

**PRACE NAUKOWE**

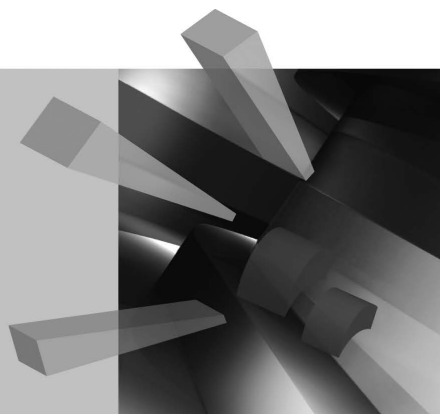
Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

**RESEARCH PAPERS**

of Wrocław University of Economics

**265**

# **Orientacja na wyniki we współczesnej gospodarce**



Redaktorzy naukowi

**Tadeusz Borys**

**Piotr Rogala**



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu  
Wrocław 2012

Recenzenci: Witold Biały, Marek Bugdol, Joanna Ejdys, Piotr Grudowski,  
Jan Jasiczak, Piotr Jedynek, Krystyna Lisiecka, Alina Matuszak-Flejszman,  
Franciszek Mroczo, Bazyl Poskrobko, Piotr Przybyłowski, Tadeusz Sikora,  
Elżbieta Skrzypek, Katarzyna Szczepańska, Stanisław Tkaczyk,  
Maciej Urbaniak, Tadeusz Wawak, Małgorzata Wiśniewska,  
Leszek Woźniak, Zofia Zymonik

Redakcja wydawnicza: Elżbieta Kożuchowska, Barbara Majewska

Redakcja techniczna i korekta: Barbara Łopusiewicz

Łamanie: Adam Dębski

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna w Internecie na stronach:

[www.ibuk.pl](http://www.ibuk.pl), [www.ebscohost.com](http://www.ebscohost.com),

The Central and Eastern European Online Library [www.ceeol.com](http://www.ceeol.com),

a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon

[http://kangur.uek.krakow.pl/bazy\\_ae/bazekon/nowy/index.php](http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php)

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania znajdują się  
na stronie internetowej Wydawnictwa

[www.wydawnictwo.ue.wroc.pl](http://www.wydawnictwo.ue.wroc.pl)

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie  
wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu  
Wrocław 2012

**ISSN 1899-3192**

**ISBN 978-83-7695-203-1**

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk: Drukarnia TOTEM

## Spis treści

Wstęp .....	9
<b>Anna Baraniecka</b> , Konflikt celów w przedsiębiorstwie – identyfikacja, konsekwencje i sposoby eliminowania.....	11
<b>Tomasz Brzozowski</b> , Przegląd zarządzania a orientacja na wyniki .....	31
<b>Marek Bugdol</b> , Zaufanie jako wynik działalności organizacji .....	40
<b>Joanna Cackowska, Katarzyna Szczepańska</b> , Perspektywy satysfakcji nauczycieli .....	54
<b>Małgorzata Chojnacka</b> , Kryteria i metody oceny jakości obsługi klienta w wybranych przedsiębiorstwach transportu miejskiego .....	65
<b>Marta Chudykowska</b> , Wybrane problemy budowy i wdrażania zrównoważonej karty wyników w szpitalu.....	77
<b>Sylwia Dziedzic</b> , Analiza poziomu satysfakcji absolwentów Wydziału Zarządzania Politechniki Rzeszowskiej .....	90
<b>Zenon Foltynowicz, Marta Purol</b> , Doskonalenie procesu zarządzania strategicznego zorientowanego na wyniki na przykładzie Wydziału Towaroznawstwa Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu .....	102
<b>Bartosz Fortuński</b> , „Wyniki” proekologicznego podejścia do energetyki w Unii Europejskiej w oparciu o model EFQM .....	113
<b>Barbara Fura</b> , Wpływ systemu zarządzania środowiskowego na wyniki przedsiębiorstw województwa podkarpackiego.....	126
<b>Tomasz Greber</b> , Kwantyfikacja wyników auditów trzeciej strony.....	136
<b>Piotr Grudowski, Jacek Matusiak</b> , Wybrane aspekty oceny satysfakcji i lojalności klientów i pracowników.....	144
<b>Rafał Haffer</b> , Systemy pomiaru wyników działalności polskich przedsiębiorstw i ich wpływ na osiągnięte wyniki.....	156
<b>Liliana Hawrysz, Katarzyna Hys</b> , Klient i jego satysfakcja w usługach administracji publicznej .....	172
<b>Zbigniew Klos, Krzysztof Koper</b> , Wybrane aspekty analizy orientacji na wynik w przedsiębiorstwach sektora spożywczego.....	184
<b>Elżbieta Krodkiewska-Skoczylas, Grażyna Żarlicka</b> , Zarządzanie procesowe stymulatorem doskonalenia wyników działalności organizacji publicznej.....	194
<b>Marta Kusterka-Jefmańska, Bartłomiej Jefmański</b> , Determinanty satysfakcji klientów z usług jednostek administracji publicznej – na przykładzie Urzędu Miasta w Dzierżonowie .....	208
<b>Andrzej Kwintowski</b> , Porównanie wybranych narzędzi związanych z postępowaniem z wyrobem niezgodnym.....	220

<b>Krystyna Lisiecka, Łukasz Pajor</b> , Proekologiczne zarządzanie przedsiębiorstwem – wyniki badań .....	229
<b>Agata Lulewicz-Sas</b> , Raportowanie działalności społecznie odpowiedzialnej przedsiębiorstw .....	245
<b>Ewa Łosiewicz-Dniestrzańska</b> , Pomiar jakości procesu realizacji usługi bankowej .....	260
<b>Katarzyna Midor, Witold Biały</b> , Wyniki badań oczekiwań i satysfakcji klientów uczelni wyższej z obszaru województwa śląskiego .....	271
<b>Agnieszka Panasiewicz</b> , Metodyka zarządzania ryzykiem zgodna ze standardem ISO 31000 .....	282
<b>Barbara Pytko</b> , Doskonalenie zarządzania publicznego z wykorzystaniem wyników analizy przemian jakościowych .....	294
<b>Paweł Rumniak</b> , Kierunki rozwoju raportowania wewnętrznego przedsiębiorstwa.....	308
<b>Renata Sosnowska-Noworól, Zdzisław Woźniak</b> , Sformalizowany system – skuteczny instrument zarządzania czy hamulec rozwoju? .....	319
<b>Barbara Sujak-Cyruł, Sylwia Dudziak-Kamieniarz</b> , Edukacyjna wartość dodana a orientacja na wyniki – doniesienie z badań ankietowych .....	336
<b>Maciej Urbaniak</b> , Formy wstępnej oceny dostawców – wyniki badań.....	357
<b>Izabela Witczak</b> , Poprawa skuteczności i efektywności usług zdrowotnych w szpitalach poprzez wdrażanie standardów akredytacyjnych – analiza polskich i międzynarodowych doświadczeń .....	365
<b>Marian Woźniak</b> , Wykorzystanie Modelu Doskonałości EFQM do analizy żywotności gmin wiejskich na przykładzie wybranych gmin województwa podkarpackiego.....	374
<b>Grażyna Paulina Wójcik</b> , Wpływ systemów zarządzania na efektywność przedsiębiorstwa energetycznego .....	390
<b>Sabina Zaremba-Warnke</b> , Znaczenie ekotestów dla zapewnienia satysfakcji proekologicznym klientom .....	404
<b>Anetta Zielińska</b> , Metody wyceny obszarów przyrodniczo cennych .....	414

## Summaries

<b>Anna Baraniecka</b> , The aim conflict in an enterprise – identification, consequences and ways of elimination.....	30
<b>Tomasz Brzozowski</b> , Management review vs. results orientation .....	39
<b>Marek Bugdol</b> , Trust as a result of an organization's activities .....	53
<b>Joanna Cackowska, Katarzyna Szczepańska</b> , Perspectives of teachers' satisfaction .....	64
<b>Małgorzata Chojnacka</b> , Criteria and methods of appraisal of quality of customer service in chosen enterprises of municipal transportation .....	76

<b>Marta Chudykowska</b> , Chosen aspects of designing and implementing the balanced scorecard in a hospital .....	89
<b>Sylwia Dziedzic</b> , Analysis of satisfaction level of the graduates of Faculty of Management at Rzeszów University of Technology .....	101
<b>Zenon Foltynowicz, Marta Purol</b> , Improving result-oriented strategic management – the case of commodity Science Faculty of the Poznań University of Economics .....	112
<b>Bartosz Fortuński</b> , „Results” of environmental approach towards European Union energy policy in the EFQM model.....	125
<b>Barbara Fura</b> , Influence of ISO 14001 system adoption on the performance of the Podkarpackie Voivodeship enterprises .....	134
<b>Tomasz Greber</b> , Quantification of results of third party audits .....	143
<b>Piotr Grudowski, Jacek Matusiak</b> , Selected aspects of the satisfaction and loyalty of customers and employees.....	154
<b>Rafał Haffer</b> , Performance measurement systems and their impact on results achieved by Polish companies .....	171
<b>Liliana Hawrysz, Katarzyna Hys</b> , Client and his satisfaction in public administration services.....	183
<b>Zbigniew Kłos, Krzysztof Koper</b> , Selected aspects of orientation analysis on results in food sector companies.....	193
<b>Elżbieta Krodkiewska-Skoczylas, Grażyna Żarlicka</b> , Process management as a stimulator for improving the results of public organization performance.....	207
<b>Marta Kusterka-Jefmańska, Bartłomiej Jefmański</b> , Determinants of customer satisfaction with public administration units services – the example of the municipal office of Dzierżoniów .....	218
<b>Andrzej Kwintowski</b> , Comparison of selected tools used in the control of a nonconforming product .....	228
<b>Krystyna Lisiecka, Łukasz Pajor</b> , Environment-friendly management – study findings .....	244
<b>Agata Lulewicz-Sas</b> , Reporting of socially responsible business.....	259
<b>Ewa Łosiewicz-Dniestrzańska</b> , Quality measurement of the banking service process .....	270
<b>Katarzyna Midor, Witold Biały</b> , Research results of expectations and satisfaction of clients of higher education institution in the Silesian Voivodeship region .....	281
<b>Agnieszka Panasiewicz</b> , Risk management methodology in accordance with ISO 31000 standard .....	293
<b>Barbara Pytko</b> , Public management improvement with the applience of analysis results of quality changes.....	307
<b>Paweł Rumniak</b> , Directions of changes and development of internal report systems .....	318

---

<b>Renata Sosnowska-Noworól, Zdzisław Woźniak, A formalised system – an effective tool or an impediment? .....</b>	<b>335</b>
<b>Barbara Sujak-Cyrul, Sylwia Dudziak-Kamieniarz, Educational value added and focus on results – report from survey study .....</b>	<b>356</b>
<b>Maciej Urbaniak, Forms of a preliminary evaluation on suppliers – studies results.....</b>	<b>364</b>
<b>Izabela Witczak, Improving efficiency and effectiveness of health care in hospitals through the implementation of accreditation standards (The analysis of Polish and international experience).....</b>	<b>373</b>
<b>Marian Woźniak, The application of EFQM Quality Model for food analysis in rural communities on the example of Podkarpackie Voivodeship communities .....</b>	<b>389</b>
<b>Grażyna Paulina Wójcik, Impact of management on the effectiveness of power industry .....</b>	<b>403</b>
<b>Sabina Zaremba-Warnke, Eco-tests importance to ensure environmentally conscious customers satisfaction .....</b>	<b>413</b>
<b>Anetta Zielińska, Evaluation methods of naturally valuable areas .....</b>	<b>423</b>

**Sylwia Dziedzic**

Politechnika Rzeszowska

e-mail: dziedzic@prz.edu.pl

---

## **ANALIZA POZIOMU SATYSFAKCJI ABSOLWENTÓW WYDZIAŁU ZARZĄDZANIA POLITECHNIKI RZESZOWSKIEJ**

---

**Streszczenie:** Istotnym elementem Wewnętrznego Systemu Zapewnienia Jakości Kształcenia jest ocena jakości procesu kształcenia dokonywana przez absolwentów opuszczających mury Politechniki Rzeszowskiej. Przedmiotem niniejszego opracowania jest prezentacja wyników badań poziomu satysfakcji absolwentów, którzy kończą studia w danym roku akademickim na Wydziale Zarządzania Politechniki Rzeszowskiej. Z przeprowadzonych badań wynika, że mocnymi stronami realizowanego procesu kształcenia na Wydziale Zarządzania są m.in. dobrze przygotowana merytorycznie kadra wykładowców, cechy osobowościowe wykładowców oraz dobry merytorycznie program studiów. Zmiany, jakie powinny być dokonane – w opinii ankietowanych – by wzmocnić szanse zdobycia pracy przez absolwentów Wydziału Zarządzania, to przede wszystkim: konieczność zwiększenia ilości zajęć praktycznych w programie studiów, jak również zwiększenie ilości praktyk studenckich i staży związanych z kierunkiem studiów, na które powinna kierować uczelnia, bądź też sama je organizować.

**Słowa kluczowe:** satysfakcja absolwentów, uczelnia, jakość kształcenia.

### **1. Wstęp**

Jak zauważają B. Drelich-Skulska oraz S. Nowosielski: „Każda uczelnia jest zobowiązana do zapewnienia wysokiej jakości kształcenia. W tym celu tworzy, opierając się na dostępnych modelach, standardach i wskazówkach, własny system zapewnienia jakości kształcenia, dostosowany do swoich potrzeb” [Mazurek-Łopacińska (red.) 2009].

Istotnym elementem tego systemu jest ocena jakości procesu kształcenia dokonywana przez absolwentów opuszczających mury Politechniki Rzeszowskiej. Przedmiotem niniejszego opracowania jest prezentacja wyników badań poziomu satysfakcji absolwentów, którzy kończą studia w danym roku akademickim na Wydziale Zarządzania Politechniki Rzeszowskiej.

## 2. System zapewnienia jakości kształcenia w Politechnice Rzeszowskiej

Do października 2008 r. w Politechnice Rzeszowskiej obowiązywał system zapewnienia jakości kształcenia, wprowadzony Zarządzeniem Rektora PRz nr 32/95 z 20.12.1995 r. Na system ten składały się trzy rodzaje procedur: seminaria dydaktyczno-naukowe, ankiety studenckie oraz hospitacje zajęć.

Zgodnie z Uchwałą Senatu PRz nr 17/2007 z 24 maja 2007 r. i Zarządzeniem Rektora nr 13/2008 z 30 kwietnia 2008 r. wprowadzono w Politechnice Rzeszowskiej nowy System Zapewnienia Jakości Kształcenia.

Na Wydziale Zarządzania Politechniki Rzeszowskiej bardzo istotnym elementem systemu zapewnienia jakości kształcenia jest wdrożony w 2005 r. i systematycznie doskonalony system zarządzania jakością według międzynarodowej normy ISO 9001. Zakres funkcjonowania systemu dotyczy świadczenia usługi edukacyjnej. Zgodnie z zasadami funkcjonowania tej międzynarodowej normy wszystkie aspekty dotyczące świadczenia usługi edukacyjnej zapisane są w dokumentacji systemowej (Księga Jakości oraz procedury systemowe). Procedury zawierają opis działań realizowanych w ramach zidentyfikowanych na Wydziale procesów głównych, pomocniczych i zarządczych.

Obecny uczelniany system zapewnienia jakości kształcenia, obowiązujący od 2008 r., jest zgodny z ogólnymi założeniami systemu edukacji wyższej w Polsce oraz ze standardami międzynarodowymi, zapisanymi m.in. w Deklaracji Bolońskiej. Podstawowymi, skonkretyzowanymi celami systemu są: stałe podnoszenie jakości kształcenia i monitorowanie efektów, kreatywne, ustawiczne planowanie i właściwa realizacja procesu dydaktycznego, tworzenie jednoznacznych procedur oceny metod i warunków kształcenia oraz planów i programów studiów, z uwzględnieniem najlepszych krajowych i europejskich benchmarków. Dotyczy to m.in. mobilności studentów w kraju i za granicą, pełnego informowania społeczności akademickiej o metodach oceny jakości kształcenia, informowania innych interesariuszy, zwłaszcza uczniów i absolwentów szkół ponadgimnazjalnych, kandydatów na studia oraz pracodawców, o celach i efektach kształcenia, ciągłego dostosowywania systemu kształcenia, w tym szczególnie specjalności, do aktualnych potrzeb gospodarki i społeczeństwa regionu.

System obejmuje: monitorowanie, ocenę i weryfikację realizacji standardów kształcenia, ocenę procesu kształcenia, ocenę jakości i warunków prowadzenia zajęć dydaktycznych, ocenę dostępności informacji na temat kształcenia, ocenę mobilności studentów, ocenę warunków socjalnych studentów, ocenę jakości obsługi administracyjnej studentów, badanie kariery zawodowej absolwentów, wypracowanie systemu premiowania wyróżniających się nauczycieli akademickich oraz ciągłe doskonalenie systemu zapewnienia jakości kształcenia.



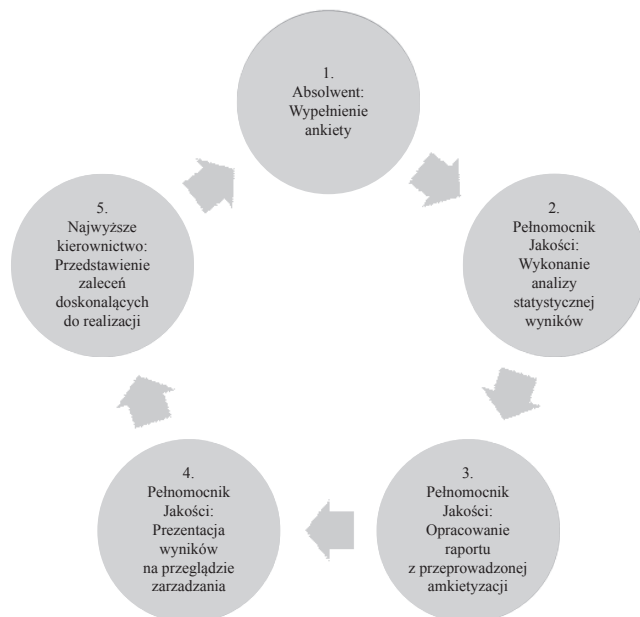
Zgodnie z założeniami uczelnianego systemu, który obowiązuje na każdym wydziale, nauczyciele akademicy podlegają okresowej ankietyzacji studenckiej, w tym absolwenckiej. Sposób prowadzenia ankietyzacji został opisany w dwóch zarządzeniach, tj. Zarządzeniu Rektora nr 18/2008 Rektora Politechniki Rzeszowskiej im. I. Łukaszcwicza z 30 maja 2008 r. w sprawie trybu i zasad przeprowadzania ankietyzacji oraz hospitacji procesu dydaktycznego i Zarządzeniu nr 2/2009 Rektora Politechniki Rzeszowskiej im. I. Łukaszcwicza z 8 stycznia 2009 r. zmieniającym Zarządzenie nr 18/2008 Rektora Politechniki Rzeszowskiej im. I. Łukaszcwicza z 30 maja 2008 r. w sprawie trybu i zasad przeprowadzania ankietyzacji oraz hospitacji procesu dydaktycznego oraz okresowej oceny.

### 3. Cel i metodyka badań

Celem realizowanych w każdym roku akademickim badań jest ocena m.in. procesu dydaktycznego oraz przydatności oferowanych studentom treści programowych w ich przyszłej karierze zawodowej.

W roku akademickim 2009/2010 przebadano 225 absolwentów Wydziału Zarządzania Politechniki Rzeszowskiej, a w 2010/2011 845 absolwentów (każdego roku na Wydziale studia podejmuje ok. 1000 studentów).

Cykl badawczy zaprezentowano na rys. 1.



**Rys. 1.** Cykl badań absolwentów realizowanych na Wydziale Zarządzania

Źródło: opracowanie własne.

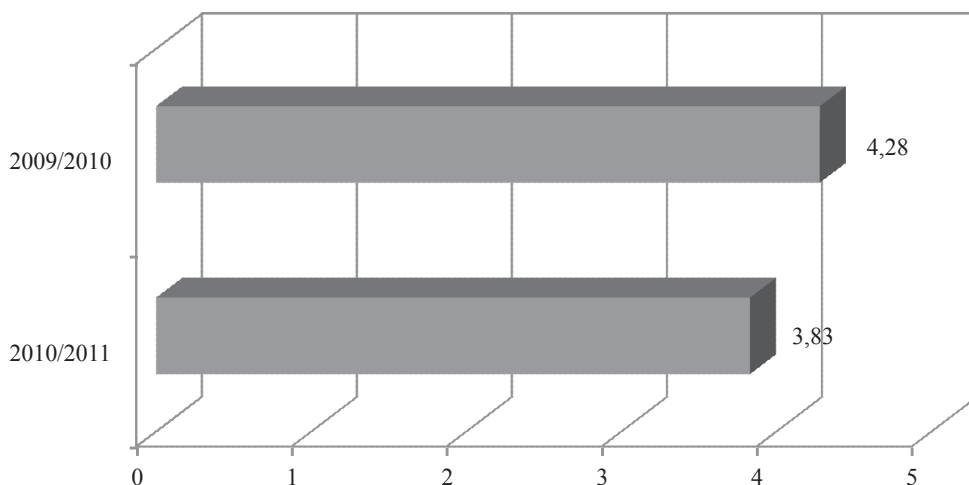
Badania realizowane są w miesiącach czerwiec–wrzesień każdego roku akademickiego. Pobrane ze strony internetowej i wypełnione formularze ankiet studenci dostarczają do właściwych dziekanatów przypisanych im ze względu na obrany kierunek studiów wraz z kompletem dokumentów wymaganych przed obroną.

Za postępowanie w tym zakresie odpowiada pełnomocnik ds. zarządzania jakością<sup>1</sup>.

Każdego roku akademickiego w październiku najwyższe kierownictwo spotyka się na przeglądzie zarządzania, aby m.in. zapoznać się z wynikami przeprowadzonych badań ankietowych i na podstawie przeprowadzonej analizy zaproponować działania doskonalące proces kształcenia realizowany na Wydziale Zarządzania.

#### 4. Wyniki przeprowadzonych badań

W niniejszym rozdziale, ze względu na ograniczenia dotyczące objętości opracowania, zaprezentowane zostaną wybrane wyniki przeprowadzanych badań poziomu satysfakcji absolwentów Wydziału Zarządzania Politechniki Rzeszowskiej.



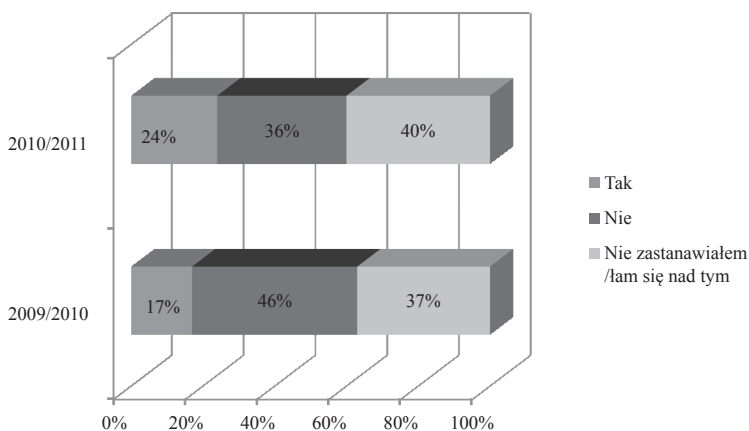
Pytanie 1. Jak ocenia Pan/i poziom ukończonych studiów (proszę wybrać odpowiedź w skali od 1 do 5, gdzie 5 oznacza poziom bardzo wysoki, a 1 bardzo niski)?

**Rys. 2.** Ocena poziomu ukończonych studiów

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

<sup>1</sup> Autorka niniejszego opracowania pełni od 2008 r. funkcję pełnomocnika ds. wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia na Wydziale Zarządzania oraz pełnomocnika dziekana ds. zarządzania jakością (ISO 9001). Certyfikowany System Zarządzania Jakością zgodny z wymaganiami międzynarodowej normy ISO 9001 Wydział Zarządzania Politechniki Rzeszowskiej posiada od 2005 r.

Poziom ukończonych studiów został oceniony przez absolwentów opuszczających mury uczelni w roku akademickim 2009/2010 jako wysoki, przyjmując w pięciostopniowej skali ocen wartość 4,28 (rys. 2). Średnia ocena poziomu ukończonych studiów – wynosząca 3,83 – przez absolwentów kończących studia w kolejnym roku akademickim, tj. 2010/2011, wzbudziła w najwyższym kierownictwie czujność. Z jednej strony można uznać, że przebadana liczba absolwentów w całości badanej populacji w roku akademickim 2010/2011 była znacznie wyższa w procentowym udziale niż liczba absolwentów z roku akademickiego 2009/2010, co wpłynęło w zasadniczym stopniu na reprezentatywność próby, tym samym na urzeczywistnienie wyniku, z drugiej strony najwyższe kierownictwo podjęło decyzję odnośnie do zwrócenia szczególnej uwagi w kolejnym roku prowadzonej analizy wyników badań ankietowych, aby ustalić, czy tendencja ta okaże się nadal malejąca (coraz niższa ocena przyznawana przez absolwentów), czy też będzie kształtować się na zbliżonym poziomie, lub też – co z pewnością byłoby najlepszym oczekiwanym wynikiem – zacznie wzrastać.

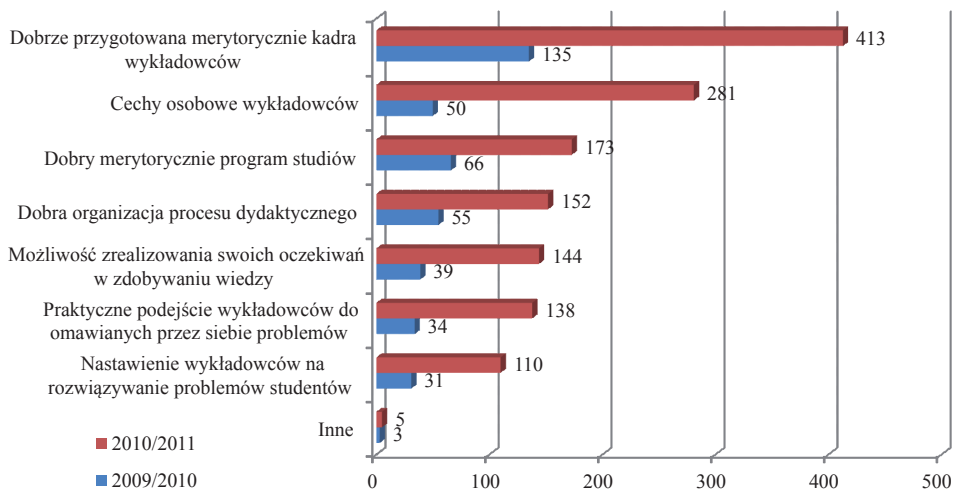


Pytanie 2. Czy są takie obszary wiedzy związane ze studiami na ukończonym przez Pana/ią wydziale, których zdecydowanie brakowało Panu/i w aktualnym programie studiów?

**Rys. 3.** Brakujące obszary wiedzy w aktualnym programie studiów w opinii absolwentów

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

W roku akademickim 2010/2011 w opinii 36% badanych absolwentów nie było zapotrzebowania na nowe obszary wiedzy, wykraczające poza aktualny program studiów na ukończonym Wydziale (rys. 3). Nad tym problemem nie zastanawiała się 40% ankietowanych. Natomiast 24% badanych na pytanie odpowiedziało twierdząco. Poproszeni o wskazanie, z jakiego zakresu powinna to być wiedza, wymieniali swoje propozycje, które zostały wnikliwie przeanalizowane przez najwyższe kierownictwo i wzięte pod uwagę przy dokonywaniu zmian, celem doskonalenia programów nauczania na poszczególnych kierunkach kształcenia.

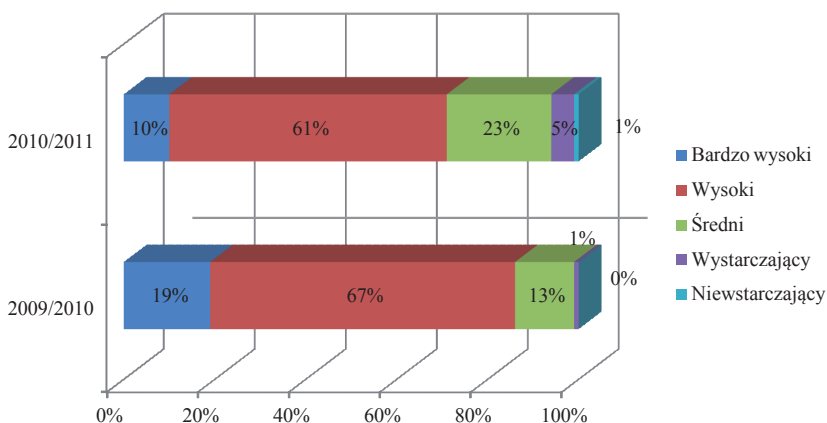


Pytanie 3. Będąc absolwentem, jakie najmocniejsze strony naszego wydziału wskazałbyś/łabyś swoim znajomym, chcącym rozpocząć studia (proszę wskazać nie więcej niż 2 cechy)?

**Rys. 4.** Mocne strony Wydziału Zarządzania

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

Jako najmocniejszą stronę Wydziału ankietowani wskazali dobrze przygotowaną merytorycznie kadre wykładowców (rys. 4). Wśród mocnych stron wymieniano także cechy osobowe wykładowców, dobry merytorycznie program studiów oraz dobrą organizację procesu dydaktycznego.

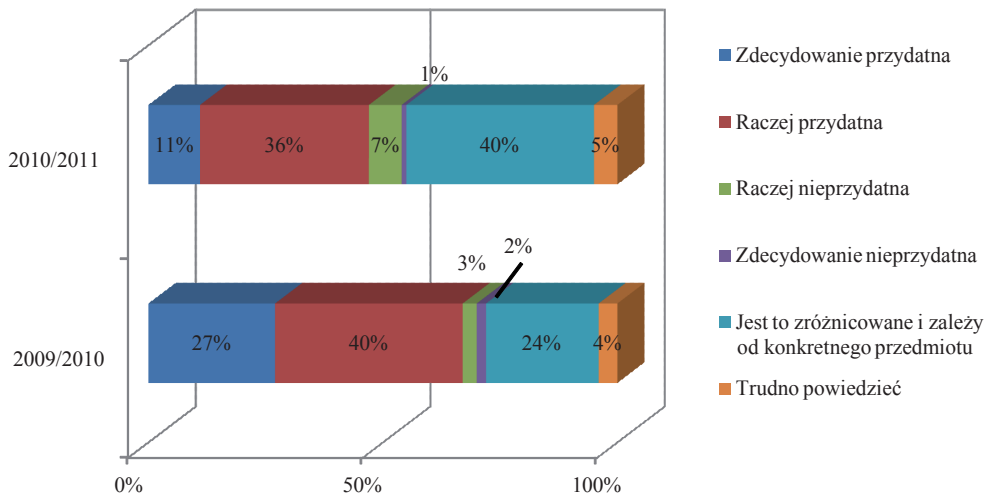


Pytanie 4. Jak Pan/i ocenia poziom wiedzy przekazywanej przez osoby prowadzące wykłady/ćwiczenia?

**Rys. 5.** Poziom wiedzy przekazywanej przez osoby prowadzące wykłady i/lub ćwiczenia

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

Zdaniem 61% respondentów przebadanych w roku akademickim 2010/2011 poziom wiedzy przekazywanej przez osoby prowadzące wykłady/ćwiczenia był wysoki (rys. 5). Natomiast 10% ankietowanych wskazało, że poziom ten jest bardzo wysoki. Na uwagę zasługuje fakt, iż grupa osób oceniająca poziom przekazywanej wiedzy jako średni, wystarczający i niewystarczający zwiększyła się z 14% (rok akademicki 2009/2010) do 29% w roku akademickim 2010/2011. Najwyższe kierownictwo podejmie działania zachęcające pracowników do podnoszenia kwalifikacji, zdobywania stopni i tytułów, aby w kolejnych latach poziom przekazywanej przez nich wiedzy był wyższy.

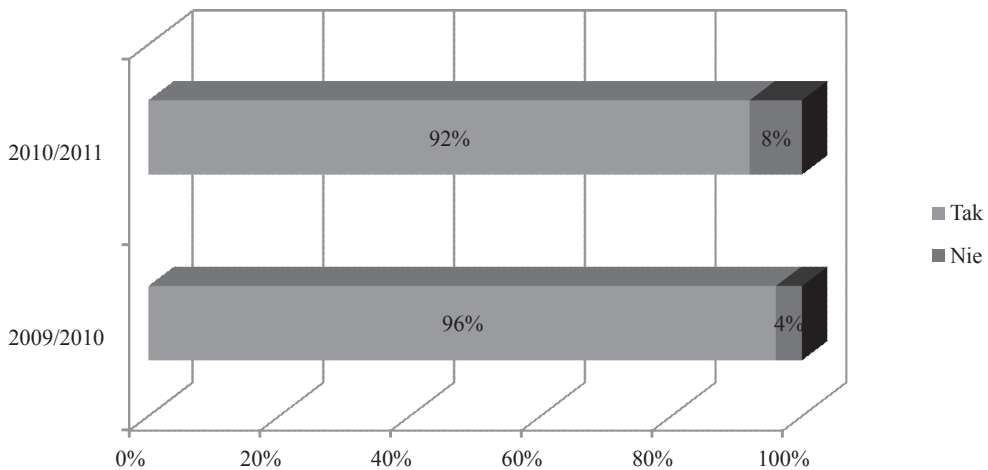


Pytanie 5. Z punktu widzenia potrzeb rynku i oczekiwań pracodawcy wiedza, którą Pan/i zdobył/a w czasie studiów, jest:

**Rys. 6.** Przydatność przekazywanej wiedzy z punktu widzenia potrzeb rynku i oczekiwań pracodawcy

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

W roku akademickim 2010/2011 47% ankietowanych osób uznało, że z punktu widzenia potrzeb rynku i oczekiwań pracodawcy wiedza zdobyta w czasie studiów jest przydatna (z czego zdaniem co 10 ankietowanego wiedza ta jest zdecydowanie przydatna) (rys. 6). W znacznym stopniu w roku akademickim 2010/2011 zwiększyła się grupa osób uważających, że jest to zróżnicowane i zależy od konkretnego przedmiotu. Natomiast 5% badanych twierdziło, że trudno jest odpowiedzieć na to pytanie (w roku akademickim 2009/2010 – 4%). Analizując pozyskane wyniki, najwyższe kierownictwo podjęło decyzję o konieczności podjęcia starań w celu zweryfikowania programów nauczania, uwzględniając zarówno opinie absolwentów, jak i uwagi zgłaszane przez pracodawców.



Pytanie 6. Stojąc przed ponownym wyborem studiów, czy zdecydowałby/laby się Pan/i na tę uczelnię?

**Rys. 7.** Możliwość ponownego wyboru uczelni

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

Znajdując się w sytuacji konieczności podjęcia decyzji odnośnie do ponownego wyboru studiów, aż 92% ankietowanych zdecydowałoby się powtórnie na Politechnikę Rzeszowską (rys. 7). Jedynie 8% badanych na to pytanie odpowiedziało negatywnie.

Wśród powodów przemawiających za ponownym podjęciem studiów na Politechnice Rzeszowskiej ankietowani wymieniali m.in. (kolejność prezentowanych opinii od największej liczby wskazań do najmniejszej):

- **SPEŁNIENIE OCZEKIWAŃ** – Ankietowani są zdania, że uczelnia spełniła ich oczekiwania i są zadowoleni z dotychczas dokonanego wyboru, sposobu prowadzenia zajęć i praktycznych informacji. Uważają, że Politechnika dała im satysfakcję, dobrze przygotowała do przyszłej pracy. Wiedza zdobyta na uczelni utwierdziła respondentów w przekonaniu, że dokonali dobrego wyboru, zapewniając jednocześnie miłe wspomnienia.
- **WYSOKI POZIOM NAUCZANIA** – Absolwenci wskazują na wysoki poziom nauczania na Politechnice Rzeszowskiej. Ich zdaniem uczelnia posiada prestiż i renomę, zajmuje wysokie miejsca w rankingach szkół oraz cechuje się dobrą organizacją oraz odpowiednim podejściem do studenta. Widziana jest jako najlepsza rzeszowska uczelnia, zajmująca wysokie miejsce wśród czołówki polskich szkół. Zdaniem ankietowanych uczelnia dobrze przygotowuje do zawodu, daje duże możliwości samorealizacji po studiach, a jej absolwenci są poszukiwani na rynku pracy. Respondenci są zdania, że Politechnika, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom studenta, zapewnia idealne warunki do studiowania.

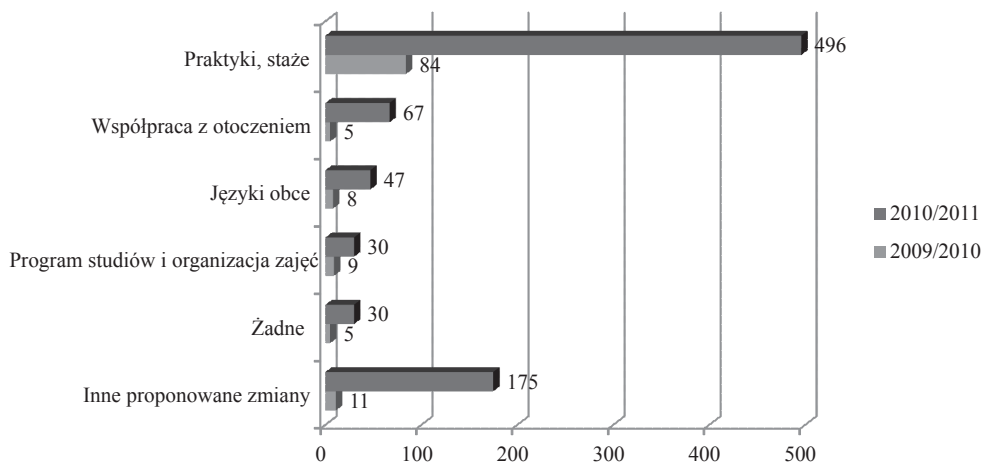
- **POZIOM PRZEKAZYWANEJ WIEDZY** – Zdaniem ankietowanych na uczelni można zdobyć szeroki zakres wiedzy i umiejętności, które przydają się później w przyszłej pracy zawodowej. Politechnika dzięki interesującemu programowi studiów dobrze przygotowuje studentów do zawodu, dając wiedzę w różnych specjalizacjach.
- **OPINIA NA TEMAT UCZELNI** – Respondenci uważają, że Politechnika Rzeszowska to dobra uczelnia, ciesząca się bardzo dobrą opinią.
- **KADRA NAUKOWA** – Ankietowani wśród powodów przemawiających za ponownym wyborem Politechniki Rzeszowskiej wymieniają dobrze przygotowaną pod względem merytorycznym kadrę naukową, dobrze przygotowany program nauczania oraz sposób prowadzenia zajęć przez wykładowców.
- **ATMOSFERA PANUJĄCA NA UCZELNI** – Absolwenci objęci badaniem ankietowym są zdania, że na uczelni panuje dobra, miła atmosfera. Przyjazny studentom klimat oraz pozytywne nastawienie wykładowców do studentów sprawiają, że osoby podejmujące naukę na Politechnice Rzeszowskiej dobrze czują się na tejże uczelni.
- **INNE POWODY** – Podczas przeprowadzonej ankietyzacji respondenci wskazywali również na dobrą znajomość uczelni oraz wykładowców, bliskość miejsca zamieszkania, a także zgodność kierunków z własnymi zainteresowaniami oraz sytuację materialną niepozwalającą na studia w innym mieście. Pojawiały się też głosy wskazujące na brak zastrzeżeń do uczelni.

Z kolei osoby, które nie wyrażały chęci ponownego studiowania na tej uczelni, jako powody wymieniają: dużą liczbę przedmiotów powtarzających się na studiach uzupełniających, zamiast wprowadzenia w ich miejsce nowych, mały prestiż uczelni, brak przedmiotów przygotowujących do pracy, zbyt ogólny charakter kierunku oraz małą ilość zajęć praktycznych. Pozostali ankietowani w przypadku możliwości ponownego wyboru studiów zdecydowaliby się na studiowanie innego kierunku, studia językowe bądź też studia w większym stopniu odpowiadające ich zainteresowaniom.

Zdaniem ankietowanych, aby wzmocnić szanse zdobycia pracy przez absolwentów Wydziału Zarządzania Politechniki Rzeszowskiej, należałoby podjąć działania w obszarach (kolejność prezentowanych opinii od największej liczby wskazań do najmniejszej):

- **PRZEKAZYWANIE WIEDZY PRAKTYCZNEJ, PRAKTYKI I STAŻE** – Ankietowani wśród proponowanych zmian wskazali na konieczność zwiększenia ilości zajęć praktycznych w programie studiów (także tych ze specjalizacji), zwracając uwagę na naukę wykorzystywania programów księgowych, kadrowych, programów komputerowych przydatnych w biurze oraz na rozwiązywanie problemów występujących w realnej pracy. Respondenci zwracają też uwagę na większą ilość praktyk studenckich i staży związanych z kierunkiem studiów, na które powinna kierować ich uczelnia bądź też sama je organizować. Zdaniem ankietowanych praktyki te powinny być obowiązkowe dla wszystkich studen-

tów, odbywać się w firmach współpracujących z Politechniką, a czas ich trwania powinien przekraczać dwa miesiące. Absolwenci uważają, że dzięki temu chociaż minimalne doświadczenie zdobyte w trakcie studiów pomoże w znalezieniu pracy po studiach.



Pytanie 7. Jakie zmiany powinny być dokonane, by wzmocnić szanse zdobycia pracy przez absolwentów naszego Wydziału?

**Rys. 8.** Proponowane zmiany w celu wzmocnienia szans zdobycia pracy przez absolwentów Wydziału

Źródło: opracowanie na podstawie badań własnych.

- **PROGRAM STUDIÓW I ORGANIZACJA ZAJĘĆ** – Respondenci uważają, że uczelnia powinna utworzyć więcej kierunków studiów, wprowadzić większą ilość zajęć, a także część dotychczas prowadzonych zamienić na inne. Ważna jest również lepsza organizacja terminów zajęć oraz możliwość wyboru przez studenta przedmiotów i języków obcych, których chce się uczyć. Istotne jest też zwiększenie liczby przedmiotów związanych z językiem obcym, a także konkretnym kierunkiem, specjalnością oraz zawodem.
- **JĘZYKI OBCE** – Zdaniem ankietowanych należy zwiększyć ilość zajęć z języka obcego oraz poprawić jakość przekazywanej wiedzy. Wskazują również na konieczność wprowadzenia języka obcego na pierwszym roku studiów i zapewnienie możliwości uzyskania certyfikatu. Istotne jest też wprowadzenie kilku obowiązkowych języków obcych.
- **POMOC W ZNALEZIENIU PRACY** – Respondenci uważają, że Biuro Karier Politechniki Rzeszowskiej powinno zintensyfikować swoją działalność. Sama uczelnia zaś powinna oferować pomoc w znalezieniu praktyk lub stażu w zawodzie, zapewnić najlepszym studentom szansę zatrudnienia, również na uczelni.



- **WSPÓŁPRACA Z OTOCZENIEM** – Podczas przeprowadzonego badania ankietowego respondenci wskazali na nawiązanie lepszej współpracy z rynkiem pracy i firmami (zarówno rzeszowskimi, krajowymi, jak i międzynarodowymi), a także z potencjalnymi pracodawcami, poprzez organizowanie spotkań studentów z przedstawicielami biznesu.
- **ŻADNE ZMIANY** – Ankietowani są zdania, że nie są potrzebne żadne zmiany, które wzmocniłyby szansę zdobycia pracy przez absolwentów uczelni.
- **ORGANIZOWANIE KURSÓW I SZKOLEŃ** – Zdaniem objętych badaniem absolwentów ważne jest organizowanie dla studentów kursów i szkoleń, także tych związanych z tematyką dotyczącą przygotowania się do poszukiwania pracy.
- **INNE PROPONOWANE ZMIANY** – wzmocnienie prestiżu Wydziału Zarządzania na rynku pracy, podniesienie wymagań dotyczących przyjęć na kierunek zarządzanie, podniesienie poziomu trudności zaliczania przedmiotów, rygor, a także zwiększenie wymagań w stosunku do studentów, aby pracodawcy byli przekonani, że Wydział skończyli najlepsi, a nie wszyscy, którzy się na niego dostali. Absolwenci zwracają też uwagę na lepszą organizację, nowoczesne sale, budowę większej liczby laboratoriów przedsiębiorczości, zatrudnienie nowych pracowników oraz wymaganie od dotychczasowych większej sumiennosci w przekazywaniu wiedzy i pasji, dostosowanie przedmiotów do wymagań rynku i pracodawców. Wydział Zarządzania powinien zwrócić uwagę także na swoją promocję.

## 5. Podsumowanie

Skuteczny mechanizm analizy danych powinien opierać się przede wszystkim na: ustaleniu zakresu analizy danych; stosowaniu odpowiednich metod, narzędzi i technik analizy danych; dokumentowaniu i prezentowaniu wyników analizy danych oraz wykorzystywaniu wyników analizy danych do doskonalenia [Szkiel 2010].

Jak zauważa P. Jedynak: „Niezależnie od treści pytań zawartych w narzędziach badania opinii studentów warto podkreślić, że badania tego rodzaju w żadnym razie nie powinny mieć charakteru jednorazowego, lecz powinny być okresowo powtarzane, a to dlatego, iż preferencje studentów mogą ulegać zmianom, natomiast wiedza na ich temat powinna być możliwie aktualna” [Wawak (red.) 2011].

Badanie satysfakcji absolwentów stanowi cenne źródło informacji dla ocenianej jednostki. Dokonywane w październiku każdego roku akademickiego przeglądy zarządzania pozwalają najwyższemu kierownictwu przyjrzeć się osiąganym wynikom oceny poziomu jakości kształcenia i wyciągnąć wnioski, które w postaci proponowanych zmian mają być skutecznie wdrażane na Wydziale w kolejnym roku akademickim.

## Literatura

- Mazurek Łopacińska K. (red.), *Proces Boloński w kształtowaniu systemu zapewnienia jakości kształcenia*, Wyd. Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2009.
- Szkiel A., *Wykorzystanie technik i narzędzi doskonalenia systemów zarządzania jakością przez organizacje w łańcuchu żywnościowym*, [w:] T. Sikora (red.), *Zarządzanie jakością. Doskonalenie organizacji*, Wyd. Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2010, s. 73–85, cyt. za: T. Borys, P. Rogala (red.), *Doskonalenie sformalizowanych systemów zarządzania*, Difin, Warszawa 2011.
- Wawak T. (red.), *Wyzwania zarządzania jakością w szkołach wyższych*, Wyd. Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2011.

### ANALYSIS OF SATISFACTION LEVEL OF THE GRADUATES OF FACULTY OF MANAGEMENT AT RZESZÓW UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

**Summary:** An important element of the Internal Education Quality Assurance System is to assess the quality of the education process carried out by graduates leaving Rzeszów University of Technology. The subject of this paper is to present the results of the research on the satisfaction level of the graduates who completed their studies in a given academic year at Faculty of Management at Rzeszów University of Technology. The research shows that the strengths of the conducted education process at Faculty of Management, among others, are the well prepared teaching staff, personal traits, and good studies curriculum. Changes that should be implemented in the opinion of the respondents to enhance the chances of getting a job by the graduates of Faculty of Management include: the necessity to increase the amount of practical courses in the curriculum, as well as the increase of the number of student internships related to their course, which should be directed and organised by the university itself.

**Keywords:** satisfaction of the graduates, university, quality of education.