pytanie 2

Proszę przedstawić ewolucję systemów zarządzania jakością po roku 1989.

Pytanie 3

Proszę wskazać jakie ograniczenia związane są z Pani badaniami.

Pytanie 4

Czy może Pani porównać wyniki swoich badań z wynikami badań innych z tego obszaru?

Pytanie 5

Proszę o przedstawienie propozycji przyszłych badań wynikających z przedstawionego przeglądu literatury i Pani badań.

Podstawy teoretyczne pracy

Praca została oparta na prawidłowych podstawach teoretycznych. Autorka odwołuje się do 275 opracowań (artykułów, publikacji zwartych) oraz 32 aktów prawnych, i 41 odwołań do stron internetowych według spisu przedstawionego na końcu pracy. Literatura jest aktualna, prawidłowo wykorzystana. Autorka głównie oparła się na literaturze polskiej, tylko 18 z zacytowanych publikacji jest w j. angielskim. Dobór literatury umożliwił realizację celów pracy i uznaję go za właściwy.

Ocena pracy

1. Podjęty przez Doktorantkę temat charakteryzuje się wysokim stopniem aktualności i istotności.
2. Cel pracy został prawidłowo sformułowany a następnie zrealizowany, co jest równoznaczne z rozwiązaniem zawartego w nim problemu badawczego.
3. Praca spełnia wymagania stawiane pracom doktorskim - jest poprawna pod względem merytorycznym i formalnym.

4. Praca napisana jest dobrym i stosunkowo precyzyjnym językiem.
5. Wnioski logicznie wynikają z przeprowadzonych badań empirycznych oraz rozważań teoretycznych, na podstawie których zostały przeprowadzone badania i charakteryzują się przydatnością naukową i praktyczną.
6. Przyjęte i wykorzystane metody badawcze są poprawne i umożliwiły osiągnięcie celów postawionych przez Autorkę.
7. Praca dowodzi posiadania przez Doktorantkę dobrego warsztatu badawczego oraz rozwiniętej wiedzy praktycznej (z zakresu zarządzania) do prowadzenia dalszych badań naukowych w tym obszarze.

Wniosek końcowy

Biorąc powyższe pod uwagę stwierdzam, że przedstawiona do recenzji praca doktorska magister Katarzyny Hampel pt.: *Zarządzanie obsługą klienta na przykładzie niepublicznych zakładów opieki zdrowotnej* spełnia wymagania stawiane pracom doktorskim, zawarte w Ustawie z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki. Przedstawiona praca może być podstawą do ubiegania się o nadanie stopnia naukowego doktora nauk ekonomicznych, w dyscyplinie naukowej zarządzanie. Wnoszę o jej dopuszczenie do publicznej obrony przed Radą Wydziału Zarządzania, Politechniki Częstochowskiej.

Joanna Paliszkiewicz