

Jelenia Góra, 10.09.2023 r.

dr hab. Piotr Gryszel, prof. UEW
Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Katedra Marketingu i Zarządzania Gospodarką Turystyczną
ul. Nowowiejska 3, 58-500 Jelenia Góra
e-mail: piotr.gryszel@ue.wroc.pl

Recenzja rozprawy doktorskiej

mgr Anny Bukowskiej

pt. „Czynniki determinujące jakość pracy pilotów wycieczek”

napisanej pod kierunkiem

dra hab. Zygmunta Kruczka, prof. AWF Kraków i dr Katarzyny Gmyrek-Gołąb (promotor pomocniczy).

1. Wstępna opinia

Od końca XX wieku każdego roku liczba podróży turystycznych rosła. Coraz więcej osób odbywało turystyczne podróże zagraniczne i krajowe. Pandemia Covid-19 zwolniła to tempo, ale obecnie wiele regionów turystycznych ponownie odnotowuje wzrosty przyjazdów turystycznych osiągając wielkość ruchu turystycznego sprzed okresu pandemii. Znacząca część tych podróży organizowana jest przez biura turystyczne, które do obsługi grup zatrudniają pilotów wycieczek i lokalnych przewodników. Mając na uwadze europejskie i światowe trendy demograficzno-społeczne, współczesny styl życia oraz wzrost zamożności społeczeństwa, liczba wyjazdów turystycznych organizowanych przez biura podróży nie będzie spadać. Tym samym rynek pracy pilotów wycieczek będzie w ciągłym rozwoju i powinien być monitorowany. Pilot wycieczek jest jednym z najważniejszych kreatorów jakości imprezy turystycznej. To od niego zależy sprawna realizacja programu pobytu i zadowolenie klienta. Jednocześnie funkcja pilota wycieczek, w wielu przypadkach, nie jest należycie doceniana. Do pracy w zawodzie dopuszcza się osoby bez odpowiednich kwalifikacji. W wielu krajach nie wymaga się od pilotów wycieczek udokumentowania posiadanych umiejętności i doświadczenia, a zawód ten nie jest zawodem regulowanym. W tym miejscu należy zaznaczyć, że problematyka usług pilotów wycieczek i przewodników turystycznych jest rzadko poruszana w publikacjach

naukowych. Zatem rozprawa doktorska mgr Anny Bukowskiej powinna wypełnić znaczną lukę badawczą, a podjęty temat jest aktualny i istotny dla teorii nauk o kulturze fizycznej.

2. Problematyka rozprawy doktorskiej

Podjęta problematyka badawcza jest nadal relatywnie nowa nie tylko w naukach o kulturze fizycznej. Również badacze z zakresu nauk zarządzaniu i jakości, nauk o ekonomii i finansach i nauk o Ziemi i środowisku relatywnie rzadko zajmują się problematyką jakości usług pilotów wycieczek i przewodników turystycznych. Świadome wdrażanie zaawansowanych instrumentów zarządzania jakością usług jest raczej domeną dużych przedsiębiorstw i korporacji. Biorąc pod uwagę obustronnie polipolistyczny charakter polskiego rynku turystycznego, stosowanie zaawansowanej polityki zarządzania jakością usług nie jest praktyką powszechną. Większość polskich biur podróży zaliczana jest do grupy mikro i małych przedsiębiorstw. Ma to swoje wady i zalety w procesie zarządzania kadrami. Dodatkowo sezonowość ruchu turystycznego i związanego z tym popytu na usługi pilotów wycieczek powoduje, że usługi pilotowania wycieczek często świadczą osoby przypadkowe lub wykonujące zawód okazjonalnie. Nie wpływa to pozytywnie na postrzeganie jakości pracy takich osób. Te i inne czynniki powodują, że podjęty przez mgr Annę Bukowską temat czynników determinujących jakość usług pilotów wycieczek jest aktualny i może być kontynuowany w dalszych badaniach naukowych.

3. Ocena metodyki badawczej

Recenzowana praca doktorska wpisuje się w główny nurt badań nad aktywnością turystów i jakością usług turystycznych. Można ją zatem zaliczyć do prac w zakresie nauk o kulturze fizycznej.

Głównym celem rozprawy była identyfikacja i ocena czynników determinujących jakość usług pilotów wycieczek (s. 13). Sformułowano także sześć pytań badawczych dotyczących grupy zawodowej jaką są piloci wycieczek. Nie wszystkie z postawionych pytań dotyczą czynników determinujących jakość usług pilotów wycieczek, np. pytania 2 i 3. Autorka postawiła też cztery hipotezy robocze co jest typowe dla tego typu opracowań. Nie do końca zrozumiała jest dla mnie hipoteza 2 – *Wiedza i kompetencje społeczne mają równorzędne, ale niższe znaczenie w warsztacie pracy pilota wycieczek*. Po pierwsze równorzędne, czy niższe znaczenie, a po drugie niższe od czego? Niefortunnie sformułowana jest również hipoteza 1 – *Największe*

znaczenie dla jakości obsługi grup turystów przez pilotów wycieczek mają **ich** umiejętności. O czyje umiejętności chodzi – pilotów wycieczek, czy turystów?

Po lekturze rozprawy, należy stwierdzić, że **zakładany cel rozprawy został częściowo osiągnięty** przez Doktorantkę. Autorka udzieliła też odpowiedzi na postawione pytania badawcze.

Realizacja postawionego celu badawczego oraz weryfikacja hipotez była możliwa dzięki badaniom własnym Doktorantki. Badania te obejmowały jedynie stronę podażową rynku turystycznego – dotyczyły samooceny jakiej dokonała grupa zawodowa pilotów wycieczek. Nie przeprowadzono badań strony popytowej, tj. turystów, co jest pewnym mankamentem pracy. Wyniki badań Autorka prezentuje w części drugiej pracy. Z tytułu rozdziału 3.2. wynika, że badani będą turyści, jednak badani byli piloci wycieczek!

We wprowadzeniu Autorka opisuje zakres przedmiotowy, przestrzenny i czasowy badań oraz wykorzystane metody i techniki. W rozdziale 3.1. natomiast opisana jest metodyka przeprowadzonego badania ankietowego techniką CAWI.

Zaletą pracy jest fakt konfrontacji wyników badań własnych Doktorantki z badaniami innych autorów (s. 99 i nast.).

Wyniki swych badań Autorka oparła na badaniu empirycznym przeprowadzonym za pomocą kwestionariusza ankietowego zawierającego siedem pytań w układzie tabelarycznym z pięciostopniową skalą Likerta oraz sześć pytań metryczki i pytanie otwarte na wpisanie uwag. Kwestionariusz zamieszczono jako załącznik do pracy.

Podsumowując, Doktorantka poprawnie dobrała metodę badawczą i wykazała się podstawową znajomością metod analizy statystycznej, dokonując prostej analizy korelacji czynników wpływających na kompetencje pilota wycieczek (rozd. 3.4). Do weryfikacji hipotez nie przeprowadzono testowania statystycznego, a ich potwierdzenie wynika z eksperckiej interpretacji otrzymanych wyników badań.

4. Struktura rozprawy

Recenzowana rozprawa doktorska to 148 stron sformatowanego maszynopisu podzielonego na dwie części i na pięć rozdziałów ułożonych logicznie. Część pierwsza to rozważania teoretyczne poświęcone historii pilotażu wycieczek, kształceniu pilotów wycieczek, regulacjom wykonywania zawodu w Polsce i krajach Unii Europejskiej. Część druga pracy to wyniki przeprowadzonych badań empirycznych. Całość kończą dyskusja oraz wnioski i wskazanie kierunków dalszych badań.

Struktura pracy jest tradycyjna i odpowiednia dla tego typu opracowania. Poczynając od części teoretycznej, poprzez opis obszaru badawczego, badania empiryczne, po dyskusję, wnioski i rekomendacje. Rozprawa ma charakter teoretyczno-empiryczny. Część teoretyczna stanowi 45% całości, część empiryczna 40% całości, a pozostałe 15% to wykaz bibliografii oraz załączniki. W całości pracy około 5% miejsca poświęcono zagadnieniom metodyki prowadzonych badań.

W rozprawie doktorskiej część empiryczna powinna przeważać nad teoretyczną. W recenzowanej pracy jest odwrotnie, jednak nie są to różnice znaczące.

5. Wykorzystane pozycje literaturowe

Do przygotowania pracy Doktorantka wykorzystала 147 pozycji literaturowych (w tym 26 zagranicznych), 12 aktów prawnych oraz 8 źródeł internetowych. W pracy wykorzystano różnorodne źródła – pozycje książkowe, artykuły z czasopism naukowych, raporty oraz opracowania i akty prawne. Na pochwałę zasługuje również rozsądne korzystanie przez Autorkę z zasobów internetowych. Netografia nie dominuje nad klasyczną bibliografią. Wykorzystane pozycje literaturowe są aktualne i ukazują najnowsze trendy badawcze – 24 pozycje literatury pochodzą z lat 2015-2023, a pozycje sprzed 2000 roku cytowane są stosunkowo rzadko – głównie są to pozycje uważane za klasyczne, jak np. prace E Cohena, C. Holloway'a, Z. Kulczyckiego.

Z obowiązku recenzenta należy wskazać, że podana w spisie literatury pozycja M. Tracza pochodzi z 2009 roku a pozycja A. Mikosa von Rohrscheidt *Współczesne przewodnictwo miejskie* z 2014 roku.

6. Szczegółowa ocena merytoryczna poszczególnych części rozprawy

Autorka podjęła się dość trudnego zadania jakim jest zbadanie jakości pracy pilotów wycieczek. Temat ten nie był często poruszany w badaniach i publikacjach naukowych. Mimo, że jakość pracy pilotów wycieczek jest głównym problemem badawczym, Autorka nie poświęca wiele miejsca teorii jakości. We wstępie na s. 5 znajdują się trzy definicje jakości, i to jest całość rozważań nad teorią tego zagadnienia. Zazwyczaj w pracach tego typu teorii, w tym przypadku jakości, poświęcony byłby cały rozdział lub przynajmniej punkt w rozdziale. Zabrakło tu rozważań nad specyfiką jakości usług turystycznych. Można odnieść wrażenie, że Doktorantka odnosi się do jakości w sposób intuicyjny i traktuje ją w znaczeniu potocznym.

Następie Doktorantka dokonuje przeglądu badań nad pilotami wycieczek (sic!) – powinien być raczej przegląd badań nad usługami pilotów wycieczek. Przegląd ten jest obszerny i kompletny. Dotyczy jednak tylko polskich badań. Autorka nie odnosi się do badań tego typu prowadzonych w innych krajach. Na s. 7 wskazano, że pierwsze badania losów zawodowych pilotów wycieczek zagranicznych przeprowadzono w 1977 roku. Zapewne chodzi o badania z 1997 roku.

W dalszej kolejności Doktorantka poprawnie umiejscawia problematykę swych badań w naukach o kulturze fizycznej przedstawiając wystarczające argumenty za tym. Jest to o tyle istotne, ponieważ jakość usług jest domeną nauk o zarządzaniu i jakości. W tym przypadku można uznać, że metodologia badań i rozważania wpisują się w zakres nauk o kulturze fizycznej, a Autorka poprawnie zbudowała schemat postępowania metodologicznego (s. 17).

W części pierwszej pracy Doktorantka dokonuje zgrabnego opisu historii pilotażu wycieczek oraz kształtowania się zawodu pilota wycieczek w Polsce. Dokonuje też opisu tematyki dziewięciu Forów Pilotażu i Przewodnictwa, wspomina również o sejmikach przewodnickich. Należy zaznaczyć, że fora przewodnickie odbywają się nadal a ich organizacją zajmuje się PTTK.

W rozdziale 1.3. Doktorantka próbuje oszacować liczbę osób świadczących usługi pilotów wycieczek w Polsce. Ostatnie dostępne dane pochodzą jednak z 2013 roku. Autorka nie zauważa jednak, że są to dane dość zawyżone, ponieważ na mocy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych uprawnienia pilotów wycieczek otrzymali wszyscy przewodnicy turystyczni. Wiele z tych osób nie świadczyło jednak usług pilotów wycieczek. Dziś (09.09.2023 r.) z informacji zaczerpniętych z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej wynika, że kod PKD 79.90.A, czyli Działalność pilotów wycieczek i przewodników turystycznych dla swej działalności gospodarczej wskazało w Polsce ponad 23.300 podmiotów gospodarczych.

Dalej w rozdziale 1.4. Autorka dokonuje opisu ewolucji form i programów kształcenia pilotów wycieczek w Polsce. Opis ten jest szczegółowy i ma charakter kronikarski.

Rozdział drugi poświęcony jest pilotom wycieczek jako grupie zawodowej. Przedstawiono w nim uregulowania organizacyjno-prawne funkcjonowania tego zawodu w krajach Unii Europejskiej i w Polsce. Poruszono także problem polskiej deregulacji zawodu w 2014 roku. Autorka prezentuje tutaj wyniki badań przeprowadzonych w 2015 roku na zlecenie Ministerstwa Sportu i Turystyki. Do tego typu badań nie można podchodzić bezkrytycznie, ponieważ respondentami byli piloci wycieczek. Jako grupa zawodowa, która została dotknięta deregulacją nie są oni obiektywni. Po drugie wyniki badań to tylko przypuszczenia badanych, ponieważ

przeprowadzono je zaraz po deregulacji i badani nie mogli jeszcze rzetelnie ocenić jej wpływu na rynek pracy pilotów wycieczek. Opisując włączenie kwalifikacji pilotów wycieczek do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji Autorka pomyliła daty (s. 64). Włączenia dokonano w 2018 roku i 2020 roku a nie w 2023 roku. Autorka nie nadmienia, że podobnie włączono do ZSK 2023 roku kwalifikację rynkową przewodnictwo turystyczne. W rozdziale 2.4. (a nie 2.2. jak zaznaczono w pracy) Doktorantka opisuje główne problemy wykonywania zawodu pilota wycieczek. Rozważania te są dość skromne i oparto je głównie na badaniach wykonanych przez innych autorów.

Cześć druga pracy dotyczy przeprowadzonych przez Autorkę badań. Ta część pracy budzi najwięcej zastrzeżeń. Główne z nich to skupienie się na badaniu jedynie pilotów wycieczek jako grupy zawodowej. Jeżeli praca dotyczy determinantów jakości ich pracy to ważnym elementem oceny powinny być opinie turystów jako klientów oraz opinie pracodawców, np. biur podróży. Jakość usług najlepiej oceniają usługobiorcy. Ocena usługodawcy ma jedynie charakter pomocniczy. Jest to zapewne konsekwencją tego, że Doktorantka nie włączyła się w specyfikę teorii jakości usług turystycznych, o czym wspomiano już wcześniej.

Opisane w punkcie 3.1. badania przeprowadzono metodologicznie poprawnie, próba badawcza jest wystarczająca. Tytuł podpunktu 3.2. brzmi *Charakterystyka badanej grupy turystów* jednak badano pilotów wycieczek! Ankieta była krótka i zwięzła. Wyniki przedstawiono w sposób bardzo prosty w układzie tabelarycznym. W punkcie 3.4. Doktorantka dokonała prostej analizy korelacji czynników wpływających na kompetencje pilota (wycieczek). Wykazała się znajomością zastosowania prostych metod statystycznych. Nie wiem tylko czemu miała służyć ta analiza skoro Doktorantka bada jakość a nie kompetencje? Proszę o odpowiedź na to pytanie podczas publicznej obrony.

W rozdziale czwartym Autorka podaje odpowiedzi na postawione pytania badawcze. Odpowiedzi te są zadowalające. W rozdziale 4.2. natomiast dokonano weryfikacji hipotez – trzy hipotezy zweryfikowano pozytywnie a czwartą negatywnie.

Rozdział piąty zatytułowany *Dyskusja* przedstawia wyniki badań dotyczących usług pilotów wycieczek przeprowadzonych przez innych badaczy. Przedstawiono je rzetelnie jednak nie przeprowadzono dyskusji. Autorka nie odnosi się do nich, nie polemizuje. Przyjmuje je bezkrytycznie.

Rozdział szósty przedstawia wnioski końcowe i kierunki dalszych badań. We wniosku 1 (s.106) Doktorantka pisze, że piloci wycieczek szczególnie wysoko oceniają umiejętności nawiązywania kontaktu z turystami konfrontując to stwierdzenie z badaniami P. Gryszela. Jednak

Doktorantka badała opinie pilotów wycieczek na temat swojej pracy, a P. Gryszel badał opinie turystów na temat pracy pilotów wycieczek.

Wniosek 6 dotyczący przywrócenia regulacji zawodu pilotów wycieczek odbieram jako głos rozpaczy środowiska zawodowego pilotów wycieczek. Okazało się po dziewięciu latach od deregulacji, że nie spowodowała ona katastrofy rynkowej a usługi pilotażu wycieczek funkcjonują całkiem nieźle na rynku turystycznym.

7. Ocena formalna i językowa pracy

Przedstawiona do recenzji rozprawa doktorska nie jest idealna pod względem edytorskim. Zawiera ona bardzo dużą liczbę błędów literowych i stylistycznych. Zadaniem recenzentów jest ich wskazanie i poprawienie. Jednak w tym przypadku ich liczba jest tak duża, że recenzja przerodziłaby się w korektę wydawniczą. Błędy literowe i stylistyczne znacznie utrudniały czytanie pracy i skupienie się na jej treści merytorycznej. Wynika to zapewne z faktu, że praca przygotowywana była do ostatniej chwili, o czym świadczą m.in. daty pobrań z internetu ilustracji.

Doktorantka używa referencji nawiasowych, co jest obecnie standardem w tego typu pracach. Autorka zastosowała się do wytycznych APA (*American Psychological Association*) w zakresie przytaczania bibliografii. W związku z tym zabrakło podawania w nawiasach numerów stron, do których Doktorantka odwoływała się. Utrudnia to odnalezienie konkretnych fragmentów źródłowych, chociaż nie jest błędem. Pani mgr Anna Bukowska posługuje się dobrym językiem naukowym, ale nie ustrzegła się potknięć językowych, o których wspomniano już wcześniej.

Mimo przedstawionych uwag, pod względem redakcyjnym i lingwistycznym, a także w zakresie stosowania poprawnych zasad dla odsyłaczy bibliograficznych, pracę oceniam pozytywnie.

8. Pytania problemowe

Po lekturze rozprawy doktorskiej mam do Doktorantki następujące pytania szczegółowe:

- 1) Który typ jakości usług pilotów wycieczek Doktorantka oceniała w swojej pracy – deklarowaną, oczekiwaną czy postrzeganą?
- 2) Jaki związek z jakością usług pilotów wycieczek mają kompetencje osób wykonujących takie usługi?

9. Konkluzja końcowa

Przedstawione w recenzji krytyczne uwagi i sugestie mają być wskazówką dla Autorki, że badania naukowe wymagają dużej precyzji i rzetelności. Przedłożona mi do recenzji praca doktorska spełnia w stopniu wystarczającym ustawowe kryteria wymienione w art. 187 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz.U. 2018 poz. 1668 z późniejszymi zmianami) tj.:

- stanowi oryginalne rozwiązanie problemu naukowego, jakim jest ocena czynników determinujących jakość pracy pilotów wycieczek,
- prezentuje ogólną wiedzę teoretyczną Kandydatki w dyscyplinie nauki o kulturze fizycznej, co wykazano w części teoretycznej pracy,
- potwierdza umiejętność samodzielnego prowadzenia pracy naukowej przez Doktorantkę – Doktorantka przeprowadziła samodzielnie badania ankietowe i dokonała ich szczegółowej interpretacji.

Do najważniejszych walorów pracy należy zaliczyć:

- oryginalność podjętego problemu badawczego, czym wypełniono lukę badawczą,
- jasny i klarowny wywód naukowy, poparty odpowiednimi argumentami,
- właściwe podejście metodologiczne (z uwagami zamieszczonymi w recenzji) oraz odpowiedni dobór metod badawczych,
- odpowiedni język przekazu,
- umiejętność formułowania samodzielnych wniosków, może czasami zbyt skromnych lub zbyt daleko idących.

Podsumowując stwierdzam, że rozprawa doktorska mgr Anny Bukowskiej pt. *Czynniki determinujące jakość pracy pilotów wycieczek* spełnia w stopniu wystarczającym ustawowe warunki stawiane pracom doktorskim i wnoszę do Rady Naukowej AWF w Krakowie o jej dopuszczenie do dalszego procedowania oraz do publicznej obrony.

