



**AUTOREFERAT
PRZEDSTAWIAJĄCY OPIS
DOROBKU I OSIĄGNIĘĆ NAUKOWYCH**

**dr Anna Tokarz-Kocik
Katedra Zarządzania Turystyką
Wydział Zarządzania i Ekonomiki Usług
Uniwersytet Szczeciński**

Szczecin, 2017 rok

Spis treści

	strona
1. Dane personalne	3
2. Posiadane dyplomy, stopnie naukowe	3
3. Informacje o dotychczasowym zatrudnieniu w jednostkach naukowych	4
4. Wskazanie osiągnięcia naukowego	5
wynikającego z art.16 ust.2 ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Dz.U. 2016 r. poz. 882 ze zm. w Dz. U. z 2016 r. poz.1311)	
4.1. Tytuł osiągnięcia naukowego	5
4.2. Publikacje wchodzące w skład osiągnięcia naukowego	5
4.3. Omówienie celu naukowego prac stanowiących osiągnięcie naukowe i osiągniętych wyników wraz z omówieniem ich ewentualnego wykorzystania.....	7
4.3.1. Charakterystyka monografii naukowej	8
4.3.2. Charakterystyka artykułu nr 1.	15
4.3.3. Charakterystyka artykułu nr 2.	16
4.3.4. Charakterystyka artykułu nr 3.	19
4.3.5. Charakterystyka artykułu nr 4.	21
4.3.6. Charakterystyka artykułu nr 5.	22
4.4. Wkład do dyscypliny ekonomia.....	23
5. Omówienie pozostałych osiągnięć naukowo-badawczych.....	24
5.1. Obszary badawcze w ramach zainteresowań naukowych	24
5.2. Udział w projektach badawczych i konferencjach, współpraca międzynarodowa...	31
5.3. Nagrody za osiągnięcia naukowe.....	32
6. Osiągnięcia dydaktyczne, organizacyjne i w zakresie popularyzacji nauki ...	32
6.1. Działalność dydaktyczna	32
6.2. Działalność organizacyjna	35
6.3. Nagrody i wyróżnienia za działalność dydaktyczną i organizacyjną	37
7. Podsumowanie	38

1. Dane personalne

Nazwisko: **Tokarz-Kocik** (nazwisko panieńskie: **Tokarz**)
Imię/imiona: **Anna**

2. Posiadane dyplomy i stopnie naukowe

**21. 02. 2002 r. stopień doktora nauk ekonomicznych w dyscyplinie ekonomia,
w specjalności marketing usług**

Uniwersytet Szczeciński, Wydział Zarządzania i Ekonomiki Usług,
dzienne studia doktoranckie (II 1998 – II 2001),

Tytuł rozprawy doktorskiej: *Dystrybucja i promocja usług jako czynniki
kształtujące pozycję rynkową pocztowego operatora publicznego*

Promotor:

dr hab. Aleksander Panasiuk, prof. nadzwyczajny Uniwersytetu
Szczecińskiego

Recenzenci:

dr hab. Maria Michałowska, prof. nadzwyczajny Akademii Ekonomicznej
w Katowicach,

dr hab. Henryk Babis, prof. nadzwyczajny Uniwersytetu Szczecińskiego

Dyplom nr 290, wydany 20 czerwca 2002 r.

03.02.1998 r. tytuł magistra ekonomii

Uniwersytet Szczeciński, Wydział Transportu i Łączności (obecnie Wydział
Zarządzania i Ekonomiki Usług)

4,5-letnie dzienne studia magisterskie (X 1993 – II 1998),

kierunek: *Ekonomia*, specjalność: *Ekonomika i Organizacja Łączności*

Dyplom nr WTiŁ/1203, wydany 30 marca 1998 r.

24. 06. 2011r. świadectwo ukończenia trzyletnich **Studiów Podyplomowych**
w zakresie przygotowania pedagogicznego z *Pedagogiki Ogólnej i Szkolnej*
Wyższa Szkoła Zawodowa Oeconomicus w Szczecinie (II 2010 - VI 2011)

3. Informacje o dotychczasowym zatrudnieniu w jednostkach naukowych

16. 02. 1998 – obecnie

Uniwersytet Szczeciński

Wydział Zarządzania i Ekonomiki Usług

(do 1999 roku Wydział Transportu i Łączności)

w tym:

• 01. 04. 2002 – obecnie

stanowisko: **adiunkt**

• 16. 02. 1998 – 31. 03. 2002

stanowisko: **asystent**

01. 10. 2005 – 30. 09. 2007

Wyższa Szkoła Integracji Europejskiej w Szczecinie

stanowisko: **wykładowca**

01. 10. 2004 – 30. 06. 2005

Wyższa Szkoła Zawodowa Oeconomicus w Szczecinie

stanowisko: **wykładowca**

Pracę dydaktyczną rozpoczęłam 1 października 1997 roku jako **asystent stażysta** na Wydziale Transportu i Łączności Uniwersytetu Szczecińskiego, którego jestem absolwentką.

W dniu 16 lutego 1998 roku zostałam zatrudniona na stanowisku asystenta w **Katedrze Polityki Gospodarczej Łączności** na Wydziale Transportu i Łączności.

W wyniku zmian organizacyjnych 1 czerwca 1999 roku podjęłam pracę w **Katedrze Zarządzania Turystyką**, kierowanej przez prof. dr hab. Aleksandra Panasiuka. W okresie 01. 06. 1999 r. – 31. 03. 2002 r. pracowałam na stanowisku asystenta, a od 1 kwietnia 2002 r. do chwili obecnej jestem zatrudniona na stanowisku adiunkta.

4. Wskazanie osiągnięcia naukowego

wynikającego z art.16 ust.2 ustawy z dnia 14 marca 2003 r. o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki (Dz.U. 2016 r. poz. 882 ze zm. w Dz. U. z 2016 r. poz.1311)

4.1.Tytuł osiągnięcia naukowego

Jako osiągnięcie naukowe w myśl art. 16. wymienionej wyżej Ustawy, które uznaję za znaczący wkład w rozwój nauk ekonomicznych w dyscyplinie ekonomia, wskazuję jednotematyczny cykl publikacji

pt. ***Kształtowanie kapitału ludzkiego dla potrzeb hotelarstwa na poziomie mezo- i mikroekonomicznym***

4.2. Publikacje wchodzące w skład osiągnięcia naukowego

W skład osiągnięcia naukowego wchodzi: **autorska monografia i pięć artykułów naukowych** (w tym dwa artykuły współautorskie).

Monografia:

A. Tokarz-Kocik (2017), *Ryzyko motywacyjne w gospodarowaniu kapitałem ludzkim w hotelarstwie. Ujęcie ekonomiczne*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin; ISBN 978-83-7972-133-7, ss. 252.

Recenzenci wydawniczy:

- prof. zw. dr hab. Irena Jędrzejczyk (Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie),
- prof. zw. dr hab. Jan Sikora (Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu).

Mój udział w powstanie tej publikacji wynosi 100%.

Artykuły naukowe:

1. A. Tokarz-Kocik (2017), *Wpływ zmian demograficznych na rynek pracy w hotelarstwie* [w:] Trendy w turystyce, red. E. Biernat, E. Dziedzic, Oficyna Wydawnicza Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, Warszawa, s. 289-300.

Mój udział w powstanie tego artykułu wynosi 100%.

2. A. Grobelna, M. Sidorkiewicz, A. Tokarz-Kocik (2016), *Job satisfaction among hotel employees: analyzing selected antecedents and job outcomes. Case study of hotels from northern Poland*, „Argumenta Oeconomica”, nr 2 (37), s. 281-310. (Lista A MNiSW).

Mój wkład w powstanie artykułu odnosił się do współautorstwa koncepcji artykułu, przeprowadzenia w jego obszarze dyskusji naukowej, przeprowadzenia badań literaturowych i badań empirycznych w czterech hotelach zlokalizowanych w województwie zachodniopomorskim oraz do sformułowania wniosków.

***Mój udział w powstanie tego artykułu wynosi 20%.
Oświadczenia współautorek zamieszczone są w Załączniku 2a.***

3. A. Grobelna, A. Tokarz-Kocik (2016), *Work-life balance and its importance for the work process in hospitality industry. A perspective of generation Y employees* [w:] Economic and Social Development: Book of Proceedings, Split, s. 489-497.

Mój wkład w powstanie artykułu odnosił się do współautorstwa koncepcji artykułu, sformułowania problemu badawczego, przeprowadzenia badań literaturowych i empirycznych oraz do sformułowania wniosków.

***Mój udział w powstanie tego artykułu wynosi 50%.
Oświadczenie współautorki zamieszczone jest w Załączniku 2a.***

4. A. Tokarz (2009), *Kwalifikacje zasobów ludzkich a wynagrodzenia w przedsiębiorstwach turystycznych w Polsce w świetle badań internetowych* [w:] Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu nr 50, Gospodarka turystyczna w regionie. Przedsiębiorstwo, samorząd, współpraca. Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław, s. 168-174.

Mój udział w powstanie tego artykułu wynosi 100%.

5. A. Tokarz (2009), *Szkolenia jako długofalowa inwestycja w kapitał ludzki przedsiębiorstw hotelarskich na przykładzie hotelu Sofitel Warsaw Victoria*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 568, Ekonomiczne Problemy Turystyki nr 13, Szczecin, s. 125-133.

Mój udział w powstanie tego artykułu wynosi 100%.

4.3. Omówienie celu naukowego prac stanowiących osiągnięcie naukowe i osiągniętych wyników wraz z omówieniem ich ewentualnego wykorzystania

Dokonująca się współcześnie zmiana paradygmatu gospodarowania, polegająca na dowartościowaniu wiedzy i zaangażowania pracowników jako kluczowego czynnika sukcesu rynkowego, sprawia że w strukturze zasobów przedsiębiorstw, także hotelarskich coraz większą wagę przywiązuje się do kapitału ludzkiego. Jego szczególna rola w hotelarstwie wynika z dominującego znaczenia elementu niematerialnego (usługowego) w strukturze produktu przedsiębiorstwa hotelarskiego. Czynnościowy charakter usługi sprawia, że zachowanie i predyspozycje pracowników obsługujących klientów mają decydujący wpływ na użyteczność finalnego produktu, gdyż personel biorący udział w procesie świadczenia usługi postrzegany jest jako jego integralna część.

Kapitał ludzki definiuje się go jako zasób wiedzy, umiejętności, zdrowia i motywacji do pracy tkwiących w człowieku. Jest to bardzo specyficzny zasób przedsiębiorstwa. Charakteryzuje go nietransferowalność praw własności, co znaczy, że pracodawca, dzięki umowie o pracę, nabywa jedynie prawo do zastosowania, w określony sposób, zdolności, umiejętności, doświadczenia pracownika, ale nie staje się jego właścicielem. Jeśli zatem kapitał ludzki urzeczywistniony w danym pracowniku jest jedynie w czasowej dyspozycji podmiotów gospodarczych w branży hotelarskiej, istotne jest odpowiednie jego kształtowanie. Na proces ten na poziomie mezo- i mikroekonomicznym składają się następujące działania:

- **rozwój kapitału ludzkiego** (realizowany przez system edukacji i szkolenia branżowe),
- **kształtowanie zaangażowania pracowników** (motywowanie).

Proces kształtowania kapitałem ludzkim wiąże się z **ryzykiem**, które wyraża niebezpieczeństwo zachwiania pozycji rynkowej przedsiębiorstwa hotelarskiego spowodowane niewłaściwymi postawami i zachowaniami pracowników, a przez to dostarczeniem produktu o jakości nieodpowiadającej oczekiwaniom nabywcy. Niewłaściwe zachowanie niekompetentnego i zdemotywowanego personelu może negatywnie oddziaływać na funkcjonowanie przedsiębiorstwa hotelarskiego i poziom osiąganych zysków.

Zasygnalizowane wyżej aspekty dotyczące *Kształtowania kapitału ludzkiego dla potrzeb hotelarstwa na poziomie mezo- i mikroekonomicznym* były przedmiotem moich badań naukowych, których najważniejszym efektem są:

- monografia naukowa pt. *Ryzyko motywacyjne w gospodarowaniu kapitałem ludzkim w hotelarstwie. Ujęcie ekonomiczne oraz*
- artykuły naukowe, których charakterystykę przedstawiam poniżej.

4.3.1. Charakterystyka monografii naukowej

A. Tokarz-Kocik (2017), *Ryzyko motywacyjne w gospodarowaniu kapitałem ludzkim w hotelarstwie. Ujęcie ekonomiczne*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin ISBN 978-83-7972-133-7.

Immanentnym zjawiskiem towarzyszącym działaniom podejmowanym w procesie gospodarowania kapitałem ludzkim w przedsiębiorstwach hotelarskich jest ryzyko personalne.

W ujęciu ekonomicznym „ryzyko personalne” jest rodzajem ryzyka mikroorganizacyjnego i mikrospołecznego, czyli ryzyka związanego z systemem społecznym organizacji. Można je zdefiniować jako angażowanie się w warunkach niepewności w działania dotyczące personelu. Ryzyko personalne nie jest jednorodną kategorią, co oznacza, że można wyróżnić wiele cząstkowych rodzajów ryzyka – jednym z nich jest ryzyko motywacyjne. W zależności od szybkości i trafności podejmowanych działań motywacyjnych może ono stanowić zagrożenie (stratę) lub szansę dla działalności przedsiębiorstwa.

Kluczowym problemem dla przedsiębiorców w branży hotelarskiej jest określenie źródeł powstawania ryzyka motywacyjnego, jego wielkości oraz wpływu, jakie może ono mieć na prowadzoną działalność, a następnie podjęcie działań redukujących ryzyko.

Ryzyko motywacyjne jest bardzo słabo rozpoznane w polskiej i zagranicznej literaturze przedmiotu. Dlatego też za **główny cel mojej monografii** postawiłam sobie poznanie roli działań motywacyjnych w ograniczaniu ryzyka personalnego w hotelarstwie. Osiągnięcie tak postawionego celu głównego była możliwe dzięki realizacji **celów szczegółowych**, którymi były:

1. Rozpoznanie podstawowych źródeł ryzyka personalnego w hotelarstwie.
2. Identyfikacja stanu motywacji pracowniczej i poziomu ryzyka personalnego w przedsiębiorstwach hotelarskich.
3. Egzemplifikacja działań motywacyjnych i cząstkowych rodzajów ryzyka w działalności hotelarskiej na podstawie studiów przypadków.

Za **cel metodyczny** pracy uznałam opracowanie modelu redukcji ryzyka personalnego w hotelarstwie opartego na działaniach motywacyjnych.

Jako **cel aplikacyjny** wyznaczyłam przeprowadzenie diagnozy oraz dostarczenie materiałów i wniosków, a także narzędzia (modelu), możliwych do wykorzystania przez przedsiębiorców do budowania kapitału ludzkiego w hotelarstwie i ograniczania ryzyka motywacyjnego.

W toku postępowania naukowego w pracy przyjął następującą **hipotezę badawczą**:
doskonalenie procesu gospodarowania kapitałem ludzkim w obszarze motywowania pozwala

redukować poziom ryzyka personalnego w przedsiębiorstwach hotelarskich, czyli przyczynia się do minimalizowania jego negatywnych skutków (np. nadmiernej fluktuacji kadr), jednocześnie zwiększając jego pozytywne efekty w postaci wzrostu lojalności i zaangażowania zatrudnionego personelu.

Sformułowaną hipotezę główną wsparłam następującymi **hipotezami pomocniczymi**:

1. Kapitał ludzki jest podstawowym czynnikiem produkcji w hotelarstwie, ponieważ efekty działania przedsiębiorstw hotelarskich zależą przede wszystkim od umiejętności i motywacji do pracy zatrudnionych w nich pracowników.
2. Sposób motywowania pracowników determinuje poziom ryzyka personalnego w przedsiębiorstwie hotelarskim.
3. Błędne decyzje personalne w zakresie motywowania obniżają poziom satysfakcji zawodowej, zmniejszają poziom zaangażowania pracowników przedsiębiorstw hotelarskich w realizację powierzonych zadań oraz powodują wzrost dobrowolnej fluktuacji personelu, co w hotelarstwie jest zjawiskiem niekorzystnym.
4. Dostosowanie sposobów motywowania pracowników do ich potrzeb pozwala przedsiębiorstwom hotelarskim na efektywne wykorzystanie szans, jakie stwarza ryzyko personalne oraz ograniczanie jego negatywnych następstw.

W celu weryfikacji postawionych hipotez w pracy wykorzystałam następujące **metody badawcze**: krytyczną analizę literatury, metodę badania dokumentów źródłowych (tj. opracowań statystycznych, raportów agencji badawczych), obserwację, wywiady, badania ankietowe, metody jakościowe (*case study*) oraz techniki graficznej prezentacji wyników.

Krytyczna analiza literatury miała na celu ocenę stanu wiedzy dotyczącej miejsca kapitału ludzkiego w procesach ekonomicznych na poziomie mezo- i mikroekonomicznym oraz istoty i źródeł ryzyka personalnego związanego z działaniami motywacyjnymi.

W fazie gromadzenia wiedzy faktualnej wykorzystałam metodę badania dokumentów źródłowych, obserwację, technikę wywiadu ustrukturalizowanego (przeprowadziłam wywiady z menedżerami przedsiębiorstw hotelarskich w celu identyfikacji ryzyka personalnego) oraz metodę sondażu diagnostycznego (przeprowadziłam badania ankietowe wśród pracowników hoteli na temat oceny systemów motywacyjnych w przedsiębiorstwach).

Niepowtarzalność podmiotu oddziaływań (tj. personelu przedsiębiorstwa hotelarskiego), a często i realizowanych procesów gospodarowania kapitałem ludzkim sprawiają, że ocena ryzyka personalnego musi być realizowana indywidualnie dla każdego podmiotu. Dlatego w części empirycznej, mającej na celu egzemplifikację działań motywacyjnych i cząstkowych rodzajów ryzyka w działalności hotelarskiej, wykorzystałam

studia przypadków. Zawierają one przegląd doświadczeń przedsiębiorstw hotelarskich w zakresie wykorzystywania instrumentów motywowania zintegrowanych z oddziaływaniem na poziom ryzyka personalnego. Pozwoliło mi to na konfrontację założeń teoretycznych z praktyką gospodarczą.

Monografia została ukończona w lutym 2016 roku, stąd też zaprezentowane w niej dane statystyczne, odnoszące się do charakterystyki rynku hotelarskiego obejmują okres badawczy przypadający na lata 2011–2014, natomiast dane empiryczne, uzyskane w wyniku badań wtórnych (rozdział czwarty i piąty) - lata 2009-2015. Badania pierwotne (wywiady z menedżerami hoteli) mające na celu identyfikację działań motywacyjnych oraz pomiar ryzyka personalnego w przedsiębiorstwach hotelarskich przeprowadziłam w latach 2013–2015.

W monografii scharakteryzowałam metody motywowania pracowników przedsiębiorstw hotelarskich funkcjonujących w Polsce. Nie odniosłam się do doświadczeń podmiotów zagranicznych ze względu na niemożność pozyskania informacji w tym zakresie. Dane dotyczące motywowania pracowników, zwłaszcza o charakterze finansowym traktowane są jako „informacje wrażliwe”, o wysokim stopniu poufności. Ponadto problemem byłoby również ujednolicenie uzyskanych danych empirycznych, z uwagi na różnorodne sposoby raportowania i różną siłę nabywczą wynagrodzeń otrzymywanych w innych krajach. W związku z powyższym w pracy przeprowadziłam analizę działań motywacyjnych w hotelarstwie na podstawie danych wtórnych zawartych w opublikowanym w 2014 roku przez firmę Sedlak & Sedlak raporcie *Ogólnopolskie Badanie Wynagrodzeń. Wynagrodzenia w hotelarstwie i turystyce* oraz raportach branżowych opublikowanych w czasopismach „Hotelarz” i „Świat Hoteli”.

Struktura mojej monografii jest następująca: wstęp, pięć dopełniających się treścią rozdziałów oraz zakończenie.

Jednym z istotnych problemów, utrudniających właściwe zbadanie związków zachodzących między motywowaniem a poziomem ryzyka personalnego, jest znaczne nieuporządkowanie terminologii, wynikające m.in. z wykorzystania w analizie tych zjawisk aparatów pojęciowych wypracowanych na gruncie różnych dyscyplin naukowych (ekonomii, zarządzania, finansów oraz w szerszym kontekście – innych nauk społecznych), które nie w pełni pozostają wobec siebie koherentne. Wobec tego, punktem wyjścia w niniejszej pracy była próba uporządkowania i wyjaśnienia niejednoznaczności terminologicznych. Zadanie to zrealizowałam w rozdziałach **pierwszym i drugim**, w których określiłam istotę i dokonałam klasyfikacji ryzyka personalnego, rozpoznałam także zakres znaczeniowy pojęć motywacja i motywowanie. Ponadto wskazałam, że koncepcja kapitału ludzkiego ma wymiar makro-,

mezo- i mikroekonomiczny. Zdefiniowanie i scharakteryzowanie podstawowych pojęć umożliwiło mi pogłębioną analizę relacji między nimi.

W **rozdziale trzecim** scharakteryzowałam rynek pracy w hotelarstwie. Wskazałam, że podlega on dynamicznym przemianom, dotyczącym zarówno strony podażowej (dostępność i jakość zasobów pracy), jak i popytowej. Pracodawcy w branży hotelarskiej dążąc do realizacji celów ekonomicznych, chcąc minimalizować ryzyko, poszukują pracowników o konkretnych kwalifikacjach. Jakość kapitału ludzkiego zależy w dużym stopniu od istniejącego systemu edukacyjnego. Dlatego w trzecim rozdziale monografii scharakteryzowałam nie tylko determinanty popytu na pracę w hotelarstwie, ale także podaż pracy w ujęciu jakościowym.

Kolejnym, istotnym elementem szczegółowych rozważań w niniejszej rozprawie była identyfikacja stanu motywacji pracowniczej i poziomu ryzyka personalnego w branży hotelarskiej. W **rozdziale czwartym**:

- scharakteryzowałam działania motywacyjne podejmowane w branży hotelarskiej,
- dokonałam autorskiej klasyfikacji pracowników hotelu ze względu na prawdopodobieństwo ich odejścia z pracy i wynikających z tego konsekwencji dla
- na podstawie badań empirycznych (tj. wywiadów z menedżerami hoteli przeprowadzonych na podstawie autorskiego kwestionariusza) oszacowałam poziom ryzyka personalnego w branży hotelarskiej,

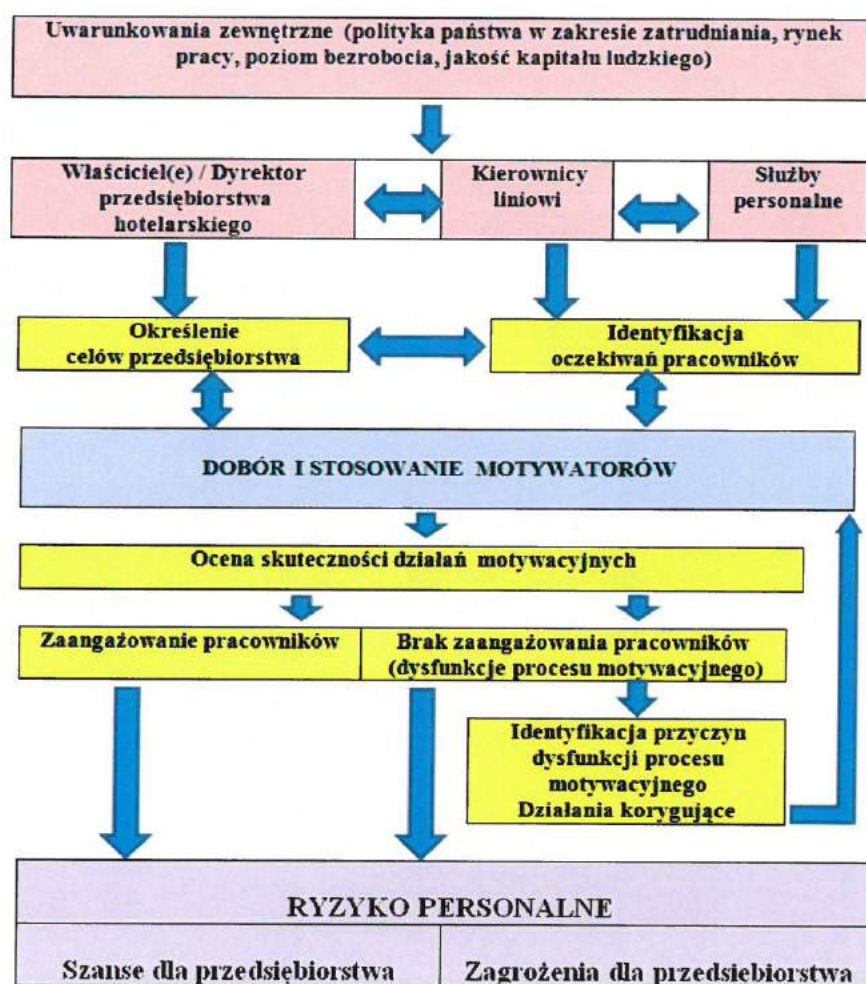
Badania własne oraz zamieszczone w rozdziałach czwartym i piątym studia przypadków potwierdziły, że:

- poziom ryzyka personalnego uzależniony jest w dużym stopniu od kadry menedżerskiej i stosowanych przez nią metod motywowania pracowników (studium przypadku 1);
- proces świadomego motywowania wymaga od menedżerów bardzo wysokich kompetencji pozwalających na zrozumienie potrzeb pracowników oraz umiejętności przewidywania skuteczności motywacyjnej poszczególnych bodźców; to z kolei oznacza konieczność regularnego badania oczekiwań pracowników i ustalanie indywidualnych hierarchii poszczególnych motywatorów (studia przypadków 2, 3, 4);
- niewłaściwe działania motywacyjne zwiększają ryzyko personalne, powodują wzrost fluktuacji kadr (studium przypadku 5 i 6);
- odpowiednie działania motywacyjne redukują ryzyko personalne, wpływają na wzrost zaangażowania pracowników (studium przypadku 7).

Rozpoznanie podstawowych źródeł ryzyka personalnego w hotelarstwie oraz egzemplifikacja działań motywacyjnych i cząstkowych rodzajów ryzyka w działalności

hotelarskiej (na poziomie branży, a także przedsiębiorstwa), pozwoliły na zrealizowanie **głównego celu niniejszej monografii**, którym było określenie roli systemu motywacyjnego w redukcji ryzyka personalnego w hotelarstwie.

Kluczowe znaczenie dla całości rozprawy ma **rozdział piąty**, w którym (na podstawie wcześniej zidentyfikowanych zależności) opracowałam teoretyczny model redukcji ryzyka personalnego opartego na działaniach motywacyjnych. Model ten stanowi realizację **celu metodycznego rozprawy**. W ujęciu syntetycznym model motywowania redukujący poziom ryzyka personalnego przedstawia rys. 1.



Rys. 1. Syntetyczny model motywowania redukujący poziom ryzyka personalnego
Źródło: opracowanie własne

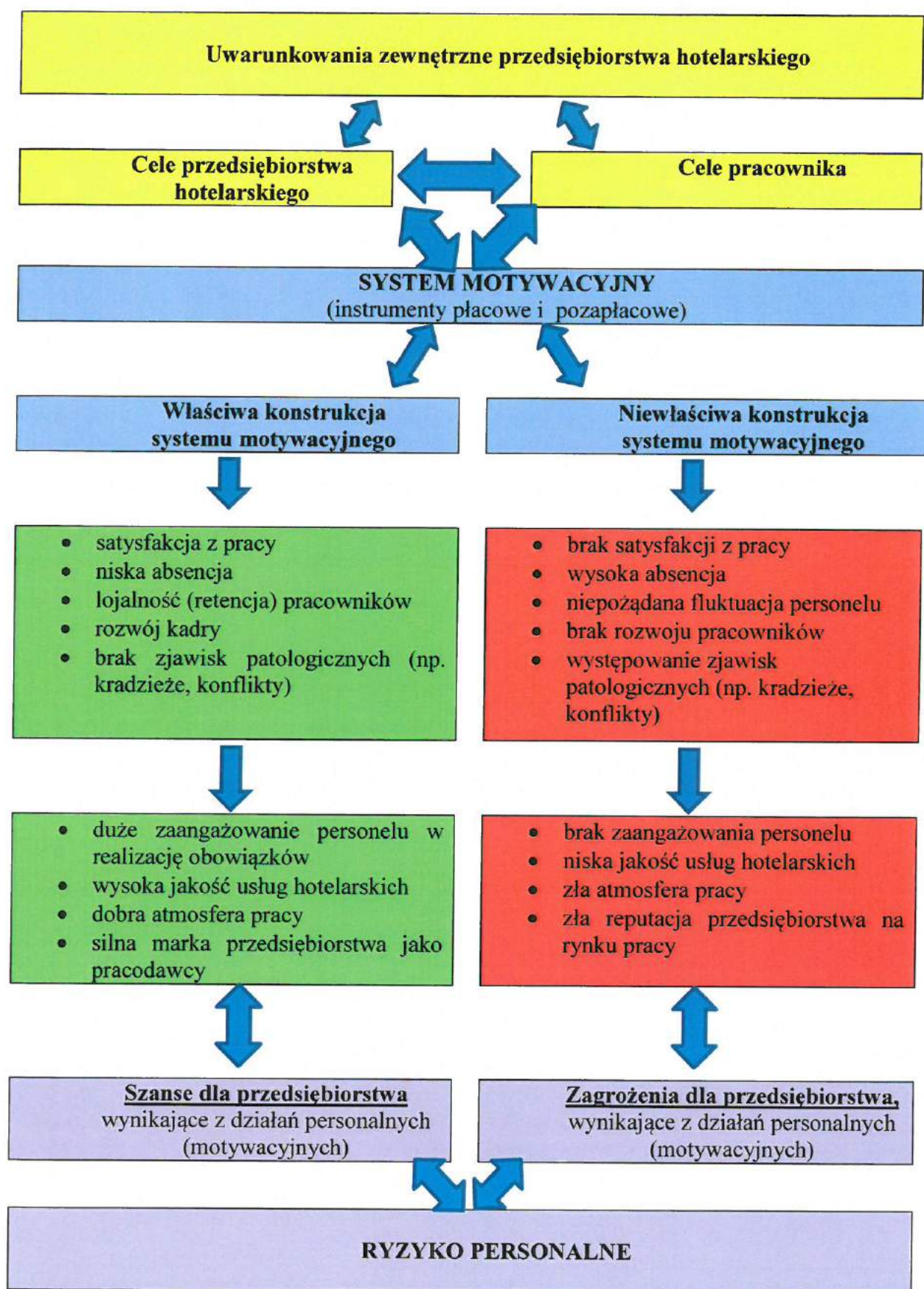
Jak pokazano na rys. 1. skuteczne działanie w obszarze motywacyjnym przedsiębiorstwa hotelarskiego wymaga zaangażowania i współpracy przedstawicieli kierownictwa naczelnego, kierowników liniowych (bezpośrednich przełożonych) oraz służb personalnych. Rola naczelnego kierownictwa polega na wytyczaniu wizji dotyczącej funkcjonowania i kierunków rozwoju przedsiębiorstwa oraz formułowaniu jego strategii. Jest to zadanie ważne, gdyż

gln

strategia firmy i wynikające z niej cele przekładają się bezpośrednio na określone zadania stawiane pracownikom. Istota zadań opisanych w prezentowanym modelu motywowania wymaga także szczególnej aktywności ze strony kierownictwa liniowego i służb personalnych. Uczestnictwo w procesie motywacyjnym bezpośrednich przełożonych obejmuje wiele działań - od podziału zadań między pracownikami, przez dobór motywatorów, do identyfikacji przyczyn dysfunkcji w dziedzinie motywowania. Rola służb personalnych polega na podejmowaniu działań silnie wpływających na skuteczność motywowania pracowników (takich jak rozpoznawanie oczekiwań personelu oraz oszacowania poziomu satysfakcji pracowników z wykonywanej pracy). Opracowany w monografii autorski model motywowania powinien przyczynić się do zwiększenia szans wynikających z gospodarowania kapitałem ludzkim w przedsiębiorstwie, jednocześnie wpływając na ograniczenie zagrożeń z tym związanych, a zatem może przyczyniać się do redukcji ryzyka personalnego. Szczegółowo relacje między działaniami motywacyjnymi a ryzykiem personalnym przedstawia rys. 2.

W przedstawionym na rysunku 2. modelu motywowania, podmiotem jest pracownik mający określone potrzeby, a przedmiotem - pożądane przez przedsiębiorstwo hotelarskie zachowania i aktywność zawodowa pracowników. Występują w nim dwa rodzaje celów, formułowanych przez przedsiębiorstwo i pracownika. Podstawowym założeniem modelu jest zgodność celów motywowanego i motywującego. Ze względu na złożoność zagadnienia ryzyka personalnego i motywowania pracowników opracowany model teoretyczny, będący uogólnieniem badanej rzeczywistości, wymaga w każdym przedsiębiorstwie hotelarskim indywidualnego dostosowania szczegółowych założeń do specyfiki danego podmiotu, zwłaszcza doboru odpowiednich bodźców motywacyjnych.

W monografii wskazałam, że proces motywowania pracowników w branży hotelarskiej powinien składać się z dwóch faz. W pierwszej należy zapewnić tzw. czynniki higieny, a więc bezpieczeństwo pracy, odpowiedni poziom wynagrodzenia oraz właściwe stosunki międzyludzkie. To jednak – zgodnie z teorią F. Herzberga – wystarczy tylko do wyeliminowania niezadowolenia. Aby uzyskać autentyczne zaangażowanie pracownika, należy wykorzystać czynniki wewnętrzne, prowadzące do satysfakcji z pracy poprzez wzbogacenie treści pracy, wyrażanie uznania, stwarzanie perspektyw rozwoju zawodowego.



Rys. 2. Model zależności i powiązań zachodzących między motywowaniem a ryzykiem personalnym w przedsiębiorstwie hotelarskim

Źródło: opracowanie własne.

gln

Nowatorski charakter podjętych przeze mnie w monografii badań wynika przede wszystkim z podjętej próby transferu dotychczasowej wiedzy o ryzyku na obszar personalny na **poziomie mezoekonomicznym** (w branży hotelarskiej) i **na poziomie mikroekonomicznym** (w przedsiębiorstwie hotelarskim) ze szczególnym uwzględnieniem rodzajów ryzyka generowanych na skutek działań motywacyjnych.

W prezentowanym ujęciu podjęte w monografii zagadnienia ryzyka personalnego w branży hotelarskiej nie były przedmiotem rozważań naukowych w literaturze krajowej i zagranicznej. Niniejsza monografia stanowi uzupełnienie **luki teoretycznej** w zakresie badania zależności, zachodzących między motywowaniem a ryzykiem personalnym na poziomie mikroekonomicznym. Rozprawa uzupełnia także **lukę empiryczną**, wynikającą ze słabego rozpoznania ryzyka personalnego w przedsiębiorstwach usługowych, szczególnie z branży hotelarskiej. Zaproponowana w rozprawie autorska metoda redukcji ryzyka personalnego poprzez działania motywacyjne stanowić może wkład do ekonomii jako dyscypliny naukowej oraz być podstawą dalszych poszukiwań badawczych pogłębiających wiedzę o naturze składników kapitału ludzkiego i ryzyku personalnym w przedsiębiorstwach usługowych.

Scharakteryzowane poniżej **artykuły**, zawierające wyniki badań empirycznych i analizy statystyczne stanowią **uzupełnienie rozważań podjętych w monografii** odnośnie do uwarunkowań funkcjonowania rynku pracy w branży hotelarskiej oraz jakości kapitału ludzkiego (tj. czynników decydujących o wysokim stopniu motywacji i kwalifikacjach pracowników).

4.3.2. Charakterystyka artykułu nr 1.

A. Tokarz-Kocik (2017), *Wpływ zmian demograficznych na rynek pracy w hotelarstwie* [w:] *Trendy w turystyce*, red. E. Biernat, E. Dziedzic, Oficyna Wydawnicza Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, Warszawa, s. 289-300.

Celem artykułu jest analiza znaczenia wybranych trendów demograficznych dla procesów zachodzących na rynku pracy w branży hotelarskiej, zwłaszcza określenie wyzwań jakie stoją przed pracodawcami w związku ze starzeniem się społeczeństwa i wkraczaniem na rynek pracy pokolenia Y.

Artykuł składa się z trzech części merytorycznych, wstępu i zakończenia. Pierwsza część pracy ma charakter teoretyczny, w której omówiono istotę relacji zachodzących na rynku pracy w hotelarstwie. Wskazano, że mechanizm działania rynku pracy można analizować w aspekcie podaży, czyli zachowań i decyzji pracowników oraz w aspekcie popytu, czyli zachowań i decyzji pracodawców.

Kolejne dwie części opracowania mają charakter analityczno-empiryczny, w której poddano analizie wpływ zmian demograficznych tj. starzenia się społeczeństwa oraz zmian pokoleniowych na podaż pracy i decyzje kadrowe pracodawców w branży hotelarskiej.

Opracowanie jest wynikiem wykorzystania metody badawczej *desk research* w postaci analizy literatury przedmiotu, doniesień branżowych oraz analizy wyników badań pierwotnych i materiałów wtórnych udostępnionych przez instytucje zajmujące się analizą rynku pracy. Artykuł został przygotowany na konferencję organizowaną przez SGH w listopadzie 2015 roku, stąd też zawiera dostępne wówczas dane wtórne dotyczące demografii pochodzące z raportu Głównego Urzędu Statystycznego z 2013 roku.

Wyniki badań dostarczają informacji o zachodzących zmianach demograficznych i ich wpływie na podaż pracy w Polsce oraz jakość i dostępność kapitału ludzkiego stanowiąc tym samym podstawę do sformułowania rekomendowanych działań dla przedsiębiorstw turystycznych w kierunku optymalizacji procesu gospodarowania kapitałem ludzkim (wymiar aplikacyjny).

4.3.3. Charakterystyka artykułu nr 2.

A. Grobelna, M. Sidorkiewicz, A. Tokarz-Kocik (2016), *Job satisfaction among hotel employees: analyzing selected antecedents and job outcomes. Case study of hotels from northern Poland*, „Argumenta Oeconomica” 2016, nr 2 (37), s. 281-310. (Lista A MNiSW)

Celem artykułu jest próba identyfikacji wybranych uwarunkowań i właściwości procesu pracy w branży hotelarskiej i ich wpływu na satysfakcję z pracy pracowników.

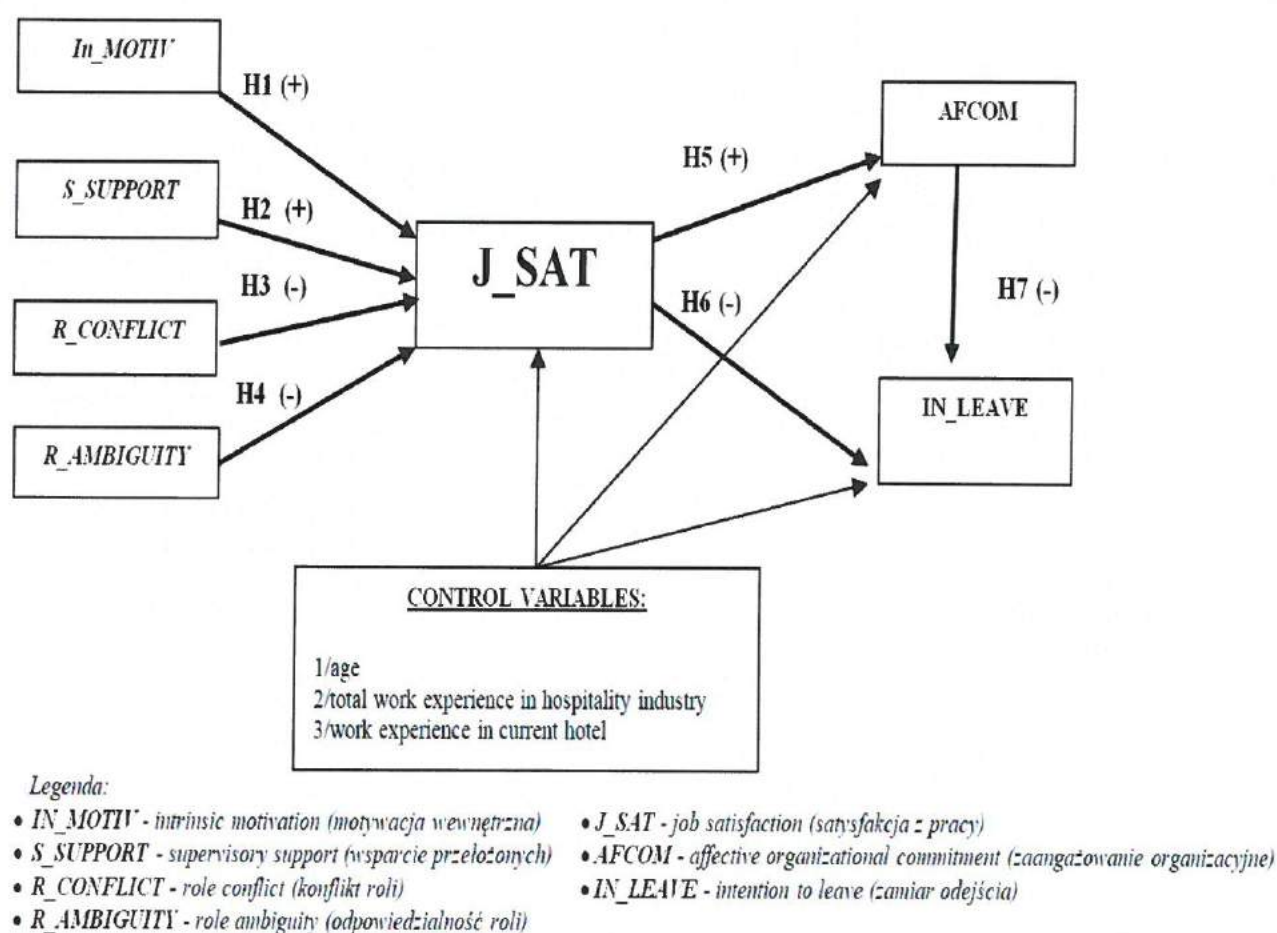
Część teoretyczna opracowania jest wynikiem wykorzystania metody badawczej *desk research* (przeanalizowano 89 pozycji literaturowych), a w części empirycznej metody ankietowej. Do badań zaproszono 3-, 4- i 5- gwiazdkowe hotele z województwa zachodniopomorskiego¹ i pomorskiego. Ze względu na tajemnicę handlową, a w efekcie trudność prowadzenia badań podażyowych ostatecznie badania przeprowadzono w 11 hotelach, wśród 356 pracowników kontaktowych (bezpośrednio zaangażowanych w obsługę gości).

W badaniu założono, iż ankietyzacji poddani zostaną pracownicy, którzy mają bezpośrednią relację z gościem hotelu, tj. pracownicy recepcji i służb parterowych, pracownicy departamentu gastronomii (przede wszystkim kelnerzy) oraz pracownicy działów

¹ Przeprowadziłam badania empiryczne w 4 hotelach zlokalizowanych w województwie zachodniopomorskim (dwa obiekty zlokalizowane były w Kołobrzegu, jeden w Szczecinie i jeden w Międzyzdrojach).

świadczących usługi dodatkowe (np. masażyści, kosmetyczki). Do badań zakwalifikowano hotele o minimum 3-gwiazdkowym standardzie (eliminując obiekty 1- i 2-gwiazdkowe), ponieważ zgodnie z polskim prawodawstwem² w zakresie wymogów dotyczących „Oferty usług podstawowych i uzupełniających”, w hotelach dopiero o minimum 3-gwiazdkowym standardzie wymaga się świadczenia usług bagażowych, usług gastronomicznych oraz usług w zakresie zespołu odnowy biologicznej.

W artykule zaproponowano model badań przedstawiony na rys. 3. Poddano weryfikacji wpływ indywidualnych cech i charakterystyk pracy na satysfakcję z pracy pracowników hotelowych oraz relacje między satysfakcją z pracy a zaangażowaniem organizacyjnym i zamiarem odejścia pracowników.



Rys 3. Model badawczy
Źródło: opracowanie własne

² Zob. Rozporządzenie Ministra Sportu i Turystyki z dnia 15 lipca 2016 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie Dz.U. 2016 poz. 1035.

W modelu badawczym przyjęto następujące hipotezy:

- H1. Motywacja wewnętrzna jest pozytywnie związana z zadowoleniem z pracy w hotelu.
H2. Wsparcie przełożonych ma pozytywny wpływ na zadowolenie z pracy pracowników hotelu.
H3. Konflikt ról pracowników hotelu jest negatywnie związany z zadowoleniem z pracy.
H4. Niejednoznaczność ról pracowników hotelowych jest negatywnie związana z zadowoleniem z pracy.
H5. Satysfakcja z pracy wpływa pozytywnie na zaangażowanie organizacyjne
H6. Zadowolenie z pracy jest negatywnie związane z intencją odejścia.
H7. Zaangażowanie organizacyjne negatywnie wpływa na zamiar rotacji pracowników.

Uzyskane wyniki badań pozwoliły na pozytywną weryfikację wszystkich przyjętych na wstępie hipotez (tabela 1).

Tabela 1. Wyniki badań w kontekście weryfikacji przyjętych hipotez

Control variables and hypothesized relationships	Standardized coefficients	t-Values	Hypothesis result
Age			
J SAT	-0.127	-2.162*	
AFCOM	0.220	3.192***	
IN_LEAVE	-0.125	-1.921	
Work experience in the hospitality industry			
J SAT	-0.057	-0.740	
AFCOM	0.122	1.366	
IN_LEAVE	-0.143	-1.715	
Work experience in the current hotel			
J SAT	0.160	2.096*	
AFCOM	-0.162	-1.834	
IN_LEAVE	0.206	2.476*	
H1: IN MOTIV → J SAT	0.432	7.388***	<i>supported</i>
H2: S_SUPPORT → J SAT	0.219	4.140***	<i>supported</i>
H3: R_CONFLICT → J SAT	-0.257	-4.709***	<i>supported</i>
H4: R_AMBIGUITY → J SAT	-0.161	-2.674**	<i>supported</i>
H5: J SAT → AFCOM	0.675	9.411***	<i>supported</i>
H6: J SAT → IN_LEAVE	-0.543	-6.843***	<i>supported</i>
H7: AFCOM → IN_LEAVE	-0.204	-2.906**	<i>supported</i>

Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych

Wyniki modelu strukturalnego wskazują, że motywacja wewnętrzna, wsparcie przełożonych, konflikt ról i niejednoznaczność ról były znacząco związane z zadowoleniem z pracy. Konflikt ról pracownika (R_CONFLICT) i jej niejednoznaczność (R_AMBIGUITY)

wywierały znaczący i negatywny wpływ na zadowolenie z pracy (J_SAT). Przeciwnie wewnętrzna motywacja (IN_MOTIV) i wsparcie przełożonych (S_SUPPORT) są znaczącymi i pozytywnymi czynnikami zwiększającymi zadowolenia z pracy (J_SAT). Potwierdza to hipotezy 1-4 (H1-H4).

Zadowolenie z pracy wyłoniło się jako statystycznie istotny czynnik przewidujący zaangażowanie afektywne i zamiar odejścia. Wyniki badań wykazały, że satysfakcja z pracy (J_SAT) ma znaczący i pozytywny wpływ na zaangażowanie afektywne pracowników hotelu (AFCOM), co potwierdziło hipotezę 5 (H5). Stwierdzono również, że satysfakcja z pracy (J_SAT) miała znaczne negatywne relacje z intencją odejścia (IN_LEAVE), co pozwoliło pozytywnie zweryfikować hipotezę 6 (H6).

Wyniki badań zawarte w tabeli 1. wykazały również, że - zgodnie z hipotezą 7 (H7) - afektywne zaangażowanie organizacyjne (AFCOM) jest negatywnie związane z zamiarem opuszczenia przedsiębiorstwa (IN_LEAVE). Wyniki modelu pokazują również, że wiek i doświadczenie w pracy w obecnym hotelu znacząco wpływają na zadowolenie z pracy, zaangażowanie afektywne i zamiar odejścia. Starsi respondenci wykazali niższą satysfakcję z pracy, podczas gdy pracownicy z dłuższym stażem (doświadczeniem w pracy) w obecnym obiekcie wykazali wyższą satysfakcję z pracy. Wyniki badania potwierdzają także, że satysfakcja z pracy oraz brak afektywnego zaangażowania organizacyjnego mogą stanowić istotny powód wzrostu fluktuacji pracowników w branży hotelarskiej.

Wartość przeprowadzonych dla potrzeb niniejszego artykułu badań wynika z faktu, że, jest to dotychczas jedyna w Polsce próba identyfikacji właściwości pracy w branży hotelarskiej i określenia ich wpływu na odczuwaną satysfakcję z pracy i chęć odejścia pracowników obiektów hotelarskich. Ponadto opracowanie charakteryzuje znamiona oryginalności, gdyż zaproponowane zależności, zwykle analizowane rozłącznie, zostały potraktowane w sposób holistyczny i umiejscowione w kontekście specyfiki pracy w branży hotelarskiej.

4.3.4. Charakterystyka artykułu nr 3.

A. Grobelna, A. Tokarz-Kocik (2016), *Work-life balance and its importance for the work process in hospitality industry. A perspective of generation Y employees* [w:] *Economic and Social Development: Book of Proceedings*, Split 2016, s. 489-497.

Celem artykułu jest próba identyfikacji znaczenia jakie pracownicy z Pokolenia Y w branży hotelarskiej przykładają do zachowania równowagi w relacjach: praca – życie prywatne i określenia konsekwencji tego dla procesu pracy w hotelu.

Problemem badawczym była próba poszukiwania odpowiedzi na pytanie: *Czy istnieje związek między konfliktem praca – rodzina oraz wspierającym równowagę w tych dwóch*

obszarach środowiskiem pracy, a zaangażowaniem w pracę i intencją odejścia kadr z Pokolenia Y z przedsiębiorstwa hotelarskiego?

Dlatego też w opracowanym modelu relacji poddano empirycznej weryfikacji istnienie zaproponowanych poniżej zależności, tj.:

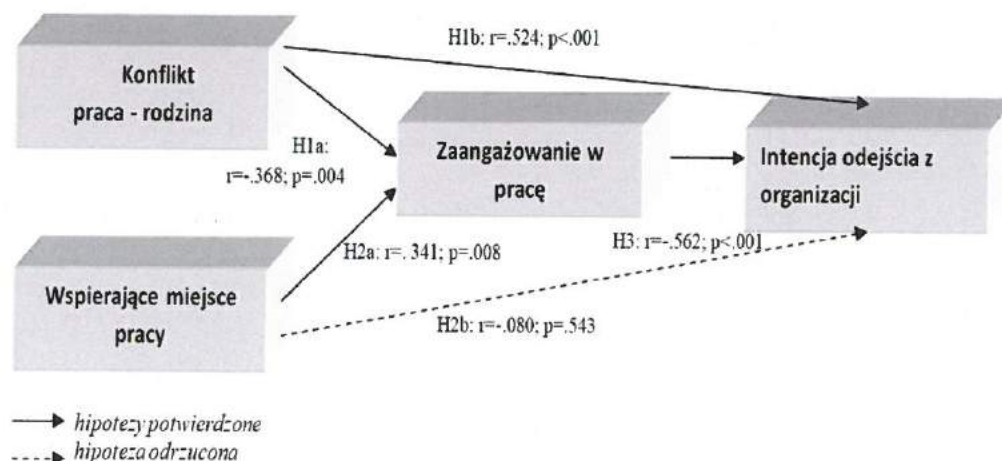
H1: Istnieje negatywna zależność między konfliktem praca - rodzina a zaangażowaniem w pracę młodych kadr sektora hotelarskiego (1a) oraz pozytywna zależność z ich intencją odejścia z organizacji (1b)

H2: Istnieje pozytywna zależność między wspierającym miejscem pracy w kontekście zachowania równowagi między pracą a życiem prywatnym, a zaangażowaniem w pracę młodych kadr sektora hotelarskiego (2a) oraz negatywna zależność z ich intencją odejścia z organizacji (2b)

H3: Istnieje negatywna zależność między zaangażowaniem w pracę młodych kadr sektora hotelarskiego a ich intencją odejścia z organizacji.

Celem weryfikacji postawionych w pracy hipotez przeprowadzono badania własne, w których uczestniczyło 5 hoteli województwa pomorskiego, które wyraziły zgodę na udział w omawianej inicjatywie badawczej. Badania skierowane były do wszystkich pracowników hoteli, którzy mieli bezpośredni kontakt z gościem podczas realizacji swojej pracy oraz deklarowali wiek poniżej 35 roku życia, charakterystyczny dla pokolenia Y. W badaniach uczestniczyło 60 pracowników. Większość ankietowanych (76.7%) stanowiły kobiety.

Jak przedstawiono na rys. 4, uzyskane wyniki badań w większości zgodne są z przyjętymi w hipotezach założeniami, z wyjątkiem hipotezy 2b która nie znalazła potwierdzenia w rezultatach niniejszych badań.



Rys. 4. Zweryfikowany model zależności
 Źródło: opracowanie własne na podstawie badań ankietowych

gdy

Wyniki niniejszych badań dowodzą istnienia istotnej i negatywnej zależności pomiędzy konfliktem praca-rodzina doświadczanym przez respondentów badań a ich zaangażowaniem w pracę. Rezultaty badań ukazują również istnienie pozytywnej zależności między doświadczanym konfliktem a intencją odejścia z organizacji kadr z Pokolenia Y. Innymi słowy, im silniejszy konflikt praca – rodzina doświadczany przez młodych ludzi, tym mniejsze może być ich zaangażowanie w pracę i istotnie większa chęć odejścia z organizacji. Co pozytywnie weryfikuje hipotezy H1a i H1b.

Badania dowodzą również istotnego znaczenia środowiska pracy, które wspiera pracowników w osiągnięciu balansu między pracą a życiem prywatnym. Tak postrzegane miejsce pracy istotnie zwiększa zaangażowanie badanych w proces pracy co jednocześnie pozytywnie weryfikuje założenia hipotezy H2a. Należy jednak zauważyć, że wspierające miejsce pracy nie ma jednak istotnego znaczenia, w przypadku respondentów niniejszych badań, dla ich intencji odejścia z organizacji. Pomiędzy dwoma zmiennymi obserwuje się korelację ujemną jednak nie jest ona istotna, co odrzuca założenia hipotezy H2b.

Uzyskane rezultaty badań mają istotne znaczenie dla pracodawców w branży hotelarskiej (**wymiar aplikacyjny**). Potwierdzają bowiem, że konflikt praca - rodzina doświadczany przez pracowników z Pokolenia Y, może okazać się istotnym czynnikiem osłabiającym ich zaangażowanie w proces pracy oraz skłaniającym ich do odejścia z przedsiębiorstwa hotelarskiego.

4.3.5. Charakterystyka artykułu nr 4.

A. Tokarz (2009), *Kwalifikacje zasobów ludzkich a wynagrodzenia w przedsiębiorstwach turystycznych w Polsce w świetle badań internetowych* [w:] Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu nr 50, *Gospodarka turystyczna w regionie. Przedsiębiorstwo, samorząd, współpraca*. Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław, s. 168-174.

Celem artykułu jest zbadanie zależności między poziomem wynagrodzenia całkowitego w przedsiębiorstwach turystycznych w Polsce a kwalifikacjami zatrudnionych pracowników. Niniejszy artykuł jest wynikiem studiów literaturowych oraz analizy danych wtórnych pochodzących z raportu „Internetowe Badanie Wynagrodzeń”. Badanie przeprowadzone były przez portal „wynagrodzenia.pl” przy współpracy portali: „pracuj.pl”, „gazeta.pl”, „wp.pl”, „infopraca.pl”, „jobpilot.pl”, „bankier.pl”. W badaniach uczestniczyło 80.008 osób.

W artykule zdiagnozowałam czynniki determinujące wysokość wynagrodzenia całkowitego pracowników przedsiębiorstw turystycznych. Są nimi: zajmowane stanowisko, wykształcenie, staż pracy i znajomość języków obcych. Pracownicy szeregowi

z wykształceniem średnim zarabiają o 13% mniej niż osoby z wykształceniem wyższym. Istotnym czynnikiem różnicującym poziom wynagrodzenia jest także staż pracy. Wraz z jego wzrostem, rośnie wynagrodzenie całkowite pracownika.

W artykule wykazałam, że wysokość wynagrodzenia w dużej mierze zależy od kwalifikacji pracowników, na które składają się: wiedza teoretyczna związana z wykształceniem zawodowym, umiejętności praktyczne wynikające ze stażu pracy oraz specyficzne cechy pracownika – nieodzowne lub przydatne w wykonywaniu obowiązków na danym stanowisku. Ponadto wskazałam, że płace w sektorze turystycznym są niższe od płac w innych sektorach gospodarki. Może to negatywnie wpływać na poziom motywacji i zaangażowania pracowników.

Artykuł może mieć implikacje praktyczne dla pracodawców w sektorze turystycznym w procesie gospodarowania kapitałem ludzkim (**walor aplikacyjny**).

4.3.6. Charakterystyka artykułu nr 5.

A. Tokarz (2009), *Szkolenia jako długofalowa inwestycja w kapitał ludzki przedsiębiorstw hotelarskich na przykładzie hotelu Sofitel Warsaw Victoria*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 568, *Ekonomiczne Problemy Turystyki* nr 13, Szczecin, s. 125-133.

Celem artykułu jest wskazanie roli szkoleń w rozwoju kompetencji pracowników przedsiębiorstw hotelarskich. Opracowano go na podstawie analizy literatury przedmiotu i wewnętrznych danych hotelu Sofitel Warsaw Victoria, dotyczących istniejącego w nim systemu szkoleń. Obejmuje on:

1. programy przygotowawcze,
2. coaching menedżerski, mentoring,
3. kursy językowe (w formie e-learningu lub kursów na terenie hotelu),
4. kursy dostosowawcze (przekwalifikowanie lub poszerzanie kwalifikacji).

W artykule wykazałam, że praca w hotelu, zwłaszcza na stanowiskach związanych bezpośrednio z obsługą gości hotelowych stawia przed pracownikami szczególne wymagania. Od ich wiedzy, kwalifikacji, umiejętności doświadczenia oraz inwencji zależy w dużym stopniu końcowy efekt działalności tzn. stopień zaspokojenia potrzeb konsumentów. Konieczność wykonywania wielu różnych czynności i pełnienia wielu funkcji wskazuje, że doskonalenie zawodowe musi mieć proces ciągły. Realizowanie przez przedsiębiorstwo hotelarskie odpowiedniej polityki szkoleniowej prowadzącej do posiadania dobrze wyedukowanego i wyszkolonego personelu jest bardzo istotne, z punktu widzenia kształtowania wysokiej jakości kapitału ludzkiego. Artykuł ma charakter studium przypadku (**walor poznawczy i aplikacyjny**).

4.4. Wkład do dyscypliny ekonomia

Biorąc pod uwagę przeprowadzone przeze mnie studia teoretyczne i badania empiryczne w ramach przedłożonego do oceny **jednotematycznego cyklu publikacji** uważam, że stanowi on znaczący wkład w rozwój nauk ekonomicznych w dyscyplinie ekonomia, w zakresie:

- ekonomiki turystyki (w tym hotelarstwa),
- funkcjonowania rynku pracy w branży hotelarskiej,
- ekonomiki pracy,
- teorii kapitału ludzkiego,
- teorii ryzyka.

Wkład ten należy rozpatrywać w wymiarze poznawczym, empirycznym, metodycznym i aplikacyjnym.

Wymiar **poznawczy** (tj. uzupełnienie luki teoretycznej) polega na:

- uporządkowaniu i wyjaśnieniu niejednoznaczności terminologicznych dotyczących istoty ryzyka jako kategorii ekonomicznej i kapitału ludzkiego jako zasobu przedsiębiorstwa (ujęcie mikroekonomiczne),
- konfrontacji (analizie) funkcjonujących teorii, będących dorobkiem myśli ekonomicznej, m.in.: teorii ryzyka A.H. Willetta, teorii kapitału ludzkiego T.W. Schultza i G.S. Beckera, teorii motywacji potrzeb Masłowa, ERG, Herzberga i McClellanda, teorii oczekiwań, sprawiedliwości i wzmocnień oraz teorii autodeterminacji L. Deciego i R. Ryana; przegląd powyższych teorii naukowych pozwolił na adaptację ich treści do teoretycznego ujęcia zjawiska ryzyka personalnego w kontekście motywowania,
- opracowaniu autorskiej typizacji pracowników zatrudnionych w podmiotach branży hotelarskiej ze względu na prawdopodobieństwo ich odejścia z pracy i wynikających z tego konsekwencji dla pracodawcy.

Wymiar **empiryczny** polega na:

- rozpoznaniu podstawowych źródeł i oszacowaniu poziomu ryzyka personalnego w branży hotelarskiej (tj. na poziomie mezoekonomicznym),
- zbadaniu i charakterystyce działań motywacyjnych podejmowanych w branży hotelarskiej (tj. na poziomie mezoekonomicznym),
- rozpoznaniu stanu motywacji pracowniczej w badanych podmiotach i czynników go determinujących,

- analizie podaży pracy w branży hotelarskiej w ujęciu jakościowym.

Wymiar **metodyczny** stanowi:

- rozwijanie instrumentarium badawczego, pozwalającego na ocenę ryzyka personalnego w hotelarstwie,
- opracowanie autorskiej mapy ryzyka personalnego, która pozwoliła na uporządkowanie zidentyfikowanych i oszacowanych rodzajów ryzyka ze względu na ich znaczenie, w zależności od stopnia, w jakim dane ryzyko zagraża realizacji zadań i celów przedsiębiorstwa hotelarskiego,
- opracowanie autorskiej metody redukcji ryzyka personalnego poprzez działania motywacyjne.

Wymiar **aplikacyjny** (tj. uzupełnienie luki utylitarnej) polega na możliwości wykorzystania zaproponowanego w monografii modelu redukcji ryzyka personalnego oraz przedstawionych w artykułach wyników badań i wniosków dotyczących czynników determinujących jakość i dostępność kapitału ludzkiego w innych podmiotach sektora usług.

5. Omówienie pozostałych osiągnięć naukowo-badawczych

5.1. Obszary badawcze w ramach zainteresowań naukowych

Badania naukowe w dziedzinie nauk ekonomicznych prowadzone są zarówno w ujęciu funkcjonalnym jak i sektorowym (branżowym). W mojej pracy naukowo-badawczej skoncentrowałam się głównie na drugim ujęciu. W swoich publikacjach podejmowałam próbę adaptacji ogólnych praw i prawidłowości ekonomicznych do procesów zachodzących w sektorze usług, poprzez uwzględnienie specyfiki jego funkcjonowania w warunkach rynkowych. Przedmiotem mojego szczególnego zainteresowania było hotelarstwo, będące formą gospodarowania w sektorze usługowym.

Głównym zadaniem hotelarstwa na współczesnym rynku turystycznym jest zaspokajanie potrzeb konsumentów usług hotelarskich. Podobnie jak w całej gospodarce tak i w hotelarstwie do realizacji końcowych efektów niezbędne są czynniki produkcji.

Czynniki produkcji są to wszystkie środki uczestniczące w procesach produkcji dóbr rzeczowych lub usług³. Środki te można różnie klasyfikować. W klasycznej teorii ekonomii wyróżnia się trzy podstawowe czynniki produkcji: pracę, ziemię i kapitał. Wymienione czynniki w nowoczesnym ujęciu uzupełnia się czwartym – informacją. Wszystkie z wymienionych czynników muszą być wykorzystane łącznie, aby zrealizować efekt użytkowy, jakim jest produkt hotelarski skierowany na konsumenta. Jednak głównym czynnikiem sprawczym w hotelarstwie jest **praca**, tj. człowiek ze swoimi kwalifikacjami, uruchamiający całość procesu produkcyjnego, decydujący o sposobie wykorzystania pozostałych czynników produkcji.

Praca (kapitał ludzki) pełni w usługach rolę szczególną, co wyróżnia ten sektor gospodarowania spośród pozostałych. Liczba i kwalifikacje zatrudnionych pracowników stanowią podstawowy wyznacznik poziomu podaży usług. Wartość włożonej pracy jest w większości usług dominującym składnikiem struktury kosztów. Stąd też w swoich publikacjach skupiłam się głównie na analizie ilościowych i jakościowych potrzeb pracodawców w branży hotelarskiej w zakresie czynnika pracy.

Zakres prac badawczych, realizowanych przeze mnie po uzyskaniu stopnia doktora, należałoby podzielić na dwa główne nurty, a mianowicie na:

1. publikacje dotyczące **rynku pracy w hotelarstwie**, w których analizowałam:

- popyt na pracę, zachowania pracodawców,
- podaż pracy (w aspekcie ilościowym i jakościowym),
- istotę i składowe kapitału ludzkiego (takie jak: wiedza, motywacja wewnętrzna, zaangażowanie, lojalność, zdrowie, zachowanie równowagi między życiem osobistym a pracą),
- czynniki determinujące jakość kapitału ludzkiego (system edukacji, kursy, szkolenia, działania motywacyjne),
- źródła finansowania rozwoju kapitału ludzkiego,
- proces akumulacji kapitału ludzkiego na poziomie mikroekonomicznym i związane z tym ryzyko personalne,

³ Termin „czynniki produkcji” dotyczy nie tylko produkcji dóbr materialnych, lecz również procesu świadczenia usług; uznawany jest w literaturze za synonim szerszego pojęcia „czynników działalności gospodarczej. Zob. np. H.G. Adamkiewicz-Drwiłło, *Współczesna metodologia nauk ekonomicznych*, TNOiK, Toruń 2008, s. 202.



2. publikacje podejmujące **zagadnienia rynku usług turystycznych**, a zwłaszcza dotyczące:

- wybranych form turystyki (np. turystyki wiejskiej, w tym agroturystyki),
- zagadnień związanych z obsługą ruchu,
- zachowań podmiotów rynku turystycznego, zwłaszcza w obszarze działań marketingowych,
- produktu turystycznego w ujęciu obszarowym i metod jego promocji,
- wykorzystania nowych technologii w działaniach marketingowych.

W ramach **pierwszego nurtu badawczego** podjęłam problematykę zjawisk zachodzących po stronie popytowej (zachowania pracodawców w hotelarstwie) i podażowej rynku pracy w hotelarstwie. W swoich artykułach analizowałam wpływ uwarunkowań demograficznych na podaż pracy, przedstawiłam rolę kapitału ludzkiego w hotelarstwie, zwróciłam uwagę na możliwość wystąpienia dysfunkcji w procesie gospodarowania kapitałem ludzkim, zajęłam się problemami ryzyka personalnego, analizowałam czynniki wpływające na lojalność pracowników lub ich decyzję o zmianie pracodawcy. Wykazałam, że decyzja o odejściu z pracy jest najczęściej konsekwencją niewłaściwych działań motywacyjnych stosowanych w hotelu (np. zbyt niskiego wynagrodzenia, braku możliwości awansu, braku poczucia bezpieczeństwa zatrudnienia, tj. często praktykowanej w hotelarstwie konieczności pracy na podstawie umowy zlecenia).

Wskazałam, że w procesie akumulacji kapitału ludzkiego w branży hotelarskiej uczestniczą dwie strony: pracownicy i przedsiębiorstwo hotelarskie. W tworzeniu i rozbudowie kapitału ludzkiego każda ze stron ma inną rolę. Zadaniem przedsiębiorstwa jest rozwój kapitału ludzkiego dzięki szkoleniom, realokacji pracowników, odpowiedniej kulturze organizacyjnej i działaniom motywacyjnym, a także dzięki właściwym fizycznym warunkom pracy i zapewnieniu właściwej opieki medycznej. Rola pracowników sprowadza się do dążenia do zachowania równowagi między pracą a życiem osobistym, dbania o kondycję fizyczną i psychiczną oraz rozwijania wiedzy teoretycznej i praktycznej. Wyżej wymienione zagadnienia analizowałam, m.in. w takich artykułach jak:

- Sidorkiewicz, M., Tokarz-Kocik, A. (2017). *Analiza internetowych ofert pracy oraz poszukiwanych kwalifikacji w hotelarstwie na przykładzie województwa zachodniopomorskiego*, „Folia Turistica”, (42), 87-102
- Tokarz-Kocik, A. (2016). *Procesy demograficzne jako determinanta zachowań pracodawców w branży hotelarskiej w Polsce*. „Marketing i Rynek”, nr 3, 947-957.

- Tokarz-Kocik, A. (2016). *Staff turnover as an indication of improper functioning of motivational activities in the hotel industry* [w:] *Contemporary socio-economic issues and problems management processes*, red. A. Sokół, I. Figurska, K. Drela, Wydawnictwo KARTPRINT, Bratysława 2016, s. 101-110.
- Tokarz-Kocik, A. (2016). *The role of the education system in the development of human capital in the polish tourism industry*, [w:] *Theoretical, methodological and practical foundations of human resources management*, red. M. Bezpartochnyi, ISMA University, Riga 2016, s. 114-124.
- Grobelna A., Sidorkiewicz M., Tokarz-Kocik, A. (2015) *Wybrane determinanty satysfakcji z pracy i efektywności pracowników w branży hotelarskiej*, „Folia Turistica”, nr 35, s. 25-45.
- Tokarz-Kocik, A. (2014). *Szkolenia ze środków Unii Europejskiej jako narzędzie rozwoju kapitału ludzkiego w podmiotach gospodarki turystycznej w Polsce*. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Usług, nr 114, 209-219.
- Tokarz-Kocik, A. (2014). *Recruitment risk in hotel industry selected theoretical problems*. Visnyk of the Lviv University, Lwów, s. 323-332.
- Tokarz-Kocik, A. (2013). *Personnel as one of the sources of risk in hospitality enterprises* [w] „Tourism Elmi Journal”, nr 2, Baku 2013, s. 235-239 .
- Tokarz, A. (2011). *Wybrane obszary ryzyka personalnego w hotelarstwie*, Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu nr 157, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław, s. 168-177.
- Tokarz, A. (2009). *Kapitał ludzki jako czynnik przewagi konkurencyjnej w hotelarstwie. Aspekty teoretyczne*. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Ekonomiczne Problemy Turystyki, nr 12, 355-365.
- Tokarz A. (2008) *Analiza systemu kształcenia kadr turystycznych w Polsce* [w] *Kadry w gospodarce turystycznej*. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 496, Ekonomiczne Problemy Usług nr 19, Szczecin, s. 573-583
- Tokarz A. (2008) *Training as a tool for developing competence of employees of hotel enterprises* [w:] „Geography and Tourism: European Experience”, nr 24, University of Lviv, s.341-345.
- Tokarz, A. (2005). *Znaczenie personelu w kształtowaniu jakości usług turystycznych* [w:] *Czynniki determinujące jakość a doskonalenie systemu informacyjnego w branży turystycznej*, red. K. Wajda. Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków, s. 113-120.

W ramach **drugiego nurtu badawczego** zajmowałam się zagadnieniami związanymi z funkcjonowaniem rynku turystycznego. Analizowałam instrumenty marketingowe

wykorzystywane przez przedsiębiorstwa turystyczne, ze szczególnym uwzględnieniem roli instrumentu, jakim jest personel w marketingu-mix. Podejmowałam zagadnienia związane z obsługą ruchu turystycznego. Wyżej wymienionych problemów dotyczyły m.in. następujące artykuły:

- Tokarz, A. (2011). *Marketing wewnętrzny w przedsiębiorstwach hotelarskich na przykładzie hotelu Amber Baltic w Międzyzdrojach*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 627, *Ekonomiczne Problemy Turystyki* nr 16, Wydawnictwo Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin, s. 125-140.
- Tokarz, A. (2007). *Miejsce personelu w procesie komunikacji marketingowej przedsiębiorstw hotelarskich*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 473, *Ekonomiczne Problemy Usług* nr 12, Szczecin 2007, s.256-263.
- Tokarz, A. (2007). *Zagospodarowanie turystyczne dla potrzeb osób niepełnosprawnych na przykładzie Szczecina*. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 465, *Ekonomiczne Problemy Turystyki* nr 8, s. 331-336.
- Tokarz, A. (2005). *Targi turystyczne jako instrument promocji Polski*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 414, *Marketing przyszłości*, Szczecin 2005, s. 779-785.
- Tokarz, A. (2005). *Znaczenie stowarzyszeń turystycznych i ośrodków doradztwa rolniczego w rozwijaniu turystyki wiejskiej*. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 383, *Ekonomiczne Problemy Turystyki* nr 4, Szczecin, s.183-192.
- Tokarz, A. (2004). *Kreowanie marki Polski na międzynarodowym rynku turystycznym* [w:] *Markowe produkty turystyczne*. Red. A. Panasiuk. Fundacja na rzecz Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin-Niechorze, s. 257-265.
- Tokarz, A. (2003). *Agroturystyka jako element przedsiębiorczości na obszarach wiejskich w Polsce* [w:] *Przedsiębiorstwa i gospodarka Polski w perspektywie integracji z Unią Europejską*, red. M. Kulikowski, Ł. Wódkowski. Instytut wiedzy, Warszawa, s. 123-134.
- Tokarz, A. (2003). *Internet jako instrument promocji usług turystycznych*, *Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu* nr 1000, Wydawnictwo Naukowe Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Wrocław 198-207.

Na mój **dorobek po uzyskaniu stopnia doktora**, wyrażony publikacjami naukowymi składają się:

- 3 monografie (w tym jedna współautorska),
- 2 podręczniki akademickie (w tym jeden współautorski),
- 3⁴ współautorskie artykuły naukowe indeksowane w bazie **Web of Science** (w tym jeden opublikowany w czasopiśmie znajdującym się **na liście A** Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego)
- 66 artykułów naukowych opublikowanych w czasopismach znajdujących się na liście B Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego (w tym 10 współautorskich),
- 38 własnych lub współautorskich rozdziałów w monografiach i w podręcznikach akademickich (w tym 2 rozdziały w **monografiach zagranicznych**)

Moje prace naukowe były publikowane w:

- wydawnictwach ogólnopolskich, takich jak: Wydawnictwo Naukowe PWN, BECK, Difin,
- wydawnictwach uczelnianych, takich jak: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, Oficyna Wydawnicza Politechniki Białostockiej, Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu (wcześniej Prace Naukowe Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu), Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego,
- czasopismach ogólnopolskich: Argumenta Oeconomica (**lista A** MNiSW), Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa, Folia Turistica, Handel Wewnętrzny, Marketing i Rynek, Edukacja Ekonomistów i Menedżerów,
- w czasopismach i monografiach zagranicznych (m.in. w Azerbejdżanie, Bułgarii, Chorwacji, Łotwie, Rosji, Słowacji, Ukrainie).

Szczegółowy wykaz wszystkich moich publikacji zawiera Załącznik nr 3.

⁴ Trzecia publikacja indeksowana w bazie WoS - w dniu 10.11.2017 r. - nie jest jeszcze widoczna w bazie, ale artykuł: Grobelna A, Tokarz-Kocik A., *Relationships between job characteristics and organizational commitment. The Example of Hotel Housekeeping Employees* został już opublikowany w materiałach indeksowanych w bazie WoS i jest dostępny on-line: http://www.esd-conference.com/upload/book_of_proceedings/Book_of_Proceedings_esdMoscow_2017_Final_online.pdf, zob. s. 3 (informacja o bazie) i 491-500 (tekst artykułu).

Łączna suma punktów przypisanych moim publikacjom (po uzyskaniu stopnia doktora), obliczona według wykazu czasopism naukowych Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 26 stycznia 2017 roku na dzień 10 listopada 2017 r. **wyniosła 681**. W ujęciu wskaźnikowym mój dorobek naukowo-badawczy przedstawia tabela 2.

Tabela 2. Parametry oceny jakości dorobku naukowego habilitantki

Wskaźnik oceny dorobku naukowego	NAZWA BAZY		
	Web of Science Core Collection	<i>Publish or Perish</i>	<i>Google Scholar</i>
Liczba publikacji naukowych w bazie	2 (3*)	42	65
Liczba cytowań publikacji według bazy	0	54	442
Indeks Hirscha (h-indeks) opublikowanych publikacji według bazy	0	4	8
i10-indeks	-	2	7

*trzecia publikacja wskazana w kolumnie WoS - w dniu 10.11.2017 r. - nie jest jeszcze widoczna w bazie, ale artykuł: Grobelna A, Tokarz-Kocik A., *Relationships between job characteristics and organizational commitment. The Example of Hotel Housekeeping Employees* został już opublikowany w materiałach indeksowanych w bazie WoS, dostępnych on-line: http://www.esd-conference.com/upload/book_of_proceedings/Book_of_Proceedings_esdMoscow_2017_Final_online.pdf, zob. s. 3 (informacja o bazie) i 491-500 (tekst artykułu).

Źródło: opracowanie własne na podstawie baz Web of Science, Publish or Perish oraz Google Scholar (stan na dzień 10.11. 2017 r.)

Według bazy Web of Science zindeksowano 2 (3*) moje publikacje współautorskie. Zgodnie z wynikami otrzymanymi za pomocą programu „Publish or Perish” w latach 2002 - 2017 zindeksowano ogółem 42 moje i współautorskie prace, które były cytowane 54 razy, a indeks Hirscha (h-index) wyniósł 4, a i10-indeks 2. Natomiast w bazie Google Scholar znajduje się 65 moich i współautorskich prac, cytowanych 442 razy. Indeks Hirscha wynosi 8, a i10-indeks 7.

5.2. Udział w projektach badawczych, konferencjach i współpraca międzynarodowa

Podczas mojej pracy naukowej uczestniczyłam w 3 projektach badawczych, finansowanych ze źródeł centralnych, tj.:

- 2014-2017 Grant badawczy Narodowego Centrum Nauki, UMO/2013/09/B/HS4/01286, pt. *Wpływ regulacji na orientację marketingową touroperatorów* – jako **wykonawca**;
- 2011-2013 Grant badawczy Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego, nr NN114333740, pt. *Stan i kierunki wykorzystania środków Unii Europejskiej w funkcjonowaniu regionalnej i lokalnej gospodarki turystycznej (na przykładzie województw zachodniopomorskiego i lubuskiego)* – jako **główny wykonawca**;
- 2007-2010 Grant badawczy Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego, nr NN114107833 pt. *Współpraca samorządu lokalnego i branży turystycznej w tworzeniu systemu informacji turystycznej w dobie społeczeństwa informacyjnego* – jako **główny wykonawca**.

Byłam współwykonawcą następujących ekspertyz:

- 2006-2008 ***Branżowe wsparcie innowacyjności mikro, małych i średnich przedsiębiorstw. Budownictwo, Transport, Turystyka*** - Projekt sfinansowany ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego i ZPORR nr Z/2.32/II/2.6/ZARR/W/I/5/05, (współwykonawcy P. Niedzielski, A. Dołowy, D. Milewski, D. Szostak);
- 2004 ***Analiza szlaku pt. „Szwedzki trakt”*** – Ekspertyza przygotowana na zlecenie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego w Szczecinie (współwykonawcy A. Panasiuk, A. Pawlicz);
- 2002 ***Die Analyse SWOT der Touristischen Industrie in Landkreis Police***. Opracowanie przygotowane w ramach programu Tour.Com INTRRREG IIIC (współwykonawcy A. Panasiuk, A. Lewandowska, A. Pawlicz, D. Szostak).

W latach 2002-2017 byłam członkiem zespołów badawczych i wykonawcą 15 **zadań badawczych** w ramach realizacji **działalności statutowej** Katedry Zarządzania Turystyką, Uniwersytetu Szczecińskiego. Poszczególne tematy badawcze zostały opisane w Załączniku 3.

Uzyskane wyniki prowadzonych w trakcie rozwoju naukowego badań poddawałam opinii, dyskusji i krytyce naukowej podczas krajowych jak i międzynarodowych konferencji. Po uzyskaniu stopnia doktora uczestniczyłam w **44 konferencjach naukowych** (w tym w 10 odbywających się w zagranicznych ośrodkach naukowych). W znaczącej większości konferencji brałam czynny udział publikując i prezentując wyniki moich badań w postaci

referatów. Szczegółowy wykaz konferencji oraz wygłoszonych referatów przedstawiono w Załączniku 3.

Za ważny element mojej pracy naukowo – dydaktycznej uznaję **współpracę międzynarodową**. Byłam beneficjentką stypendiów programu Erasmus (*Staff mobility Erasmus+ Lifelong Learning Programmes*) odbywając staże naukowe, konsultacje naukowe, kwerendy biblioteczne, nawiązując współpracę z uczelniami w:

1. Niemczech:

- Die Freie Universität Berlin,
- Universität Rostock,
- Die Johannes Gutenberg-Universität Mainz,

2. Chorwacji – University of Rijeka

3. Bułgarii – Ikonimicheski Universitet - VARNA.

5.3. Nagrody za osiągnięcia naukowe

Za moje osiągnięcia **naukowe** otrzymałam następujące nagrody:

- 2011 Nagroda zespołowa od JM Rektora Uniwersytetu Szczecińskiego za szczególne osiągnięcia w dziedzinie nauki,
- 2008 Nagroda indywidualna II stopnia od JM Rektora Uniwersytetu Szczecińskiego za szczególne osiągnięcia w dziedzinie nauki,
- 2006 Nagroda zespołowa od JM Rektora Uniwersytetu Szczecińskiego za szczególne osiągnięcia w dziedzinie nauki,
- 2005 Nagroda zespołowa od JM Rektora Uniwersytetu Szczecińskiego za szczególne osiągnięcia w dziedzinie nauki,
- 2004 Nagroda zespołowa od JM Rektora Uniwersytetu Szczecińskiego za szczególne osiągnięcia w dziedzinie nauki.

6. Osiągnięcia dydaktyczne, organizacyjne i w zakresie popularyzacji nauki

6.1. Działalność dydaktyczna

Moja działalność dydaktyczna od początku związana jest z Wydziałem Zarządzania i Ekonomiki Usług (wcześniej Wydziałem Transportu i Łączności) Uniwersytetu Szczecińskiego. Realizowane przeze mnie zajęcia dydaktyczne są spójne z problematyką prowadzonych przeze mnie badań naukowych.

Po uzyskaniu stopnia doktora, tj. od 2002 roku uczestniczę w procesie dydaktycznym, prowadząc wykłady i ćwiczenia na studiach stacjonarnych i niestacjonarnych pierwszego i drugiego stopnia, na kierunkach Ekonomia, Turystyka i Rekreacja oraz Zarządzanie. W latach 2002-2017 prowadziłam zajęcia z następujących przedmiotów:

- Ekonomia usług (wykłady i ćwiczenia),
- Europejski rynek usług (wykłady),
- Rynek usług (wykłady),
- Ekonomiczne podstawy turystyki (wykłady),
- Zasoby ludzkie w usługach (wykłady i ćwiczenia),
- Kadry w turystyce i rekreacji (wykłady i ćwiczenia),
- Analiza rynku turystycznego (ćwiczenia)
- Badanie rynku turystycznego (wykłady),
- Marketing usług turystycznych i rekreacyjnych (wykłady)
- Strategie rynkowe podmiotów turystycznych (wykłady i ćwiczenia),
- Agroturystyka (wykłady),
- Analiza działalności gospodarczej przedsiębiorstw turystycznych (wykłady i ćwiczenia)
- Planowanie turystyczne (wykłady),
- Seminarium magisterskie,
- Seminarium licencjackie.

Pod moim kierunkiem powstało **152** prace magisterskie i **40** licencjackich. Ponadto byłam recenzentką **298** prac licencjackich i magisterskich.

Byłam zapraszana do prowadzenia zajęć dydaktycznych w ramach **studiów podyplomowych** organizowanych na Uniwersytecie Szczecińskim. W roku akademickim 2003/2004 na studiach podyplomowych „Rynek turystyczny” prowadziłam wykłady z przedmiotu „Marketing usług turystycznych” i „Gospodarowanie kadrami w hotelarstwie” oraz byłam recenzentką prac dyplomowych.

Do najważniejszych osiągnięć dydaktycznych zaliczyć mogę:

1. przygotowanie 2 podręczników akademickich (w tym jednego współautorskiego):
 - A. Tokarz, *Ekonomia usług*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2003,
 - A. Tokarz, A. Lewandowska, *Badanie rynku turystycznego*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2004,

2. oraz udział autorski w podręcznikach akademickich przygotowanych przez pracowników Uniwersytetu Szczecińskiego, m.in.:
 - *Obsługa uczestników turystyki i rekreacji. Wybrane aspekty*, red. B. Meyer, Difin, Warszawa 2015,
 - *Ekonomika turystyki i rekreacji*, red. A. Panasiuk, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2011,
 - *Strategie rozwoju turystyki w regionie*, red. B. Meyer, D. Milewski, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009,
 - *Przedsiębiorstwo usługowe. Ekonomika*, red. B. Filipiak, A. Panasiuk, Wydawnictwo Naukowe PWN Warszawa 2008,

W ramach współpracy międzyuczelnianej uczestniczyłam w dwóch zespołach autorskich składających się z pracowników Katedry Marketingu i Zarządzania Gospodarką Turystyczną Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, pracowników Katedry Geografii Regionalnej i Turyzmu Uniwersytetu Śląskiego i pracowników Katedry Zarządzania Turystyką Uniwersytetu Szczecińskiego. Efektem naszej wspólnej pracy są podręczniki akademickie przybliżające problematykę marketingu w turystyce i rekreacji oraz hotelarstwa, tj.:

- *Marketing w turystyce i rekreacji*, red. A. Panasiuk, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2013,
- *Hotelarstwo. Usługi – Eksploatacja – Zarządzanie*, red. A. Panasiuk, D. Szostak, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.

Opracowania skierowane są do studentów studiów pierwszego, drugiego i trzeciego stopnia kierunku Turystyka i Rekreacja oraz kierunków Ekonomia i Zarządzanie na specjalnościach turystycznych.

Od wielu lat na prowadzone przeze mnie zajęcia zapraszam **praktyków z branży turystycznej**, a także organizuję dla studentów tego kierunku **wizyty studyjne** w obiektach hotelarskich w Szczecinie.

Moją działalność dydaktyczną realizuję nie tylko wśród studentów, ale także wśród młodzieży szkolnej. Biorę czynny udział w **prelekcjach dla uczniów szkół średnich** w województwie zachodniopomorskim. Na przykład w 2016 i 2017 roku wygłaszałam wykłady z zakresu marketingu usług turystycznych i gospodarki kadrowej w hotelarstwie w ZS nr 6 i 8 w Szczecinie oraz ZSP w Czaplinku. Jestem współorganizatorem **Dni Turystyki**, które corocznie (od 2014 r.) odbywają się na WZiEU. W latach 2005-2013 przygotowywałam i prowadziłam **warsztaty dla młodzieży szkolnej** z tzw. klas patronackich.

Praca ze studentami i młodzieżą motywuje mnie do permanentnego pogłębiania wiedzy. W celu podnoszenia swoich kompetencji ukończyłam:

- w 2007 roku w **szkolenie: Zarządzanie zasobami ludzkimi w hotelarstwie**, organizowane przez Akademię Instytutu Rynku Hotelarskiego w Warszawie,
- w 2008 roku **szkolenie: Segmentacja i badania segmentacyjne konsumentów**, organizowane przez Polskie Towarzystwo Badaczy Rynku i Opinii w Warszawie,
- II 2010 -VI 2011 roku **studia podyplomowe** w zakresie przygotowania pedagogicznego z **Pedagogiki Ogólnej i Szkolnej**.

Ponadto uczestniczyłam:

- w 2004 roku w Łodzi w **warsztatach szkoleniowych pracowników naukowo-dydaktycznych kształcących kadry dla turystyki**, zrealizowanych przez Forum Turystyki Pomorza Zachodniego,
- w 2004 roku w Niechorzu w warsztatach szkoleniowych **nt. Kształtowania markowych produktów turystycznych**,
- w 2011 roku w Szczecinie w warsztatach: **Współpraca z instytucjami finansowymi**, w ramach projektu „Kreator innowacyjności - wsparcie innowacyjnej przedsiębiorczości akademickiej”,
- w 2013 roku w **projekcie BRing. Nauki społeczne dla gospodarki**, realizowanym przez Wyższą Szkołę Europejską im. Ks. Józefa Tischnera w Krakowie.

6.2. Działalność organizacyjna

Aktywnie uczestniczę w funkcjonowaniu i rozwoju Wydziału Zarządzania, i Ekonomiki Usług, czego wyrazem są pełnione przeze mnie funkcje w całym okresie zatrudnienia, a mianowicie:

- Członek Komitetu Okręgowego Olimpiady Wiedzy Ekonomicznej na lata 2017-2022,
- Członek Komisji Rewizyjnej PTE Oddziału w Szczecinie,
- Członek Rady Wydziału, w latach 2002 - 2012 (trzy kadencje),
- Członek Rady Dydaktycznej, w latach 2001 - 2007,
- Koordynator ECTS dla kierunku „Ekonomia”, w latach 2001-2007 ,
- Członek Rady Naukowej Zeszytów Naukowych Uniwersytetu Szczecińskiego Ekonomiczne Problemy Turystyki w latach 2007-2010 – nr 10, 11, 12, 13, 16,
- Redaktor tematyczny/Sekretarz Zeszytów Naukowych Uniwersytetu Szczecińskiego Ekonomiczne Problemy Turystyki w latach 2007-2011 – nr 10, 11, 12, 13, 16, 18,
- Członek Wydziałowej Komisji Rekrutacyjnej (w latach 2002 - 2008),

- Członek lub Przewodnicząca Komitetu Organizacyjnego 12 ogólnopolskich konferencji naukowych.

W latach 2001 -2007 pełnienia funkcji **Koordynatora ECTS na Kierunku Ekonomia**. W ramach swoich obowiązków koordynowałam prace dotyczące siatki studiów dla tej specjalności oraz byłam odpowiedzialna za przygotowanie pakietu ECTS. Ponadto koordynowałam od strony naukowej wyjazdy studentów w ramach Programu Erasmus.

Pełniąc funkcję Koordynatora ECTS kierunku Ekonomia byłam równolegle **członkiem Rady Dydaktycznej WZiEU** odpowiedzialnej za jakość kształcenia. Do moich obowiązków jako członka Rady Dydaktycznej należało w szczególności opiniowanie zgodności tematyki prac dyplomowych z kierunkiem studiów, określanie zagadnień problemowych wykorzystywanych podczas egzaminów dyplomowych oraz podejmowanie działań na rzecz zwiększenia jakości kształcenia.

W latach 2001 - 2007 współtworzyłam program kształcenia na kierunku Ekonomia, dla specjalności „Ekonomika turystyki” oraz „Turystyka i Hotelarstwo” zgodnie z uregulowaniami wynikającymi z obowiązujących przepisów i wytycznych Rektora Uniwersytetu Szczecińskiego. W ramach pełnionej funkcji odpowiadałam za wdrożenie zmian w metodach nauczania oraz za wprowadzenie do programu studiów nowych przedmiotów wykładowych i ćwiczeniowych. Ponadto jako członek, powołanej przez Radę Wydziału Rady Programowej w celu utworzenia Kierunku Turystyka i Rekreacja, skutecznie przyczyniłam się do powstania tego kierunku, opracowując program nauczania.

W latach 2004-2016 aktywnie uczestniczyłam w **organizacji 12 ogólnopolskich konferencji** o tematyce usługowej i turystycznej. Szczegółowy ich wykaz przedstawiłam w Załączniku 3.

Angażuję się w proces oceny publikacji naukowych, czego efektem jest wykonanie recenzji 24 artykułów naukowych złożonych do monografii wydanych w ramach konferencji organizowanych przez Katedrę Zarządzania Turystyką oraz pełnienie przeze mnie w latach 2005 - 2011 obowiązków sekretarza/redaktora tematycznego Zeszytów Naukowych Uniwersytetu Szczecińskiego z serii Ekonomiczne Problemy Turystyki⁵.

W 2005 r. zostałam członkiem **Polskiego Stowarzyszenia Zarządzania Kadrami**. Jest to organizacja zrzeszająca osoby zajmujące się działaniami z zakresu HR. Jej zadaniem jest

⁵Zeszyty Naukowe, a od 2015 r. Czasopismo - **Ekonomiczne Problemy Turystyki** jest wysoko punktowane w wykazie czasopism naukowych Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego, w latach 2015-2017 uzyskało **13 pkt.** na Liście B.

wspieranie członków w rozwoju osobistym i zawodowym oraz usprawnienia działań personalnych w organizacjach.

Od 2007 roku jestem członkiem **Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego**, którego głównym celem jest popularyzowanie wiedzy ekonomicznej w Polsce. W 2016 roku powierzono mi funkcję wiceprzewodniczącej **Komisji Rewizyjnej PTE Oddziału w Szczecinie**, w czerwcu 2017 roku zostałam członkiem **Komitetu Okręgowego Olimpiady Wiedzy Ekonomicznej na lata 2017-2022**.

6.3. Nagrody za osiągnięcia dydaktyczne i organizacyjne

Za moje osiągnięcia **dydaktyczne** oraz **działalność organizacyjną** otrzymałam następujące nagrody i wyróżnienia:

- 2016 Nagroda zespołowa od JM Rektora Uniwersytetu Szczecińskiego za szczególne osiągnięcia w dziedzinie dydaktyki,
- 2012 Nagroda zespołowa od JM Rektora Uniwersytetu Szczecińskiego za szczególne osiągnięcia w dziedzinie dydaktyki za szczególne osiągnięcia w dziedzinie dydaktyki,
- 2010 Nagroda zespołowa od JM Rektora Uniwersytetu w dziedzinie dydaktyki,
- 2009 Brązowy Medal Prezydenta RP za długoletnią służbę,
- 2007 Wyróżnienie Dziekana Wydziału za wkład pracy jako koordynator ECTS na kierunku Ekonomia w latach 2001-2007,
- 2000 Wyróżnienie Dziekana w konkursie na „Najlepszego Asystenta”.

7. Podsumowanie

Tabela 3. Sumaryczna charakterystyka dorobku naukowo-badawczego

ROZPORZĄDZENIE MINISTRA NAUKI I SZKOLNICTWA WYŻSZEGO z dnia 1 września 2011r. w sprawie kryteriów oceny osiągnięć osoby ubiegającej się o nadanie stopnia doktora habilitowanego Dziennik Ustaw Nr 196 poz. 1165		Szczegółowo wskazane osiągnięcia Habilitanta odpowiadające tej kategorii oceny
§ 3 punkt 2	W obszarze nauk społecznych - autorstwo lub współautorstwo publikacji naukowych w czasopismach znajdujących się w bazie Journal Citation Reports (JCR) lub na liście European Reference Index for the Humanities (ERIH),	3 artykuły (w tym 1 na liście A MNiSW)
§ 4. Kryteria oceny w zakresie osiągnięć naukowo- badawczych habilitanta we wszystkich obszarach wiedzy obejmują:	1) autorstwo lub współautorstwo monografii, publikacji naukowych w czasopismach międzynarodowych lub krajowych innych niż znajdujące się w bazach lub na liście, o których mowa w § 3, dla danego obszaru wiedzy;	Razem 109, w tym: – 3 monografie naukowe – 2 podręczniki akademickie – 38 rozdziałów w monografiach (19) lub podręcznikach akademickich (19), w tym 2 w wydawnictwach zagranicznych – 66 artykułów (w tym 9 w wydawnictwach zagranicznych)
	2) autorstwo lub współautorstwo odpowiednio dla danego obszaru: opracowań zbiorowych, katalogów zbiorów, dokumentacji prac badawczych, ekspertyz, utworów i dzieł artystycznych;	Udział w badaniach statutowych Katedry Zarządzania Turystyką - 15 raportów
	3) sumaryczny impact factor publikacji naukowych według listy Journal Citation Reports (JCR), zgodnie z rokiem opublikowania;	0,13
	4) liczbę cytowań publikacji według bazy Web of Science (WoS);	Liczba cytowań według bazy: • Web of Science (WoS) – 0 • Publish or Perish – 54 • Scholar Google – 442
	5) indeks Hirscha opublikowanych publikacji według bazy Web of Science (WoS);	Indeks Hirscha według bazy: • Web of Science (WoS) – 0 • Publish or Perish – 4 • Scholar Google – 8
	6) kierowanie międzynarodowymi lub krajowymi projektami badawczymi lub udział w takich projektach;	3 projekty finansowane przez NCN i MNiSW

	7) międzynarodowe lub krajowe nagrody za działalność naukową albo artystyczną;	5 nagród od JM Rektora Uniwersytetu Szczecińskiego (2011, 2008, 2006, 2005, 2004)
	8) wygłaszanie referatów na międzynarodowych lub krajowych konferencjach tematycznych	• Bułgaria, • Chorwacja • Rosja, • Słowacja, • Ukraina, • Polska (SGH Warszawa, UE Wrocław, UE Poznań, UMCS Lublin, Uniwersytet Szczeciński)
§ 5. Kryteria oceny w zakresie dorobku dydaktycznego popularyzatorskiego oraz współpracy międzynarodowej habilitanta we wszystkich obszarach wiedzy obejmują:	1) uczestnictwo w programach europejskich i innych programach międzynarodowych lub krajowych;	Program ERASMUS, 10-17. 09. 2017 Staff Mobility for Training University of Rijeka, Chorwacja
	2) udział w międzynarodowych lub krajowych konferencjach naukowych lub udział w komitetach organizacyjnych tych konferencji;	• udział z artykułem w 10 konferencjach międzynarodowych (w Rosji, Chorwacji, Bułgarii, cztery razy na Słowacji, trzy razy na Ukrainie) • udział w 34 konferencjach krajowych. • udział w 12 komitetach organizacyjnych konferencji krajowych
	3) otrzymane nagrody i wyróżnienia	• 3 nagrody za osiągnięcia dydaktyczne od JM Rektora Uniwersytetu Szczecińskiego (2016, 2012, 2010) • Brązowy Medal Prezydenta RP za długoletnią służbę (2009) • Wyróżnienie Dziekana WZiEU za wkład pracy jako koordynator ECTS na kierunku Ekonomia w latach 2001-2007
	4) udział w konsorcjach i sieciach badawczych;	brak
	5) kierowanie projektami realizowanymi we współpracy z naukowcami z innych ośrodków polskich i zagranicznych, a w przypadku badań stosowanych we współpracy z przedsiębiorcami;	brak
	6) udział w komitetach redakcyjnych i radach naukowych czasopism;	w latach 2002-2011 udział w Komitecie Redakcyjnym Zeszytów Naukowych Uniwersytetu Szczecińskiego Ekonomiczne Problemy Turystyki
	7) członkostwo w międzynarodowych lub krajowych organizacjach i towarzystwach naukowych;	Członkostwo w: – Polskim Towarzystwie Ekonomicznym (od 2007 r.); – Polskim Stowarzyszeniu Zarządzania Kadrami (od 2005 r.)
	8) osiągnięcia dydaktyczne w zakresie popularyzacji nauki lub sztuki;	1. Przygotowanie i przeprowadzenie: – wykładów dla uczniów 3 szkół średnich (ZS nr 6 i 8 w Szczecinie oraz ZSP w Czaplinku) w 2017 roku – wykładów dla klas patronackich w 2011 i 2013 r. – warsztatów turystycznych dla uczniów szkół średnich w 2006 r. i 2007 r. 2. współorganizacja 3 wydarzeń promujących kierunek TiR tzw. Dnia Turystyki na WZiEU (w latach 2014 - 2017)

	3. opublikowanie dwóch artykułów w czasopiśmie „Świat Hoteli” • „Świat Hoteli” 2008, nr 5, s. 32-33 • „Świat Hoteli” 2008, nr 10, s. 30-33.
9) opiekę naukową nad studentami i lekarzami w toku specjalizacji;	Promotor 192 prac licencjackich i magisterskich, w tym liczba wypromowanych studentów: – 40 na studiach I stopnia, – 62 - na studiach II stopnia – 90 - na jednolitych studiach magisterskich. Liczba wykonanych recenzji- 298 .
10) opiekę naukową nad doktorantami w charakterze opiekuna naukowego lub promotora pomocniczego, z podaniem tytułów rozpraw doktorskich;	brak
11) staże w zagranicznych lub krajowych ośrodkach naukowych lub akademickich;	Pobyty naukowe: 8 – 2017 Chorwacja University of Rijeka – 2012 Niemcy Rostock Universität – 2009 Bułgaria - Ikonomicheski Universitet - VARNA – 2008 Niemcy, Vlotho, seminarium PTE – 2007 Niemcy, Vlotho, seminarium PTE – 2006 Niemcy Rostock Universität – 2005 Niemcy Die Freie Universität Berlin – 2002 Niemcy Die Johannes Gutenberg-Universität in Mainz
12) wykonanie ekspertyz lub innych opracowań na zamówienie organów władzy publicznej, samorządu terytorialnego, podmiotów realizujących zadania publiczne lub przedsiębiorców;	3 opracowania
13) udział w zespołach eksperckich i konkursowych;	2007-2013 Ekspert Komisji Oceniającej Projekty w ramach RPO Województwa Zachodniopomorskiego, w zakresie przeprowadzania oceny merytoryczno-technicznej w dziedzinie: turystyka i promocja turystyki.
14) recenzowanie projektów międzynarodowych lub krajowych oraz publikacji w czasopismach międzynarodowych i krajowych.	Recenzje 24 artykułów naukowych

Wniosek wraz z załącznikami opracowałam zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 26 września 2016 r. w sprawie szczegółowego trybu i warunków przeprowadzania czynności w przewodzie doktorskim, w postępowaniu habilitacyjnym oraz w postępowaniu o nadanie tytułu profesora (Dz. U. z 2016 r., poz. 1586) oraz szczegółowymi zaleceniami Centralnej Komisji ds. Stopni i Tytułów.

Wykaz opublikowanych prac naukowych oraz kompleksowe zestawienie mojego dorobku w obszarach określonych Rozporządzeniem Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 1 września 2011 r. w sprawie kryteriów oceny osiągnięć osoby ubiegającej się o nadanie stopnia doktora habilitowanego (Dz. U. nr 196, poz. 1165) zestawiają Załączniki 3-5.

Szczecin, 10 listopada 2017 roku

..... Anna Tokarz - Kwik