

Szczecin, dnia 14.12.2021r.

dr hab. Anna Pluta, prof. US
Instytut Zarządzania
Katedra Organizacji i Zarządzania
Uniwersytet Szczeciński

RECENZJA

Rozprawy doktorskiej Pana **mgra Macieja Misztaka**

„Organizacyjne uwarunkowania wypalenia zawodowego menedżerów sprzedaży”,

napisanej pod kierunkiem naukowym

dra hab. Krzysztofa Cybulskiego

I. Podstawa

Podstawą wydania opinii jest pismo skierowane przez prof. dra hab. Grzegorza Karasiewicza, Przewodniczącego Rady Naukowej Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości Uniwersytetu Warszawskiego z dnia 5 października 2021 roku, dotyczące wykonania recenzji rozprawy doktorskiej mgra Macieja Misztaka.

Podstawę prawną dla sporządzenia recenzji niniejszej rozprawy doktorskiej stanowi Ustawa o stopniach i tytułach naukowych z dnia 14 marca 2003 r. poz. 65 z późniejszymi zmianami oraz Rozporządzenie MNiSzW z dnia 26 września 2016 roku w sprawie szczegółowego trybu i warunków przeprowadzania czynności w przewodzie doktorskim, habilitacyjnym oraz postępowaniu o nadanie tytułu profesora, w związku z art. 179 ust. 1 ustawy z dnia 3 lipca 2018 roku – Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (Dz. U. poz. 1669 z późniejszymi zmianami) w związku z § 5 ust. 1 uchwały nr 481 Senatu Uniwersytetu Warszawskiego z dnia 16 października 2019 r. w sprawie określania sposobu postępowania w sprawie nadania stopnia doktora oraz stopnia doktora habilitowanego na Uniwersytecie Warszawskim (Monitor UW poz. 340).

II. Opinia wraz z uzasadnieniem

Przedstawiona do recenzji rozprawa doktorska jest aktualna oraz bardzo ważna, zarówno w aspekcie teoretycznym, jak i aplikacyjnym. Co więcej, poruszany problem wypalenia zawodowego prawdopodobnie pozostanie takim w przyszłości z uwagi na to, że WHO uznało, że stres oraz zniechęcenie związane z realizacją obowiązków zawodowych są schorzeniem i od 1 stycznia 2022 roku osoby cierpiące na wypalenie będą mogły uzyskać zwolnienie lekarskie. Doktorant wykazał się zatem dalekowzrocznością podejmując się rozważań tych kwestii i przygotował opracowanie naukowe zawierające samodzielne rozwiązanie problemu naukowego, które zasługuje na pozytywną ocenę i może stać się podstawą do publicznej obrony.

Rozprawa obejmuje w swej części merytorycznej pięć rozdziałów, wstęp i zakończenie zawierające się na 154 stronach. Kolejne 164 strony pracy stanowi część uzupełniająca, na którą składa się bibliografia będąca wykazem 183 pozycji literaturowych oraz spis rysunków (w sumie 104), spis tabel (w sumie 178), a także obszerny aneks obejmujący załączniki w postaci: kwestionariusza ankietowego, wykazu zmiennych demograficznych opisujących strukturę próby i charakterystyki firm, z których pochodzili badani uczestnicy oraz dwa zestawienia stresorów, statystyki OLBI i analizę skupień metodą WARDa. Całość rozprawy doktorskiej, zawierająca część merytoryczną oraz część uzupełniającą, mieści się na 316 stronach.

Zgodnie z wymogami podstawy prawnej rozprawa doktorska powinna potwierdzać ogólną wiedzę teoretyczną kandydata w danej dyscyplinie naukowej, w tym przypadku są to nauki o zarządzaniu i jakości oraz umiejętność samodzielnego prowadzenia pracy naukowej. Temat pracy i analiza treści zawartej w opiniowanej rozprawie doktorskiej pozwala stwierdzić, że wymóg ten jest spełniony. Wprawdzie problematyka wypalenia zawodowego stanowi jedno z kluczowych zagadnień psychologii organizacji, ale nauki o zarządzaniu są interdyscyplinarne i czerpią z dorobku psychologii, a Doktorant ogranicza swoje prace badawcze do identyfikacji i oceny organizacyjnych determinant wypalenia zawodowego w interesującej go grupie zawodowej – menedżerów sprzedaży.

Odnosząc się do strony formalnej dysertacji, należy podkreślić, że jest ona napisana poprawnym, zrozumiałym językiem oraz jest estetyczna. Doktorant stosuje się do zasad pisania pracy naukowej. Zauważone błędy i usterki formalne w żaden sposób nie umniejszają wartości merytorycznej pracy.

Dobór literatury należy ocenić pozytywnie. Doktorant uwzględnił 46 pozycji książkowych i 137 artykułów naukowych (z których większość to publikacje anglojęzyczne) prawidłowo wyselekcjonowanych. Zwraca jednak uwagę na fakt, że tylko 5 z przytaczanych źródeł literaturowych zostało opublikowanych w ciągu ostatnich 5 lat.

Biorąc powyższe pod uwagę stwierdzam, że praca spełnia wymagania stawiane dysertacjom.

III. Uwagi szczegółowe

Zaletą opiniowanej pracy doktorskiej jest jasne wprowadzenie w problematykę rozprawy już we wstępie i ukierunkowanie rozważań na realizację wysuniętych hipotez i osiągnięcie wyznaczonego celu, udzielenie odpowiedzi na postawione pytania badawcze i przez to wypełnienie nakreślonej luki badawczej. Doktorant zarysowuje metody badań własnych oraz omawia strukturę pracy ukazując tym samym, że dysertacja odpowiada opracowaniom naukowym o profilu badawczym.

Analiza celu pracy, którym jest „określenie czynników organizacyjnych determinujących wypalenie zawodowe wśród menedżerów sprzedaży” (s. 9) wskazuje, że w zasadzie jest to powtórzenie tematu rozprawy. Dobrze, że Doktorant rozwija swoje oczekiwania w odniesieniu do pracy ukazując, że zamierza określić poziom wypalenia zawodowego menedżerów sprzedaży, a to ma być podstawą do „wskazania czynników wewnątrzorganizacyjnych determinujących stres i frustrację w tej grupie zawodowej” (s. 10). Postanowienie to ma również doprowadzić do znalezienia odpowiedzi na wysunięte pytania badawcze (s. 10), które konkretyzują zakres prac badawczych i mogą stać się podstawą sformułowania oryginalnego wkładu do aktualnej debaty naukowej. Należy przy tym zaznaczyć, że ukazana przez Doktoranta kategoryzacja pytań wskazuje na przyjęty w rozprawie sposób rozumienia uwarunkowań organizacyjnych, które traktowane są jako wewnątrzorganizacyjne determinanty składające się z czynników o charakterze organizacyjnym i osobistym. Niestety praca nie zawiera bardziej precyzyjnych wyjaśnień tych terminów, a ich bardziej szczegółową interpretację sugeruje jedynie sposób omawiania zagadnienia i przedstawienie danych oraz wniosków empirycznych w rozdziale 5.

Z celami pracy i postawionymi pytaniami badawczymi korespondują hipotezy, które stanowią najważniejszy punkt odniesienia w dokonywaniu oceny wartości naukowej pracy. Doktorant, nawiązując do zidentyfikowanej luki badawczej, formułuje ich 7 (s. 11-12) i rozmieszcza

w opracowanym modelu badań, który nazywa modelem hipotetyczno-dedukcyjnym (s. 11). Pięć hipotez odnosi się do oceny istotności związku poziomu wypalenia zawodowego menedżerów sprzedaży z takimi czynnikami jak: łączny staż zawodowy w dziale sprzedaży (H1); liczba zatrudnionych sprzedawców, będąca pod bezpośrednim kierownictwem menedżera w dziale sprzedaży (H2); wyniki sprzedaży osiągnięte przez zespół sprzedawców bezpośrednio kierowany przez menedżera (H3); wiek (H4) oraz płeć (H5) menedżera sprzedaży. Kolejne dwie hipotezy wiążą zjawisko wypalenia zawodowego ze stresem i sprowadzają się do przyjęcia założenia, że „nadmiernie rozbudowany system kontroli ze strony kierownictwa jest głównym źródłem stresu u menedżerów sprzedaży prowadzącego do wypalenia zawodowego” (H6) oraz „brak spójnej strategii oraz polityki sprzedażowej nie jest postrzegany jako najważniejsze źródło stresu wśród menedżerów sprzedaży” (H7). Wprawdzie wszystkie postawione przez Doktoranta hipotezy wskazują na zależności między zmiennymi, ale w przypadku hipotezy 6 zakładany związek jest zbyt skomplikowany. Wyodrębnienie cząstkowych korelacji i dokładne wskazanie moderatora, albo mediatora związku ułatwiłoby jednoznaczne zrozumienie planów badawczych Doktoranta. Poza tymi uwagami, można stwierdzić, że hipotezy są logiczną konsekwencją przyjętego tematu dysertacji i wpisują się w proces studiów literaturowych i badań empirycznych nad tytułowym problemem.

Treść dysertacji została podzielona na dwie odrębne, ale logicznie powiązane części, które razem stanowią spójną całość. Rozprawa rozpoczyna się od przedstawienia ujęcia teoretycznego, ogólnego i stopniowo przechodzi do aspektów o charakterze bardziej szczegółowym. Ta część pracy obejmuje rozdział I, II i III. Doktorant skupia się w nich na przeglądzie literatury i prezentuje stanowiska różnych autorów w zakresie konceptualizacji pojęć wypalenia zawodowego i stresu oraz opisuje ich występowanie w realizacji obowiązków zawodowych przez pracowników odnosząc się w efekcie do interesującej go grupy zawodowej – menedżerów sprzedaży. Należy jednak zaznaczyć, że choć Doktorant dowodzi umiejętności analizowania źródeł naukowych i wyciągania wniosków, to niekiedy robi to chaotycznie albo zbyt „głęboko”, jak na przedstawiciela nauk o zarządzaniu i jakości, rozpatruje określne kwestie (na przykład w pkt. 2.5, który jest poświęcony biologicznym uwarunkowaniom stresu). Widoczne jest też nie zawsze konsekwentne dążenie Doktoranta do definiowania pojęć istotnych dla omawianych problemów, jak na przykład wspomnianych już wcześniej uwarunkowań organizacyjnych wypalenia zawodowego. Doceniam jednak, że praca zawiera również prezentację własnych poglądów Doktoranta, co jest szczególnie widoczne w omówieniu listy czynników

determinujących wypalenie zawodowe wśród menedżerów sprzedaży (s. 62-72). Niekoniecznie pozostawia jednak sposób ich przedstawienia. Brakuje zwłaszcza polemiki ze spostrzeżeniami przedstawicieli literatury przedmiotu, a także ich badaniami oraz wnioskami z nich płynącymi.

Kolejne dwa rozdziały (IV i V) stanowią część metodyczno-empiryczną pracy. Rozdział IV opisuje metodykę badań własnych zaprojektowaną przez Doktoranta, która ukazuje jej mieszany charakter sprowadzający się do połączenia podejścia jakościowego i ilościowego. Procedura badawcza rozpoczyna się od zaprezentowania zastawienia bibliograficznego publikacji zawierających opis badań dotyczących wypalenia zawodowego (s. 73-78), a następnie ukazania całościowego ujęcia badań w obszarze wypalenia zawodowego w formie tabelarycznej (s. 79-81), które uwypukla, że podjęty w rozprawie problem nie jest dokładnie zbadany w grupie menedżerów sprzedaży. Wydaje się jednak, że powielanie danych z wykazu bibliograficznego, o wykorzystanych materiałach źródłowych w tekście głównym pracy jest niepotrzebne. Zdecydowanie trafniejsze jest syntetyczne przedstawienie wyników przeglądu literatury w formie tabelarycznej. Pozwoliło to określić lukę badawczą, która stanowi podstawę opracowanej koncepcji badań własnych. Doktorant, w dalszej części tego rozdziału, opisuje projekt badań, który wskazuje na dwie grupy eksploracji (s. 87 i następne): „badanie jakościowe czynników stresu determinujących wypalenie zawodowe wśród menedżerów sprzedaży” oraz „badanie wypalenia zawodowego w oparciu o kwestionariusz OLBI”. Dokonuje opisu obu rodzajów prac badawczych prezentując wykorzystywane w ich ramach narzędzia.

Rozdział V ukazuje wyniki przeprowadzonych badań i ich analizę. Rozpoczyna się od przedstawienia wyników badań jakościowych, następnie ukazuje wyniki badań ilościowych, co w konsekwencji prowadzi do rozpatrzenia problemu wypalenia zawodowego menedżerów sprzedaży i weryfikacji postawionych hipotez. Poprzedzenie badania ilościowego komponentem jakościowym stanowi dość częstą formę konstrukcji projektów badawczych w naukach o zarządzaniu. Nie wydaje mi się jednak, że Doktorant w pełni wykorzystał potencjał takiego ułożenia badań. Biorąc pod uwagę zaprezentowane wyniki badania jakościowego nasuwają się dwa pytania. Po pierwsze, czy podobnej listy czynników stresu nie można było wygenerować na podstawie analizy literatury wykorzystanej do opracowania części teoretycznej pracy? Po drugie, jakie stresory pojawiające się w pracy menedżera sprzedaży zostały dodane, a nie ma ich w literaturze przedmiotu? Co wniosła eksploracja z badania jakościowego, co było nowe, niespodziewane czy zaskakujące?

Badanie ilościowe Doktorant oparł na polskiej wersji kwestionariusza OLBI, który służy do pomiaru wypalenia zawodowego wśród pracowników. Ankieta została poszerzona o stresory determinujące wypalenie zawodowe w pracy menedżerów sprzedaży zidentyfikowane w badaniach jakościowych. Prezentację wyników badań rozpoczyna charakterystyka próby badawczej. W moim przekonaniu jest ona zbyt obszerna, ponieważ obejmuje wiele wykresów ukazujących każdorazowo rozkład próby badawczej tylko z punktu widzenia jednej cechy (s. 105-112). Ujęcie danych metryczkowych w zbiorczej tabeli opatrzonej stosownym komentarzem znacznie ułatwiłoby rozeznanie się jacy respondenci uczestniczyli w badaniu. W dalszej kolejności Doktorant dokonuje analizy poziomu i siły stresu doświadczanego przez ankietowanych menedżerów sprzedaży w ramach „ogólnego wskaźnika stresu menedżerów” oraz „wskaźnika stresu wynikającego z bycia kontrolowanym”. Robi to lapidarnie i konkretnie, za co należy go pochwalić. Jednak zauważam błędy w podpisach tabel i rysunków, do których są odwołania w treści punktu 5.4 pracy oraz mam trudności w ich zlokalizowaniu w dysertacji, a to uniemożliwia pełne zrozumienie przedstawionych wywodów. Dodatkowo budzi zdziwienie brak zderzenia otrzymanych wyników z poglądami zawartymi w bogatej literaturze przedmiotu, do której były robione odwołania w części teoretycznej pracy. W kolejnych podrozdziałach Doktorant dokonuje analizy wypalenia zawodowego (pkt. 5.5 rozprawy), a następnie szczegółowo eksploruje powiązania pomiędzy poziomem stresu i wypalenia zawodowego a zmiennymi demograficznymi i firmograficznymi (pkt. 5.6 pracy) oraz dokonuje analizy skupień, co pozwala określić profile stresu i wypalenia zawodowego (pkt. 5.7. rozprawy). W podrozdziałach tych również stwierdzam błędy w numeracji tabel i niemożność ich zlokalizowania w pracy. Jednak ważniejsze wydaje się pominięcie przez Doktoranta argumentacji uzasadniającej przyjęcie wyższego poziomu istotności analizowanych związków niż jest to praktykowane w tego typu analizach statystycznych (np. w tabeli 5.4 ze s. 120-121). Końcowa część rozdziału V zawiera weryfikację hipotez (pkt. 5.8 pracy) oraz analizę moderatorów relacji stresu z wypaleniem zawodowym (pkt. 5.10 rozprawy). Ta część pracy jest interesująca i bogata treściowo, ale forma prezentacji wyводу nie została właściwie przemyślana. Do najważniejszych usterek lub niedociągnięć zaliczyć można: analizę ścieżek wpływu bez prezentacji oszacowania parametrów modelu zewnętrznego i wewnętrznego; brak wyjaśnień do prezentowanych wyników (niektóre mają formę wydruku z programu statystycznego – np. s. 129-130 i dalsze); analizowanie związków nieistotnych statystycznie (np. na s. 130); brak legend do rysunków będących wizualizacją interakcji między

analizowanymi zmiennym (np. s. 131). Wprowadzenie stosownych poprawek podniosłoby czytelność tej części dysertacji. Doceniam chęć przeprowadzenia analiz w oparciu o różne metody statystyczne, które umożliwiają ocenę postawionych w pracy hipotez. Uważam jednak, że przyjęty przez Doktoranta sposób prezentacji otrzymanych wyników obniża jakość jego warsztatu analitycznego.

Należy również zaznaczyć, że konkretna weryfikacja hipotez została dokonana przez Doktoranta dopiero w podsumowaniu (pkt. 5.11 rozprawy), choć sugerował takie działanie już podrozdział 5.9 pracy. Zestawienie przeprowadzonej falsyfikacji zawiera tabela 5.11 (s. 151-152), a następnie zaprezentowane są ograniczenia i dalsze kierunki badań. Konkluzje z przeprowadzonych badań, Doktorant umiejętnie wykorzystuje do sformułowania wniosków menedżerskich stanowiących rekomendacje dla praktyki. Jednak zawarte tam treści pozostawiają duży niedosyt, ponieważ są tylko punktowo wyliczone, bez ich omówienia w kontekście literatury.

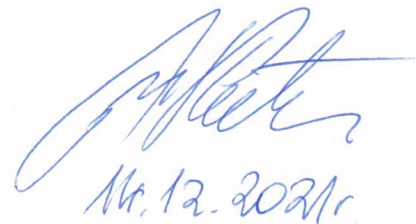
Kończąca rozprawę bibliografia (s. 155-169) została przygotowana w sposób staranny.

IV. Konkluzja

Wziąwszy pod uwagę wymogi Ustawy o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki stwierdzam, że przedstawiona do recenzji rozprawa:

- jest opracowaniem naukowym stanowiącym oryginalne rozwiązanie problemu badawczego, jak kwestia uwarunkowań wypalenia zawodowego menedżerów sprzedaży;
- wykazuje ogólną wiedzę teoretyczną Doktoranta w dyscyplinie nauki o zarządzaniu i jakości;
- potwierdza umiejętność Doktoranta w zakresie samodzielnego prowadzenia pracy naukowej – przygotowania projektu badań własnych i ich wdrożenia.

Na tej podstawie rekomenduję Radzie Naukowej Dyscypliny Nauki o Zarządzaniu i Jakości Uniwersytetu Warszawskiego wniosek o dopuszczenie rozprawy mgra Macieja Misztaka do publicznej obrony.



Mr. 12. 2021r.