

## OPIS ROZPRAWY DOKTORSKIEJ

**Autor rozprawy doktorskiej:** Jan Paweł Szeffler

**Tytuł rozprawy w języku polskim:** Pomiar satysfakcji interesariuszy w doskonaleniu systemów zarządzania jakością uczelni technicznych w Polsce

**Tytuł rozprawy w języku angielskim:** Stakeholders satisfaction measurement for improvement of quality management system of Polish technical universities

**Język rozprawy doktorskiej:** polski

**Promotor rozprawy doktorskiej:** dr hab. inż. Piotr Grudowski prof. PG

**Drugi promotor rozprawy doktorskiej\*:** <imię, nazwisko>

**Promotor pomocniczy rozprawy doktorskiej:** dr inż. Grzegorz Zieliński

**Kopromotor rozprawy doktorskiej\*:** <imię, nazwisko>

**Data obrony:** <dzień, miesiąc, rok>

**Słowa kluczowe rozprawy doktorskiej w języku polskim:** zarządzanie jakością, interesariusze, uniwersytet, edukacja wyższa, doskonalenie jakości, ISO 21001, SSDQM

**Słowa kluczowe rozprawy doktorskiej w języku angielskim:** quality management, stakeholders, university, higher education, quality improvement, ISO 21001, SSDQM

### **Streszczenie rozprawy w języku polskim:**

Niniejsza praca przyczynia się do rozwoju nauk o zarządzaniu i jakości dzięki syntezie teorii zarządzania jakością oraz teorii interesariuszy. Przedmiotem pracy jest zarządzanie jakością, a podmiotem badań polskie publiczne uczelnie techniczne. Kontekst specyfiki organizacji, jakimi są uniwersytety, pozwolił na opracowanie i zaproponowanie narzędzi, których stosowanie będzie praktycznym przejawem interesariuszocentryzmu w zarządzaniu organizacją. Uczelnie poprzez złożoność relacji pomiędzy wieloma grupami osób z nimi związanych, o często rozbieżnych interesach, są szczególnie trudnym środowiskiem do wdrażania nowoczesnych, dojrzałych systemów zarządzania jakością, co potwierdzają wyniki przeprowadzonych badań literatury. Ponieważ u podstaw współczesnych koncepcji zarządzania jakością znajduje się idea klientocentryzmu, to, gdy nie można jednoznacznie określić klienta, podstawowe cele działań projakościowych stają się mało klarowne. Współcześnie w odniesieniu do uczelni powszechnie zastępuje się pojęcie klienta pojęciem interesariuszy. Autor proponuje więc, by u podstaw wszelkich działań doskonalących stała analiza interesariuszy oraz wyniki pomiaru satysfakcji interesariuszy.

### **Streszczenie rozprawy w języku angielskim:**

This dissertation contributes to the development of management and quality sciences through synthesis of quality management theory and stakeholder theory. The subject of this dissertation is quality management and the entities of the research are polish public technical universities. The context of the specificity of organizations such as universities has allowed for the development and proposition of tools, the application of which will be a practical manifestation of stakeholder centrism in organizational management. Universities, due to the complexity of relationships between many groups of people associated with them, often with divergent interests, are a particularly challenging environment for implementing modern, mature quality management systems, which is confirmed by the results of the literature research conducted. Since the idea of customer centricity lies at the foundation of contemporary quality management philosophies, when the customer cannot be unequivocally identified, the basic goals of quality improvement activities become unclear. Nowadays, in the context of universities, the concept of the customer is commonly replaced by the concept of stakeholders. Therefore, the author suggests that stakeholder analysis and the measurement of stakeholder satisfaction should form the basis of all improvement actions.

*\* niepotrzebne skreślić*

*\*\* dotyczy rozpraw doktorskich napisanych w innych językach, niż polski lub angielski*

## DESCRIPTION OF DOCTORAL DISSERTATION

**The Author of the doctoral dissertation:** Jan Paweł Szeffler

**Title of doctoral dissertation:** Stakeholders satisfaction measurement for improve-ment of quality management system of Polish technical universities

**Title of doctoral dissertation in Polish:** Pomiar satysfakcji interesariuszy w doskonaleniu syste-mów zarządzania jakością uczelni technicznych w Polsce

**Language of doctoral dissertation:** polski

**Supervisor:** dr hab. inż. Piotr Grudowski prof. PG

**Second supervisor\*:** <first name, surname>

**Auxiliary supervisor:** dr inż. Grzegorz Zieliński

**Cosupervisor\*:** <first name, surname>

**Date of doctoral defense:** <day, month, year>

**Keywords of doctoral dissertation in Polish:** zarządzanie jakością, interesariusze, uniwersytet, edukacja wyższa, doskonalenie jakości, ISO 21001, SSDQM

**Keywords of doctoral dissertation in English:** quality management, stakeholders, university, higher education, quality improvement, ISO 21001, SSDQM

### Summary of doctoral dissertation in Polish:

Niniejsza praca przyczynia się do rozwoju nauk o zarządzaniu i jakości dzięki syntezie teorii zarządzania jakością oraz teorii interesariuszy. Przedmiotem pracy jest zarządzanie jakością, a podmiotem badań polskie publiczne uczelnie techniczne. Kontekst specyfiki organizacji, jakimi są uniwersytety, pozwolił na opracowanie i zaproponowanie narzędzi, których stosowanie będzie praktycznym przejawem interesariuszocentryzmu w zarządzaniu organizacją. Uczelnie poprzez złożoność relacji pomiędzy wieloma grupami osób z nimi związanych, o często rozbieżnych interesach, są szczególnie trudnym środowiskiem do wdrażania nowoczesnych, dojrzałych systemów zarządzania jakością, co potwierdzają wyniki przeprowadzonych badań literatury. Ponieważ u podstaw współczesnych koncepcji zarządzania jakością znajduje się idea klientocentryzmu, to, gdy nie można jednoznacznie określić klienta, podstawowe cele działań projakościowych stają się mało klarowne. Współcześnie w odniesieniu do uczelni powszechnie zastępuje się pojęcie klienta pojęciem interesariuszy. Autor proponuje więc, by u podstaw wszelkich działań doskonalących stała analiza interesariuszy oraz wyniki pomiaru satysfakcji interesariuszy.

### **Summary of doctoral dissertation in English:**

This dissertation contributes to the development of management and quality sciences through synthesis of quality management theory and stakeholder theory. The subject of this dissertation is quality management and the entities of the research are polish public technical universities. The context of the specificity of organizations such as universities has allowed for the development and proposition of tools, the application of which will be a practical manifestation of stakeholder centrism in organizational management. Universities, due to the complexity of relationships between many groups of people associated with them, often with divergent interests, are a particularly challenging environment for implementing modern, mature quality management systems, which is confirmed by the results of the literature research conducted. Since the idea of customer centricity lies at the foundation of contemporary quality management philosophies, when the customer cannot be unequivocally identified, the basic goals of quality improvement activities become unclear. Nowadays, in the context of universities, the concept of the customer is commonly replaced by the concept of stakeholders. Therefore, the author suggests that stakeholder analysis and the measurement of stakeholder satisfaction should form the basis of all improvement actions.

*\* delete where appropriate*

*\*\* applies to doctoral dissertations written in other languages, than Polish or English*