

Streszczenie w języku polskim

Imię i nazwisko autora rozprawy: mgr Jędrzej Charłampowicz

Imię i nazwisko promotora rozprawy: prof. dr hab. Andrzej S. Grzelakowski

Imię i nazwisko promotora pomocniczego rozprawy: dr Joanna Miklińska

Tytuł rozprawy: Dojrzałość procesowa i jakość usług jako komponenty zarządzania w morskich terminalach kontenerowych

W rozprawie doktorskiej podjęto problematykę identyfikacji relacji pomiędzy zarządzaniem procesowym, a jakością usług na przykładzie morskich terminali kontenerowych w Polsce. Problemem badawczym określonym w pracy jest związek pomiędzy poziomem dojrzałości procesowej, a jakością usług.

Celem głównym pracy jest dokonanie oceny dojrzałości procesowej morskich terminali kontenerowych i jakości oferowanych przez nie usług. Realizacji celu głównego podporządkowano osiem celów cząstkowych.

W pracy postawiono hipotezę dotyczącą bezpośredniego wpływu poziomu dojrzałości procesowej na jakość usług w morskich terminalach kontenerowych.

Zakres przedmiotowy badań związany jest z analizą działalności i funkcjonowania morskich terminali kontenerowych w zakresie zarządzania procesami. Zakres podmiotowy dotyczy trójmiejskich morskich terminali kontenerowych oraz ich relacji z liniami żegludowymi, przedsiębiorstwami przewozu lądowego oraz przedsiębiorstwami spedycyjnymi. Zakres czasowy badań obejmuje lata 2021-2022.

Praca składa się z pięciu rozdziałów. W rozdziale pierwszym dokonano identyfikacji obszarów zarządzania w organizacjach. Następnie przeprowadzono analizę podejścia procesowego, systematyzację i klasyfikację definicji procesu na podstawie literatury polskiej i zagranicznej oraz identyfikację miar oceny procesów. W kolejnym podrozdziale scharakteryzowano pojęcie dojrzałości procesowej oraz przedstawiono wybrane modele jej oceny. Z uwagi na fakt, iż poziom dojrzałości procesowej organizacji wiąże się z jakością realizowanych procesów, kolejny podrozdział został poświęcony systematyzacji definicji terminów jakość oraz jakość usług. Ostatnia część tego rozdziału dotyczyła prezentacji metody SERVQUAL, najczęściej stosowaną metodą oceny jakości usług.

W drugim rozdziale, w pierwszej kolejności, zidentyfikowano rolę morskiego terminalu kontenerowego w intermodalnych łańcuchach dostaw. Uwypuklono powiązania zachodzące pomiędzy poszczególnymi ogniwami łańcucha prezentując centralny i kluczowy charakter

terminalu. W dalszej części scharakteryzowano elementy infrastruktury i wyposażenia technicznego w kontekście kształtowania poziomu dojrzałości procesowej oraz jakości usług. Rozdział kończy się identyfikacją, charakterystyką i klasyfikacją usług morskich terminali kontenerowych i procesów w nich realizowanych.

W rozdziale trzecim przedstawiono rolę procesów i usług w kształtowaniu efektywności funkcjonowania terminalu, analizując występujące w literaturze przedmiotu wskaźniki efektywności i wydajności obiektu. Ponadto, przeprowadzono analizę porównawczą aspektów technicznych i wydajnościowych wybranych terminali kontenerowych w Azji, Europie i Polsce przedstawiając dominującą rolę poziomu dojrzałości procesowej w kształtowaniu jakości usług i efektywności. Druga część tego rozdziału została poświęcona systematyzacji i krytycznej analizie aktualnego stanu wiedzy w zakresie badań jakości usług morskich terminali kontenerowych.

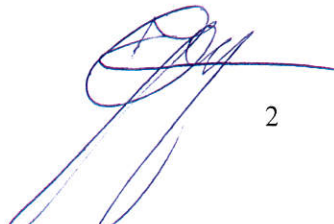
Rozdział czwarty dotyczy prezentacji i oceny metod badań dojrzałości procesowej i jakości usług morskich terminali kontenerowych. W pierwszej części rozdziału przedstawiono koncepcję wielokryterialnego modelu oceny dojrzałości procesowej morskich terminali kontenerowych, następnie opisano i zarysowano granice trzech poziomów dojrzałości. W dalszej części dokonano hierarchizacji kryteriów oceny dojrzałości procesowej w zaproponowanym modelu.

W drugiej części rozdziału omówiono metodę rozmyty DEMATEL służącą do określenia związków przyczynowo-skutkowych pomiędzy składowymi badanego układu. Następnie przedstawiono metodę oceny jakości usług morskich terminali kontenerowych bazującą na metodzie SERVQUAL.

W rozdziale ostatnim, będącym najobszerniejszą częścią pracy, przedstawiono wyniki postępowania empirycznego, którego celem było dokonanie oceny dojrzałości procesowej morskich terminali kontenerowych i jej porównanie z oceną jakości usług oferowanych przewoźnikom morskim, lądowym i spedytorom.

W zakończeniu zaprezentowano główne wnioski płynące z przeprowadzonych badań wraz z rekomendowanymi działaniami, napotkane ograniczenia badawcze oraz dalsze kierunki badań.

Słowa kluczowe: *dojrzałość procesowa, jakość usług, morski terminal kontenerowy, model oceny dojrzałości procesowej*



2