

Łódź, 15.01.2024

Prof. dr hab. Maciej Urbaniak
Katedra Logistyki
Wydział Zarządzania
Uniwersytetu Łódzkiego

**Recenzja rozprawy doktorskiej Mgr. Jędrzeja Charłampowicza
pt. „Dojrzałość procesowa i jakość usług jako komponenty zarządzania w
morskich terminalach kontenerowych” napisanej pod kierunkiem
naukowym Prof. dra hab Andrzeja S. Grzelakowskiego (promotora)
oraz dr Joanny Miklińskiej (promotora pomocniczego)**

Podstawą formalną sporządzenia recenzji jest pismo Przewodniczącej Rady Naukowej Wydziału Zarządzania i Nauk o Jakości Uniwersytetu Morskiego w Gdyni Pani Prof. dr hab. inż. Aleksandry Wilczyńskiej z dnia 24 listopada 2023 r. informujące o wyznaczeniu mnie przez Radę Dyscypliny Nauk o Zarządzaniu i Jakości na recenzenta rozprawy doktorskiej autorstwa Mgra Jędrzeja Charłampowicza pt. „Dojrzałość procesowa i jakość usług jako komponenty zarządzania w morskich terminalach kontenerowych” pod kierunkiem naukowym Pana Prof. dra hab. Andrzeja S. Grzelakowskiego (promotora) oraz dr Joanny Miklińskiej (promotora pomocniczego).

Rozprawa doktorska Pana Mgra Mgra Jędrzeja Charłampowicza pt. „Dojrzałość procesowa i jakość usług jako komponenty zarządzania w morskich terminalach kontenerowych” jest wnikliwym studium opisowo–analitycznym, składającym się z pięciu logicznie z sobą powiązanych rozdziałów, (obejmuje 255 stron, 80 tabel, wykresów, 17 rysunków, 3 załączniki, 313 cytowanych pozycji [książkowych, artykułowych, raportów itp.]).

W strukturze pracy wyraźnie wyodrębnić można część teoretyczno-opisową oraz część analityczno-badawczą.

OCENA TRAFNOŚCI WYBORU TEMATU ROZPRAWY I OBSZARU BADAWCZEGO

Podjęta przez Pana Mgra Jędrzeja Chałampowicza problematyka pracy dotycząca określania dojrzałości procesowej i oceny jakości usług świadczonych przez morskie terminale kontenerowe jest rzadko spotykana, zarówno w międzynarodowych, jak i krajowych opracowaniach (monografiach oraz czasopiśmiennictwie naukowym), a także w pracach awansowych na stopnie naukowe w dziedzinie nauk społecznych (w tym w również w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości).

Z pełnym przekonaniem mogę jednak stwierdzić, iż tematyka poruszona w rozprawie przez Doktoranta jest nadal ciągle ważna, zarówno z punktu widzenia badawczego, jak i z punktu widzenia praktyki gospodarczej i będzie stanowić z pewnością obszar dalszych eksploracji naukowych. Z tego też względu wybór problematyki opracowania uważam za trafny i ciągle bardzo aktualny.

Oceniając konstrukcję formalno-merytoryczną rozprawy należy uznać, iż budowa pracy jest przemyślana, logiczna, spójna i w wysokim stopniu podporządkowana przyjętym założeniom rozprawy.

OCENA ZAŁOŻEŃ BADAWCZYCH DYSERTACJI

We wprowadzeniu Autor trafnie zidentyfikował luki badawcze. Jako pierwszą lukę wskazał brak wystarczającej wiedzy dotyczącej powiązania dojrzałości procesowej z jakością usług świadczonych przez morskie terminale kontenerowe. Natomiast jako drugą lukę Doktorant wskazał brak istnienia modelu oceny dojrzałości procesowej terminalu oraz określenia związków przyczynowo-skutkowych zachodzących pomiędzy elementami kształtującymi jego jakość usług. Zatem istotę problemu badawczego zorientował On na poszukiwanie związków pomiędzy dojrzałością procesową i jakością usług.

Jako cel dysertacji Mgr Jędrzej Chałampowicz wskazał dokonanie pomiaru oraz oceny dojrzałości procesowej morskich terminali kontenerowych i jakości oferowanych przez nie usług. Realizacji celu głównego podporządkował On cele cząstkowe:

- CC1: Usystematyzowanie i klasyfikacja pojęć związanych z procesem oraz jakością usług,
- CC2: Analiza modeli implementacji elementów podejścia procesowego w zarządzaniu,
- CC3: Analiza modeli oceny jakości usług morskich terminali kontenerowych,
- CC4: Opracowanie projektu wielowymiarowego modelu oceny dojrzałości procesowej morskich terminali kontenerowych,

-CC5: Opracowanie projektu wielowymiarowego modelu oceny jakości usług i relacji zachodzących pomiędzy kategoriami kształtującymi jakość usług w morskich terminalach kontenerowych,

-CC6: Analiza i ocena stopnia wdrożenia podejścia procesowego w trójmiejskich terminalach kontenerowych z wykorzystaniem wielowymiarowego modelu oceny dojrzałości procesowej dla morskich terminali kontenerowych MMPMMCT (ang. Multidimensional Model of Process Maturity Assessment for Maritime Container Terminals),

-CC7: Analiza i ocena związków przyczynowo-skutkowych zachodzących pomiędzy kategoriami oraz wymiarami kształtującymi jakość usług morskich terminali kontenerowych,

-CC8: Porównanie oceny stopnia dojrzałości procesowej trójmiejskich morskich terminali kontenerowych z oceną jakości usług oferowanych przewoźnikom morskim, lądowym i spedytorom.

Autor prawidłowo postawił następującą hipotezę główną: : Poziom dojrzałości procesowej bezpośrednio określa jakość usług w morskich terminalach kontenerowych, zatem im wyższy poziom dojrzałości procesowej, tym wyższy poziom jakości usług.

Prawidłowo sformułował On także hipotezy pomocnicze:

Hipoteza 1: Zarządzanie procesami w terminalu ma charakter przyczynowy i wywiera największy wpływ na zarządzanie tym obiektem infrastruktury;

Hipoteza 2: Spośród kategorii kształtujących jakość usług, materialność jest kategorią o charakterze przyczynowym;

Hipoteza 3: Spośród kategorii kształtujących jakość usług, materialność wywiera największy wpływ na pozostałe.

W założeniach metodycznych określił on również następujące pytania badawcze:

PB1: Jakie czynniki kształtują poziom dojrzałości procesowej morskich terminali kontenerowych?

PB2: Jaki jest stopień dojrzałości procesowej trójmiejskich terminali kontenerowych? PB3: Który z obszarów zarządzania terminalem ma charakter przyczynowy i trzeba go traktować priorytetowo?

PB4: Jaka jest ocena jakości usług morskich terminali kontenerowych przez przewoźników morskich?

PB5: Które kategorie i wymiary jakości usług w ocenie przewoźników morskich mają charakter przyczynowy i trzeba je traktować priorytetowo?

PB6: Jaka jest ocena jakości usług morskich terminali kontenerowych przez przewoźników lądowych i spedytorów?

PB7: Które kategorie i wymiary jakości usług w ocenie przewoźników lądowych i spedytorów mają charakter przyczynowy i trzeba je traktować priorytetowo?

Zarówno do problemu badawczego, celów pracy, hipotez, pytań badawczych, nie zgłaszam uwag, gdyż zostały określone prawidłowo i mogą stanowić przesłankę, by uznać recenzowaną pracę za rozprawę opartą na istotnych założeniach naukowych.

Chcąc osiągnąć założone cele i założenia badawcze Doktorant przeprowadził intensywną kwerendę literatury tak krajowej, jak i zagranicznej (angielskojęzycznej) z zakresu, zarządzania, a także zrealizował badania empiryczne w formie

Należy uznać, iż opisana we wprowadzeniu metodyka badawcza nie budzi zastrzeżeń. Należy również stwierdzić, iż została ona podporządkowana założeniom badawczym ujętym w celach i hipotezach sformułowanych przez Autora dysertacji.

OCENA MERYTORYCZNA POSZCZEGÓLNYCH ROZDZIAŁÓW DYSERTACJI

Rozpoczynając **rozdział pierwszy** Mgr Jędrzej Charłampowicz w interesującym ujęciu zidentyfikował i scharakteryzował główne aspekty związane z zarządzaniem organizacjami w kontekście jakości procesów oraz usług. W pierwszej kolejności, na podstawie krytycznej analizy literatury przedmiotu z zakresu zarządzania, dokonał On identyfikacji obszarów zarządzania przedsiębiorstwami oraz wyszczególniono powiązania pomiędzy nimi. Konsekwencją przeprowadzonej przez doktoranta analizy było zidentyfikowanie roli podejścia procesowego w zarządzaniu współczesnymi organizacjami. W dalszej części pracy Doktorant dokonał systematyzacji, klasyfikacji i charakterystyki procesów oraz mierników ich oceny (wśród nich metodę Activity Based Costing i statystyczną kontrolę procesów) na podstawie polskiej i zagranicznej literatury przedmiotu. W dalszej części rozprawy na uwagę zasługą bardzo istotne rozważania Autora dysertacji na temat modeli dojrzałości procesowej w organizacjach. W ostatniej części pierwszego rozdziału poświęcił On szczególną uwagę metodzie SERVQUAL, będącą najczęściej stosowaną metodą służącą do oceny jakości usług. W toku przeprowadzonej krytycznej analizy literatury przedmiotu prawidłowo zidentyfikował i scharakteryzował główne wady oraz zalety tego narzędzia.

Rozdział kolejny Autor dysertacji podzielił na trzy główne wyodrębnione części. W pierwszej części w interesującej konwencji poświęcił uwagę roli i funkcji intermodalnych łańcuchów dostaw w sprawnym obiegu towarowym z uwzględnieniem sieci powiązań

między różnymi uczestnikami łańcucha. W umiejętnym ujęciu prawidłowo zidentyfikował i scharakteryzował On podmioty zarządzające terminalami kontenerowymi oraz zaprezentował rolę przewoźników morskich w kształtowaniu określonego poziomu jakości otrzymywanych usług.

W drugiej części rozdziału skoncentrował się na identyfikacji i charakterystyce infrastruktury oraz suprastruktury terminalu jako elementów kształtujących jakość usług oraz dojrzałość procesową. Na podstawie krytycznej analizy literatury przedmiotu Mgr Jędrzej Charłampowicz zaprezentował i scharakteryzował nowoczesne narzędzia, technologie i elementy wyposażenia technicznego determinujące poziom przepustowości terminalu oraz jego atrakcyjność i konkurencyjność w ocenie swoich usługobiorców.

W ostatniej, trzeciej części tego rozdziału Autor rozprawy skupił swoją uwagę na identyfikacji, charakterystyce i klasyfikacji procesów oraz usług realizowanych w terminalu oraz roli zarządzania procesami w sprawnym i efektywnym przepływie ładunków w całym łańcuchu dostaw. W związku z powyższym, Doktorant słusznie stwierdził, iż ocena jakości usług morskich terminali kontenerowych jest nierozdzielnie związana z oceną procesów je kształtujących. W toku przeprowadzonej w tym rozdziale analizy stwierdził On również, iż pomiędzy dojrzałością procesową morskich terminali kontenerowych, a jakością usług, efektywnością funkcjonowania, konkurencyjnością oraz atrakcyjnością terminalu występują dwustronne relacje. Czynniki te wzajemnie się określają i wpływają na częstotliwość połączeń transportowych, która jest wyrazem roli terminalu w łańcuchu dostaw. Autor dysertacji słusznie stwierdził, że w układzie tych powiązań szczególną rolę odgrywają efektywność funkcjonowania i jakość usług, jako czynniki, na które podmiot zarządzający terminalem ma bezpośredni wpływ.

W pierwszej części rozdziału trzeciego Mgr Jędrzej Charłampowicz w interesującym ujęciu przedstawił znaczenie procesów i usług w kształtowaniu efektywności funkcjonowania terminalu, analizując występujące w literaturze przedmiotu wskaźniki efektywności i wydajności obiektu. Doktorant wskazał, iż homogeniczny charakter terminali kontenerowych sprawia, iż kwestie związane z ich efektywnością funkcjonowania sprowadzają się do ich wielkości, poniesionych nakładów inwestycyjnych oraz wykorzystywanej infrastruktury i suprastruktury. Konsekwencją tego stanu rzeczy jest fakt, iż dokonywanie porównań pomiędzy obiektami o odmiennych parametrach technicznych pozwala na zaakcentowanie różnic wynikających z roli odgrywanej w łańcuchu dostaw. Przeprowadzona przez Autora pracy analiza właściwości technicznych i wydajnościowych wybranych terminali kontenerowych w Azji,

Europie i Polsce potwierdziła dominującą rolę poziomu dojrzałości procesowej w kształtowaniu jakości usług i efektywności funkcjonowania.

W drugiej części trzeciego rozdziału Mgr Jędrzej Chałampowicz poświęcił wyraźną uwagę systematyzacji i krytycznej analizie literatury przedmiotu z zakresu oceny jakości usług morskich terminali kontenerowych. W toku przeprowadzonego badania literaturowego Doktorant stwierdził w swoich rozważaniach, iż problem oceny jakości usług morskich terminali kontenerowych odnoszony był głównie w relacji do oceny poziomu satysfakcji klienta.

W **rozdziale następnym** Autor rozprawy skoncentrował się na prezentacji metod badań dojrzałości procesowej i jakości usług morskich terminali kontenerowych. W pierwszej części rozdziału przedstawił On koncepcję wielokryterialnego modelu oceny dojrzałości procesowej morskich terminali kontenerowych - MMPMMCT (ang. Multidimensional Model of Process Maturity Assessment for Maritime Container Terminals), uwzględniającego charakterystykę obiektów oraz ich powiązań w ramach łańcucha dostaw. Następnie zidentyfikował i scharakteryzował granice trzech poziomów 14 dojrzałości odnoszących się do stopnia formalizacji, pomiaru, zarządzania i doskonalenia procesów realizowanych w terminalu. W dalszej części rozprawy dokonał hierarchizacji kryteriów oceny dojrzałości procesowej w zaproponowanym modelu.

W drugiej części rozdziału Doktorant zaprezentował i scharakteryzował metodę rozmyty DEMATEL służącą do określenia związków przyczynowo-skutkowych pomiędzy składowymi badanego układu. Przedstawił On również wykres przyczynowy umożliwiającego podział poszczególnych czynników na cztery grupy w zależności od roli w ramach całego systemu. Stanowi to ułatwienie podjęcia decyzji dotyczącej przekierowania określonych zasobów na dany czynnik celem jego ulepszenia, co wpływa na poprawę funkcjonowania całego układu. W ostatniej części rozdziału czwartego Autor pracy poświęcił metodzie oceny jakości usług morskich terminali kontenerowych bazującej na metodzie SERVQUAL. Zaproponowane przez Niego stwierdzenia odnoszące się do poszczególnych kategorii jakości usług zostały opracowane na podstawie krytycznej analizy literatury przedmiotu. Konsekwencją tych działań było określenie przez Doktoranta 21 stwierdzeń odnoszących się do poszczególnych aspektów funkcjonowania morskiego terminalu kontenerowego oraz utworzenie macierzy oceny wzajemnego wpływu poszczególnych kategorii oraz wymiarów jakości usług.

W rozdziale ostatnim, będącym najobszerniejszą częścią pracy Mgr Jędrzej Charłampowicz zaprezentował wyniki badania empirycznego, którego celem było dokonanie oceny dojrzałości procesowej morskich terminali kontenerowych i jej porównanie z oceną jakości usług oferowanych przewoźnikom morskim, lądowym i spedytorom.

Ocenę dojrzałości procesowej Doktorant prawidłowo przeprowadził metodą samooceny w trzech trójmiejskich morskich terminalach kontenerowych. Były to terminal Deepwater Container Terminal Gdańsk (DCT), funkcjonujący obecnie pod nową nazwą Baltic Hub Container Terminal (BHCT), Bałtycki Terminal Kontenerowy w Gdyni (BCT) oraz Gdynia Container Terminal w Gdyni (GCT).

Ocenę poziomu dojrzałości procesowej terminali Autor dysertacji skonfrontował z oceną jakości ich usług dokonaną przez głównych usługobiorców, którymi są przewoźnicy morscy, przewoźnicy lądowi oraz spedytorzy¹.

Przeprowadzone przez Mgra Jędrzeja Charłampowicza obliczenia i analizy statystyczne oraz ich interpretacja charakteryzują się wysokim poziomem rzetelności, co pozwoliło na szczegółową interpretację uzyskanych wyników badań i sformułowanie istotnych i interesujących wniosków.

Należy wyraźnie stwierdzić, iż przeprowadzone przez Niego badanie było pierwszą tego typu próbą integracji aspektów związanych z dojrzałością procesową i jakością usług w morskich terminalach kontenerowych.

Należy również stwierdzić, iż zaproponowany i zweryfikowany przez Doktoranta autorski model oceny dojrzałości procesowej morskich terminali kontenerowych jest pierwszym tego typu modelem.

W zakończeniu Mgr Jędrzej Charłampowicz przedstawił główne wnioski płynące z przeprowadzonych badań wraz z rekomendowanymi działaniami, napotkane ograniczenia badawcze oraz dalsze kierunki badań.

¹ W grupie przewoźnik lądowy i spedytor uzyskano 22 prawidłowo wypełnione kwestionariusze, natomiast w grupie przewoźnik morski 4 uzyskano 4 prawidłowo wypełnione kwestionariusze.

UWAGI DYSKUSYJNE

Doktorant używa nieprecyzyjnych sformułowań np.:

-,„systemy międzynarodowej normy z serii ISO 14001” (strona 20), zamiast systemy oparte na wymaganiach normy ISO 14001”;

-,„terminal drożył system norm z serii ISO 14000” (strona 119), zamiast „terminal drożył system oparty na wymaganiach normy ISO 14001” lub -,„terminal drożył wymagania norm serii ISO 14000”

SZCZEGÓLNE WALORY RECENZOWANEJ ROZPRAWY

Jak już zaznaczyłem na początku recenzji, praca ma w dużej mierze układ logiczny oraz spójną budowę. Poszczególne jej części są ściśle powiązane, zaś tok rozważań jest konsekwentnie podporządkowany założeniom (ujętych w hipotezach) i celom rozprawy.

Należy także podkreślić, iż praca ma niewątpliwie wartości metodyczne, poznawcze oraz pragmatyczne. Prezentowane w dysertacji wyniki badań zostały oparte na gruntownie przeprowadzonych analizach.

Osiągnięte rezultaty badań tak literaturowych, jak i empirycznych są wartościowe z punktu spełnienia założeń rozprawy.

Wnioski, do jakich dochodzi Doktorant są niewątpliwie interesujące. Mogą one posłużyć przedsiębiorstwom do oceny dojrzałości procesowej morskich terminali kontenerowych.

Jak już zaznaczono poczynione przez recenzenta uwagi w niczym nie naruszają podstawowych wartości pracy.

Rekapitułując należy wyraźnie podkreślić, iż rozprawa ma znaczenie poznawcze wzbogacające wiedzę z zakresu problematyki dotyczącej oceny dojrzałości procesowej i oceny jakości usług morskich terminali kontenerowych.

Ponadto dysertacja ma także walory aplikacyjne dzięki przeprowadzonym przez Doktoranta badaniom empirycznym.

Istotnym wkładem Doktoranta w rozwój dziedziny nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości są wyniki badań empirycznych oraz autorski model oceny dojrzałości procesowej morskiego terminalu kontenerowego, a także określenia związków przyczynowo-skutkowych zachodzących pomiędzy elementami kształtującymi jego jakość usług.

KONKLUZJE

Rekapitułując z pełnym przekonaniem wyrażam pogląd, iż praca odpowiada ustawowym wymaganiom dotyczącym rozpraw doktorskich i wnoszę o dopuszczenie Autora niniejszej dysertacji do dalszych etapów postępowania doktorskiego, a po dopuszczeniu rozprawy do publicznej obrony i jej przyjęciu, przychylam się do wniosku o nadanie Panu Mgr. Jędrzejowi Chałampowiczowi stopnia naukowego doktora w dziedzinie nauk społecznych w zakresie dyscypliny nauki o zarządzaniu i jakości.

