



Uniwersytet  
Ekonomiczny  
w Katowicach

Wydział Zarządzania P.Cz.  
Sekretariat

Wpł. dn. 24.01.2020

*J. Nowosielecka*

## Recenzja

Rozprawy doktorskiej mgr Julii Szlenk

pt. „ Zarządzanie turystyką osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu przez biura podróży”,

napisanej pod kierunkiem naukowym prof. dr hab. Arnolda Pabiana,

w Katedrze Marketingu, na Wydziale Zarządzania Politechniki Częstochowskiej

### Uwagi wstępne

Podstawą opracowania niniejszej rozprawy jest pismo prof. dr hab. Felicjana Byłok, Kierownika dyscypliny Naukowej Nauki o zarządzaniu i jakości, na Wydziale Zarządzania Politechniki Częstochowskiej, z dnia 27.11.2019 roku (R-WZ/BD-510-1/2017).

Recenzja została opracowana w oparciu o wymogi określone w 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. z 2003 r., nr 65, poz.595, wraz z późn. zm.), zgodnie z którymi rozprawa doktorska powinna stanowić oryginalne rozwiązanie problemu naukowego oraz wykazywać ogólną wiedzę teoretyczną kandydata w danej dyscyplinie naukowej oraz umiejętność samodzielnego prowadzenia pracy naukowej.

### Ocena doboru problematyki i tematu rozprawy

Głównym obszarem zainteresowań mgr Julii Szlenk w recenzowanej rozprawie jest rozpoznanie problematyki zarządzania turystyką osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu przez biura podróży.

Uważam, że podejmowana tematyka jest cenna zarówno z punktu widzenia praktyki, jak i teorii zarządzania, w tym zarządzania marketingowego, w ujęciu sektorowym. Tematyka jest niewątpliwie aktualna z uwagi na dynamikę sektora usług turystycznych i preferencji klienta na badanym rynku. Wskazane przez Autorkę przesłanki wyboru tematu, dotyczące

niedoskonałości ofert turystycznych proponowanych przez biura podróży, z powodu braku odpowiedniego zarządzania turystyką osób niepełnosprawnych ruchowo w tych przedsiębiorstwach oraz infrastruktury, w skład której wchodzi budynki użyteczności publicznej i instytucje usługowe nie przystosowane do samodzielnego funkcjonowania osób niepełnosprawnych ruchowo, są wystarczającym powodem uzasadniającym podjęcie tematu pracy.

Autorka dokonała gruntownych badań ilościowych i jakościowych, skonstruowała autorskie narzędzia badawcze, które skierowała do respondentów wszystkich 16 województw w Polsce.

Podjęła próbę porównania zastanych w biurach podróży, w Polsce, praktyk dotyczących zarządzania turystyką osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu z opisanymi w literaturze standardami zarządzania, wypełniając w ten sposób lukę poznawczą i empiryczną. Silną stroną pracy jest jej aplikacyjny charakter. Sformułowane wnioski praktyczne z pewnością są kluczowymi wskazówkami i przesłankami decyzyjnymi dla menedżerów podmiotów badanego sektora.

Uważam, że wybór problemu naukowego, jakiego dokonała Doktorantka, jest ambitny i znajduje uzasadnienie w warstwie teoretycznej i praktycznej postawionego problemu, o którym mowa w dalszej części recenzji, może spełniać wymogi stawiane w tym względzie rozprawom doktorskim. Temat rozprawy doktorskiej określa jej przedmiot i jest adekwatny do podjętej przez Autorkę problematyki badawczej.

### **Ocena celów i przypuszczeń badawczych**

Doktorantka jako główny cel badań wskazała wyjaśnienie, czy zastane w biurach podróży praktyki zarządzania turystyką osób niepełnosprawnych ruchowo spełniają standardy ofert imprez turystycznych dostosowanych do niepełnosprawności ruchowej oraz przedstawienie problemów biur podróży w zarządzaniu turystyką osób niepełnosprawnych ruchowo i wykazanie wpływu tych problemów na przebieg imprez turystycznych, a także obsługę klientów z dysfunkcją ruchu.

Poza tym, Autorka podjęła się ustalenia udziału przedsiębiorstw turystycznych dla osób niepełnosprawnych w strukturze sektora ogółem, charakterystyki przedsięwzięć turystycznych, programów, cen, kierunków, terminów i innych warunków oferty.

Za jeden z celów przyjęła ogląd procesu zarządzania w firmie turystycznej z punktu widzenia realizowanych funkcji: planowania, organizowania, przywództwa, motywowania i kontroli. Zadeklarowała: - określenie cech zasobów ludzkich biorących udział w efektywnym zarządzaniu turystyką osób niepełnosprawnych, - wyjaśnienie, czy specyfika turystyki osób niepełnosprawnych ruchowo wymusza modyfikację zarządzania, - identyfikację stopnia zadowolenia osób niepełnosprawnych biorących udział w imprezach turystycznych, z jakości

obsługi przed i po zakończeniu przedsięwzięcia, - zaprezentowanie modelowego rozwiązania dotyczącego zarządzania turystyką osób niepełnosprawnych.

Autorka przyjęła bardzo ambitnie szeroki wachlarz celów dla podjętej problematyki badań, jednak brakuje tutaj pewnej gradacji, chociażby ze względu na wymiar strategiczny czy operacyjny wymienianych kwestii, a także ich charakter priorytetowy (główny) dla tematu pracy, poznawczy, czy empiryczny.

Sformułowanym przez Autorkę celem towarzyszą hipotezy: główna i szczegółowe. Główna hipoteza badawcza zakłada, że specyfika turystyki osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu wymaga dostosowania zarządzania do jej uwarunkowań. Zarządzanie to wpływa na jakość obsługi osób niepełnosprawnych przez biura podróży, co znajduje odzwierciedlenie w określonym stopniu ich zadowolenia lub niezadowolenia. Stanowiące swoiste rozwinięcie hipotezy głównej, hipotezy szczegółowe są dość ogólne, jak się wydaje bez elementy uprawdopodobnienia, wynikającego ze znajomości problematyki przez Doktorantkę, co oczywiście zostało zrekomensowane i udowodnione w dalszej części pracy.

Ostatecznie, przyjęte rozwiązanie koncepcyjne uważam za poprawne i właściwie dobrane do realizowanego tematu.

### **Ocena zakresu rozprawy oraz metod badawczych**

W ujęciu przedmiotowym, zakres rozprawy obejmuje zjawisko zarządzania przedsiębiorstwem usług turystycznych. W ujęciu podmiotowym, rozprawa koncentruje się na przedsiębiorstwach usług turystycznych oraz odbiorcach oferty badanego sektora. Badaniem objęto przedsiębiorstwa turystyczne, reprezentujące wszystkie 16 województw, określone jako reprezentatywne dla tego typu badań, przyjazne osobom niepełnosprawnym, w ich opinii, a jednocześnie o ustabilizowanej pozycji ekonomiczno-rynkowej. Zapytania skierowano również do stowarzyszeń, kół i klubów zrzeszających osoby o określonej niepełnosprawności. W konsekwencji wyłoniono w sposób losowy respondentów z próby reprezentatywnej, tj. osób z aktualnym orzeczeniem o niepełnosprawności ruchowej. Tak zdefiniowane zakresy rozprawy odpowiadają w mojej ocenie jej tematowi, podniesionej problematyce badawczej a także wyznaczonym celom i hipotezom.

Zastosowane przez Doktorantkę metody badawcze skupiają się na przeglądowych studiach teoretycznych zmierzających do określenia istoty oraz definicji zagadnień kluczowych dla rozważań, a także realizowanym zgodnie z paradygmatem interpretatywnym własnym badaniu empirycznym. W ramach studiów literaturowych, Doktorantka podjęła rozważania nad istotą zarządzania; zarządzania w sferze usług i specyfiki zarządzania w sektorze usług turystycznych. Problematyka została osadzona w wymiarze strategicznym i operacyjnym, a także przeanalizowana przez pryzmat funkcji zarządzania. Uważam, że zarówno prezentowane studia literaturowe, jak i rozważania Doktorantki na ich tle stanowią wartościową podstawę dla prezentowanych w dalszej części pracy badań empirycznych.

Do sfery badań empirycznych w recenzowanej dysertacji zaliczam cykl badań ilościowych i jakościowych, z przewagą tych pierwszych. Autorka posłużyła się bogatym wachlarzem metod, stosując techniki: ankieta audytoryjna, ankieta pocztowa, CAWI, ankieta rozdawana, oraz IDI. Autorka skonstruowała odpowiednie narzędzia badawcze. Dobór metodyki badań uważam za w pełni uprawniony w kontekście problematyki podejmowanej przez Doktorantkę. Moje zastrzeżenia budzi nieco „przegadana” charakterystyka licznych procedur i metod badawczych, z ich narzędziami, które utrudniają ocenę procesu badawczego zrealizowanego przez Doktorantkę.

Mimo tego zastrzeżenia zastosowaną metodę badań empirycznych należy uznać za adekwatną do podjętej problematyki badawczej i celów recenzowanej pracy.

### **Ocena merytoryczna rozprawy**

Recenzowana rozprawa składa się ze wstępu, sześciu rozdziałów, zakończenia, spisów bibliograficznego, rysunków, tabel i załączników. Struktura, tematyka rozdziałów oraz ich wielkość wskazują na zrównoważenie podstaw i rozważań teoretycznych z empiryczną częścią dysertacji. Dysertacja ma więc postać klasyczną składa się bowiem z części teoretycznej, metodycznej i empirycznej.

Generalna uwaga nasuwająca się po zapoznaniu z całością dysertacji – Doktorantka ujmuje temat szeroko, wnikliwie omawiając nawet wątki poboczne głównego nurtu rozważań. Wywód jest spójny i logiczny. Prowadzony jest zgodnie z zasadami dyskursu naukowego.

We wstępie dysertacji Autorka zarysowała kontekst problematyki badawczej, cele i hipotezy. Opisała strukturę i tematykę rozprawy.

Rozdział pierwszy dysertacji poświęcony jest definicji i charakterystyce podmiotu badań, tj. pojęciu i rodzajom niepełnosprawności, osobom niepełnosprawnym jako podmiotom rynku, prawnej ochronie osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu, niepełnosprawności z dysfunkcją ruchu jako barierom uczestnictwa w turystyce. Przeprowadzone studia doprowadziły do systematyzacji i kompilacji definicji, w ujęciach prawnym, ekonomicznym i społecznym.

Rozdział II nosi tytuł: Rozwój i uwarunkowania turystyki osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu. Autorka odnosi się do historii turystyki osób niepełnosprawnych, istoty oraz stanu turystyki osób niepełnosprawnych w Polsce, czynników determinujących rozwój tego rodzaju turystyki.

Rozdział III pod tytułem: Zakres i funkcje zarządzania turystyką niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu, w świetle literatury to klasyczny przegląd literatury na określony temat. Na uwagę zasługuje wieloaspektowe zdefiniowanie podstawowych i powiązanych kategorii badawczych takich jak: biuro podróży, zarządzanie, funkcje zarządzania, struktura organizacyjna, zarządzanie zasobami ludzkimi i inne.

We wszystkich trzech wymienionych wyżej częściach pracy przedstawiono bardzo solidną kwerendę literatury. Autorka posłużyła się literaturą w języku polskim. Osadzając problematykę dysertacji w realiach gospodarki polskiej posłużyła się licznymi aktami prawnymi, normującymi omawiane zagadnienia, a także źródłami internetowymi.

Rozdział IV pracy prezentuje metodykę badawczą. Doktorantka przedstawia w nim swoją koncepcję i procedurę postępowania badawczego. Jak już wspomniałam, łączy Ona metodykę badań jakościowych i ilościowych. Dobór metod uznaję za uzasadniony kontekstem poruszanej problematyki oraz stopniem ugruntowania i ustrukturalizowania poruszanych zagadnień. To co jest godne podkreślenia to przede wszystkim znajomość wielu metod pozyskiwania informacji ze źródeł pierwotnych, fachowa konstrukcja narzędzi badawczych i umiejętne ich wykorzystanie.

Rozdział V zawiera wyniki kompetentnie przeprowadzonych badań własnych Autorki. Tę część Autorka rozpoczyna od szczegółowej analizy oferty biur podróży skierowanej do klienta z dysfunkcją ruchu, sprawnie przechodząc w dalszej części do zarządzania w ujęciu procesowym, z ekspozycją funkcji planowania, organizowania i realizacji przedsięwzięć turystycznych dla osób niepełnosprawnych. Szczególną uwagę zwracają autorskie konstrukcje schematów organizacyjnych badanych firm oraz szczegółowe i wielokryterialne wyniki oceny przedsięwzięć turystycznych, w opinii ich adresatów.

Rozdział VI zatytułowany: Model zarządzania turystyką osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu, dość kontrowersyjnie jak dla tej części pracy, zaczyna się od przeglądu literatury i definicji pojęcia model zarządzania, a w dalszej części przedstawia ich rodzaje, w ujęciu teoretycznym. Tą pewną niekonsekwencję co do klasycznego układu pracy: część teoretyczna, metodologiczna, empiryczna, rekompensuje już punkt 6.2. dotyczący autorskiego modelu zarządzania biurami podróży (s. 251), wzbogacony o opinie kierownictwa, w tym zakresie. Elementem zdecydowanie ubogacającym tę część dysertacji jest tabela nr 23, zestawiająca zalety i wady opracowanego modelu zarządzania biurami podróży.

W zakończeniu Doktorantka nawiązuje do celów pracy oraz przeprowadza z powodzeniem reasumpcję kluczowych zagadnień i osiągnięć badawczych.

**Podsumowując całość dysertacji** uważam, że podejmując się złożonej problematyki zarządzania przedsiębiorstwem usług turystycznych, Doktorantka przeprowadziła poprawne studia literaturowe, które pozwoliły na określenie podstaw teoretycznych prowadzonych rozważań. Docenić należy staranny proces badań empirycznych, na podstawie którego Doktorantka skonstruowała autorski model zarządzania przedsiębiorstwem turystycznym. Drobne uwagi sygnalizowane w powyższej treści opinii nie stanowią uwag dyskwalifikujących i deprecjonujących wartość dysertacji. Doktorantka w części podsumowującej rozprawy wywołuje wątek dyskusji do podjęcia podczas publicznej obrony, a mianowicie formułuje na zakończenie przypuszczenie, że rosnąca liczba turystów niepełnosprawnych ruchowo będzie

w przyszłości stymulacyjno wpływać na koniunkturę ekonomiczną biur podróży poprzez wzrost popytu na usługi turystyczne zbieżne z wymogami psychicznymi i fizycznymi turystów niepełnosprawnych ruchowo. Myślę, że kwestie dynamiki i kierunków rozwoju badanego ruchu turystycznego mogą być interesujące, również w porównaniach międzynarodowych.

### **Ocena rozprawy od strony formalnej**

W ocenie rozprawy od strony formalnej pragnę podkreślić jej silne strony, do których należy: 274 strony i 167 źródeł literaturowych, wielce starannie napisanej pracy doktorskiej.

### **Konkluzja recenzji**

Uważam, że recenzowana rozprawa podejmuje znaczący i aktualny problem naukowy oraz prezentuje umiejętności prowadzenia przez Doktorantkę postępowania badawczego pozwalającego na rozwiązywanie postawionych problemów i celów badawczych. Podsumowując, oceniam rozprawę mgr Julii Szlenk jako stanowiącą oryginalne rozwiązanie problemu naukowego, wykazującą ogólną wiedzę teoretyczną Doktorantki, w dyscyplinie nauk o zarządzaniu i jakości oraz Jej umiejętność prowadzenia pracy naukowej.

W opraciu o powyższe stwierdzam, że recenzowana rozprawa doktorska pt. „ Zarządzanie turystyką osób niepełnosprawnych z dysfunkcją ruchu przez biura podróży” spełnia wymagania określone w Ustawie z dnia 14 marca 2003 roku o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuk.

W związku z powyższym, występuję z wnioskiem do Rady Dyscypliny Naukowej Nauki o Zarządzaniu i Jakości Wydziału Zarządzania Politechniki Częstochowskiej o jej przyjęcie i dopuszczenie do publicznej obrony.



Katowice, 21 stycznia 2020

Izabela Sztangret