

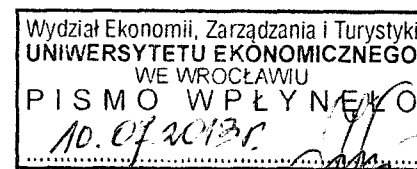
Katowice 04 lipca 2013

dr hab. Michał Żemła prof. GWSH

Górnośląska Wyższa Szkoła Handlowa w Katowicach

Wydział Turystyki i Promocji Zdrowia

Katedra Turystyki



R E C E N Z J A

**pracy doktorskiej Pani mgr Agnieszki Ewy MROCZEK-CZETWERTYŃSKIEJ
pt. "UWARUNKOWANIA I PERSPEKTYWY ROZWOJU RYNKU USŁU SPA &**

WELLNESS NA DOLNYM ŚLĄSKU"

napisanej na Wydziale Ekonomii, Zarządzania i Turystyki

Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

pod kierunkiem Pana Prof. dr hab. Andrzeja RAPACZA

I Uwagi wstępne

Do recenzji przedłożona została praca o objętości 237 stron standardowego maszynopisu, kolejne 14 stron stanowią 2 załączniki do rozprawy zawierające wzory instrumentów badawczych – ankiet skierowanych do turystów i przedsiębiorców z analizowanego obszaru. Autorka przy przygotowaniu pracy skorzystała z liczącej blisko 100 pozycji bibliografii, w tym nielicznych publikacji obcojęzycznych. Doktorantka powołała się także w pracy na jedną publikację autorską, 10 aktów normatywnych oraz ponad 70 witryn internetowych różnych organizacji. W pracy zamieszczonych zostało 35 tabel, 45 rysunków i dwie mapy.

Oceniając przekazaną do recenzji pracę przyjęto następujące kryteria:

- ocenę wyboru tematu pracy, założeń badawczych i układu pracy,
- charakterystykę i ocenę merytoryczną i warsztatową pracy,
- uwagi szczegółowe,
- możliwości wykorzystania rozprawy w praktyce,
- wnioski końcowe.

II Ocena wyboru tematu pracy, założeń badawczych oraz układu pracy

Temat rozprawy wybrany przez Doktorantkę jest niewątpliwie ważny i aktualny. Usługi typu spa i wellness wpisały się już na stałe we współczesny rynek turystyczny, nie stanowiły jednak one, jak dotąd, przedmiotu wyczerpujących badań naukowych w naszym kraju. Także umiejscowienie badań Autorki dotyczących usług spa i wellness na Dolnym Śląsku, czyli regionie o szczególnie silnie rozwiniętej funkcji uzdrowiskowej, jest słuszne.

Ponieważ dysertacja Autorki jest jednym z pierwszych w Polsce opracowań ściśle naukowych poświęconych usługom spa & wellness, jednym z ważnych zadań Autorki na etapie opracowania założeń badawczych musiała być próba uporządkowania terminologii. Dotąd bowiem określenia spa, jak i wellness stosowane były w naszym kraju głównie przez praktyków gospodarczych w sposób nie zawsze konsekwentny i spójny, natomiast określenia i definicje zaczerpnięte z literatury zagranicznej, zwłaszcza z Ameryki Północnej, nie zawsze pozostają w pełni adekwatne do sytuacji w Polsce. Autorka z tego zadania wywiązała się dobrze i przyjęła bardzo jednoznaczną interpretację pojęć spa i wellness, którą w sposób konsekwentny stosowała w całej swojej pracy. Jest to też interpretacja bardzo radykalna, a przez to także kontrowersyjna. Autorka postawiła bardzo wysokie wymagania obiektom noclegowym, które chciałyby w swej działalności odwoływać się turystów zainteresowanych usługami tego rodzaju. Idąc dalej tym, tropem Autorka zidentyfikowała zaledwie 41 ośrodków spa & wellness w województwie dolnośląskim oraz wystąpiła z ostrą krytyką obiektów posługujących tym zwrotem, a nie spełniających postawionych warunków. Krytyka ta zaprowadziła Autorkę wręcz do sugestii radyklanych rozwiązań prawnych – kategoryzacji obiektów spa i wellness na wzór kategoryzacji hoteli. W pewnym uproszczeniu można stwierdzić, że w opinii Doktorantki prawo do przyciągania gości sztyldem usług spa i wellness powinny mieć tylko te obiekty hotelarskie które są w stanie zaproponować klientom kompleksowy zestaw usług, dzięki czemu obiekt ten w pełni zadowoli oczekiwania gości i wypełni ich czas podczas wyjazdu turystycznego. W mojej opinii to rozwiązanie, wzorowane częściowo na sytuacji w Stanach Zjednoczonych, jest zbyt radykalne. Autorka spójrzała na gości obiektów spa i wellness jako na grupę o w miarę jednorodnych

oczekiwaniach i motywacjach – gośćmi obiektów spa i wellness są osoby poszukujące niemal wyłącznie tych usług. Tymczasem motywy turystyczne są często bardziej złożone, a osoby podróżujące, także do ośrodków spa i wellness, realizują podczas swego pobytu raczej wiązkę różnych celów niż cel jeden. Dlatego często klientami obiektów spa i wellness są osoby szukające tych usług przy okazji realizacji także innych celów: wędrówek górskich, sportów zimowych, zwiedzania zabytków, czy załatwiania spraw zawodowych. Dla takich właśnie często gości powstają krytykowane przez Autorkę obiekty o ubogiej, niepełnej ofercie spa i wellness. Być może rozwiązaniem bardziej satysfakcjonującym Autorkę byłoby posługiwanie się w tym przypadku określeniem „hotel ze spa i wellness” lub „hotel z usługami spa i wellness” w odróżnieniu od zaproponowanego przez Doktorantkę sformułowania „obiekt spa & wellness” zarezerwowanego jedynie dla tych obiektów, które spełniają oczekiwania bardziej wymagających w tym względzie gości.

Praca zawiera cztery rozdziały merytoryczne, Wstęp i Zakończenie. Struktura pracy jest logiczna i właściwa dla prac naukowych, choć nie jest to układ typowy dla dysertacji doktorskich. Doktorantka odeszła w swojej pracy od najbardziej tradycyjnego podejścia zakładającego następowanie po sobie kolejno w miarę dobrze wyodrębnionych części: literaturowej, opisowej i badawczej. Jedynie rozdział I zawiera wyłącznie klasyczną krytyczną analizę literatury, w każdym z kolejnych rozdziałów mamy wszystkie trzy warstwy ze sobą połączone, wymieszane. Podejście wybrane przez Doktorantkę jest podejściem trudniejszym, mimo to konstrukcja i układ pracy są jej mocnymi punktami, o czym świadczy dobitnie duża czytelność i łatwość pracy w odbiorze. Pewną ceną, jaką Doktorantka zapłaciła za swój wybór jest stosunkowo niepełna prezentacja wyników badań np. w wielu miejscach pracy omawiane są wnioski wynikające z wywiadów przeprowadzonych z menedżerami obiektów spa i wellness, jednak nigdzie nie zaprezentowano w sposób syntetyczny ich wyników.

Jak już wcześniej zauważono, rozdział pierwszy recenzowanej dysertacji ma charakter literaturowy. Jest to bardzo obszerne kompendium wiedzy o rynku usług spa i wellness i jego cechach charakterystycznych. Rozwijając ten temat w kolejnych dwóch rozdziałach, które w mojej opinii mają fundamentalne znaczenie dla rozprawy,

Doktorantka rozwinęła charakterystykę strony popytowej (rozdział drugi) i podaźowej (rozdział trzeci), ale już w kontekście wybranego przez siebie obszaru badań. Dlatego, padające tu sformułowania teoretyczne spotykają natychmiastową weryfikację w odniesieniu do sytuacji na Dolnym Śląsku dokonaną na podstawie opisu terenu, a przede wszystkim wyników badań własnych. Właśnie to umiejętne połączenie ze sobą treści teoretycznych i badawczych w sposób pozwalający na prowadzenie fachowego, a przy tym bardzo atrakcyjnego w odbiorze wątku, stanowi jedną z najważniejszych zalet recenzowanej dysertacji. Ostatni, czwarty rozdział jest kłamrą spinającą wcześniejsze części pracy i zawiera najważniejsze wnioski płynące z badań oraz ocenę możliwości rozwoju usług spa i wellness na analizowanym obszarze.

Założenia badawcze pracy zaprezentowane zostały we Wstępie. Całość dysertacji Autorka podporządkowała weryfikacji hipotezy głównej mówiącej, iż *„rynek usług spa & wellness, ze względu na swoje specyficzne cechy i potencjał, należy uznać za ważny i przyszłościowy segment rynku turystycznego, którego rozwój sprzyja wzmocnieniu atrakcyjności turystycznej obszarów recepcji Dolnego Śląska oraz poprawie kondycji ekonomicznej obiektów noclegowych i przedsiębiorstw uzdrowiskowych”* oraz trzech hipotez szczegółowych. Autorka wskazała także na cele pracy: główny i szczegółowe w liczbie sześciu.

We Wstępie Doktorantka zaprezentowała zakresy pracy, które zostały dobrane właściwie, oraz wykorzystane narzędzia badawcze. Na podstawie lektury Wstępu oraz w zestawieniu go z dalszą częścią rozprawy należy uznać, że warsztat naukowy Doktorantki jest zgodny z oczekiwaniami stawianymi kandydatom do stopnia naukowego doktora.

III Charakterystyka i ocena merytoryczna oraz warsztatowa pracy

Recenzowana rozprawa w swojej warstwie merytorycznej sprawia wrażenie bardzo dobre. Jasność wyводу, klarowność argumentacji, logiczne powiązanie kolejnych poruszanych tematów są ważnym atutem pracy. Jednak pełne i bezdyskusyjne poparcie tez stawianych przez Doktorantkę wymaga odwołania się także do podstaw warsztatowych, na podstawie których zostały one opracowane. W

tym zakresie pojawiają trzy istotne wątpliwości każące nieco bardziej krytycznym okiem spojrzeć na treści prezentowane w rozprawie. Pierwszym jest wspomniane już wcześniej kontrowersyjne podejście do określenia treści pojęcia „obiekt spa & wellness”. Dwie kolejne wątpliwości budzą źródła informacji wykorzystanych w pracy. Pierwsza kwestia to badania własne Autorki. Zważywszy na ich skalę, rozmach można przypuszczać, że Autorka jest osobą o wyjątkowym zacięciu badawczym. Szeroko zakrojone badania prowadzone na dwóch grupach respondentów (klienci i menedżerowie obiektów spa i wellness z obszaru województwa dolnośląskiego) powinny stanowić podstawowy atut pracy. Skąd zatem wątpliwości i zastrzeżenia? Autorka w pracy nie zawarła wielu istotnych informacji i metodologii prowadzonych badań i ich przebiegu. Na podstawie dostępnych informacji domyślam się, że na tym etapie nie zostały popełnione istotne błędy, jednak dla ścisłości **chciałbym prosić Doktorantkę o naświetlenie metodologii swoich badań własnych podczas obrony. W sposób szczególny chciałbym dowiedzieć się w jaki sposób dokonano ankietyzacji gości obiektów spa oraz czy ankieta prowadzona była we wszystkich 41 wymienionych obiektach, czy może w tych 20, w których prowadzone zostały także wywiady z menedżerami, czy może w inaczej jeszcze dobrane grupie obiektów. Czy badania prowadzone były na początku, czy na końcu pobytu w danym ośrodku?** Znajomość tych wszystkich szczegółów metodologicznych jest ważna dla właściwej interpretacji wyników badań. Moje poważne wątpliwości budzi, czy w tych badaniach istniały w ogóle techniczne możliwości zastosowania doboru losowego próby (jak zaznaczone zostało to we Wstępie na str. 7) rozumianego jako *„dobór w którym każdy element populacji generalnej ma znane i określone prawdopodobieństwo dostania się do próby”* [S. Mynarski w: J. Altkorn, T. Kramer (red.): *Leksykon marketingu*. PWE, Warszawa 1998, s. 56]. Przypuszczam, że raczej mamy tu do czynienia w doborem przypadkowym, który przy tak dużej liczebności próby, zwłaszcza w kontekście relatywnie małej liczebności badanej populacji, nie byłby w recenzowanej pracy elementem obniżającym wiarygodność uzyskanych wyników.

Druga wątpliwość związana z podstawami informacyjnymi pracy dotyczy zagadnień związanych z wykorzystaną w pracy literaturą przedmiotu. Przede

wszystkim widoczny jest fakt, że literatura naukowa wykorzystana w pracy jest bardzo uboga. Usprawiedliwieniem dla Doktorantki może tu być fakt, że rzeczywiście na rynku wydawniczym brakuje pozycji zawierających naukowy opis usług spa i wellness, a Autorka w sposób bardzo zręczny lukę tą zapełniła doskonale wykorzystaną literaturą branżową, zwłaszcza publikacjami elektronicznymi. Pomimo tego, pozostanę na stanowisku, że praca z literaturą stanowi najslabszy element rozprawy. W całej pracy wykorzystano zaledwie pięć pozycji obcojęzycznych (w tym przypadku anglojęzycznych), ponadto są one cytowane w treści pracy w sposób incydentalny. Autorka pominęła też wiele prac krajowych o tematyce bliskiej i powiązanej z jej rozważaniami. Dotyczy to np. wielu pozycji z zakresu turystyki uzdrowiskowej, także często odnoszących się do usług spa i/lub wellness. Moje zastrzeżenia budzi również sposób wykorzystania literatury. W zasadzie gros informacji zamieszczonych w dysertacji napisano na podstawie kilku zaledwie pozycji. Bardzo wiele informacji o rynku usług spa i wellness zaczerpnięto z pozycji N. Sallman. Z kolei teoria rynku turystycznego prezentowana jest niemal wyłącznie w oparciu o pozycje A. Niezgody i P. Zmyślonego oraz L. Rudnickiego. Przykładowo na stronach 109 do 121 cytowane są naprzemiennie tylko te dwie pozycje literaturowe. Bardziej ciekawostką niż zarzutem natomiast, jest fakt bardzo mocnego oparcia podstaw teoretycznych pracy na ekonomii neoklasycznej. Autorka stosunkowo często odwołuje się do znanych przedstawicieli tego nurtu, a zwłaszcza P. Samuelsona. Podsumowując część recenzji poświęconą pracy Doktorantki ze źródłami literaturowymi można jednak postawione zarzuty spróbować obrócić w atut i stwierdzić nie tyle, że Autorka napisała pracę na bazie niepełnej literatury, ale, pomimo tego, a więc, że zgromadzona wąska bibliografia nie przeszkodziła Autorce w napisaniu pracy przekonującej i wartościowej, co niewątpliwie wymagało znacznej sprawności pisarskiej. Jeszcze raz bowiem pragnę podkreślić, że recenzowana dysertacja stanowi dzieło pełne i kompletne.

Odnosząc się do treści poszczególnych rozdziałów, warto zaznaczyć, że rozprawa w całej swojej objętości prezentuje równy i solidny poziom. Rozdział I jest właściwym w tym miejscu kompendium wiedzy o rynku usług spa i wellness napisanym na podstawie studiów literaturowych. **W tym kontekście chciałbym**

prosić Autorkę o szersze ustosunkowanie się do tematyki w tym miejscu zaledwie wspomnianej, a mianowicie wzajemnych relacji rynku usług spa i wellness i rynku turystyki uzdrowiskowej.

Rozdział II prezentuje w sposób bardzo interesujący i fachowy zagadnienia popytu na usługi spa & wellness oferowane w obiektach zlokalizowanych w województwie dolnośląskim. Autorka dokonała właściwego pogrupowania omawianych czynników, a następnie ich bardzo szczegółowej prezentacji w oparciu zarówno o źródła wtórne, jak i dane z badań własnych. Bardzo podobne podejście wykorzystane zostało w kolejnym rozdziale, poświęconym podaży usług spa & wellness na Dolnym Śląsku. Także w tym przypadku zadanie zostało wykonane wzorcowo.

Ostatni rozdział pracy świadczy dobitnie o tym, że Doktorantka, nie tylko potrafi zgromadzić spory materiał badawczy, ale także w bardzo dobry sposób wykorzystać go do wyciągania wniosków. Co więcej, Autorka zaprezentowała swoje umiejętności wnioskowania na kilku różnych drogach. Tak więc, mamy punkt o ocenie zależności czynników determinujących kształtowanie rynku usług spa i wellness oparty na analizie statystycznej i pozostałe punkty oparte na wnioskowaniu dedukcyjnym, a także częściowo prognostyczny punkt 4.4. Na kanwie tego rozdziału także chciałbym zadać Doktorantce pytanie dotyczące tematu zasygnalizowanego w punkcie 4.1., ale nie rozwijanego szerzej. **Prosiłbym zatem o szerszą wypowiedź podczas obrony na temat występowania i znaczenia współpracy pomiędzy zarządami obiektów spa i wellness a władzami samorządowymi.**

W Zakończeniu Autorka powróciła do stawianych na początku pracy hipotez i celów. Zdaniem Doktorantki, wszystkie postawione cele zostały osiągnięte, a hipotezy zweryfikowane. Na podstawie lektury pracy z powyższą opinią zgadzam się całkowicie. Być może jedynie zbyt mocne są po raz kolejny słowa o potrzebie regulacji rynku usług spa i wellness, których głównym uzasadnieniem są wywiady z menedżerami obiektów świadczących takie usługi, żywotnie zainteresowanych ograniczeniem konkurencji ze strony obiektów proponujących usługi na gorszym poziomie, ale i tańsze.

Ostatnim pytaniem, które chciałem zadać Doktorantce w oparciu o zawartość merytoryczną pracy jest **kwestia porównania rynku usług spa i wellness (a zwłaszcza strony podaźowej) na Dolnym Śląsku z sytuacją w innych regionach Polski, a może także w innych krajach.**

IV Uwagi szczegółowe

Praca została przygotowana z bardzo dużą starannością, a język wypowiedzi jest poprawny. Wykorzystano w sposób prawidłowy fachową terminologię. O tym, jak wiele uwagi Doktorantka poświęciła stronie formalnej i edycyjnej tekstu może świadczyć fakt, że podczas lektury całości pracy zdołałem znaleźć jedynie jedno drobne uchybienie, bo nawet nie błąd sensu stricte. Uchybienie to, to związane jest z zatarciem czytelności danych pokazanych na rysunku 38 poprzez zaprezentowanie na jednym rysunku i jednej skali trzech wielkości, w tym liczby miejsc noclegowych wahającej się od 24 do 550 i liczby gabinetów spa wahającej się od 2 do 15. W efekcie na wykresie skalibrowanym do 600, wszystkie obiekty sprawiają wrażenie, że liczba gabinetów spa jest mała, a różnice między nimi niedostrzegalne. Nie pozwala to dostrzec faktu, że maksimum jest aż siedmiokrotnością minimum.

V Możliwości wykorzystania rozprawy

Recenzowana praca doktorska posiada istotne walory aplikacyjne. Wyniki szeroko zakrojonych badań własnych Autorki zawierają wiele informacji o rynku usług spa & wellness bardzo cennych z punktu widzenia menedżerów obiektów świadczących takie usługi. W pierwszej kolejności mam tu na myśli charakterystykę osób korzystających z tego typu usług wynikającą m.in. z pytań metryczkowych w ankiecie. Charakterystyka ta ma wartość uniwersalną i może być wykorzystana przez menedżerów obiektów nie tylko z terenu województwa dolnośląskiego, ale także innych regionów Polski.

W recenzowanej rozprawie dostrzegam także duży potencjał publikacyjny. Różne fragmenty przeprowadzonych badań z pewnością mogą służyć za podstawę

do publikacji naukowych w formie artykułów i referatów konferencyjnych. Bardzo wysoka kultura wypowiedzi i łatwość odbioru czynią rozprawę także dobrym kandydatem, po niewielkich koniecznych modyfikacjach, do publikacji w formie książkowej jako podręcznik lub monografia naukowa.

VI Wnioski końcowe

Podsumowując zaprezentowane powyżej uwagi, można stwierdzić, że recenzowana praca doktorska jest dziełem dojrzałym, logicznym i w miarę poprawnym metodologicznie, a jego Autorka wykazała się właściwym warsztatem metodologicznym, odczytaniem i wiedzą praktyczną. Temat wybrany przez Autorkę jest tematem ważnym i aktualnym. Autorka dostrzegła i dobrze określiła interesujący problem naukowy, a następnie, za pomocą spójnych i przemyślanych kroków, przyczyniła się do jego rozwiązania. W pracy przeprowadzona została stosowna krytyczna analiza literatury przedmiotu oraz bardzo rozległe badania empiryczne. Wyniki tych działań, wraz z własnymi propozycjami Autorki, stanowią istotne uzupełnienie wiedzy o rynku usług spa i wellness, a także dają istotne wskazówki dla praktyki gospodarczej.

Stwierdzam, że rozprawa doktorska Pani mgr Agnieszki Ewy Mroczek-Czterwertyńskiej spełnia, więc wymagania wynikające z art. 13 ust. 1 Ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz stopniach i tytule w zakresie sztuki i może być dopuszczona do kolejnych etapów postępowania o nadanie stopnia doktora nauk ekonomicznych w dyscyplinie ekonomia. W związku z powyższym wnoszę do Rady Wydziału Ekonomii, Zarządzania i Turystyki Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu o przyjęcie rozprawy i dopuszczenie Autorki do jej publicznej obrony.

