

**Zenon Foltynowicz, Marta Purol**

Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu

---

**OCENA USŁUGI EDUKACYJNEJ**

---

**Streszczenie:** Wydział Towaroznawstwa (WT) jest organizacją z doświadczeniem w zakresie zarządzania jakością w obrębie własnych struktur organizacyjnych Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu (UEP). Prowadzi własną politykę zarządzania skierowaną m.in. na doskonalenie relacji z klientem wewnętrznym i zewnętrznym. W tym celu systematycznie pozyskuje i analizuje dane dotyczące zmieniających się wymagań i oczekiwań studentów. Informacje te są wykorzystywane do kształtowania strategii i planowania działań związanych z doskonaleniem systemu zarządzania WT. Publikacja prezentuje najnowsze badania wymagań i oczekiwań studentów WT, które mają wpływ na kształtowanie oferty edukacyjnej i pozaedukacyjnej, doskonalenie komunikacji wewnętrznej, zmiany organizacyjne wydziału oraz podniesienie świadomości wśród pracowników.

**Słowa kluczowe:** jakość kształcenia, szkolnictwo wyższe, relacje z klientem.

## 1. Wstęp

Dążenie do zapewnienia i doskonalenia jakości kształcenia jest celem większości jednostek świadczących usługi edukacyjne. Szkoły wyższe są do tego zobligowane, tym bardziej że to na nich spoczywa odpowiedzialność wykształcenia i przygotowania absolwenta, który będzie przydatny i poszukiwany na rynku pracy. Jego zdolności, wiedza, doświadczenie i umiejętności będą weryfikowane przez pracodawców i od tego zależy, czy osoba kończąca studia dobrze odnajdzie się w bezwzględnym świecie pracy. Szkoły wyższe kształtują jakość kształcenia na wielu płaszczyznach. Zgodnie z ustawą o szkolnictwie wyższym do podstawowych zadań uczelni należy:

- 1) kształcenie studentów w celu ich przygotowania do pracy zawodowej;
- 2) wychowywanie studentów w poczuciu odpowiedzialności za państwo polskie, za umacnianie zasad demokracji i poszanowanie praw człowieka;
- 3) prowadzenie badań naukowych i prac rozwojowych oraz świadczenie usług;
- 4) kształcenie i promowanie kadr naukowych;
- 5) upowszechnianie i pomnażanie osiągnięć nauki, kultury narodowej i techniki, w tym przez gromadzenie i udostępnianie zbiorów bibliotecznych i informacyjnych;
- 6) kształcenie w celu zdobywania i uzupełniania wiedzy;

- 7) stwarzanie warunków do rozwoju kultury fizycznej studentów;
- 8) działanie na rzecz społeczności lokalnych i regionalnych [Ustawa z dnia 27 lipca 2005 r...].

W kontekście powyższych celów działalności szkoły wyższej w każdym z aspektów można wskazać klienta rozumianego jako strona zainteresowana czy interesariusz, na rzecz którego podejmuje się zabiegi związane z zarządzaniem organizacją, ukierunkowując się na jego zadowolenie i zysk, jakim może być pozycja głównej jednostki, wyróżniającej się na rynku edukacyjnym. Zdefiniowanie klienta, następnie identyfikacja jego potrzeb, wymagań i oczekiwań jest zatem bardzo istotnym czynnikiem wpływającym na skuteczność zarządzania organizacją. Koncentrowanie się na kliencie, zgodnie z zasadami i przesłaniem np. filozofii TQM<sup>1</sup>, modelu doskonałości EFQM<sup>2</sup>, międzynarodowych norm (np. normy ISO 9004<sup>3</sup>), akredytacji EPOQS<sup>4</sup>, a z także wytycznymi procesu bolońskiego<sup>5</sup> jest z pewnością wspólnym mianownikiem proponowanych przez różne niezależne instytucje rozwiązań, prowadzących do podniesienia jakości kształcenia.

Celem pracy jest ocena usługi edukacyjnej Wydziału Towaroznawstwa (WT) Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu oraz hierarchizacja czynników wpływających na atrakcyjność oferty WT w kontekście działań i decyzji związanych z polityką zarządzania wydziałem.

---

<sup>1</sup> TQM – filozofia, która stanowi ogólną koncepcję, pomagającą organizacji w ciągłym doskonaleniu. Filozofia ta polega na systematycznym, zintegrowanym, zgodnym ze strategią organizacji podejściu, opartym na udziale wszystkich pracowników i zasobów. Koncentruje się przede wszystkim na pełnej satysfakcji klientów zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych, a także otoczenia organizacji. TQM nakierowane jest na ciągłe doskonalenie wszystkich procesów i systemów [Mukhopadhyay 2005, s. 35].

<sup>2</sup> EFQM (*European Foundation for Quality Management*) – Europejska Fundacja Zarządzania Jakością, która opracowała model opierający się na kilku zasadach, takich jak: przywództwo, zorientowanie na klienta, innowacja i doskonalenie, rozwój i zaangażowanie pracowników, orientacja na cele i wyniki. Wykorzystuje samoocenę jako narzędzie doskonalenia organizacji [Watson, Gallagher 2005, s. 259].

<sup>3</sup> Międzynarodowa norma PN-EN ISO 9004:2009 „Zarządzanie mające na celu osiągnięcie trwałego sukcesu organizacji – Podejście poprzez zarządzanie jakością”. Odwołuje się do tzw. ośmiu zasad zarządzania jakością, m.in. orientacji na klienta.

<sup>4</sup> EPOQS – Fundacja Promocji i Akredytacji Kierunków Ekonomicznych, jest niezależną instytucją prowadzącą działalność na rzecz wyższej edukacji ekonomicznej i menedżerskiej w Polsce, powołaną przez Konferencję Rektorów Uczelni Ekonomicznych. Działalność fundacji ma służyć doskonaleniu jakości kształcenia tej edukacji w polskich szkołach wyższych, propagowaniu i wspieraniu jej najlepszych wzorców. Dzięki temu fundacja przyczynia się do podnoszenia kwalifikacji kadr dla polskiej gospodarki oraz do podnoszenia jakości wykształcenia całego społeczeństwa. Jednym z celów działalności statutowej jest opracowywanie standardów jakości kształcenia na poziomie wyższym w zakresie ekonomii i nauk o zarządzaniu [Fundacja... 2010].

<sup>5</sup> Proces boloński – ogólnoeuropejskie przedsięwzięcie, zapoczątkowane podpisaniem w 1999 r. przez ministrów odpowiedzialnych za szkolnictwo wyższe w 29 krajach europejskich dokumentu zwanego deklaracją bolońską. Istotą tego procesu były zmiany w systemach szkolnictwa wyższego w Europie, a ostatecznym celem utworzenie do 2010 r. – w wyniku uzgodnienia pewnych ogólnych zasad organizacji kształcenia – Europejskiego Obszaru Szkolnictwa Wyższego (*European Higher Education Area*) [Kraśniewski 2009, s. 5].

## 2. Zapewnienie jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym

Student jest jednym z podstawowych elementów systemu szkolnictwa wyższego. W odniesieniu m.in. do jego wymagań kształtuje się usługę edukacyjną na poziomie zapewniającym spełnienie założeń i standardów związanych z obligatoryjnymi wytycznymi (prawodawstwo Polski i zalecenia Unii Europejskiej) oraz dobrowolnymi wymaganiami (normy, standardy, podejścia jakościowe itd.). Kierunki rozwoju szkolnictwa wyższego w ostatnich latach skupiały się na stworzeniu Europejskiego Obszaru Szkolnictwa Wyższego (EOSW), czyli powszechnego i wspólnego zbioru fundamentalnych wartości, oczekiwań oraz dobrych praktyk związanych z jakością i jej zapewnieniem. Zapewnienie jakości obejmuje procesy, takie jak: ocena, akredytacja oraz audyt<sup>6</sup>. Wymóg wdrażania i utrzymania systemów zapewnienia jakości kształcenia został zawarty w Rozporządzeniu Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 12 lipca 2007 r. w sprawie standardów kształcenia dla poszczególnych kierunków oraz poziomów kształcenia, a także trybu tworzenia i warunków, jakie musi spełniać uczelnia, by prowadzić studia międzykierunkowe oraz makrokierunki. Rozporządzenie określa w § 3 ust. 1, iż „Uczelnia jest zobowiązana do zapewnienia wysokiej jakości kształcenia. W tym celu tworzy wewnętrzny system zapewnienia jakości”.

Szkoła wyższa powinna zaangażować się w związku z tym we współpracę ze studentami jako kompetentnymi, aktywnymi i konstruktywnymi partnerami w działaniach na rzecz skutecznego systemu zarządzania jakością.

Niezbędnym elementem kształtowania jest identyfikacja potrzeb, wymagań oraz oczekiwań klientów, które mają wpływ na kształtowanie się oferty edukacyjnej i pozaedukacyjnej, doskonalenie komunikacji wewnętrznej, zmiany organizacyjne jednostki oraz podniesienie świadomości wśród pracowników. Polityka dialogu i otwartości władz organizacji owocuje wdrażaniem rzeczywistych przedsięwzięć prowadzących do osiągania coraz lepszych wyników w działalności naukowo-dydaktycznej i umacniania pozycji na rynku usług edukacyjnych.

## 3. Klient Wydziału Towaroznawstwa

Wydział Towaroznawstwa (WT) Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu (UEP) jest jednostką doświadczoną w zarządzaniu jakością. W 2001 r., jako pierwszy wydział akademicki w Polsce, wdrożył i certyfikował (DNV<sup>7</sup>) system zarządzania jakością (SZJ) zgodny z normą PN-EN-ISO 9001:2000. W 2007 r. odbyła się wizyta Zespołu Oceniającego Fundacji Promocji i Akredytacji Kierunków Ekonomicznych

<sup>6</sup> Standardy i wskazówki dotyczące zapewnienia jakości kształcenia w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego, Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym, Helsinki 2005.

<sup>7</sup> DNV – *Det Norske Veritas* – akredytowana, niezależna organizacja świadcząca usługi m.in. w zakresie certyfikacji jakości systemów zarządzania.

(EPOQS). Kierunek „towaroznawstwo” został wtedy wyróżniony akredytacją środowiskową. Rok później (2007) WT był wizytowany przez Zespół Oceniający Państwowej Komisji Akredytacyjnej (PKA)<sup>8</sup>. Kierunek „towaroznawstwo” uzyskał ocenę pozytywną, co oznacza, że studia realizowane na WT spełniają wymagania formalnoprawne w zakresie świadczenia usług dydaktycznych. W tym samym roku decyzją Komitetu Wielkopolskiej Nagrody Jakości WT uzyskał Nagrodę Główną Wielkopolskiej Nagrody Jakości w kategorii organizacji publicznych i instytucji za doskonałość rozwiązań w zarządzaniu przez jakość (TQM).

Wymagania stawiane przez różnego typu standardy i podejścia jakościowe wymuszają orientowanie się na tzw. klienta. Dla każdej organizacji, która buduje, rozwija czy modyfikuje system zarządzania jakością, zdefiniowanie pojęcia „klient” ma zasadnicze znaczenie. Dokładne określenie „swojego” klienta pozwala wyznaczyć jego potrzeby, wymagania i oczekiwania, a zatem wskazać rzecz krytyczną dla organizacji – poziom jakości, który organizacja chce utrzymać i doskonalić [Jasiczak 2002, s. 5; 2007].

Klientami WT UEP są studenci i słuchacze studiów stacjonarnych oraz niestacjonarnych, doktoranckich i podyplomowych, wobec których dokonywana jest identyfikacja potrzeb i wymagań, badany jest poziom satysfakcji oraz zapewniona jest weryfikacja i wykorzystanie pozyskanych informacji związanych z poziomem satysfakcji. W przygotowaniu i realizacji procesu dydaktycznego uwzględniane są także oczekiwania kandydatów na studentów i słuchaczy, studentów – na etapie wyboru specjalności, studentów – w trakcie realizacji całego procesu dydaktycznego oraz w określonym czasie ich praktyki zawodowej, absolwentów – na etapie zakończenia procesu dydaktycznego, pracodawców – z punktu widzenia potrzeb rynku oraz zapotrzebowania na określoną wiedzę i umiejętności [Księga... 2007]. Takie rozumienie klienta przez WT determinuje działania związane z doskonaleniem systemu zarządzania przez ciągłe podnoszenie poprzeczki w zakresie jakości, skutkujące m.in. spełnianiem wymagań zawartych w różnych standardach i normach. Ponieważ głównym klientem WT jest student, prowadzi się systematyczne monitorowanie jego zadowolenia lub niezadowolenia. Wymienić można m.in. takie narzędzia służące monitorowaniu poziomu jakości, jak okresowe badania zadowolenia studentów, skrzynka niezgodności i wniosków, plebiscyt Viktorie<sup>9</sup>. Informacje te są wykorzystywane do kształtowania strategii i planowania działań związanych z doskonaleniem systemu zarządzania WT.

---

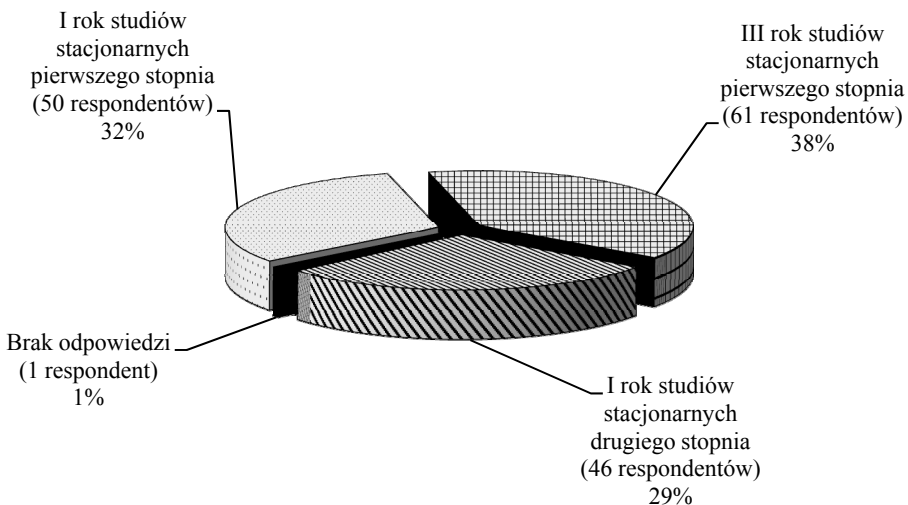
<sup>8</sup> PKA – Państwowa Komisja Akredytacyjna, jest niezależną instytucją działającą w ramach systemu szkolnictwa wyższego w Polsce na rzecz doskonalenia jakości kształcenia. Podstawowym celem komisji jest wspomaganie polskich uczelni publicznych i niepublicznych w budowaniu standardów edukacyjnych na miarę najlepszych wzorców obowiązujących w europejskiej i globalnej przestrzeni akademickiej [Państwowa Komisja Akredytacyjna... 2010].

<sup>9</sup> Nagrody dla najlepszych z kadry naukowej UEP w kategoriach: wykładowca roku, ćwiczeniowiec roku, skarbnica złotych myśli, obiekt westchnień, najlepszy pracownik administracyjny. Plebiscyt organizowany jest przez Parlament Studencki UEP.

#### 4. Badanie wymagań i oczekiwań studentów WT

W roku akademickim 2009/2010 przeprowadzono badanie opinii studentów WT UEP na kierunku „twaroznawstwo”, aby rozpoznać ich wymagania i oczekiwania w odniesieniu do usługi edukacyjnej świadczonej przez wydział. Badania częściowe przeprowadzono w formie wywiadu pośredniego skategoryzowanego, z wykorzystaniem instrumentu badawczego, który stanowił kwestionariusz ankietowy.

Ankieta miała charakter bezosobowy i anonimowy, co pozwoliło na uzyskanie bardziej wiarygodnych odpowiedzi badanych. Próbę badawczą dobrano w sposób nielosowy (celowy), będący efektem zastosowania ustalonych kryteriów doboru [Hall 2007, s. 174]. Kwestionariusz ankietowy skierowano do studentów I i III roku studiów stacjonarnych pierwszego stopnia oraz studentów I roku studiów stacjonarnych drugiego stopnia (w sumie 396 studentów). Uzyskano odpowiedź 158 respondentów, co stanowi 40% wybranej grupy. Uznano, że opinie studentów lat początkowych i końcowych na danym poziomie studiów (pierwszy i drugi stopień) są reprezentatywną opinią dla WT<sup>10</sup>, ponieważ wtedy kształtują się wymagania oraz oczekiwania uczestników względem usługi edukacyjnej. Strukturę procentową liczby respondentów z podziałem na poszczególne grupy respondentów zaprezentowano na rys. 1.

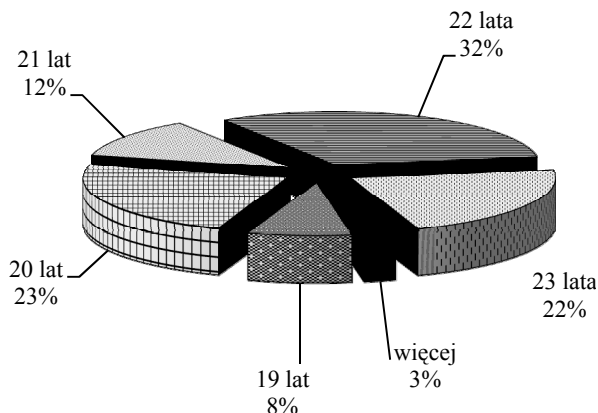


**Rys. 1.** Rozdział respondentów ze względu na rodzaj i rok studiów

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ankietowego.

<sup>10</sup> Nie przeprowadzono badania ankietowego wśród studentów II roku studiów stacjonarnych drugiego stopnia, ponieważ w roku akademickim 2009/2010 nie były jeszcze realizowane – był to ostatni rok studiów jednolitych magisterskich.

Analiza wyników badań wskazała, iż nie występują istotne różnice we wskaźnikach kobiet i mężczyzn w zakresie struktury odpowiedzi, stąd też w prezentacji wyników oraz wniosków badawczych pominięto analizę profilową. Wiek respondentów zawierał się pomiędzy 19 a 24 rokiem życia. Na rysunku 2 zaprezentowano strukturę wiekową studentów biorących udział w badaniu ankietowym.



**Rys. 2.** Struktura wiekowa respondentów

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ankietowego.

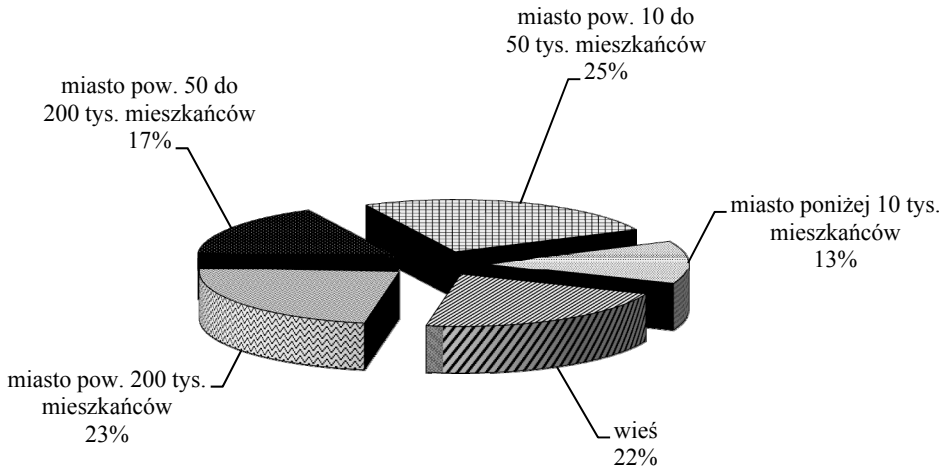
W celu określenia czynników wpływających na atrakcyjność dla odbiorców usługi edukacyjnej WT opracowano kwestionariusz ankietowy zawierający 34 czynniki kształtujące ofertę WT oraz 4 możliwości wskazania własnych kryteriów nieujętych na ustalonej liście. Respondenci wyrażali opinię w odniesieniu do każdego kryterium przy użyciu poniższej skali pięciopunktowej:

1. Całkowicie nieważne.
2. W większej części nieważne.
3. Ani ważne, ani nieważne.
4. W większej części ważne.
5. Całkowicie ważne.

W wyniku analizy przeprowadzonych badań stwierdzono, że najistotniejsze z punktu widzenia odbiorcy usługi edukacyjnej są: nieodpłatność studiów, zdobycie odpowiedniej wiedzy i przygotowania zawodowego skutkującego znalezieniem pracy po kierunku oraz kompetencje kadry naukowej. Te czynniki przez ponad 65% ankietowanych zostały ocenione jako „całkowicie ważne”.

Biorąc pod uwagę łącznie opinie „całkowicie ważne” oraz „w większej części ważne”, przekonujemy się, że dla znacznej większości respondentów (ponad  $\frac{3}{4}$  badanej próby) ważnymi kryteriami, kształtującymi jakość oferty wydziału, są:

- elastyczność planów zajęć 95,6%,
- nieodpłatne studia 92,4%,



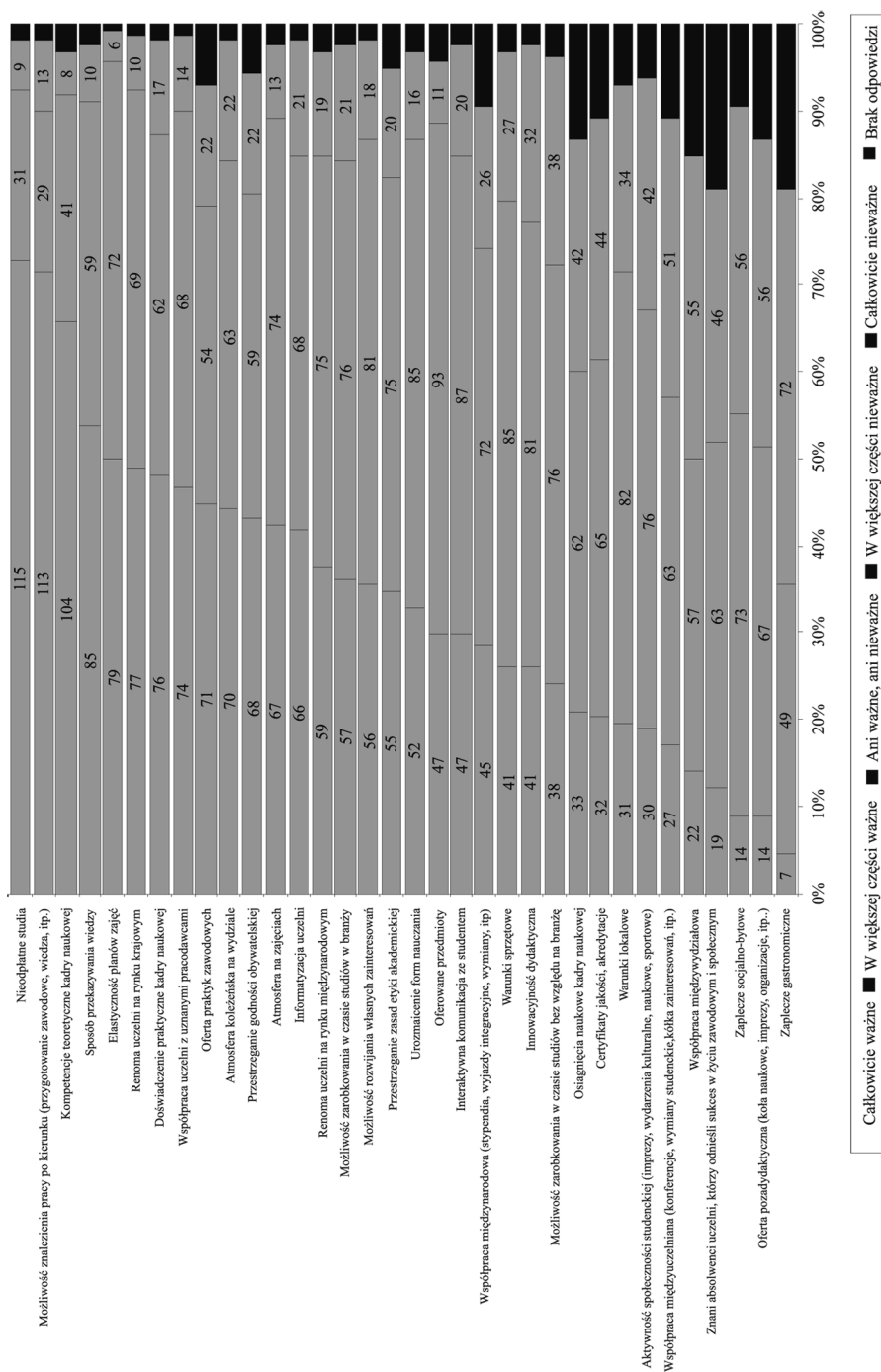
**Rys. 3.** Struktura badanej próby – według podziału na miejsce zamieszkania

Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ankietowego.

- renoma uczelni na rynku krajowym 92,4%,
- kompetencje teoretyczne kadry naukowej 91,8%,
- sposób przekazywania wiedzy 91,1%,
- możliwość znalezienia pracy po kierunku (przygotowanie zawodowe, wiedza itp.) 89,9%,
- współpraca uczelni z uznanymi pracodawcami 89,9%,
- atmosfera na zajęciach 89,2%,
- oferowane przedmioty 88,6%,
- doświadczenie praktyczne kadry naukowej 87,3%,
- urozmaicenie form nauczania 86,7%,
- możliwość rozwijania własnych zainteresowań 86,7%,
- interaktywna komunikacja ze studentem 84,8%,
- informatyzacja uczelni 84,8%,
- renoma uczelni na rynku międzynarodowym 84,8%,
- atmosfera koleżeńska na wydziale 84,2%,
- możliwość zarobkowania w czasie studiów w branży 84,2%,
- przestrzeganie zasad etyki akademickiej 82,3%,
- przestrzeganie godności obywatelskiej 80,4%,
- warunki sprzętowe 79,7%,
- oferta praktyk zawodowych 79,1%,
- innowacyjność dydaktyczna 77,2%<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> Wartości procentowe oznaczają łączny udział odpowiedzi „w większej części ważne” i „całkowicie ważne” w odniesieniu do badanej próby 158 respondentów.





**Rys. 4.** Zestawienie wymagań i oczekiwań studentów WT  
 Źródło: opracowanie własne na podstawie badania ankietowego



W świetle przeprowadzonych wywiadów ankietowych można stwierdzić, że najmniej istotnymi wymaganiami studentów są: znani absolwenci uczelni, którzy odnieśli sukces w życiu zawodowym i społecznym, zaplecze gastronomiczne oraz współpraca międzywydziałowa. Odpowiednio 19, 18 i 13% ankietowanych wskazało te kryteria jako „całkowicie nieważne” oraz „w większej części nieważne”. W tym przypadku dziwi, że jedynie dla 1/5 studentów „wybitni absolwenci” są istotnym czynnikiem świadczącym o atrakcyjności oferty, przy jednoczesnym wskazaniu na kryterium „możliwość znalezienia pracy po kierunku” przez blisko 90% respondentów”.

Na rysunku 4 przedstawiono całościową strukturę odpowiedzi respondentów w odniesieniu do wszystkich 34 kryteriów zawartych w kwestionariuszu ankietowym.

Poza wymaganiami i oczekiwaniami sugerowanymi w kwestionariuszu ankietowym respondent miał możliwość wskazania w pytaniach otwartych na istotne jego zdaniem aspekty, które nie zostały uwzględnione podczas opracowywania badania. W efekcie studenci WT wskazali takie obszary, jak:

- nauka języka przez cały okres studiów,
- rozpoznawanie studentów przez prowadzących,
- szacunek dla studenta,
- innowacyjność przedmiotów,
- praktyczna wiedza na zajęciach,
- oferta studiowania na II stopniu powinna pokrywać się z oczekiwaniami studentów (orientacja na klienta w ramach ISO 9001),
- brak udziału studentów w praktycznych projektach dla sektora prywatnego, co mogłoby stanowić dodatkowy dochód dla nauki i pozwalałoby praktyczniej zastosować wiedzę.

Specyfikę powyższych uwag potraktowano jako głos społeczności studenckiej wyrażający oczekiwania, które wydział w polityce zarządzania pomija lub zbyt mało uwypukla. Stanowią one inspirację do dalszych działań związanych z doskonaleniem organizacji.

## 5. Podsumowanie

Każdy proces zidentyfikowany na WT jest doskonały przez wykorzystanie dostępnych narzędzi wspomagających zarządzanie. Ogromną rolę odgrywają nie tylko takie metody, jak audyt wewnętrzny czy przegląd zarządzania, ale duży wkład do usprawniania organizacji ma samoocena oraz okresowe badania zadowolenia studentów, hospitacje i oceny w ramach komisji wydziałowych [Purol, Foltynowicz 2008, s. 152-154]. Znaczną rolę w zarządzaniu każdej jednostki organizacyjnej odgrywa odpowiednie planowanie i realizacja przyjętej strategii. WT w ramach strategii UEP [Strategia... 2010] przyjął do realizacji w roku akademickim 2009/10 m.in. takie cele, jak:

1. Przestrzeganie wartości akademickich przez podniesienie jakości krytyki naukowej, kształtowanie etycznych postaw studentów.

2. Osiągnięcie światowych standardów w nauce i dydaktyce przez podniesienie jakości studiów, skrócenie czasu realizacji prac awansowych (habilitacje i profesury) przy podniesieniu ich jakości, rozwój kompetencji wyróżniających absolwenta na rynku pracy.

3. Podniesienie sprawności organizacyjnej poprzez doskonalenie struktury organizacyjnej i wprowadzanie nowoczesnych metod zarządzania.

4. Rozwinięcie współpracy z interesariuszami przez rozwój międzynarodowej wymiany studentów, pozyskanie jak najlepszych kandydatów na studia, traktujących UEP jako swój „pierwszy wybór”, zbudowanie aktywnego środowiska alumni z przewagą osób aktywnych zawodowo.

Planowanie powyższych celów nie było poprzedzone badaniem wymagań i oczekiwań studentów WT, jednak wyniki badań przeprowadzonych rok później wskazują, że istnieje zbieżność pomiędzy wskazanymi przez respondentów kryteriami a realizowaną przez WT strategią. Wnioski z przeprowadzonej analizy będą podstawą do planowania celów operacyjnych na rok akademicki 2010/2011. Wpisanie tej praktyki w kanon zarządczy wydziału prawdopodobnie skutkować będzie lepszym zrozumieniem klienta, a co za tym idzie – zapewnieniem wysokiej jakości usługi edukacyjnej realizowanej na WT UEP.

## Literatura

- Fundacja Promocji i Akredytacji Kierunków Ekonomicznych, [www.fundacja.edu.pl](http://www.fundacja.edu.pl), 15.09.2010.
- Hall H., *Marketing w szkolnictwie*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2007.
- Jasiczak J., *Akredytacja a certyfikacja systemów edukacyjnych. Zmiana kultury organizacji przy wdrożeniu systemów zarządzania jakością*, [w:] *Jakość w badaniach i dydaktyce szkół wyższych*, S. Doroszewicz, A. Kobylińska (red.), Szkoła Główna Handlowa, Warszawa 2007.
- Jasiczak J., *Zapewnienie jakości kształcenia poprzez system norm ISO 9000. Certyfikacja czy akredytacja systemów edukacyjnych?*, [w:] *Techniczne i ekonomiczne aspekty jakości*, S. Doroszewicz (red.), Wydawnictwo SGH, Warszawa 2002.
- Kraśniewski A., *Proces boloński, to już 10 lat*, Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji, Warszawa 2009.
- Księga Zarządzania Jakością Wydziału Towaroznawstwa UEP, WT-01-07, 4.06.2007.
- Mukhopadhyay M., *Total Quality Management in Education*, SAGE Publications, New Dehli 2005.
- Państwowa Komisja Akredytacyjna, [www.pka.edu.pl](http://www.pka.edu.pl), 15.09.2010.
- Purol M., Foltynowicz Z., *Zarządzanie procesowe na Wydziale Towaroznawstwa Akademii Ekonomicznej w Poznaniu*, [w:] *Wpływ zarządzania procesowego na jakość i innowacyjność przedsiębiorstwa*, E. Skrzypek (red.), Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, Lublin 2008.
- Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 12 lipca 2007 r. w sprawie standardów kształcenia dla poszczególnych kierunków oraz poziomów kształcenia, DzU nr 164, poz. 1166 z późn. zm.
- Strategia rozwoju Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, <http://www.ue.poznan.pl/uczelnia/strategia-uep>, 15.09.2010.
- Ustawa z dnia 27 lipca 2005 r. *Prawo o szkolnictwie wyższym*, DzU 2005 nr 164, poz. 1365.
- Watson G., Gallagher K., *Managing for Results*, CIPD Publishing, London 2005.

## THE EVALUATION OF EDUCATIONAL SERVICES

**Summary:** Faculty of Commodity Science is the organization with the experience in the area of quality management in the frame of organizational structure of Poznań University of Economics. The Faculty led own management policy oriented among other on improvement of relation with internal and external client. To this end systematically conciliate and analyze data concerning changing requirements and expectation of students. This data are exploiting to trend strategy as well as planning action for improvements of Faculty managements system.

In the paper the latest results of the investigation of requirements and expectation of students of The Faculty of Commodity Science PUE which effect on the formation of educational offer, improvement of internal communication, organizational changes as well as increase of awareness of coworkers. The dialog and candour policy of faculty authorities bear of implementation of real affairs leading to the obtaining of better results of scientific and teaching activity as well as strengthen of leading position on the educational market.