

Recenzja

rozprawy doktorskiej Pani mgr Hanny Ziętara
zatytułowanej „**Determinanty korzystania z usług gastronomicznych w
dyskursie logistycznym**” napisanej pod kierunkiem naukowym
Prof. dr hab. inż. Jacka Szoltyska

Podstawa formalno-prawna wykonania recenzji

Formalną podstawą opracowania recenzji jest pismo Przewodniczącego Komitetu Naukowego Dyscypliny Ekonomia i Finanse, Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach z dnia 14 lipca 2023 r. o powołaniu mnie na recenzenta rozprawy doktorskiej Pani mgr Hanny Ziętara ustalona umową o wykonanie dzieła, którego przedmiotem jest jej praca doktorska zatytułowana „Determinanty korzystania z usług gastronomicznych w dyskursie logistycznym”. Przewód doktorski przeprowadzono w dziedzinie nauk ekonomicznych, w dyscyplinie ekonomia na podstawie przepisów Ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki, Dz.U. nr 65, poz.595 z późniejszymi zmianami.

1. Uwagi wstępne

Zanim ustosunkuję się do szczegółowych rozwiązań przedstawionych w rozprawie doktorskiej Pani Hanny Ziętara, zatytułowanej „Determinanty korzystania z usług gastronomicznych w dyskursie logistycznym” chcę zwrócić uwagę na kilka kwestii ogólnych. Podjęcie przez Doktorantkę problemu determinant, czyli szerokiej gamy czynników decydujących m.in. o charakterze, atrakcyjności, skłonności do uczestniczenia oraz kalkulacji korzyści w korzystaniu z usług gastronomicznych, dotyczy nie tylko konsumpcji, lecz także ogromnego obszaru wielokierunkowej i wielofunkcyjnej działalności, w tym zdiagnozowania skutków powstających na tym polu interakcji, podlegających ciągłym przemianom i tworzeniem się nowych. Takie podejście wskazuje, że w recenzowanej rozprawie podjęto nie tylko ważny dla nauki problem badawczy, trafny sposób wyboru metody badania i oceny uzasadniony potrzebami poznawczymi, aplikacyjnymi i dydaktycznymi, lecz także zakres

rynkowy uwzględniający pragmatyczną stronę biznesu, poprzez wykreowanie nowoczesnego modelu funkcjonowania gastronomii.

Badanie i prezentowanie tej problematyki w oparciu o wymogi dyskursu logistycznego, zasad ekonomii behawioralnej i prakseologii powoduje, że penetracja badawcza musiała także objąć sferę powiązań z wieloma dziedzinami nauki, praktyki gospodarczej, zasad życia społecznego oraz kultury, nawyków i mentalności. Ten konglomerat determinant wymusił dokonanie koniecznego wyboru najważniejszych atrybutów, w każdym z tych zakresów które w wymiarze merytorycznym, naukowym, logicznym, praktycznym i komunikatywnym umożliwiły prawidłową realizację nakreślonego w dysertacji biznesowego i społecznego celu.

W mojej ocenie zrealizowanie tego zakresu wymogów stanowiło ogromne wyzwanie, ponieważ większość oczekiwanych przez odbiorców pozytywnych walorów funkcjonowania gastronomii jest niemożliwa do uzyskania bez skutecznego i efektywnego wykorzystania zasad logistyki, szczególnie w zakresie kreowania jej w strategicznych obszarach zarządzania i usług wykonawczych. Efektywne uwzględnienie tej zależności w dyskursie logistycznym wymaga wiedzy z wielu dziedzin nauki i praktyki co powoduje, że Doktorantka podjęła się niezmiernie trudnego zadania. Jego skuteczne rozwiązanie wymagało nie tylko dysponowania dojrzałym warsztatem naukowym, lecz także znaczącej naukowej dociekliwości i odwagi. Przeprowadzony w dysertacji proces badawczy wykazuje, że Autorka ze zrozumieniem i odpowiedzialnie podjęła temat i merytoryczny zakres prezentowanej problematyki. Świadczy o tym wypowiedź umieszczona na wstępie (s. 5) wykazująca, że „Związki pomiędzy sektorem gastronomicznym, a logistyką stanowią nierozpoznany dotychczas obszar badawczy”. W tym miejscu zwracam uwagę, że usługi gastronomiczne nie są sektorem, lecz stanowią autonomiczną dziedzinę działalności gospodarczej w sektorze usług. W kolejnych rozdziałach dysertacji Autorka stara się uzupełnić tę lukę, co czyni z powodzeniem wykazując, że gastronomia nie może jedynie stanowić oferty dotyczącej szerokiego zakresu konsumpcji, lecz jest także niezależną, prężnie działającą gałęzią biznesu, ogniskującą interesy, zarówno strony podażowej, jak i popytowej, a także realizującej funkcję społeczną.

Warto również zauważyć, że gastronomia w wymiarze globalnym znalazła się w uwarunkowaniach, które w istotny sposób zaburzają jej dotychczasowy model rozwoju. Skrajne anomalie klimatyczne powodują znaczące ograniczenia w produkcji wielu artykułów spożywczych. Już teraz notuje się ograniczenia, a nawet przerwy w niektórych łańcuchach dostaw. Przy czym prognozy wykazują, że problemy będą się pogłębiać. Autorka słusznie przestrzega, że zarówno decydenci, kreatorzy, jak i prowadzący wykonawczą działalność gastronomiczną powinni ten czynnik uwzględnić w swoich kalkulacjach biznesowych.

Dostrzegając ten problem identyfikuje go w sposób jednoznaczny wskazując, że w zasadach sformalizowanej ekonomii tradycyjnej trudno precyzyjnie identyfikować istotność rzeczywistych zjawisk gospodarczych, stąd konieczność wykorzystania reguł ekonomii behawioralnej, opartej na bardziej realistycznych podstawach i pozwalającej lepiej zrozumieć potrzeby współczesnego konsumenta oraz jego mechanizm decyzyjny. (s. 5)

Przeprowadzone rozważania wykazują, że ta problematyka staje się coraz bardziej obecna w aktualnym dyskursie logistycznym. Zarysowujące się przeszkody wskazują, że trudności dotyczą nie tylko ile i jakie uzyskać produkty po opłacalnej cenie, lecz czy w ogóle istnieje ich dostępność. Taki dylemat musi znaleźć odzwierciedlenie w kształtowaniu współczesnego procesu logistycznego, głównie w zakresie przewidywania rozwiązań alternatywnych, bez których gastronomie, jako niezależną gałąź biznesu, mogą spotkać trudne do przewidzenia perturbacje.

Szczególne wartość mają wskazania Autorki wykazujące, że tworząc współczesne łańcuchy logistyczne trzeba mieć na uwadze fakt, że muszą one zabezpieczyć potrzeby coraz bardziej świadomego konsumenta, dla którego celem jest nie tylko zaspokojenie głodu, lecz także rosnące wymagania dotyczące zdrowia, estetyki, kultury, atmosfery, wyróżnienia, a nawet nobilitacji z odrobiną ekstrawagancji w formie oferowanych dań, zastawy i ogólnego anturażu.

2. Uwagi dotyczące wyboru tematu i celu pracy.

Wybór tematu rozprawy doktorskiej Pani mgr Hanny Ziętara uważam za ważny, aktualny i trafny, zarówno z punktu widzenia nauki, praktyki, zachowań biznesowych, jak i walorów poznawczych, praktycznych, aplikacyjnych oraz edukacyjnych. Obejmując szerokie spektrum zagadnień powstałych w procesie ewolucyjnych przemian w dziedzinie gastronomii i odzwierciedlając w miarę kompleksowy zakres oraz hierarchię ważności problemów i koniecznych rozwiązań, podjęła ważny dla nauki i praktyki problem badawczy. Trafnie uzasadnia jego wybór wskazując, że w gastronomii coraz większego znaczenia, poza oczekiwaną poprawą jakości oferowanych potraw i systemu obsługi, nabiera zapewnienie klientowi jak najszerszej gamy pozytywnych emocji i doznań, adekwatnych do aktualnego oraz przewidywanego jakościowego poziomu jego życia oraz efektywnego wykorzystania skomplikowanego systemu logistycznych przepływów osób, ładunków i informacji. Usytuowanie wpływu determinant na kształtowanie nowego modelu funkcjonowania gastronomii w dyskursie logistycznym uważam za nowatorskie podejście systemowe do efektywnego badania tego zakresu działalności biznesowej, stanowiące dużą wartość dodaną

oceniaanej dysertacji. W tak nakreślonych ramach opracowania można było wykazać znaczenie wartości, sprawczości i skutków oddziaływania wybranych determinant w konwencji zmienności uwarunkowań, celów i efektów, zarówno w kreowaniu jak i realizacji usług gastronomicznych oraz sposobu ich doprecyzowania w dyskursie logistycznym.

Tak skonstruowana w recenzowanej pracy doktorskiej problematyka, w tym sposób przeprowadzenia toku badawczego, stanowi próbę aktualnego zdiagnozowania determinant, źródeł ich powstania, wpływu na rozwój zwianych z tym procesów oraz powstałych skutków. Są to założenia posiadające podstawowe znaczenie dla ustalenia celu rozprawy. Według Autorki głównym celem pracy jest identyfikacja determinant korzystania z usług gastronomicznych w ujęciu dyskursu logistycznego w ramach, którego poszukuje odpowiedzi na główne pytanie, „co i jak determinuje korzystanie z usług gastronomicznych w ujęciu logistycznym?”. Zdając sobie sprawę, że poza identyfikacją determinant istotne znaczenia w funkcjonowaniu gastronomii ma sposób i skutki ich oddziaływania, Autorka stawia trzy uzupełniające pytania badawcze w brzemieniu:

1. W jaki sposób determinanty korzystania z usług gastronomicznych wiążą się z logistyką?
2. Które determinanty korzystania z usług gastronomicznych o charakterze logistycznym są najistotniejsze?
3. W jaki sposób determinanty korzystania z usług gastronomicznych o charakterze logistycznym wiążą się z zachowaniami klientów?

Tak skonstruowany zestaw pytań uzupełniających wskazuje, że Doktorantka szczególną wagę przypisuje determinantom i procesom o charakterze logistycznym, co zgodnie z tematem rozprawy dotyczy identyfikacji, kształtowania i oceny skutków w sferze ich oddziaływania. Koncepcja sformułowania celu głównego oraz celów uzupełniających wskazuje na koncentrowanie uwagi na aspektach poznawczych oraz aplikacyjnych, umożliwiających zidentyfikowanie rozwiązań służących podaży najbardziej oczekiwanych przez klientów usług gastronomicznych. Cele pomocnicze służą poszerzeniu i uszczegółowieniu celu głównego, zarówno w wymiarze poznawczym, przedstawiając klasyfikację determinant, związek z logistyką oraz z zachowaniami konsumentów, jak i w wymiarze aplikacyjnym, wskazując na czynniki warunkujące skuteczność dokonania korzystnych rozwiązań. Mimo braku bezpośrednich wskazań łatwo dostrzec również cel metodologiczny, który można wywieść jako określenie docelowego modelu funkcjonowania gastronomii, uwzględniającego zasady ekonomii behawioralnej, wyniki dyskursu logistycznego oraz oczekiwań konsumentów, także w odniesieniu do realizacji celów polityki społecznej.

W konstrukcji tak nakreślonych celów widać przemyślaną drogę naukowych dociekań i dochodzenia do faktów, na podstawie których Autorka stara się przedstawić uwarunkowania tworzące aktualny stan i potencjał gastronomii, kształtowania jej walorów i braków oraz podejmowania zamierzeń determinujących poprawę atrakcyjności oraz efektywności w bliższej i dalszej perspektywie.

3. Ocena koncepcji i metodyki

Recenzowaną rozprawę doktorską rozpoczyna wstęp posiadający charakter wprowadzający i określający przedmiot, zakres, koncepcję tematyczną i metodologiczną przeprowadzenia toku badawczego, co wskazuje, że został dobrze skonstruowany. Autorka przedstawiła w nim logiczny zamysł badawczy przeprowadzenia badań i dociekań. W sposób komunikatywny scharakteryzowała i uzasadniła podstawowe wyznaczniki procesu badawczego i oczekiwane rezultaty tych działań. Autorka prezentuje w nim ramy problemu badawczego, uzasadnienie wyboru problematyki pracy oraz skrót najważniejszych zagadnień, których rozwinięcie stanowi zasób merytoryczny. Sygnalizuje sposób i charakter przeprowadzenia badań z wykorzystaniem atrybutów powstałych w dyskursie logistycznym, ekonomii behawioralnej, związków z wieloma dziedzinami nauki i praktyki służących doskonaleniu biznesowego modelu działania gastronomii. Zakłada wypełnienie luki badawczej związanej z dotychczasową wybiórczą identyfikacją determinant korzystania z usług gastronomicznych, poprzez konceptualizację gastronomii w obszarze logistyki i dyskursu logistycznego. Taki zarys koncepcji przeprowadzenia analizy problemu badawczego uważam za trafny, wykazujący ścisły związek z tematem rozprawy i wnioskami wynikającymi z syntetycznego przeglądu wykorzystanej literatury przedmiotu.

W dalszej części Autorka przedstawiła główny cel badawczy dysertacji, uzupełniony trzema szczegółowymi pytaniami badawczymi co łącznie tworzy logiczną kompozycję przeprowadzenia kompleksowego zakresu niezbędnej analizy, zgodnej z tematem nakreślonym w tytule. Odzwierciedleniem tak postawionego celu było zdefiniowanie tezy badawczej oraz trzech hipotez szczegółowych. Są one logicznie powiązane z problemami badawczymi, wewnątrznie spójne i możliwe do jednoznacznej weryfikacji.

Pozytywnie oceniam wybrany zakres i metody służące realizacji założonego celu rozprawy oraz weryfikacji hipotez. Dostrzegając niski stopień teoretycznego i praktycznego rozpoznania badanego przedmiotu i obszaru oraz dla zwiększenia obiektywności uzyskanych rezultatów, Autorka z powodzeniem zastosowała łączne wykorzystanie ilościowych i jakościowych metod badawczych. Trafną decyzją było również zastosowanie w tym zakresie

triangulacji metod oraz danych. Logicznie i dobrze uporządkowana procedura badawcza wraz z prawidłowym połączeniem etapów i zadań badawczych z metodami badawczymi stanowi znaczącą wartość dysertacji pokazując równocześnie dobry warsztat badawczy i przygotowanie do samodzielnej pracy naukowej.

4. Ocena struktury i merytorycznej zawartości

Rozprawa doktorska Pani mgr Anny Ziętara liczy 204 strony z czego 173 dotyczą właściwego tekstu, a pozostała część zawiera wykaz bibliografii, spis rysunków, spis tabel, spis wykresów oraz aneks. Część główna rozprawy składa się ze wstępu, czterech rozdziałów i zakończenia. Jest to struktura prawidłowa z wyraźnym podziałem na część teoretyczną i empiryczną. Kolejność i tematyka zawarta w poszczególnych rozdziałach tworzy logiczny ciąg zdarzeń z zachowaniem proporcjonalności objętościowej.

Konstrukcja wstępu jest prawidłowa, zawiera wymagany zakres informacji oraz podstawowe elementy uzasadniające wybór i wartość tematu, określenie przedmiotu i zakresu badań, założonych celów, hipotez, zastosowanych metod badawczych oraz prezentację merytorycznego zasobu poszczególnych rozdziałów. Oceniając ich merytoryczną zawartość stwierdzam, że tworzą one wewnętrznie spójny układ tematyczny, w którym logicznie i komunikatywnie rozłożono główne akcenty pozwalające, zarówno dobrze zdiagnozować, jak i przedstawić skutki powodowane oddziaływaniem determinant w zakresie poszczególnych wątków rozważań. Należy również zauważyć, że praca jest dobrze udokumentowana poprzez liczne tabele, wykresy, schematy, ankiety, harmonogramy oraz zestawy klasyfikacji z czego większość stanowi własne autorskie opracowania. Na uznanie zasługuje wykorzystanie 264 pozycji literatury w tym zagranicznej oraz 313 numerowanych odsyłaczy do źródeł oraz znaczna liczba dodatkowych objaśnień do wielu wątków syntetycznie podanych w tabelach, wykresach lub treści. Dodatkowe objaśnienia sporządzono metodą tradycyjną z numeracją porządkową w dolnej części strony.

Wysoko oceniam wykorzystanie przez Autorkę zbioru różnorodnych metod badawczych, m.in. opisowych, gdzie na wyróżnienie zasługuje zarówno dobrze dobrany zestaw literatury, jak i sposób przeprowadzenia jej analizy oraz formułowania wniosków. Podobną ocenę przykładam do techniki i efektywności przeprowadzenia badań empirycznych metodą sondażu diagnostycznego, w których posłużono się pogłębionymi wywiadami i badaniami ankietowymi. Poziom jakości badań podnoszą liczne opracowania własne dotyczące, m. in. współczynników korelacji między wskaźnikami określającymi najważniejsze elementy, które decydują o wyborze usług gastronomicznych, w konwencji zmienności motywacji korzystania z usług

gastronomicznych. Należy podkreślić, że Autorka sprawnie posługuje się szerokim wachlarzem metod nie zaniedbując krytycznej analizy literatury, procesów, faktów, dokumentów, aktów prawnych, wyników analizy porównawczej oraz technik graficznych prezentowania danych statystycznych przedmiotu badań. Zastosowała również zasady racjonalnego rozumowania oraz analizy i syntezy konstrukcji logicznej, składających się na prawidłową ocenę metodologicznych założeń.

Logistyka w zarządzaniu gastronomią wymusza konieczność doprecyzowania i zabezpieczenia łańcucha wymaganego asortymentu i wielkości dostaw surowców i produktów. Znaczna grupa klientów gastronomii jest przywiązana do dań, które sporządza się wyłącznie z importowanych dostaw (m.in. owoce morza, południowe owoce, niektóre gatunki ryb, kawior, szampan itp.). W wielu przypadkach dotychczas niezwodne łańcuchy dostaw uległy deformacjom, a nawet przerwaniu na skutek obiektywnych przyczyn (zmiany klimatyczne, susze, pożary, tornada, powodzie i pandemie) oraz incydentalnych np. wojen. Podanie tego problemu pod dyskurs logistyczny powinno zaowocować doprecyzowaniem sposobów dostosowania się gastronomi do współczesnych wyzwań, co staje się koniecznością chwili.

Zawartość merytoryczna pracy została prawidłowo udokumentowana przypisami oraz odsyłaczami do danych źródłowych. Znaczącym wyróżnikiem jest wykorzystanie wyjątkowej liczby zróżnicowanych pozycji bibliograficznych, w tym obcojęzycznych, dostępnych źródeł danych statystycznych informacji publikowanych na portalach internetowych, ocen i publikacji organizacji międzynarodowych, centralnych i lokalnych organizacji w Polsce oraz niezbędnego zakresu aktów prawnych. Sposób operowania i wykorzystania wydawnictw bibliograficznych, jak i wydanie własne pt.: „Społeczno-przestrzenne funkcje gastronomii w przestrzeniach miejskich” – 2018, pozwala stwierdzić, że Autorka od dłuższego okresu interesuje się tą problematyką i posiada wymagany zakres wiedzy teoretycznej i doświadczenia, które łącznie z przedstawioną merytoryczną treścią dysertacji dają podstawę do samodzielnego prowadzenia pracy naukowej.

Postawienie problemów gastronomii w szeroko pojętym dyskursie logistycznym jest pozycjonowaniem tej problematyki, zarówno w naukowym nurcie teoretyczno- poznawczym, jak i pragmatycznym. Sprostanie tym wymogom nie jest łatwe, ponieważ wymaga spełnienia warunków uzyskania koniecznego w rozprawach doktorskich poziomu teoretycznego, jak i przedstawienia korzystniejszych praktycznych rozwiązań, oczekiwanych przez klientów oraz zespoły zajmujące się tą problematyką. Trzeba przyznać, że Autorce udało się prawidłowo wykonać to zadanie stosując triangulację metod i danych. Tak przeprowadzony tok badawczy zyskuje aspekt uniwersalności, zarówno w odniesieniu do modelu i metodologii badań, jak i

praktycznych działań wykonawczych. Przyjęty sposób badań zwiększ ich jakość, głównie na skutek ograniczenia błędów, co w konsekwencji podnosi wiarygodność uzyskanych wyników. Wiarygodne przedstawienie oddziaływania determinant warunkujących oczekiwany rozwój współczesnej gastronomii, tworzy poszukiwaną platformę do dalszej penetracji przedmiotu rozważań i poszerzenia badań naukowych, co powinno przełożyć się zarówno na sprawniejsze funkcjonowanie wszystkich organów i obiektów gastronomii, jak i realizację oczekiwanego poziomu satysfakcji klientów.

Sposób podejścia do omawianych zagadnień, model przeprowadzenia badań, ramy czasowe i przestrzenne oraz technika weryfikacji założeń, celów i hipotez badawczych znalazły odzwierciedlenie, zarówno w przyjętym toku badawczym, jak i strukturze dysertacji.

Merytoryczny zakres rozważań ujęto w czterech rozdziałach, których rezultaty zaprezentowano w zakończeniu. W strukturze widać logikę w usystematyzowaniu i kolejności prezentowania zagadnień, prawidłowe proporcje objętościowe i kompleksowy zakres omawiania merytorycznego zasobu nakreślonej problematyki ramą rozdziałów oraz zawartych w nich szczegółowych tematów. Całość struktury stanowi prawidłowo skonfigurowaną kompozycję zapewniającą zrealizowanie formalnych, merytorycznych i naukowych wymogów stawianych pracom doktorskim. Odnosząc się do szczegółów proponuje zastanowić się nad brzemieniem punktu 4.1. czy słowo „Eksploracja” nie zastąpić słowem weryfikacja, ponieważ prawie cały tok przeprowadzonych rozważań ma charakter eksploracji założeń zawartych w hipotezach, a w tym punkcie przedstawiono ocenę wynikową tych działań.

Dokonując oceny syntetycznej pierwszego rozdziału zatytułowanego „Rozdział i związki pomiędzy logistyką, ekonomią behawioralną, a zachowaniem konsumentów” stwierdzam, że Autorka dokonała prawidłowego wyboru tego zakresu problematyki. Tematyka tej części dysertacji stanowi nie tylko kompendium wiedzy dotyczącej szerokiego zakresu logicznie usystematyzowanej wiedzy, głównie teoretycznej, lecz także prezentację istoty podstawowych pojęć, procesów, uwarunkowań oraz determinant stanowiących fundament do prawidłowego przeprowadzenia naukowego toku badawczego w kolejnych rozdziałach. Szczególną wartością tej części dysertacji jest szerokie, proste i komunikatywne wyjaśnienie istoty i konieczności prowadzenia współczesnego dyskursu logistycznego, który poza funkcją poznawczą służy usystematyzowaniu podstawowej wiedzy dotyczącej funkcjonowania gastronomii w oparciu o reguły ekonomii behawioralnej i logistyki.

Ma to nie tylko wyjątkową wartość dla zespołów zajmujących się tą działalnością, ale posiada również znaczący walor poznawczy dla jej klientów oraz szerszych warstw społecznych w przypadku publikacji opracowania, co poddaję pod rozważę Doktorantce.

Autorka zdaje sobie sprawę, że współczesny rynek gastronomicznych usług wymaga znaczącego przewartościowania swoich funkcji. Słusznie zauważa, że efektywna realizacja tych zamierzeń tworzy wymóg modyfikacji, których główne założenia i zakres można nakreślić w wyniku prawidłowego przeprowadzenia dyskursu logistycznego, ponieważ ta działalność coraz częściej wymyka się z głównego nurtu ekonomii. Autorka nie tylko skupiła się na ocenie działań strategicznych i instytucjonalnych funkcjonujących w gastronomii, ale na tym tle zobrazowała motywacje generujące określone zachowania konsumentów oraz kształtujące mechanizmu podejmowania decyzji. Na uznanie zasługuje również szczegółowość i merytoryczna zasadność prezentowanej tematyki, zwiększając wartość poznawczą, aplikacyjną i edukacyjną prezentowanych zagadnień.

W drugim rozdziale zatytułowanym „Usługi gastronomiczne - kluczowe zagadnienia” Autorka skupiła się na problemach dotyczących historii rozwoju gastronomii, prezentując wydarzenia, które miały nie tylko istotny wpływ na kształtowanie branży, ale również na szeroko pojęte otoczenie. Na tym tle zaprezentowała współczesne trendy i kierunki jej rozwoju, co należy uznać za trafną konstrukcję służącą wykazaniu charakteru przemian oraz związanych z nimi korzyści i potknięć. Część rozdziału można określić jako charakterologiczną, w której Autorka dokonuje opisu usług gastronomicznych, szczegółowo analizując ich cechy, nadając im określone znaczenie i wartość teoretyczną oraz praktyczną. Kolejna część rozdziału dotyczy klasyfikacji, w której przedstawiono typy klientów, czynniki determinujące ich zachowania na rynku żywności, typologię lokali gastronomicznych oraz charakterystykę obszarów logistycznego wsparcia dla gastronomii. Łącznie rozdział obejmuje bardzo szeroki zakres rozważań, który dzięki syntetyczności ujęcia problemów udało się zsynchronizować i przedstawić w logicznej całości. Szczególną wartością tej części dysertacji jest wykazanie konieczności stworzenia sprawnych łańcuchów dostaw żywności, gwarantujących wysoką jakość żywienia i poziomu obsługi klienta. Zwróciła również uwagę na konieczność poprawy współpracy z agregatorami zamówień, co wymaga optymalizacji tras przejazdu w ramach dostaw żywności na wynos.

Rozdział trzeci zatytułowany „Założenia metodyczne badań własnych” jest wprowadzeniem toku badawczego w sferę formułowania rezultatów przeprowadzonych badań. Charakter rozważań w tym rozdziale jest ściśle związany z głównym celem, głównymi pytaniami, założoną tezą i hipotezami przyjętymi w dysertacji. Dla osiągnięcia celu rozprawy, wypracowania odpowiedzi na postawione pytania oraz zweryfikowania hipotez Autorka zastosowała własny model badania i dochodzenia do końcowych wyników i wniosków. Podejmując to wyzwanie dostrzega, że aktualnie brakuje szczegółowego rozpoznania w

literaturze determinant korzystania z usług gastronomicznych, co w procesie ich intensywnego rozwoju stanowi pragmatyczną lukę. Przyjęta przez Autorkę metodologia badań ma na celu wypełnienie tej luki, nie tylko poprzez szczegółowe rozpoznanie determinant, lecz także konceptualizację problematyki w obszarze logistyki i dyskursu logistycznego. Tworzy to logiczny i uporządkowany schemat badań, w tym prawidłowe zastosowanie analizy czynnikowej o charakterze eksploracyjnym (s. 117). Mimo iż badania przeprowadzono na terenie jednego miasta, co jak sama Autorka podkreśla zmniejsza walor uogólnienia wyników, to jednak charakterystyka próby badawczej oraz dobór respondentów, którzy faktycznie korzystają z usług lokali gastronomicznych zapewnia znacząco przybliżoną reprezentatywność obrazu badanego rynku (s. 118).

Rozdział czwarty zatytułowany „Determinanty korzystania z usług gastronomicznych w świetle przeprowadzonych badań” ma charakter złożonej i wielokryterialnej procedury badawczej. Autorka koncentruje w nim uwagę na ustaleniu wyników przeprowadzonych badań empirycznych, a także na wykazaniu skuteczności wybranych metod badawczych oraz operacjonalizacji metodycznej koncepcji badania. Wysoko oceniam jego wartość merytoryczną i naukową, szczególnie szeroki zakres przeprowadzonych badań własnych, trafnie dobranych do weryfikacji założeń dysertacji. Autorka z wykorzystaniem metody analizy czynnikowej (s. 120) doprowadziła nie tylko do wyodrębnienia zmiennych tworzących badane zjawiska, lecz także dokonała szczegółowego rozpoznania determinant oraz tworzących się relacji w procesie korzystania z usług gastronomicznych. Do zaprezentowania tego zakresu wiedzy wykorzystwała poszerzone badania ankietowe, które stały się znaczącym źródłem poznania mechanizmów umożliwiających szczególnie ważne dla kreatorów, ale także dla klientów poznanie charakteru i istotności determinant. Wykorzystane w badaniach składowe jednoznacznie potwierdzają intuicję Autorki, wskazując na decydujące znaczenie wartości menu, poziomu cen oraz lokalizacji lokalu, a także panującej w nim atmosfery.

Szczególnością przeprowadzonych w tej części dysertacji badań jest wykazanie, że największym walorem, decydującym o wyborze gastronomicznej usługi jest jakość produktu (s. 122), a przy wyborze typu lokal-restauracja. Kompletności tego typu badaniom dodaje szeroko przeprowadzona analiza preferencji konsumentów wykonana w wymiarze tygodnia (s. 124) i doby (s. 125) oraz powodujących wykluczenie lub poszerzenie upodobań w systemie żywienia (s. 126, 127). Autorka nie poprzestała na tym zakresie badań, wniknęła w sferę korelacji wykorzystując test Barletta, statystykę KMO (s. 127), wykres osypiska oraz analizę macierzy ładunków czynnikowych po rotacji ortogonalnej (s. 129). Z analizy atrybutów determinujących korzystanie z usług gastronomicznych wyłoniono siedem głównych, których

zidentyfikowanie umożliwiło potwierdzenie tezy pracy wykazując, że determinanty korzystania z usług gastronomicznych mają charakter logistyczny i pozalogistyczny (s. 130), a także odrzucenie hipotezy H1 (s. 131).

Przeprowadzone w dalszej części rozprawy analizy korelacyjnych zależności (s. 142) wykazały także, że należy odrzucić hipotezę H2 wskazującą, że determinanty korzystania z usług gastronomicznych o charakterze logistycznym są istotniejsze niż te o charakterze pozalogistycznym, co jednocześnie potwierdza słuszność założeń hipotezy H3, według której decyzje konsumentów dotyczące korzystania z usług gastronomicznych w większości mają charakter behawioralny (s. 143).

Istotną praktyczną wartością tej części rozważań jest wynik badania zachowania konsumenta w lokalu. Wynika z niego, że w sytuacji braku miejsca 58% osób zmienia lokal, a 35% oczekuje na jego zwolnienie, natomiast w przypadku braku oczekiwanej potrawy lub dania 92,5% wybiera inną pozycję w menu, a tylko 7,5% zmienia lokal (s. 135). Na uznanie zasługuje także zbadanie zależności pomiędzy zidentyfikowanymi determinantami korzystania z usług gastronomicznych. Prawidłowe wykorzystanie do tych badań współczynnika korelacji rang Spearmana umożliwiło właściwe ustalenie istotności statystycznej korelacji i przydatności praktycznej.

Istotną wartością dodaną tej części rozważań jest szczegółowość przeprowadzonej analizy umożliwiającej szeroką prezentację wyników badań dotyczących strony podażowej, które obejmują kompleksowy zakres świadczenia gastronomicznych usług. Ten kompleks badań, podzielono na cztery etapy, w których przeanalizowano 14 głównych obszarów gastronomicznej działalności, wykazując ich charakter, znaczenie oraz cechy determinujące satysfakcjonujące korzystanie z gastronomicznych usług. Większość tych badań oparto na prawidłowo zastosowanym modelu jakościowej analizy danych Milesa i Hubermana. Kompleksowości i rzetelności tej analizie dodaje charakterystyka i ocena działalności sześciu różnych lokali gastronomicznych (lodziarni, tradycyjnego baru, restauracji, baru bistro, pizzerii oraz placówki sezonowej). W oparciu o wyniki tych szczegółowych badań Autorka dokonała ważnej wieloaspektowej identyfikacji determinant przedstawionych w zestawieniu zbiorowym, jako końcowy wynik badań jakościowych, uwzględniających jedno z najważniejszych kryteriów, decydujących o powodzeniu w biznesie, mianowicie pozyskania wiedzy w zakresie „co i jak determinuje korzystanie z usług gastronomicznych w ujęciu logistycznym?” (tabela 4.2.7, s. 158). Wynik analizy determinant ujęto w wyróżnionych kategoriach, subkategoriach oraz znaczenia kodów, tożsamy dla wszystkich badanych przypadków. Umożliwiło to

wykazanie istotnej reguły, że w każdym rodzaju lokalu gastronomicznego w zasadzie te same motywacje decydują o wyborze oferty (s. 159).

Umożliwiło to nie tylko uproszczenie analizy porównawczej oddziaływania determinant, lecz także wzięcie pod uwagę podobieństw i różnic w zależności od rodzaju prowadzonej działalności. Syntezą tych badań było ustalenie 11 głównych determinant korzystania z gastronomicznych usług (rys. 4.2.2.), z wykazaniem podziału na oddziałujące o charakterze behawioralnym i logistycznym (s. 160). Dzięki takiej konstrukcji badań uzyskano odpowiedzi na wszystkie 3 pytania badawcze. Wynika z nich, że najistotniejszą determinantą korzystania z gastronomicznych usług jest dostępność, odzwierciedlająca charakter logistyczny oraz gościnność i dobre relacje, zarówno z klientami, jak i dostawcami odzwierciedlające ich behawioralny charakter. Sposób i konstrukcja przeprowadzonych w tej części rozprawy badań wskazuje, że ten proces jest głęboko przemyślany i dojrzały, a także ściśle podporządkowany założeniom metodologicznym i pragmatycznym rozprawy.

Zakres i dogłębność przeprowadzonych badań znalazły odzwierciedlenie we wnioskach końcowych, w których wyartykułowano rezultaty określające zarówno ich wartość ilościową jak i jakościową. Dzięki tej decyzji Autorka przedstawiła interesujący i ważny z punktu widzenia nauki, jak i praktyki zbiorczy wykaz determinant korzystania z gastronomicznych usług w sferze oferentów oraz konsumentów (s. 162). Dokonała także ich szczegółowej prezentacji z podziałem na stronę podażową i popytową z wyszczególnieniem obszarów wsparcia logistycznego oraz siły związku z logistyką, wiążąc te atrybuty z szerszym opisem charakteru skutków powodowanych ich oddziaływaniem (Tabele 4.3.1 i 4.3.2). Dzięki tym badaniom Autorka identyfikuje najważniejsze determinanty strony podażowej o charakterze logistycznym wykazuje, że logistyka ściślej wiąże się ze stroną podażową niż popytową. Dostrzega także znacznie afektu zakotwiczenia, charakterystycznego dla ekonomii behawioralnej (s. 167). Znaczącą wartością tej części rozważań jest wykazanie wpływu określonych atrybutów w interakcji na decyzje konsumenta. Zdaniem Autorki te relacje są głównie skutkiem oddziaływania efektu zakotwiczenia, lojalności, racjonalizacji post faktum, preferencji dla status quo, wydatności oraz błędów konformistycznych (s. 167).

Podsumowując ten zakres rozważań Autorka wyprowadza słuszne wnioski wskazując, że logistyka ma ścisły związek z zachowaniami konsumentów stanowiąc często tło dla elementów behawioralnych. Wskazując na uwarunkowania decydujące o osiągnięciu sukcesu w prowadzeniu lokalu gastronomicznego stwierdza, że wymaga to działania zgodnego z determinantami występującymi po stronie popytowej. Zwraca także uwagę na konieczność współpracy z lokalną administracją, głównie w procesie tworzeniu technicznych i prawnych

udogodnień poprawiających prawidłowe funkcjonowanie gastronomicznych lokali. Autorka słusznie sugeruje, że pogłębiona identyfikacja związków pomiędzy regułami ekonomii behawioralnej, a logistyką stanowi nadal obszar wymagający dalszej eksploracji i uszczegółowienia. W tym procesie szczególną rolę przypisuje analizie zachowań konsumentów mających w większości charakter behawioralny, jednak znacząco sterowalny działaniami logistycznymi, szczególnie walorem dostępności jako głównej determinanty sukcesu biznesowego prowadzonej działalności gastronomicznej.

Kończącą część dysertacji stanowi zakończenie, w którym Autorka dokonuje podsumowania rozważań i wyników badań. Odpowiada na postawione pytania, przedstawia wyniki weryfikacji założeń tezy oraz hipotez badawczych po czym prezentuje rozszerzoną interpretację uzyskanych rezultatów. Tą część podsumowania można by skrócić przedstawiając uproszczone i komunikatywne wnioski, tym bardziej, że wiele sformułowań jest powtórką opisaną we wcześniejszych rozważaniach. Oceniając tą część pracy stwierdzam, że Autorka zrealizowała cel zarówno w wymiarze teoriopoznawczym, jak i empirycznym. Udzieliła właściwych odpowiedzi na postawione pytania badawcze oraz dokonała prawidłowej weryfikacji założeń. Sformułowała również ważne zarówno dla nauki, jak i praktyki wnioski i rekomendacje. Wykazała w nich ścisłe związki oraz autonomiczne oddziaływanie determinant, ich powiązanie z procesami o charakterze logistycznym, głównie po stronie podażowej, decydujące o efektywności prowadzonego biznesu. Stwierdziła także, że najważniejszą determinantą po stronie popytowej jest „trójkąt priorytetów: lokalizacja, menu, cena”. Wskazała na konieczność udzielenia możliwie najszerzego wsparcia i pomocy ze strony lokalnej administracji generujących wzajemne korzyści. Z zachowaniem logicznej oceny procesów wykazała istnienie wyraźnych związków pomiędzy ekonomią behawioralną, a logistyką uznając, że użyteczność i dostępność stanowi ważny łącznik praktycznej logistyki z emocjonalnymi zachowaniami klientów (s. 173).

Ocenę uzyskanych rezultatów badań Autorka nie ograniczyła wyłącznie do wyartykułowania korzyści uzyskiwanych przez usługodawców i konsumentów na konkurencyjnym rynku gastronomicznej działalności. Słusznie dostrzega konieczność osadzenia tych zagadnień także w przestrzeni logistyki społecznej, w której człowiek jest najważniejszym podmiotem i każda działalność powinna być podporządkowana zaspokojeniu jego potrzeb i oczekiwań.

Dokonując całościowej oceny rozprawy stwierdzam, że posiada znaczącą wartość teoretyczno-poznawczą, metodologiczną, aplikacyjną oraz walory praktyczne. Została dobrze obsadzona w literaturze przedmiotu. Dokonany przegląd zagadnień jest obszerny i

wielowątkowy. Struktura i układ rozważań są logiczne tworząc zwartą całość i wartościowy materiał badawczy. Do każdego kryterium dobrano właściwe reguły, metody i narzędzia diagnostyczne umożliwiające rozpoznanie cech i wartości empirycznych. Pod względem redakcyjnym i językowym dostrzegam niewielkie braki nie wpływające na merytoryczną ocenę dysertacji.

Wysoko oceniam sposób przeprowadzenia analizy i oceny wyjątkowo złożonego problemu badawczego, wykorzystanie własnego modelu do zidentyfikowania determinant i skutków ich oddziaływania w regułach logistyki i ekonomii behawioralnej oraz dyskursu logistycznego. Wykorzystanie imponującej liczby pozycji literatury, palety metod i technik badawczych oraz źródeł danych i informacji. Dzięki takiemu podejściu badana problematyka została osadzona w istniejącym dorobku naukowym, co świadczy o potencjale wiedzy, dobrym warsztacie naukowym i łatwości wykorzystania przez Autorkę zasobów literatury przedmiotu.

5. Ocena formalnej strony rozprawy

Pracę przygotowano bardzo wnikliwie i starannie zarówno pod względem merytorycznym, strukturalnym, stylistycznym jak i językowym, co w konsekwencji umożliwiło komunikatywne formułowanie sekwencji. Treść wzbogacono licznymi tabelami, rysunkami i wykresami zwiększającymi percepcję, czytelność i przejrzystość przeprowadzonych rozważań. Starannie utrzymano konwencję techniczno-edytorską oraz poprawnie zredagowano przypisy. Starannie przedstawiono elementy graficzne zwiększając wartość poznawczą omawianych problemów. Zauważone nieliczne drobne potknięcia językowe i techniczne nie mają wpływu na pozytywną ocenę rozprawy.

6. Konkluzja i wnioski końcowe

Recenzowana rozprawa doktorska jest oryginalnym i ambitnym dziełem zarówno ze względu na zakres i znaczenie poruszanych zagadnień, jak i wartości przeprowadzonych badań. Część zawartych w niej wątków ma nowatorski charakter i znaczący walor praktyczny.

Na wyróżnienie zasługuje staranne studium literatury, bogaty zasób materiałów faktograficznych i statystycznych oraz rzetelna analiza i interpretacja wyników i ocen. Uzyskane rezultaty badań przyczynią się nie tylko do poprawy funkcjonowania gastronomii, lecz także stanowią ważną inspirację do nowych poszukiwań badawczych w dziedzinie nauk ekonomicznych. Niezależnie od tej oceny chce zainspirować Autorkę do podjęcia dalszych badań w zakresie jej zainteresowań. W tym celu przedstawiam trzy problemy w formie pytań, na które odpowiedzi mogą wzbogacić merytoryczną wartość omawianej problematyki, są to:

1. Dlaczego pocovidowego wzrostu popularności zamówień na wynos i wspomnianego w pracy dark kitchen nie zdecydowała się Pani na rozszerzenie badań strony popytowej w tym obszarze działalności..
2. W badaniach strony podażowej pominięto obszar gospodarowania odpadami, a jednak w obecnych czasach wydaje się on znaczący. Co spowodowało, że Pani pominęła ten aspekt coraz trudniej rozwiązywalny przez reprezentantów strony podażowej.
3. Czy nie warto byłoby podjąć się wysiłku zdefiniowania pojęcia sukcesu w działalności gastronomicznej.

Reasumując stwierdzam, że recenzowana praca Pani mgr Hanny Ziętara, zatytułowana „Determinanty korzystania z usług gastronomicznych w dyskursie logistycznym” napisana pod kierunkiem naukowym prof. dr hab. inż. Jacka Szołtyska spełnia ustawowe warunki rozprawy doktorskiej promującej na stopień naukowy doktora w dziedzinie nauk ekonomicznych. Spełnia kryteria wskazane w ustawie z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki. W związku z tym wnoszę o dopuszczenie Pani mgr Hanny Ziętara do publicznej obrony i nadania jej stopnia doktora w dziedzinie nauk społecznych w dyscyplinie ekonomia i finanse.