

Warszawa, 20.12.2023 r.

Prof. dr hab. Irena Ozimek
Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie
Instytut Zarządzania
ul. Nowoursynowska 166
02-787 Warszawa

Recenzja rozprawy doktorskiej

mgr Natalii Kozik

**pt. „Czynniki satysfakcji konsumentów z oświadczeń o produktach zamieszczanych
na opakowaniach kosmetyków naturalnych”,**

wykonanej pod kierunkiem

dr hab. inż. Agnieszki Cholewa-Wójcik, prof. UEK jako promotora

i dr inż. Agnieszki Kaweckiej jako promotora pomocniczego

Podstawa wykonania recenzji

Podstawą przygotowania recenzji jest pismo z dnia 10.10.2023 roku (RDC.600.14P.1.2023) prof. dr. hab. inż. Stanisława Popka, Dyrektora Szkoły Doktorskiej Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, dotyczące przygotowania oceny rozprawy doktorskiej mgr Natalii Kozik.

Przedmiotem recenzji jest ocena, czy rozprawa doktorska Pani mgr Natalii Kozik spełnia wymogi stawiane rozprawom doktorskim, określone w ustawie z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 574 z późn. zm.) w związku z ustawą z dnia 3 lipca 2018 r. Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz.U. z 2018 r. poz. 1669 z późn. zm.).

Uzasadnienie podjęcia tematu badawczego

W ciągu ostatnich kilkunastu lat coraz bardziej widoczny jest wzrost udziału w rynku wyrobów kosmetycznych określanych jako naturalne, co wiąże się także z zainteresowaniem konsumentów tego rodzaju produktami. Integralnym elementem produktu są opakowania kosmetyków, których rolą jest nie tylko ochrona produktu, ale również pełnienie funkcji informacyjnej. Ponadto obserwuje się tendencję do umieszczania przez producentów coraz większej liczby oświadczeń na opakowaniach kosmetyków. Stąd też w podejmowaniu decyzji

przez konsumentów nabiera również znaczenia opakowanie kosmetyków, jako istotne narzędzie w procesie komunikacji rynkowej. Tematyka rozprawy mgr Natalii Kozik porusza istotne oraz aktualne zagadnienia, i obejmuje czynniki kształtujące satysfakcję konsumentów z opakowań produktów kosmetycznych w zakresie realizacji funkcji informacyjnej produktów, w szczególności oświadczeń zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych. Należy podkreślić, że przedstawiona do recenzji rozprawa doktorska wpisuje się w niezwykle istotny nurt badań, zarówno z punktu widzenia poznawczego, jak też aplikacyjnego, mający znaczenie zarówno dla konsumentów, jak też i dla przedsiębiorców reprezentujących branżę kosmetyczną. Wybór tematu przedstawionej do oceny pracy doktorskiej uważam dlatego za uzasadniony i bardzo interesujący.

Ogólna charakterystyka rozprawy doktorskiej

Przedłożona do recenzji rozprawa doktorska Pani mgr Natalii Kozik pt. „Czynniki satysfakcji konsumentów z oświadczeń o produktach zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych”, została przedstawiona na 369 stronach w postaci maszynopisu zwartej. Praca została bogato zilustrowana, Doktorantka przedstawiła wyniki badań wtórnych i pierwotnych na 61 rysunkach oraz w 38 tabelach. Analizując spis piśmiennictwa, zwraca uwagę fakt, że Autorka do przygotowania ocenianej pracy doktorskiej wykorzystała łącznie 423 pozycje literaturowe, w tym znaczną część stanowią pozycje angielskojęzyczne.

Na strukturę rozprawy doktorskiej składają się następujące główne części i rozdziały:

WSTĘP

I. CZĘŚĆ TEORETYCZNA

II. CZĘŚĆ EMPIRYCZNA

PODSUMOWANIE

ANEKS

LITERATURA

SPIS TABEL

SPIS RYSUNKÓW

Dyskusyjnym jest przyjęta przez Doktorantkę sekwencja rozdziałów kończących pracę. W opinii recenzenta powinna być przyjęta następująca ich kolejność:

- *Literatura*
- *Spis tabel*
- *Spis rysunków*
- *Aneks.*

Zwłaszcza aneks, z uwagi na fakt, że jest dodatkiem uzupełniającym zasadniczy tekst publikacji, powinien znajdować się na końcu rozprawy doktorskiej.

Analizując zawartość poszczególnych rozdziałów należy podkreślić, że w opinii recenzenta, zabrakło wyodrębnienia rozdziału głównego, zamieszczonego bezpośrednio po wstępie, lub po części teoretycznej, dotyczącego celu, hipotez badawczych, metod badawczych. Korzystniejszym byłoby wyodrębnienie odrębnego rozdziału (np. przedstawiającego cel i zakres pracy, hipotezy, pytania badawcze; zastosowane metody badawcze, a następnie rozdziałów przedstawiających wyniki badań własnych. Uzasadnienie podjęcia tematu (fragment z podrozdziału 2.4 – s. 65), mogłoby się znaleźć z kolei we wstępie pracy (na s. 9-10). Przyjęta przez Doktorantkę struktura rozprawy powoduje, że aczkolwiek wszystkie wymagane informacje są zawarte w pracy, jednakże ich rozproszenie w poszczególnych rozdziałach, nieco utrudnia lekturę pracy. I tak, we wstępie, na stronie 9 można zapoznać się z przyjętym celem pracy, celami szczegółowymi oraz uzasadnieniem badań, z kolei na stronach 9-10 z hipotezą główną i hipotezami szczegółowymi. W rozdziale 2.4. znajduje się cenny materiał związany z metodyką badań i uzasadnienie badań, tj.: plan badawczy i zakres badań oraz zastosowanych metod i narzędzi badawczych, bardzo szczegółowo i dobrze opisanych. W rozdziale zatytułowanym „Podsumowanie” niezasadne jest zamieszczenie rys. 61 (s. 290), przedstawiającego zakres przeprowadzonych badań empirycznych oraz celów szczegółowych (s. 291). Stanowi to w opinii recenzenta zbędne powtórzenie, które zapewne z punktu widzenia Autorki rozprawy może wynikać prawdopodobnie z chęci przedstawienia tak wieloaspektowych wyników badań w sposób uporządkowany.

Ocena merytoryczna pracy

Tytuł rozprawy doktorskiej w pełni odzwierciedla zawarte w niej treści. Rozprawę rozpoczyna *Wstęp*, który w zwięzły sposób wprowadza czytelnika w tematykę oraz uzasadnia jej cel.

Celem badań sformułowanym przez Autorkę recenzowanej rozprawy doktorskiej było określenie wpływu poszczególnych czynników na poziom satysfakcji konsumentów z oświadczeń o produktach zamieszczanych na opakowaniach jednostkowych kosmetyków naturalnych. Dodatkowo Doktorantka sformułowała zasadnie 4 cele szczegółowe. Ponadto poprawnie sformułowane zostały zarówno hipoteza główna, jak i 5 hipotez szczegółowych. Należy podkreślić, że zarówno cel pracy, jak i cele szczegółowe zostały zrealizowane, zaś hipotezy badawcze poprawnie zweryfikowane.

Część rozprawy zawierająca przegląd literatury została przedstawiona na 55 stronach. W części tej, którą Doktorantka określiła jako „Część teoretyczna”, zawarto 2 rozdziały przedstawiające rolę opakowań kosmetyków naturalnych i zamieszczanych na nich informacji w procesie komunikacji z konsumentem (rozdział 1), a także satysfakcję konsumentów z realizacji funkcji informacyjnej opakowań produktów kosmetycznych (rozdział 2).

W rozdziale pierwszym została przedstawiona nie tylko ogólnie rola opakowań i ich elementów w procesie komunikacji marketingowej, ale również wymagania stawiane informacjom zamieszczanym na opakowaniach kosmetyków naturalnych, a także oświadczenia o produktach, występujące na opakowaniach kosmetyków naturalnych. Z kolei w rozdziale drugim zostało omówione pojęcie satysfakcji i istota satysfakcji, a także czynniki wpływające na satysfakcję konsumentów z wyrobów, w tym opakowań produktów kosmetycznych oraz sposoby kształtowania satysfakcji. Przedstawiono również stan badań w zakresie znaczenia opakowań kosmetyków naturalnych wraz z zamieszczanymi na nich informacjami i ich wpływem na poziom satysfakcji konsumentów. W rozdziale tym zawarto również cenną propozycję badań dotyczących określenia wpływu poszczególnych czynników na poziom satysfakcji konsumentów z oświadczeń o produktach zamieszczanych na opakowaniach jednostkowych kosmetyków naturalnych (podrozdział 2.4), co mogłoby w opinii recenzenta, jak już wspomniano wcześniej, stanowić część odrębnego rozdziału metodycznego.

Te dwa rozdziały zostały przygotowane na podstawie różnorodnych źródeł literaturowych związanych z podjętą tematyką rozprawy. Wykorzystana w pracy literatura jest bardzo obszerna, ponadto jej dobór potwierdza znajomość piśmiennictwa, w tym także regulacji prawnych, związanych z problematyką rozprawy. Dokonany przegląd piśmiennictwa potwierdza ogólną wiedzę teoretyczną Pani mgr Natalii Kozik w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości, a także umożliwił on Doktorantce wskazanie luk badawczych w podejmowanej przez nią badaniach.

W odniesieniu do zastosowanej metodyki w pracy, na podkreślenie zasługuje wielowątkowość badań i zastosowanie różnych metod badawczych. Ich lektura wskazuje na kompleksowe i wielowątkowe podejście do podjętej problematyki badawczej, a także logiczną i konsekwentną realizację celu głównego i celów szczegółowych pracy. Doktorantka zrealizowała bowiem następujące badania:

I. *Badanie o charakterze ilościowym, przeprowadzone wśród konsumentów, podczas realizacji którego wykorzystano metodę badań ankietowych CAWI, dotyczące poznania opinii konsumentów na temat opakowań kosmetyków naturalnych i zamieszczanych na nich informacji (etap 1) oraz oceny satysfakcji konsumentów z oświadczeń zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych (etap 3)*

Badanie to zostało przeprowadzone w 2022 roku wśród 621 respondentów, będących konsumentami, jednakże analizie poddano odpowiedzi celowo dobranej próby 500 ankietowanych, którzy nabywali kosmetyki naturalne rozumiane jako produkty, które są wytworzone z surowców naturalnych i pochodzenia naturalnego, przetworzonych w jak najmniejszym stopniu i pozyskanych bez szkody dla środowiska i organizmów żywych.

W ramach tego badania Doktorantka wyróżniła następujące etapy:

- 1) *badanie opinii konsumentów na temat opakowań kosmetyków naturalnych i zamieszczanych na nich informacji (etap 1);***
- 2) *ocena satysfakcji konsumentów z oświadczeń zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych (etap 3).***

W ramach badania opinii konsumentów na temat opakowań kosmetyków naturalnych i zamieszczanych na nich informacji (etap ten został określony przez Doktorantkę jako etap I), dokonano:

- analizy preferencji konsumentów dotyczących opakowań kosmetyków naturalnych i zamieszczanych na nich informacji;
- oceny istotności informacji występujących na opakowaniach kosmetyków naturalnych.

Z kolei w ramach oceny satysfakcji konsumentów z oświadczeń zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych (etap ten został określony przez Doktorantkę jako etap 3), dokonano:

- określenia oczekiwań konsumentów wobec oświadczeń o produktach zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych;
- analizy poziomu zadowolenia konsumentów z oświadczeń o produktach zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych;
- opracowania modelu oceny wpływu przydatności, zrozumiałości i wiarygodności oświadczeń o produktach zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków na poziom satysfakcji konsumentów.

II. Ocena oświadczeń o produktach zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych występujących w ofercie handlowej

W ramach tego etapu badań, określonego przez Doktorantkę jako etap 2 badań, przeprowadzono:

- **Badania eksperckie o charakterze jakościowym dotyczące oceny zgodności oświadczeń o produktach zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych z wymogami prawnymi;** badanie te przeprowadzono w 2023 r. z udziałem siedmiu ekspertów, w tym pięciu ekspertów z zakresu opakowalnictwa i dwóch z zakresu kosmetologii; eksperci byli reprezentowani przez pracowników naukowych, przedsiębiorstwa z sektora kosmetycznego oraz organy administracji kontrolujące znakowanie kosmetyków.
- **Badania z wykorzystaniem metody eyetrackingu,** przeprowadzone w 2023 r., w których udział wzięło 60 respondentów, których dobór miał charakter celowy. W ramach tych badań dokonano (i) analizy percepcji wzrokowej oświadczeń o produktach przez konsumentów oraz (ii) analizy elementów opakowań wpływających na przydatność, zrozumiałość i wiarygodność oświadczeń o produktach wśród konsumentów.

III. Badania jakościowe dotyczące sformułowania zaleceń w kierunku doskonalenia komunikacji za pomocą oświadczeń o produktach zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych

Etap ten został określony przez Doktorantkę jako 4 etap badań, w ramach których przeprowadzono:

- **badanie dotyczące oceny poziomu wiedzy dystrybutorów i producentów na temat oczekiwań konsumentów w zakresie oświadczeń zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych**
W wywiadach indywidualnych pogłębionych udział wzięli przedstawiciele 7 przedsiębiorstw zajmujących się produkcją i wprowadzaniem do obrotu kosmetyków naturalnych, posiadających w swojej ofercie marki wiodące na rynku kosmetyków naturalnych do ciała, których produkty są powszechnie dostępne w sklepach wielkopowierzchniowych, drogeriach oraz w sklepach internetowych.
- **analizę studiów przypadku z punktu widzenia dobrych praktyk z zakresu stosowania oświadczeń o produktach.**

Przyjęta przez Panią mgr Natalię Kozik metodyka i plan badań, znalazły swoje odzwierciedlenie w strukturze rozprawy w części określonej przez Doktorantkę jako „Część empiryczna”, na którą składają się 4 główne rozdziały:

- *Rozdział 3. Analiza opinii konsumentów na temat opakowań kosmetyków naturalnych i zamieszczanych na nich informacji;*
- *Rozdział 4. Ocena oświadczeń o produktach zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych występujących w ofercie handlowej;*
- *Rozdział 5. Ocena satysfakcji konsumentów z oświadczeń zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych;*
- *Rozdział 6. Zalecenia w kierunku doskonalenia komunikacji za pomocą oświadczeń o produktach zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych.*

W rozdziałach 3-6 – Doktorantka przedstawiła wyczerpujące omówienie i dyskusję uzyskanych wyników. Wyniki badań własnych zostały umiejętnie skonfrontowane z wynikami badań innych autorów.

Należy podkreślić, że w podrozdziale przedstawiającym zastosowane metody badawcze (s. 66-67) zabrakło na schematach badawczych (dotyczących planu badań lub zakresu badań) informacji dotyczących liczebności prób badawczych (konsumenckich, eksperckich) oraz terminów przeprowadzania badań, co zwiększyłoby czytelność zakresu i zasięgu podjętych przez Autorkę wieloaspektowych badań. Zastanawia też fakt, dlaczego wyniki tego samego badania ankietowego zrealizowanego wśród konsumentów zostało przedstawione przez Doktorantkę jako etap 1 i 3, i rozdzielone w związku z tym, zarówno na schemacie badawczym, jak i w rozdziałach dotyczących wyników badań własnych etapem 2 badań?

Warto jednak zwrócić uwagę także na fakt, że wykorzystane w poszczególnych etapach badań narzędzia badawcze, zostały przez Doktorantkę starannie udokumentowane i przedstawione w aneksie (na stronach 293-343), w formie następujących załączników:

- 1) Kwestionariusz ankiety;
- 2) Karta oceny zgodności oświadczeń zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych z wymogami prawnymi;
- 3) Lista grup oświadczeń i przyporządkowanych do nich informacji znajdujących się na badanych opakowaniach;
- 4) Wypełnione karty oceny zgodności oświadczeń zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych z wymogami prawnymi;

- 5) Scenariusz badania percepcji wzrokowej oświadczeń o produktach metodą eyetrackingu;
- 6) Scenariusz wywiadu z producentami i dystrybutorami kosmetyków naturalnych.

Należy również podkreślić, że w umiejętny i poprawny sposób została dokonana przez Doktorantkę analiza statystyczna uzyskanych wyników.

Każdy ze zrealizowanych etapów badań przez mgr Natalię Kozik stanowi cenny element pracy. I tak, m.in. ważnym z punktu widzenia poznawczego było określenie istotności informacji występujących na opakowaniach kosmetyków naturalnych, w tym ich ważności, przydatności, zrozumiałości oraz wiarygodności. Również bardzo istotnym i cennym elementem pracy było wykorzystanie metody CSI (Customer Satisfaction Index), która pozwala wyznaczyć wskaźnik zadowolenia klienta, a także opracowanie modelu oceny wpływu przydatności, zrozumiałości i wiarygodności oświadczeń o produktach zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków na poziom satysfakcji konsumentów, który dowiódł zróżnicowanego wpływu tych czynników. Interesującym elementem badań było także przeprowadzenie badania percepcji wzrokowej oświadczeń o produktach metodą eyetrackingu. Ponadto szczególne znaczenie ma również badanie zrealizowane zarówno wśród ekspertów, jak też dokonana ocena poziomu wiedzy dystrybutorów i producentów na temat oczekiwań konsumentów wobec oświadczeń zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych oraz prezentacja stosowanych dobrych praktyk z zakresu stosowanych tego rodzaju oświadczeń. Z punktu widzenia aplikacyjnego szczególnie istotne jest sformułowanie rekomendacji dla dystrybutorów i producentów kosmetyków naturalnych, dotyczące komunikacji marketingowej za pomocą oświadczeń o produktach i opakowania. Dzięki kompleksowości i komplementarności zrealizowanych przez Doktorantkę badań, możliwe było wskazanie kierunków poprawy poziomu satysfakcji konsumentów z oświadczeń o produktach, zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych.

Podsumowanie zawiera najważniejsze wnioski i rekomendacje wynikające ze zrealizowanych badań, jednakże korzystniejszym byłoby w opinii recenzenta ich wyraźne wypunktowanie.

Uwagi redakcyjne

Na uwagę zasługuje fakt, że rozprawa doktorska została starannie dopracowana przez Panią mgr Natalię Kozik pod względem redakcyjnym. Podczas lektury niniejszej pracy odnotowano jedynie sporadyczne drobne błędy literowe (m.in. na stronach 11, 65, 266, 290).

Wśród innych szczegółowych uwag redakcyjnych odnotowano, że:

- nasuwa się sugestia, że w rozdziałach prezentujących wyniki badań własnych, zamiast stosowania pod rysunkami lub tabelami sformułowania „Źródło: opracowanie własne na podstawie badań własnych”, można byłoby zastosować krótszy zapis „Źródło: badanie własne.”;
- brak miana „% wskazań” w tytułach rysunków 44-47;
- na rys. 61 (s. 289) powtórzono zakres „ocena przydatności wybranych grup informacji”;
- w pozycji literaturowej nr 386 (s. 363) powinno być: „Ustawa z dnia 4 października 2018 r. o produktach kosmetycznych....”;
- w pozycji literaturowej nr 388 (s. 363) powinno być: „Ustawa z dnia 7 maja 2009 r. o towarach paczkowanych...”;
- sporadycznie wystąpiły drobne błędy stylistyczne, np. na stronie 292 – w akapicie dotyczącym weryfikacji ostatniej hipotezy, odnotowano pewną niepoprawność stylistyczną typu: „Badania przeprowadzone zarówno wśród konsumentów oraz uzyskane wyniki umożliwiły jej pozytywną weryfikację”.

Podsumowanie

Podsumowując, należy podkreślić, że przedłożona do recenzji rozprawa doktorska Pani mgr Natalii Kozik stanowi oryginalne rozwiązanie problemu naukowego, a podjęta problematyka rozprawy mieści się w dziedzinie nauk społecznych, w zakresie dyscypliny nauki o zarządzaniu i jakości. Doktorantka z dużym zaangażowaniem wykonała wszechstronne analizy. Ich przedmiotem było poszukiwanie współzależności i mechanizmów badanych zjawisk oraz warunkujących je czynników. Poczynione w recenzji uwagi mają charakter dyskusyjny, część z nich ma charakter uwag redakcyjnych i nie umniejszają one wartości naukowej przedstawionej do oceny rozprawy doktorskiej, która uzmysławia nadal istniejącą potrzebę badań w tym zakresie, z uwagi na wciąż rozwijający się rynek produktów kosmetycznych, nowe wyzwania producentów w zakresie spełniania regulacji prawnych, jak też zwiększające się oczekiwania informacyjne konsumentów.

Niniejsza rozprawa doktorska świadczy o tym, że jej Autorka - Pani mgr Natalia Kozik posiada pogłębioną wiedzę w zakresie dyscypliny nauki o zarządzaniu i jakości. Należy również podkreślić, że sposób realizacji badań, dokonanych analiz i zaprezentowania wyników potwierdza w pełni dobrą znajomość Doktorantki, zarówno metod ilościowych i jakościowych, jak też i metod statystycznych. Pod względem merytorycznym rozprawa doktorska charakteryzuje się wysokim poziomem naukowym,

została oparta na dogłębnie dokonanym przeglądzie piśmiennictwa, zarówno krajowego, jak i zagranicznego, dobrym warsztacie badawczym, co zaowocowało właściwym sposobem realizacji badań, interesującą, wieloaspektową analizą uzyskanych wyników badań, dojrzałą dyskusją wyników oraz wynikami nie tylko o charakterze poznawczym, ale również i aplikacyjnym. Wykonane badania i przeprowadzona analiza zgromadzonego materiału empirycznego wskazują, że Doktorantka wykazała się umiejętnościami prowadzenia pracy badawczej oraz potrafiła zweryfikować postawione hipotezy badawcze, a także ocenić, właściwie udokumentować oraz zaprezentować walory poznawcze i użyteczne tych badań.

Oryginalność podjętej problematyki, wielowątkowość badań i zastosowanie różnorodnych i zasadnych metod badawczych, zarówno o charakterze jakościowym, jak i ilościowym, a także aktualność badań, składają się na bardzo pozytywną opinię recenzowanej rozprawy doktorskiej mgr Natalii Kozik.

Wniosek końcowy

Reasumując stwierdzam, że przedstawiona do recenzji rozprawa doktorska Pani mgr Natalii Kozik pt. „Czynniki satysfakcji konsumentów z oświadczeń o produktach zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych”, stanowi oryginalne rozwiązanie problemu naukowego i spełnia wymogi stawiane rozprawom doktorskim, określone w ustawie z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 574 z późn. zm.) w związku z ustawą z dnia 3 lipca 2018 r. Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz.U. z 2018 r. poz. 1669 z późn. zm.). Stąd też rekomenduję do Rady Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie o dopuszczenie Pani mgr Natalii Kozik do publicznej obrony.

Z uwagi na wysoką ocenę merytoryczną rozprawy doktorskiej Pani mgr Natalii Kozik pt. „Czynniki satysfakcji konsumentów z oświadczeń o produktach zamieszczanych na opakowaniach kosmetyków naturalnych”, w tym oryginalność rozwiązania problemu naukowego, wieloaspektowe podejście do analizowanej problematyki badawczej, walory poznawcze i aplikacyjne rozprawy doktorskiej, wnoszę do Rady Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie o jej wyróżnienie.

T. Orinela