

Marta Kowalczyk*, Tomasz Lesiów**

STAN WIEDZY STUDENTÓW UNIwersYTETU EKONOMICZNEGO WE WROCLAWIU Z ZAKRESU SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

1. Wstęp

W sektorze spożywczym stosuje się wiele systemów jakości, np. system zagwarantowania bezpieczeństwa produktu HACCP, system zarządzania bezpieczeństwem żywności według normy ISO 22000, standardy higieny dla zakładów produkujących żywność (BRC – *Global Standard Food*, IFS – *International Food Standard*) oraz wymagania dla firm dostarczających opakowania dla produktów żywnościowych (BRC/IoP *Global Standard*), system GAP (dobrej praktyki rolniczej – *Good Agriculture Practice*, określający wymagania dotyczące zasad produkcji warzyw i owoców) [Sokołowicz, Srzednicki 2006; Urbaniak 2007, s. 353, 398, 423, 428].

Od momentu przystąpienia Polski do Unii Europejskiej wszystkie zakłady zajmujące się produkcją i wprowadzaniem żywności do obrotu muszą wdrożyć i stosować zasady systemu HACCP (system analizy zagrożeń i krytycznych punktów kontroli – *Hazard Analysis and Critical Control Points*) [Wiśniewska 2005, s. 82]. Z dniem 28 października 2006 r. weszła w życie Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia. Jest to podstawowy akt prawa krajowego z zakresu prawa żywnościowego, regulujący ogół wymagań, które muszą być spełniane, aby żywność znajdująca się w obrocie, zarówno krajowa, jak i pochodząca z importu, była bezpieczna dla naszego zdrowia.

Jakość powinna być kształtowana na wszystkich etapach tworzenia i funkcjonowania wyrobu, a więc od momentu rozpoznania potrzeb klienta aż do ustalenia, czy te potrzeby zostały odpowiednio zaspokojone. Służy temu system zarządzania jakością według standardu ISO 9001. Normy ISO serii 9000 nie są samodzielnym systemem zapewniającym prawidłową jakość żywności. Odnoszą się do szerokiego spektrum działań; nie są specyficznie skierowane na produkcję żywności, ale raczej są stosowane w odniesieniu do obsługi przemysłu i produkcji dóbr materialnych. Nor-

* Marta Kowalczyk, ul. Wojska Polskiego 3a/8, 59-700 Bolesławiec.

** Katedra Analizy Jakości, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu, 53-345 Wrocław, ul. Komandorska 118/120.

my z serii ISO 9000 dotyczą takiego zarządzania organizacją, aby zapewnić jakość wyrobów zamierzonych, które wytwarzane są z myślą o sprzedaży i zadowoleniu klientów [Flaczyk i in. 2006, s. 19]

Nowoczesna technologia oraz systemy zarządzania jakością to jednak za mało, aby zapewnić pożądaną jakość wyrobów. Musi wystąpić jeszcze jeden, i to bardzo istotny element, jakim jest człowiek, aby osiągnąć pełen sukces w dziedzinie zapewnienia bezpieczeństwa zdrowotnego żywności. Można bowiem mieć doskonałe technologie i wdrożone systemy zarządzania, ale bez czynnika ludzkiego, gotowego do ich stosowania, rozumiejącego, że systemy zarządzania jakością są gwarantem jej uzyskania, nie uda się osiągnąć i utrzymać wysokich standardów [Krysztoforska, Lesiów 2007].

Pierwszy kontakt z wiedzą na temat zarządzania jakością zwykle następuje w trakcie studiów dotyczących tego zagadnienia, choć nie zawsze. Niektóre uczelnie kształcą przyszłych menedżerów zorientowanych na problematykę jakości i systemy zarządzania jakością (SZJ) w przedsiębiorstwach. Efektem tego jest znajomość zasad jakości czy higieny żywności, co znacznie zwiększa orientację przyszłych pracowników w obszarze zagadnień dotyczących bezpieczeństwa żywności podczas produkcji, przechowywania środków spożywczych czy obrotu nimi. Pracownicy ci chętnie podwyższają swoje kwalifikacje i są elastyczni, a także kreatywni w procesie stałego doskonalenia funkcjonowania systemów w ich firmach.

Wydaje się oczywiste, że ważną funkcję w nauczaniu tego, jak odgrywać rolę skutecznego menedżera, który musi znać systemy SZJ, spełniają studia i realizowane w ich toku przedmioty z tego zakresu. Jaki jest jednak stopień tego wpływu?

Celem pracy jest wskazanie znaczenia edukacji w kształceniu przyszłych kadr menedżerskich w zakresie prawidłowego funkcjonowania systemów HACCP oraz zarządzania jakością (ZJ).

2. Materiały i metody badawcze

W pracy wykorzystano metodę ankietyzacji [Mazurek-Łopacińska 2005]. Badania przeprowadzono wśród studentów Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu w 2007 r. do sprawdzenia nabytej przez nich w trakcie studiowania wiedzy z zakresu jakości i zarządzania jakością.

Ankiety wypełniło 105 losowo wybranych studentów, w tym:

- 19 studentów II roku Wydziału Inżynieryjno-Ekonomicznego (IE),
- 13 studentów III roku Wydziału Inżynieryjno-Ekonomicznego,
- 20 studentów IV roku Wydziału Inżynieryjno-Ekonomicznego,
- 15 studentów III roku Wydziału Nauk Ekonomicznych (NE),
- 14 studentów IV roku Wydziału Nauk Ekonomicznych,
- 12 studentów III roku Wydziału Zarządzania i Informatyki (ZI),
- 12 studentów IV roku Wydziału Zarządzania i Informatyki.

Studenci należeli do różnych grup administracyjnych, a ich podział na II, III i IV rok był uwarunkowany tym, że:

- wykluczono badanie V roczników ze względów praktycznych (trudny kontakt ze studentami);
- studenci II roku z wydziału IE nie mieli do czynienia na zajęciach z zagadnieniem jakości. Przedmiot zarządzanie jakością jest realizowany dopiero na III roku. Natomiast IV rok ankietowano w celu sprawdzenia, czy zdobyty w poprzednim roku poziom wiedzy na ten temat się zwiększył i czy nie uległ zmianie;
- studenci wydziału NE nie mieli zajęć z jakości, więc wybrano do badania osoby z roku III i z roku IV, jako posiadające już pewną wiedzę i mogące się wypowiedzieć;
- na wydziale ZI na III roku studenci uczestniczyli w zajęciach z przedmiotu pomiar i analiza cech jakościowych, a na IV z przedmiotu metody statystyczne zarządzania jakością, metody i techniki zarządzania, modelowanie na podstawie danych jakościowych, dlatego uwzględniono te dwa lata.

3. Wyniki i dyskusja

3.1. Analiza wyników badań wiedzy studentów AE na temat jakości i zarządzania jakością

Badanie ankietowe miało sprawdzić:

- wiedzę na temat jakości wśród studentów AE z różnych wydziałów, lat studiów i grup administracyjnych,
- postrzeganie jakości przez studentów,
- źródła i motywy zdobycia tej wiedzy.

Przeprowadzone badanie pozwoliło ponadto zweryfikować, czy wprowadzanie do programu nauczania przedmiotu dotyczącego zarządzania jakością przynosi pozytywne skutki i przyczynia się do wzrostu wiedzy i świadomości na temat jakości wśród studentów.

Umieszczone w ankiecie pytania zostały sformułowane w następujący sposób:

1. Czy znane jest Ci pojęcie jakości?

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Tak | <input type="checkbox"/> Nie |
| <input type="checkbox"/> Raczej tak | <input type="checkbox"/> Raczej nie |

2. Czy wiesz, co oznacza skrót HACCP?

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Tak | <input type="checkbox"/> Nie |
| <input type="checkbox"/> Raczej tak | <input type="checkbox"/> Raczej nie |

3. Czy rozumiesz, na czym polega działanie systemu HACCP?

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Tak | <input type="checkbox"/> Nie |
| <input type="checkbox"/> Raczej tak | <input type="checkbox"/> Raczej nie |

4. Czy wiesz, co to są normy ISO?

- | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Tak | <input type="checkbox"/> Nie |
| <input type="checkbox"/> Raczej tak | <input type="checkbox"/> Raczej nie |

5. Czy orientujesz się, czego dotyczy seria norm ISO 9000?

- Tak Nie
 Raczej tak Raczej nie

6. Czy rozumiesz istotę systemu jakości opartego na normach ISO?

- Tak Nie
 Raczej tak Raczej nie

7. Czy wiesz, czego dotyczy standard ISO 9001:2000?

- Tak Nie
 Raczej tak Raczej nie

8. Czy wiesz, co to są zintegrowane systemy zarządzania jakością?

- Tak Nie
 Raczej tak Raczej nie

W przypadku większości odpowiedzi „tak, raczej tak” proszę przejść do dalszej części ankiety. Większość odpowiedzi „nie, raczej nie” oznacza zakończenie ankiety na punkcie 8.

9. Czy uważasz, że najważniejszym celem firmy powinno być doskonalenie jakości?

- Tak Nie
 Raczej tak Raczej nie

10. Czy uważasz, że system HACCP i ISO w firmie to tylko zbędna biurokracja?

- Tak (przejdź do pyt. 16) Nie (przejdź do następnego pytania)
 Raczej tak (przejdź do pyt.16) Raczej nie (przejdź do następnego pytania)

11. Czy sądzisz, że stosowanie systemu HACCP w firmie wpływa pozytywnie na jakość oferowanych wyrobów?

- Tak Nie
 Raczej tak Raczej nie

12. Czy wdrożenie norm ISO serii 9000 w firmie przyczynia się do polepszenia jakości oferowanych wyrobów?

- Tak Nie
 Raczej tak Raczej nie

13. Czy podczas zakupu, przy wyborze produktu kierujesz się informacją umieszczoną na wyrobie o stosowanych przez producenta systemach jakości?

- Tak (przejdź do pyt. 14) Nie (przejdź do pyt.16)
 Raczej tak (przejdź do pyt. 14) Raczej nie (przejdź do pyt. 16)

14. Czy informacja o certyfikowanych systemach jakości w przedsiębiorstwie dodatkowo zwiększa Twoje zaufanie do producenta i przyczynia się do wyboru jego produktu pomiędzy wyrobami, które mają tylko wdrożone i stosowane systemy jakości, a nie certyfikowane ?

- Tak Nie
 Raczej tak Raczej nie

15. Czy podczas zakupu wybierasz produkty wyprodukowane przez firmy mające stosowane lub certyfikowane systemy jakości, zamiast tych, które mają požądane przez Ciebie cechy organoleptyczne i inne?

- Tak Nie
 Raczej tak Raczej nie

16. Czy pracując w przedsiębiorstwie stosującym systemy jakości, będziesz przestrzegał (przestrzegała) ich zasad?

- Tak Nie
 Raczej tak Raczej nie

17. Gdzie zdobyłeś (zdozymałaś) swoją wiedzę o jakości?

- w liceum z internetu
 na studiach od znajomych, rodziny
 z literatury w pracy
 inne (proszę napisać jakie)

18. Jakie były przesłanki zdobycia przez Ciebie wiedzy o jakości?

- wymagania szkolnictwa zainteresowania własne
 wymagania pracy inne (proszę napisać, jakie)

Ankieta została tak skonstruowana, że jej pierwsze 8 pytań miało sprawdzić wiedzę studentów na temat wybranych zagadnień związanych z jakością. Dalsza część dotyczyła głównie własnych doświadczeń ankietowanych związanych z przedmiotem, dlatego też osoby, które odpowiedziały w większości negatywnie na pierwsze 8 pytań, zostały zwolnione z wypełniania dalszej części ankiety, ponieważ skoro nie miały podstawowej wiedzy na zadany temat, nie było zasadne, aby odpowiadały dalej. Osoby uważające, że systemy HACCP i ISO to zbędna biurokracja (pytanie 10), omijały (zgodnie z zaleceniem) pytania o stosowanie systemów jakości (skoro uważały je za zbędne) i zostawały kierowane do pytania 16.

W związku z tym szczegółowo omówiono pierwszą część ankiety, jej wyniki zamieszczając w tab. 1, w której największą liczbę trafnych odpowiedzi zaznaczono na ciemnym tle. Wyniki odpowiedzi studentów na poszczególne pytania przedstawiono w tab. 2, wyrażając je w %.

Z analizy danych przedstawionych w tab. 1 wynika, że największą wiedzę dotyczącą jakości wykazali studenci III i IV roku wydziału IE, zaznaczając w większości odpowiedzi „tak, raczej tak” na pytania od 1 do 8 (100% ankietowanych), a także studenci IV roku ZI (83,3%). Następnie najtrafniej odpowiadali w kolejności studenci: IV roku NE (42,9%), III roku ZI (41,7%) i III roku NE (40%); ich wiedzę odnośnie do pytań 1-8 można uznać za zadowalającą. Najślabzy poziom wiedzy zaprezentowali studenci II roku wydziału IE, co należy, jak już wcześniej zaznaczono, tłumaczyć tym, że w programie nauczania zajęcia z zarządzania jakością są dopiero na III roku. Już na początku interpretacji ankiety można zauważyć, że wprowadzenie do programu nauczania na III roku wydziału IE przedmiotu zarządzanie jakością

Tabela 1. Prezentacja wyników ankiety

ROK WYDZIAŁ	Liczba ankietowanych	Warianty odpowiedzi	Procent odpowiedzi na pytanie								Procent większości odpowiedzi „tak, raczej tak” na pyt. 1-8
			1. Czy znane jest Ci pojęcie jakości?	2. Czy wiesz, co oznacza skrót HACCP?	3. Czy rozumiesz, na czym polega działanie systemu HACCP?	4. Czy wiesz, co to są normy ISO?	5. Czy orientujesz się, czego dotyczy seria norm ISO 9000?	6. Czy rozumiesz istotę systemu jakości opartego na normach ISO?	7. Czy wiesz, czego dotyczy standard ISO 9001:2000?	8. Czy wiesz, co to są zintegrowane systemy zarządzania jakością?	
II IE	19	tak	52,6	5,3	-	26,3	-	-	-	5,3	15,8 (3 osoby)
		raczej tak	31,6	5,3	15,8	52,6	21	10,5	-	26,3	
		nie	-	68,4	68,4	10,5	42,1	42,1	57,9	47,4	
III IE	13	raczej nie	15,8	21	15,8	10,5	36,8	47,4	42,1	21,1	100
		tak	100	92,3	38,5	7,7	38,5	2,3	30,8	38,5	
		raczej tak	-	7,7	61,5	2,3	46	69,2	38,5	46	
IV IE	20	nie	-	-	-	-	15	7,7	15,4	-	100
		raczej nie	-	-	-	-	-	-	15,4	-	
		tak	95	85	55	85	45	45	40	50	
III ZI	12	raczej tak	5	15	45	15	35	50	15	40	41,7 (5 osób)
		nie	-	-	-	-	5	5	25	10	
		raczej nie	-	-	-	-	15	-	20	-	
IV ZI	12	tak	75	16,7	25	58,3	8,3	16,7	8,3	8,3	83,3 (10 osób)
		raczej tak	25	8,3	-	33,3	33,3	33,3	25	58,3	
		nie	-	66,7	66,7	-	16,7	25	58,3	41,7	
III NE	15	raczej nie	-	8,3	8,3	8,3	41,7	25	25	33,3	40 (6 osób)
		tak	83,3	25	25	83,3	33,3	16,7	16,7	25	
		raczej tak	16,7	26,7	8,3	16,7	33,3	66,7	25	25	
IV NE	14	nie	-	33,3	50	-	16,7	8,3	25	8,3	42,9 (6 osób)
		raczej nie	-	25	16,7	-	16,7	8,3	33,3	41,7	
		tak	66,7	26,6	6,6	33,3	-	13,3	-	-	
III NE	15	raczej tak	20	6,7	20	33,3	13,3	13,3	13,3	46,7	40 (6 osób)
		nie	13,3	60	66,7	20	40	26,7	46,7	26,7	
		raczej nie	-	6,7	6,7	13,4	46,7	46,7	40	26,7	
IV NE	14	tak	50	7,1	7,1	50	14,3	14,3	14,3	14,3	42,9 (6 osób)
		raczej tak	50	7,1	-	50	21,4	87,1	7,1	28,6	
		nie	-	78,6	92,9	-	50	28,6	71,4	35,7	
		raczej nie	-	7,1	-	-	14,3	-	7,1	21,4	

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

pozytywnie wpłynęło na wiedzę studentów z zakresu jakości, ponadto sam proces studiowania przyczynił się do pogłębiania wiedzy z różnych zakresów, a tym samym z obszaru jakości.

W tabelach 2-9 i na rys. 1-3 umieszczono wyniki obrazujące, jak odpowiadali na resztę pytań wszyscy ankietowani, którzy w odpowiedzi na pytania od 1 do 8 w większości zaznaczali „tak, raczej tak” i w związku z tym przeszli do dalszych pytań, tzn. 9, 10, 16, 17, 18. Liczebność populacji wynosiła 63 osoby – 60%, a 42 studentów (40%) zakończyło ankietę na pytaniu 8.

Tabela 2. Prezentacja wyników ankiety w odpowiedzi na pytanie 9

Pytanie 9. Czy uważasz, że najważniejszym celem firmy powinno być doskonalenie jakości? (63 osoby)	
warianty odpowiedzi	liczba odpowiedzi/%
Tak	23/36,5%
Raczej tak	32/50,8%
Nie	4/6,3%
Raczej nie	4/6,3%

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Tabela 3. Prezentacja wyników ankiety w odpowiedzi na pytanie 10

Pytanie 10. Czy uważasz, że system HACCP i ISO w firmie to tylko zbędna biurokracja? (63 osoby)	
warianty odpowiedzi	liczba odpowiedzi
Tak	1
Raczej tak	4
Nie	35
Raczej nie	23

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Tabela 4. Prezentacja wyników ankiety w odpowiedzi na pytanie 11

Pytanie 11. Czy sądzisz, że stosowanie systemu HACCP w firmie wpływa pozytywnie na jakość oferowanych wyrobów? (58 osób)	
warianty odpowiedzi	liczba odpowiedzi/%
Tak	30/51,7%
Raczej tak	28/48,3%
Nie	-
Raczej nie	-

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Tabela 5. Prezentacja wyników ankiety w odpowiedzi na pytanie 12

Pytanie 12. Czy wdrożenie norm ISO serii 9000 w firmie przyczynia się do polepszenia jakości oferowanych wyrobów? (58 osób)	
warianty odpowiedzi	liczba odpowiedzi/%
Tak	22/37,9%
Raczej tak	33/56,9%
Nie	-
Raczej nie	3/5,2%

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Tabela 6. Prezentacja wyników ankiety w odpowiedzi na pytanie 13

Pytanie 13. Czy podczas zakupu, przy wyborze produktu kierujesz się informacją umieszczoną na wyrobie o stosowanych przez producenta systemach jakości? (58 osób)	
warianty odpowiedzi	liczba odpowiedzi
Tak	9
Raczej tak	18
Nie	11
Raczej nie	20

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Tabela 7. Prezentacja wyników ankiety w odpowiedzi na pytanie 14

Pytanie 14. Czy informacja o certyfikowanych systemach jakości w przedsiębiorstwie dodatkowo zwiększa Twoje zaufanie do producenta i przyczynia się do wyboru jego produktu pomiędzy wyrobami, które mają tylko wdrożone i stosowane systemy jakości, a nie certyfikowane? (27 osób)	
warianty odpowiedzi	liczba odpowiedzi/%
Tak	17/63%
Raczej tak	10/37%
Nie	-
Raczej nie	-

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Tabela 8. Prezentacja wyników ankiety w odpowiedzi na pytanie 15

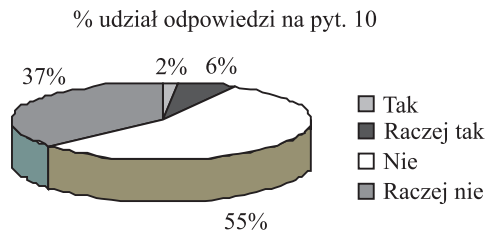
Pytanie 15. Czy podczas zakupu wybierasz produkty wyprodukowane przez firmy mające stosowane lub certyfikowane systemy jakości zamiast tych, które mają požądane przez Ciebie cechy organoleptyczne i inne? (27 osób)	
warianty odpowiedzi	liczba odpowiedzi
Tak	5
Raczej tak	12
Nie	2
Raczej nie	8

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Tabela 9. Prezentacja wyników ankiety w odpowiedzi na pytanie 16

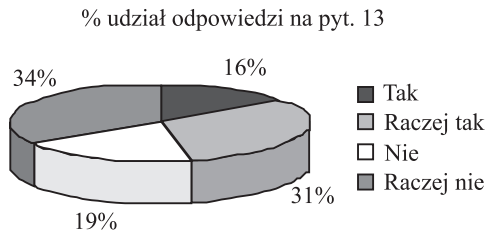
Pytanie 16. Czy pracując w przedsiębiorstwie stosującym systemy jakości, będziesz przestrzegał (przestrzegała) ich zasad? (63 osoby)	
warianty odpowiedzi	liczba odpowiedzi/%
Tak	30/47,6%
Raczej tak	32/50,8%
Nie	1/1,6%
Raczej nie	-

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.



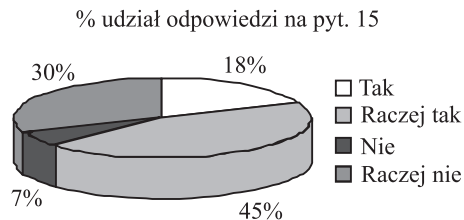
Rys. 1. Prezentacja procentowego udziału odpowiedzi na pytanie 10

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.



Rys. 2. Prezentacja procentowego udziału odpowiedzi na pytanie 13

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.



Rys. 3. Prezentacja procentowego udziału odpowiedzi na pytanie 15

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Większość odpowiedzi „tak, raczej tak” na pytanie nr 10 (stwierdzenie, że ISO i HACCP to zbędna biurokracja) wykluczało wypełnianie ankiety w punkcie 11, 12, 13, 14 i 15 (w których pytano o zasadność stosowania systemów). W pytaniu 13 (dotyczącym zwracania podczas zakupu uwagi na informacje od producenta o stosowanych systemach jakości), gdy wystąpiła większość odpowiedzi „nie, raczej nie”, zwalniało to ankietowanych z wypełniania 14 i 15 punktu (kontynuujących tematykę pytanie poprzedniego). Z tych przyczyn na pytania 11-13 odpowiedziało 58 osób (55,2%), a na pytania 14-15 – 27 osób (25,7%). Taka konstrukcja ankiety uzasadniona jest odmiennością poglądów studentów.

Znaczna większość ankietowanych stwierdziła, że:

- najważniejszym celem firmy powinno być doskonalenie jakości (tab. 2),
- system HACCP i ISO w firmie nie jest zbędną biurokracją (tab. 3),
- wdrożenie norm ISO serii 9000 w firmie przyczynia się do polepszenia jakości oferowanych wyrobów (tab. 5).

Wszyscy zapytani odpowiedzieli „tak, raczej tak” na pytanie, czy stosowanie systemu HACCP w firmie wpływa pozytywnie na jakość oferowanych wyrobów (tab. 4).

Studenci pytani, czy podczas zakupu przy wyborze produktu kierują się informacją umieszczoną na wyrobie o stosowanych przez producenta systemach jakości (tab. 6), w większości odpowiedzieli, że „nie lub raczej nie” (53%), reszta – 47% – stwierdziła, że „tak i raczej tak”. W tej ostatniej grupie wszyscy ankietowani potwierdzili, że informacja o certyfikowanych systemach jakości w przedsiębiorstwie dodatkowo zwiększa zaufanie do producenta i przyczynia się do wyboru jego produktu, a nie wyrobów, których producenci mają w przedsiębiorstwach tylko wdrożone i stosowane systemy jakości, lecz nie są one certyfikowane. Jednak jeśli chodzi o dokonywanie wyboru podczas zakupu produktów, których wytwórcy stosują lub mają certyfikowane systemy jakości, 63% odpowiedziało, że wybiera jakość wyrobu, a pozostali zadeklarowali, że zamiast niej znacznie bardziej cenią cechy organoleptyczne i inne walory produktów. W związku z pytaniem o przestrzeganie podczas pracy zasad systemu jakości (tab. 9) wszyscy (z wyjątkiem 1 osoby) stwierdzili, że będą się do nich stosować.

Z interpretacji ankiety wynika, że studenci, począwszy od III roku nauczania, mają zadowalającą wiedzę na temat jakości oraz systemów zapewnienia jakości (pyt. 1-8), którą potencjalnie będą potrafili wykorzystać w praktyce, a jej zasób powiększa się z upływem czasu. Ponadto dużą zasługą jest wprowadzenie do programu nauczania przedmiotów dotyczących jakości, o czym świadczą wyniki zaprezentowane w tab. 1 – studenci wydziału IE III i IV roku oraz ZI IV roku wykazali najlepszą znajomość zagadnienia, wynikającą prawdopodobnie z programu nauczania.

Źródła i motywy zdobycia wiedzy studentów na temat jakości (pytania 17 i 18 ankiety) były różne, co przedstawiono w tab. 10 i 11.

Tabela 10. Prezentacja wyników ankiety w odpowiedzi na pytanie 17

Rok, wydział	Źródło zdobycia wiedzy i liczba ankietowanych
IE II	studia – 1 Internet – 1 studia, Internet – 1
IE III	studia – 7 studia, literatura, Internet – 3 studia, literatura, Internet, rodzina, znajomi – 1 studia, praca – 1 studia, literatura – 1
IE IV	studia – 10 studia, literatura – 1 studia, literatura, Internet – 5 studia, literatura, rodzina, znajomi – 1 studia, literatura, praca – 1 studia, inne (szkolenia dot. jakości) – 1 liceum, studia, literatura, Internet, rodzina, znajomi, inne (szkolenia, konferencje) – 1
ZI III	studia, rodzina, znajomi – 1 studia, praca – 1 rodzina, znajomi – 1 Internet – 1 studia, inne (kurs) – 1
ZI IV	studia – 5 literatura – 1 Internet – 1 praca – 1 studia, znajomi, rodzina – 1 literatura, Internet, znajomi, rodzina – 1
NE III	studia, rodzina, znajomi – 1 studia – 1 studia, literatura, rodzina, znajomi – 1 studia, Internet – 1 liceum, studia, literatura – 1 studia, literatura – 1
NE IV	studia, literatura, Internet, rodzina, znajomi – 1 liceum, studia, literatura, Internet, rodzina, znajomi, praca – 1 studia – 1 literatura, Internet – 1 studia, Internet – 1

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Interpretując odpowiedzi na pytania 17 i 18, można stwierdzić, że najczęstszym źródłem zdobycia wiedzy na temat jakości były studia oraz studia i inne źródła łącznie, takie jak literatura czy Internet (tak zadeklarowały 54 osoby spośród 62), a najczęstszym motywem były wymagania szkolnictwa (również wymagania szkolnictwa łącznie z innymi źródłami) – według 48 osób.

Tabela 11. Prezentacja wyników ankiety w odpowiedzi na pytanie 18

Rok, wydział	Przesłanki zdobycia wiedzy i liczba ankietowanych
IE II	zainteresowania własne – 3
IE III	wymagania szkolnictwa – 9 zainteresowania własne, wymagania szkolnictwa – 3 wymagania szkolnictwa, praca – 1
IE IV	zainteresowania własne – 1 wymagania szkolnictwa – 8 zainteresowania własne, wymagania szkolnictwa – 7 wymagania szkolnictwa, praca – 2 zainteresowania własne, praca – 1 wymagania szkolnictwa, inne (temat pracy magisterskiej) – 1
ZI III	zainteresowania własne – 3 wymagania szkolnictwa, praca – 1
ZI IV	zainteresowania własne – 3 wymagania szkolnictwa – 5 inne („przypadek”) – 1 wymagania szkolnictwa, praca – 1
NE III	zainteresowania własne – 1 wymagania szkolnictwa – 5
NE IV	wymagania szkolnictwa – 3 wymagania szkolnictwa, inne („normy ISO są ważne dla firm, dlatego ogólna wiedza o nich jest potrzebna ekonomiście”) – 1 zainteresowania własne – 1 wymagania szkolnictwa, praca, zainteresowania własne – 1

Źródło: opracowanie własne na podstawie wyników ankiety.

Przeprowadzone badania ankietowe potwierdzają zasadność kształcenia studentów z zakresu jakości oraz zarządzania jakością, ponieważ przynosi to pozytywne rezultaty. Osoby takie po ukończeniu studiów będą miały niezbędną wiedzę o zarządzaniu jakością i systemach temu służących. To ma bezpośrednie przełożenie m.in. na lepsze zrozumienie wykonywanej pracy, a tym samym na wykonywanie jej poprawnie i świadomie (np. stosowanie się do zaleceń HACCP). W konsekwencji tak wykształcona kadra pracownicza będzie gwarantowała lepsze zarządzanie jakością oraz stałe doskonalenie jakości produktów i usług.

4. Zakończenie

Wprowadzanie do programu nauczania na Uniwersytecie Ekonomicznym we Wrocławiu przedmiotu zarządzanie jakością znacznie poprawia wiedzę studentów, przyszłych menedżerów, na ten temat. Studenci, którzy mieli zajęcia z zarządzania jakością, legitymowali się znacznie wyższym poziomem wiedzy w porównaniu ze studentami, którzy nie mieli do czynienia z tego typu przedmiotem. Dlatego odpo-

wiednie przygotowanie studentów w zakresie zapewnienia jakości stanowi istotny czynnik promujący zarówno uczelnię, jak i samego studenta.

Studenci kończący wydział, na którym w toku studiów realizowano przedmiot zarządzanie jakością (Wydział Zarządzania i Informatyki – ZI, oraz Wydział Inżynierjno-Ekonomiczny – IE) wykazali się bardzo dobrym poziomem wiedzy z zakresu systemu HACCP, ISO 9001 i SZJ. Studenci, którzy kończyli inny wydział (Nauk Ekonomicznych – NE), na którym nie obowiązywał (do 2007 r.) przedmiot zarządzanie jakością, wykazali się znacznie gorszą wiedzą dotyczącą systemów, co było równoznaczne z koniecznością nabycia tej wiedzy w ramach uczestniczenia w studiach podyplomowych.

Literatura

- Flaczyk E., Górecka D., Korczak J. (red.): *Towaroznawstwo produktów spożywczych*, Wydawnictwo Akademii Rolniczej, Poznań 2006.
- Krysztoforska K., Lesiów T.: *Aspekty technologiczne a funkcjonowanie systemu HACCP w przedsiębiorstwie przemysłu żywnościowego na przykładzie Mleczarni „Turek” Sp. z o.o.*, Zeszyty Naukowe UE, Technologia, 2007.
- Mazurek-Lopacińska K. (red.): *Badania marketingowe: teoria i praktyka*, PWN, Warszawa 2005.
- Sokołowicz W., Srzednicki A.: *ISO. System zarządzania jakością oraz inne systemy oparte na normach*, C.H. Beck, Warszawa 2006.
- Urbaniak M.: *Zarządzanie jakością, środowiskiem oraz bezpieczeństwem w praktyce gospodarcze*, Difin, Warszawa 2007.
- Wiśniewska M.: *Od gospodarstwa do stołu. Organizacja i zarządzanie jakością oraz bezpieczeństwem produktu żywnościowego*, UG, Gdańsk 2005.

KNOWLEDGE ANALYSIS OF STUDENTS FROM THE UNIVERSITY OF ECONOMICS IN WROCLAW IN THE RANGE OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS

Summary

The role of education in training future manager staff in the scope of functioning of the HACCP system and quality management system was examined. On the example of students from the Wrocław University of Economics it was checked if obligatory subjects concerning quality and quality management would influence the broadening of their knowledge and awareness about this topic. Students from the department where the subject *quality management* is carried out had a very good knowledge concerning HACCP and ISO 9001. Students from the department that up to 2007 did not offer courses on *quality management* had lower knowledge concerning quality systems what was the reason for the need of their additional education after completing university.