

R e c e n z j a

rozprawy doktorskiej mgr inż. Magdaleny Kontek-Muzyki
p.t. "Wykorzystanie postępowania reklamacyjnego w zarządzaniu przedsiębiorstwem
produkcyjnym" napisanej pod kierunkiem naukowym
promotor prof. dr hab. Marii Śmiechowskiej
i promotora pomocniczego dra inż. Marcina Pięłowskiego
na Wydziale Zarządzania i Nauk o Jakości Uniwersytetu Morskiego w Gdyni

I. Uwagi wstępne

Podstawę formalną sporządzenia recenzji stanowi pismo Przewodniczącej Rady Naukowej Wydziału Zarządzania i Nauk o Jakości Uniwersytetu Morskiego w Gdyni o powołaniu mnie na recenzenta wskazanej rozprawy. Rozprawę otrzymałam dnia 12.12.2023r.

W trakcie przygotowywania recenzji pracy doktorskiej mgr inż. Magdaleny Kontek-Muzyki zostały zastosowane następujące kryteria oceny:

- trafność wyboru obszaru, tematu rozprawy i przedmiotu badań,
- złożoność celów i problemów badawczych, oryginalność hipotez badawczych i struktura rozprawy,
- przydatność praktyczna rozprawy,
- stopień realizacji założonego celu badawczego,
- skala uwag metodycznych i formalnych,
- wnioski końcowe.

Recenzowana praca doktorska liczy 159 stron, 8 stron bibliografii, 3 strony obejmujące spis tabel i rysunków, 9 stron załączników oraz zawiera 16 tabel i 54 rysunki. Wykazana w końcowej części pracy bibliografia obejmuje: 33 pozycje zwarte, 65 artykułów w czasopismach, 15 źródeł internetowych i 15 aktów prawnych oraz 10 raportów branżowych i dokumentów wewnętrznych przedsiębiorstwa X. W ocenianej dysertacji Autorka na ogół posługuje się literaturą aktualną i najnowszą.

II. Trafność wyboru obszaru, tematu rozprawy i przedmiotu badań

Obszar badań został dobrany prawidłowo i dotyczy rangi jednego z elementów procesów posprzedażowych – wykorzystania postępowania reklamacyjnego w zarządzaniu przedsiębiorstwem produkcyjnym.

Temat rozprawy został właściwie sformułowany. Jest bardzo aktualny i interesujący zarówno z punktu widzenia teoretycznego jak i utylitarne zwłaszcza w kontekście specyfiki

i przeobrażeń funkcjonowania rynku materiałów budowlanych i wykończeniowych na skutek zmian zachodzących w szeroko rozumianym otoczeniu. Ma charakter nowatorski, ponieważ problematyka reklamacji jest rzadko podejmowana w badaniach naukowych i eksponowana w działaniach organizacji, zwłaszcza w kontekście ich wykorzystania w zarządzaniu. Wiele podmiotów nie odnosi się do reklamacji jako źródła bieżącej informacji dotyczącej procesów posprzedażowych, postrzegając je raczej w kontekście dodatkowych problemów do załatwienia. Nie dostrzega znaczenia tego źródła informacji w doskonaleniu zarządzania przedsiębiorstwem, co może czynić je bardziej konkurencyjnymi na rynku. Recenzowana praca doktorska mgr inż. Magdaleny Kontek-Muzyki wychodzi naprzeciw tym praktycznym i teoretycznym potrzebom. Autorka decydując się na wybór tematu dysertacji wśród wielu przesłanek merytorycznych i pragmatycznych, za szczególnie ważne uznała:

1. niezadowolające zaawansowanie badań zarówno naukowych jak i empirycznych nad wykorzystaniem reklamacji w procesie zarządzania przedsiębiorstwem produkcyjnym,
2. identyfikację, analizę i ocenę działań podejmowanych przez wybrane przedsiębiorstwo działające na rynku materiałów budowlanych i wykończeniowych, w segmencie stolarki otworowej w zakresie wykorzystania informacji płynących z procesów posprzedażowych, głównie z reklamacji,
3. potrzebę poszukiwań innowacyjnych rozwiązań wykorzystania reklamacji w zarządzaniu przedsiębiorstwem produkcyjnym, w odniesieniu do konkretnego studium przypadku.

W świetle powyższych uwarunkowań wybór przez Autorkę przedmiotu badań, definiowanego jako „wykazanie znaczenia postępowania reklamacyjnego jako elementu zarządzania przedsiębiorstwem produkcyjnym”, należy uznać w pełni za uzasadniony, a samo sformułowanie tematu za trafne. Wybrany obszar i przedmiot badawczy są ważne i interesujące, odnoszą się do zagadnień dotyczących zarządzania przedsiębiorstwem, obejmują studium przypadku, jakim jest jeden z największych w Polsce producentów stolarki otworowej, co sprawia, że wpisują się w dyscyplinę nauki o zarządzaniu i jakości. Uwzględniając wyznaczoną przez Doktorantkę przestrzeń badawczą, można na jej tle cały proces badawczy sprowadzić do następujących pytań badawczych:

1. Jakie elementy procesu posprzedażowego, w tym głównie reklamacji mają kluczowe znaczenie dla zarządzania przedsiębiorstwem, pozwalające mu na skuteczne konkurowanie na rynku?
2. W jaki sposób (chodzi o metodykę badań empirycznych) można dokonać identyfikacji związków przyczynowo-skutkowych będących pochodną oddziaływania procesu reklamacji na zarządzanie przedsiębiorstwem produkcyjnym?
3. W jaki sposób można wykorzystać proces reklamacyjny w zarządzaniu przedsiębiorstwem produkcyjnym w zmiennym otoczeniu rynkowym?

Autorka w dysertacji konsekwentnie dąży do udzielenia odpowiedzi na te pytania. Rozwiązanie tak sformułowanego problemu naukowo-badawczego może stanowić podstawę do nadania stopnia naukowego doktora.

Zakres podmiotowy stanowi przedsiębiorstwo X, działające w segmencie stolarki otworowej, produkujące drzwi. Zakres przestrzenny obejmuje terytorium Polski (cztery zakłady produkcyjne zlokalizowane w Polsce, generujące ponad 80% obrotów badanego podmiotu – s. 121 rozprawy). Zakres czasowy można odnieść do warstwy teoretycznej (okres

od początku pojawienia się w literaturze przedmiotu w Polsce rozważań dotyczących reklamacji – rok 2001) oraz empirycznej (lata 2019–2023 – etap pierwszy – obserwacje wewnątrz przedsiębiorstwa X, lata 2020-2021 – etap drugi – badania ankietowe wśród pracowników sieci dealerskiej i autoryzowanych punktów sprzedaży, rok 2023 - etap trzeci – wywiady bezpośrednie z kierownictwem przedsiębiorstwa X). Tak zdefiniowany zakres pracy, w kontekście postawionego celu pracy należy uznać za prawidłowy.

III. Złożoność celów i problemów badawczych, oryginalność hipotez badawczych i struktura rozprawy

Autorka pracy podjęła próbę wykazania znaczenia postępowania reklamacyjnego jako elementu zarządzania przedsiębiorstwem produkcyjnym (cel główny).

Cele szczegółowe zostały sformułowane następująco (s. 75):

1. wskazanie możliwości lepszego wykorzystania wiedzy pozyskanej ze zgłoszeń reklamacyjnych w doskonaleniu procesów realizowanych w przedsiębiorstwie,
2. wykazanie związku między procesami posprzedażowymi a budowaniem relacji z klientem.

Na podstawie celu głównego i celów szczegółowych Autorka określiła następujące problemy badawcze:

- jak wygląda proces reklamacyjny w przedsiębiorstwie X pod względem:
 - przyjmowania i weryfikacji zgłoszeń reklamacyjnych na przestrzeni badanego okresu,
 - zbierania oraz jakości zebranych danych,
 - jakości prowadzonych analiz na podstawie zebranych danych,
 - wprowadzonych programów i zmian w celu usprawnienia procesów posprzedażowych?
- jak oceniają jakość obsługi posprzedażowej przedsiębiorstwa X pracownicy punktów dealerskich i autoryzowanych punktów sprzedaży, pośredniczący w wykonywaniu obowiązków gwarancyjnych?
- jakie podejście do wykorzystania procesu reklamacyjnego w zarządzaniu przedsiębiorstwem i kreowaniu jego strategii ma najwyższe kierownictwo przedsiębiorstwa X?

Na tle głównego przedsięwzięcia badawczego zostały sformułowane trzy hipotezy badawcze wyznaczające wielopłaszczyznowy obszar badawczy dla Doktorantki (s 75-76):

1. Przedsiębiorstwo X nie wykorzystuje w pełni informacji dostępnych w raportach reklamacyjnych.
 2. Proces postępowania reklamacyjnego prowadzony w ramach badanego przedsiębiorstwa jest zbyt długi z punktu widzenia klienta.
 3. Sprzedawcy, którzy współpracują z przedsiębiorstwem X i obsługują klientów posiadają niewystarczającą wiedzę na temat praw dotyczących ochrony konsumentów.
- Zakładając, że między przedmiotem badań, problemami badawczymi a hipotezami powinna być łatwo identyfikowalna ścisła zależność, uważam, że w niniejszej dysertacji (a szczególnie w jej założeniach podstawowych), można ją jednoznacznie określić. Sformułowanie celu i hipotez badawczych charakteryzuje się właściwym poziomem naukowym, a zdefiniowany zakres pracy z punktu widzenia postawionego celu należy uznać za prawidłowy. Postawione

cele rozprawy warto było uzupełnić celem aplikacyjnym, odnoszącym się do rekomendacji zmian i projektów wdrożeniowych opracowanych przez Autorkę w rozdziale 7.

Głównemu przedsięwzięciu badawczemu i hipotezom badawczym została stosownie podporządkowana struktura dysertacji, obejmująca wstęp, siedem rozdziałów oraz podsumowanie całego toku badawczego. Treść rozdziałów jest powiązana z tytułem pracy i stanowi konsekwentne rozwinięcie założonych wyzwań badawczych. Rzeczowy układ pracy charakteryzuje się spójnością i logiczną sekwencją myślową poszczególnych jej części. Rozdziały 1-3 mają charakter teoretyczny, rozdziały 4-6 mają charakter empiryczno-badawczy, natomiast rozdział 7 ma charakter aplikacyjno-postulatywny.

Wstęp pracy jest bardzo syntetyczny. Warto było w nim przedstawić cele szczegółowe i hipotezy oraz bardziej szczegółowo omówić cały proces badawczy.

Rozdział pierwszy ma charakter wprowadzający w całość obszaru badawczego Autorki. Doktorantka zaprezentowała w nim podstawy prawne dotyczące ochrony konsumenta w ujęciu krajowym i międzynarodowym. Jest to istotna część pracy, niezbędna do dalszych badań. Przegląd i krytyczna analiza literatury i przepisów prawnych są wystarczające.

W rozdziale drugim Autorka omówiła elementy ochrony konsumenta na rynku. Istotne i ważne z punktu widzenia merytorycznego jest zdefiniowanie podstawowych pojęć: konsumenta i przedsiębiorcy oraz rękojmi i gwarancji będących podstawą dalszych analiz. Ważnym elementem jest wskazanie różnic między rękojmią i gwarancją w tabeli 2. Szczególnie istotny jest również przegląd wyników dostępnych badań (p. 2.4), wskazujący na poziom wiedzy konsumentów w zakresie przysługujących im praw, różnic pomiędzy gwarancją i rękojmią, zachowań konsumentów w przypadku możliwości reklamacji. Omówienie wyników badań pilotażowych przeprowadzonych na grupie mieszkańców Trójmiasta na s. 33 i przedstawionych na rys. 5 i 6 nie zawiera informacji o wielkości próby. Konsekwencją braku tej informacji jest wątpliwość, czy próba była wystarczająco liczna, aby wyniki można było przedstawić w procentach.

Rozdział trzeci obejmuje postępowanie reklamacyjne jako element procesu posprzedażowego w przedsiębiorstwach. Wartościową częścią tego rozdziału są definicje i rozważania dotyczące procesów posprzedażowych, które Autorka syntetycznie podsumowuje w postaci wyróżnienia cech wspólnych. W p. 3.2 (s. 44 i rys. 13-s. 47) nawiązuje do satysfakcji i zadowolenia klienta, ale tych pojęć nie definiuje. Warto by było też odnieść się do relacji między nimi – czy występują różnice, czy są to synonimy? Jakie stanowisko zajmuje Autorka dysertacji? Na podkreślenie zasługuje ujęcie rozważań związanych z omawianą problematyką w autorskich tabelach (3 i 4) i rysunkach (12 i 13). W większości stanowią one opracowanie własne, a tym samym są oryginalnym wkładem Autorki. Zawartość merytoryczną tego rozdziału oceniam pozytywnie.

Rozdział czwarty posiada walory empiryczne. Główny wysiłek Autorki został skoncentrowany na przedstawieniu przedmiotu badań własnych. W ramach tego rozdziału została przedstawiona charakterystyka wybranego podmiotu - przedsiębiorstwa X, ukierunkowana na dystrybucję jego produktów. Ta część budzi niedosyt – Autorka nie podaje informacji o skali produkcji/sprzedaży, asortymencie i jego zróżnicowaniu pod względem zarówno szerokości jak i głębokości. Rozważania dotyczące sytuacji na rynku materiałów budowlanych i wykończeniowych i otoczenia konkurencyjnego przedsiębiorstwa X zostały

osadzone w realiach rynku Unii Europejskiej, nakreślonych przez nią regulacji i kierunków zmian, pandemii oraz rosyjskiej inwazji na Ukrainę. Kontekst ten sprawia, że są one przemyślane i realne. W dalszej części Autorka scharakteryzowała rynek budownictwa mieszkaniowego w Polsce oraz jego segment – stolarkę drzwiową. Zastanawiające jest jednak stwierdzenie (s. 59): „Produkcją drzwi w Polsce zajmuje się kilkaset przedsiębiorstw, a ich liczba od kilku lat systematycznie maleje”. Autorka nie kontynuuje rozważań, jaka to może być liczba, o ile maleje, od ilu lat i jakie są tego przyczyny? W podpunkcie 4.3 została omówiona struktura organizacyjna, jej przeobrażenia w 2019 roku. Kluczową częścią są wyniki badań satysfakcji dystrybutorów (metodą CSI), przeprowadzonych w 2019 roku, przed wprowadzeniem zmian i w 2020 roku, po wprowadzeniu zmian. Warto podkreślić autorskie interpretacje tych wyników. Zagadnienia związane z charakterystyką poszczególnych działań przedstawiono w sposób kompleksowy, dobrze ujmując tematykę. Wartościowe są również oryginalne opracowania graficzne i tabelaryczne, dowodzące dociekliwości i rzetelności badawczej mgr inż. Magdaleny Kontek-Muzyki.

Rozdział piąty jest szczególnie istotny w strukturze dysertacji, ponieważ ma charakter empiryczno-badawczy, pozwalający zweryfikować omawiane przez Autorkę założenia zarówno teoretyczne, jak i empiryczne – zawiera bowiem wyniki badań pierwotnych. Autorka formułuje cele szczegółowe, hipotezy oraz problemy badawcze, prowadząc krótki dyskurs naukowy w odniesieniu do prac innych autorów w zakresie metodologii badań. Jest to właściwe podejście, pozwalające uzasadnić zakres i sposób sformułowania celów i hipotez badawczych. Istotne jest wskazanie, jakie elementy kształtują proces reklamacyjny w przedsiębiorstwie X, jak jest on oceniany przez pracowników punktów dealerskich i sprzedaży oraz jakie założenia strategiczne przyjęło kierownictwo podmiotu. Założenia metodyczne oceniam pozytywnie. Zakres badań jest bardzo szeroki, obejmuje wszystkie niezbędne elementy związane z procesem reklamacji. Badania pierwotne zostały podzielone na trzy etapy:

1. badania eksploracyjne, polegające na obserwacji i analizie procesów posprzedażowych w przedsiębiorstwie X, realizowane w latach 2019-2023,
2. badania ankietowe przeprowadzone wśród pracowników sieci dealerskiej i autoryzowanych punktów sprzedaży przedsiębiorstwa X, realizowane w latach 2020-2021,
3. wywiady bezpośrednie z kierownictwem przedsiębiorstwa X, przeprowadzone przy pomocy kwestionariuszy wywiadu w pierwszej połowie 2023 roku.

Realizacja poszczególnych etapów pozwoliła na kompleksową ocenę badanego problemu. Obserwacje miały charakter uczestniczący, co dało Autorce możliwość dokładnego rozpoznania procesów oraz identyfikację potencjalnych problemów, co z kolei stanowiło podstawę kolejnego etapu – badań ankietowych. Badanie to zostało przeprowadzone metodą CAWI, przy poziomie zwrotu 48% (72 pracowników punktów dealerskich) i 26% (108 pracowników autoryzowanych punktów sprzedaży). Przygotowanie tych badań i weryfikacja listy firm współpracujących z przedsiębiorstwem przyniosła wymierny efekt – uruchomienie projektu pt. „certyfikacja punktów sprzedaży”, który miał na celu wyłonienie i przeszkolenie podmiotów faktycznie współpracujących z producentem oraz rekomendowanie ich w dalszych postępowaniach. Efektem przeprowadzonych badań, które ujawniły oczekiwania respondentów w zakresie szkoleń w badanym obszarze, była decyzja kierownictwa

o systematycznej organizacji szkoleń poświęconych reklamacjom dla pracowników sieci sprzedaży. Włączono do nich również blok poświęcony podstawom prawnym w obszarze ochrony konsumentów. Zaprojektowano również nowy system do obsługi reklamacji, mający na celu skrócenie czasu procesu reklamacji. Warto podkreślić, że są to wymierne korzyści wynikające z pracy mgr inż. Magdaleny Kontek-Muzyki nad dysertacją.

Wywiady bezpośrednie z kierownictwem przedsiębiorstwa X miały charakter badań jakościowych, w których uczestniczyły 4 osoby. Badania obejmowały trzy kategorie: strategię przedsiębiorstwa, zarządzanie i szkolenia pracowników. Konstrukcja wywiadów pozwoliła kadrze zarządzającej na kompleksową ocenę działań podejmowanych w odniesieniu do procesu reklamacji oraz wyłonienie potrzeb bieżących i zaplanowanie dalszych kroków. Ta część rozdziału zawiera analizę wyników badań, które pozwoliły zweryfikować postawione hipotezy. Zawarto w niej syntetyczne zestawienia graficzne, opracowane przez Doktorantkę. Przygotowanie metodyczne, sposób przeprowadzenia badań i wnioskowania oceniam pozytywnie. Dowodzą one umiejętności samodzielnego prowadzenia pracy badawczej przez Autorkę. Należy również podkreślić rzetelność i zaangażowanie Autorki w proces badawczy oraz kreatywność i skuteczność w bieżącym oddziaływaniu na decyzje badanego podmiotu, dotyczące modyfikacji procesu reklamacji.

W rozdziale szóstym Autorka odnosi swe rozważania do pierwszego etapu badań – eksploracyjnych, co wskazuje, że mógłby on być integralną częścią rozdziału piątego, w którym zostały omówione kolejne etapy badań – drugi i trzeci. Jednak specyfika tego etapu powoduje, że rozdział ma inne założenia - wskazanie na podstawie przeprowadzonych obserwacji słabości dotychczasowych działań, propozycji zmian i nowych rozwiązań dotyczących procesów posprzedażowych w badanym przedsiębiorstwie X. Doktorantka, na podstawie analizy i oceny przebiegu procesu reklamacyjnego w badanym podmiocie, zweryfikowała wszystkie jego etapy i zaproponowała ujednolicony sposób postępowania. Został on przedstawiony w postaci autorskiego schematu (rys. 47). Zaproponowany projekt procedury obejmuje kolejne kroki (12) do wykonania przez pracownika obsługi reklamacji. Analizie i ocenie zostały poddane również raportowanie i dokumentacja gwarancyjna oraz ich modyfikacje (np. s. 121-122, 127). Na podkreślenie zasługują autorskie uwagi oraz propozycje usprawnień badanych obszarów.

W rozdziale siódmym Autorka przedstawiła wnioski i rekomendacje zmian oraz projekty wdrożeniowe w przedsiębiorstwie X w kontekście wykorzystania reklamacyjnego w zarządzaniu przedsiębiorstwem X. Wnioski w tej części pracy nawiązują zarówno do części empirycznej jak i badań własnych. Jest to wartościowa część pracy, wskazująca na zastosowanie wyników badań w praktyce w postaci modyfikacji dotychczasowych praktyk oraz wprowadzenia nowych rozwiązań. Zostały one przedstawione opisowo na kolejnych stronach od 131-135 i 139, w poszczególnych akapitach, graficznie (rys. 50-53) oraz w tabelach (14 i 16). Są one oryginalnym wkładem Doktorantki w zarządzanie przedsiębiorstwem produkcyjnym. Zawartość merytoryczną tego rozdziału oceniam pozytywnie, wnioski i rekomendacje są logiczne i spójne.

Całość rozważań badawczych zamyka Podsumowanie w postaci wniosków, stanowiące z jednej strony zestawienie osiągniętych wyników z badań i analiz, z drugiej zaś wyzwania, które czekają jeszcze na realizację. Autorka we wnioskach reasumuje wyniki swoich badań empirycznych i spostrzeżeń na tym tle. Odnosi się do realizacji celu głównego i celów

szczegółowych oraz pozytywnej weryfikacji postawionych hipotez. Wskazuje na znaczenie obsługi po sprzedaży w przedsiębiorstwach produkcyjnych. Podkreśla, że na procesy posprzedażowe konieczne jest spojrzenie wieloaspektowe, uwzględniające przemiany zachodzące w otoczeniu, podkreślając szczególnie ochronę interesów konsumentów. Podkreśla też rangę reklamacji jako źródła informacji, stanowiącego wartość dla badanego przedsiębiorstwa, pozwalającą na osiąganie przewagi konkurencyjnej. Tę część pracy oceniam pozytywnie – wskazuje bowiem na oryginalny dorobek Doktorantki.

IV. Przydatność praktyczna rozprawy

Recenzowana rozprawa ma przede wszystkim charakter poznawczo-aplikacyjny. Dla wybranego podmiotu działającego w segmencie stolarki otworowej w Polsce, Doktorantka zidentyfikowała uwarunkowania determinujące wykorzystanie postępowania reklamacyjnego w zarządzaniu przedsiębiorstwem produkcyjnym. Dysponując stosownym (do wyznaczonego zakresu badań) materiałem empirycznym Autorka dokonała oceny dotychczasowych procesów i zaproponowała możliwości ich modyfikacji. Twórczy wysiłek badawczy mgr inż. Magdaleny Kontek-Muzyki ma szczególną wartość w warunkach kryzysów (pandemia), wojna w Ukrainie, zmian w prawie europejskim i w konsekwencji narastającej konkurencji. Wdrożenie zaleceń i rekomendacji, zaproponowanych przez Doktorantkę częściowo już wpłynęło na zmiany lub ich zaplanowanie w analizowanym podmiocie, co pozwoliło lub pozwoli:

- wykorzystać racjonalnie potencjał poszczególnych działów przedsiębiorstwa X w zakresie obsługi po sprzedaży,
- wprowadzić zmiany w procesie raportowania i analizy reklamacji,
- opracować procedury postępowania pracownika obsługującego zgłoszenie reklamacyjny klienta,
- opracować założenia i dokumentację projektową do zaproponowanych i wdrażanych projektów odnoszących się do obsługi klientów,
- zbudować pożądaną pozycję rynkową,
- osiągnąć pożądaną przewagę konkurencyjną.

Są to konkretne walory użyteczne recenzowanej rozprawy doktorskiej. Wyprowadzone przez mgr inż. Magdaleny Kontek-Muzykę wnioski i spostrzeżenia wnoszą wartość w zakresie zastosowania wyników własnych badań naukowych w sferze gospodarczej.

V. Stopień realizacji założonego celu badawczego

Uważam, że wykreowana przez Autorkę konstrukcja rozprawy oraz sposób prezentacji i wykorzystania zebranego materiału empirycznego a także zastosowana metoda krytycznej analizy problemu połączona z logicznym wnioskowaniem, pozwala jednoznacznie stwierdzić w oparciu o wnioski końcowe zawarte w podsumowaniu rozprawy (s.154 - 156), że zakładany przez mgr inż. Magdaleny Kontek-Muzykę cel naukowo-badawczy został osiągnięty.

Autorka udowodniła, iż posiada:

- gruntowną wiedzę teoretyczną w reprezentowanej dyscyplinie naukowej (nauki o zarządzaniu i jakości),

- gruntowną wiedzę praktyczną dotyczącą procesów reklamacji w ujęciu ogólnym jak również w analizowanym podmiocie,
- własny warsztat badawczy umożliwiający kompleksowe i skuteczne badanie złożonych zagadnień (do takich należy zaliczyć m.in. badanie związków przyczynowo-skutkowych zachodzących pomiędzy wykorzystaniem procesu reklamacji i zarządzaniem przedsiębiorstwem produkcyjnym),
- cechy rzetelnego badacza, które predestynują Autorkę do samodzielnego prowadzenia pracy naukowej.

VI. Uwagi szczegółowe

Dysertacja została przygotowana bardzo staranie, zgodnie z zasadami pisania tekstów naukowych i ich redakcji. Nieliczne błędy, tzw. literówki (s. 26, 61, 118) lub stylistyczne (s. 49) nie obniżają wartości merytorycznej rozprawy.

VII. Wnioski końcowe

Recenzowana rozprawa doktorska mgr inż. Magdaleny Kontek-Muzyki, spełnia wymogi prac doktorskich określone w art.13 Ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz.U. 2018 poz. 1668, art. 187.1-41), tj.:

1. stanowi oryginalne rozwiązanie zagadnienia naukowego jakim jest niewątpliwie analiza i krytyczna ocena wykorzystania procesu reklamacji w badanym podmiocie oraz zaproponowanie nowych rozwiązań,
2. stanowi oryginalne rozwiązanie w zakresie zastosowania wyników własnych badań naukowych w sferze gospodarczej, w odniesieniu do segmentu stolarki otworowej, a w tym wybranego podmiotu,
3. potwierdza znajomość przez Doktorantkę ogólnej wiedzy teoretycznej w zakresie omawianego problemu złożoności procesu reklamacji oraz praktycznych rozwiązań dotyczących wybranego podmiotu,
4. ukazuje poprawny warsztat badawczy oraz właściwe przygotowanie do samodzielnego prowadzenia pracy naukowej, o czym świadczy sposób prezentowania w rozprawie badanych problemów, wykorzystane techniki i podejścia badawcze do określonego obszaru badań.

Biorąc pod uwagę walory naukowe pracy doktorskiej mgr inż. Magdaleny Kontek-Muzyki, jej oryginalność oraz możliwość wykorzystania twórczych myśli i propozycji Autorki we wdrażaniu zaleceń i rekomendacji przez przedsiębiorstwo X, stwierdzam, iż recenzowana rozprawa odpowiada wymaganiom stawianym pracom doktorskim, może stanowić podstawę do nadania stopnia naukowego doktora w dziedzinie nauk społecznych w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości, stąd wnoszę do Rady Naukowej Wydziału Zarządzania i Nauk o Jakości Uniwersytetu Morskiego w Gdyni o jej przyjęcie i dopuszczenie do publicznej obrony.

Gracyna Rosa