

# PRACE NAUKOWE

Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

# RESEARCH PAPERS

of Wrocław University of Economics

Nr 354

**Usługi 2014**

**Wybrane uwarunkowania  
rozwoju usług**

Redaktorzy naukowci

Mirosława Pluta-Olearnik

Sylwia Wrona



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu  
Wrocław 2014

Redaktor Wydawnictwa: Jadwiga Marcinek

Redaktor techniczny i korektor: Barbara Łopusiewicz

Łamanie: Beata Mazur

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),

w Dolnośląskiej Bibliotece Cyfrowej [www.dbc.wroc.pl](http://www.dbc.wroc.pl),

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 2014

**ISSN 1899-3192**

**ISBN 978-83-7695-442-4**

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk i oprawa:

EXPOL, P. Rybiński, J. Dąbek, sp.j.

ul. Brzeska 4, 87-800 Włocławek

## Spis treści

Wstęp .....	9
-------------	---

---

### Część 1. Klient na rynku usług – adresat, partner, współtwórca usługi

---

<b>Edyta Gołąb-Andrzejak:</b> Relacje jako element wartości dla klienta na przykładzie hoteli Grupy Hotelowej Orbis .....	13
<b>Agata Jonas:</b> Postrzeganie przez klienta jego udziału w procesie kształtowania jakości usług .....	24
<b>Katarzyna Kawaliło-Cześniak:</b> Wpływ lojalnych klientów na rentowność przedsiębiorstwa .....	34
<b>Jan Kreft:</b> Crowdsourcing – darmowe źródło usług w mediach.....	43
<b>Joanna Macalik:</b> Współczesny odbiorca masowy jako wyzwanie dla usług muzealnych.....	51
<b>Kazimierz Rogoziński:</b> Service design – czworako ujęty.....	61
<b>Wiesław Urban:</b> Kształtowanie jakości współtworzonej z klientem w usługach.....	72

---

### Część 2. Przedsiębiorstwa i instytucje usługowe – współczesne warunki rozwoju

---

<b>Anna Drapińska:</b> Sektor usług we współczesnej gospodarce w Polsce i na świecie .....	83
<b>Marek Gnusowski:</b> Franczyza w perspektywie usług profesjonalnych.....	94
<b>Izabela Kowalik:</b> Zastosowanie koncepcji CRM w samorządzie terytorialnym a koprodukcja usług publicznych .....	104
<b>Dariusz Oczachowski:</b> Personel małej organizacji usługowej. Szanse i zagrożenia w budowie relacji z dostawcami .....	116
<b>Aleksander Panasiuk:</b> Fundusze europejskie jako determinanta rozwoju przedsiębiorstw turystycznych.....	127
<b>Krzysztof Rutkiewicz:</b> Usługi świadczone w ogólnym interesie gospodarczym w świetle polityki konkurencji Unii Europejskiej w latach 2009-2011 .....	137
<b>Elżbieta Skąpska:</b> Znaczenie innowacji produktowych w usługach .....	150

<b>Rafał Szymański:</b> Wdrożenie strategii CSR w małej firmie – wyzwania i dobre praktyki.....	160
<b>Andrzej Szymkowiak:</b> Promocja usług na portalach zakupów grupowych – studium przypadku.....	170
<b>Monika Wawer:</b> Kształcenie pracowników w realizacji koncepcji zarządzania różnorodnością.....	178

---

### **Część 3. Usługi edukacji na poziomie wyższym – wyzwania dla polskich uczelni**

---

<b>Aleksandra Calka, Ryszard Kleczek:</b> Postrzegane efekty kształcenia na uniwersytecie i ich przyczyny: jakościowe badanie eksploracyjne.....	191
<b>Magdalena Daszkiewicz, Sylwia Wrona:</b> Usługi szkoleniowe uczelni ekonomicznych – możliwości i wyzwania rynkowe.....	200
<b>Dorota Kwiatkowska-Ciotucha, Urszula Żaluska:</b> Rozwój uczelni poprzez wzrost aktywności w obszarze kształcenia ustawicznego.....	213
<b>Hanna Mackiewicz:</b> Odpowiedzialność nauczyciela akademickiego w pracy dydaktycznej.....	224
<b>Ewa Malinowska, Małgorzata Wiśniewska, Piotr Grudowski:</b> Pomiar jakości usług edukacyjnych z wykorzystaniem metody Kano.....	235
<b>Anita Proszowska:</b> Elektroniczne otwarte usługi edukacyjne – szansa czy zagrożenie dla współczesnej edukacji.....	248
<b>Agata Szkiel:</b> Integracja systemu zarządzania jakością oraz kontroli zarządzanej w Akademii Morskiej w Gdyni.....	259
<b>Małgorzata Wiśniewska, Małgorzata Szymańska-Bralkowska, Grzegorz Zieliński:</b> Determinanty jakości usług edukacyjnych.....	271
<b>Joanna Wierzowiecka:</b> Postrzeganie przez studentów Akademii Morskiej w Gdyni certyfikatów kompetencji z zakresu systemów zarządzania.....	281

## **Summaries**

---

### **Part 1. Client on services market – addressee, partner, co-creator of the service**

---

<b>Edyta Gołąb-Andrzejak:</b> Relationships as a part of value for a hotel customer on the example of the Orbis Group Hotels.....	23
<b>Agata Jonas:</b> The customer perception of their participation in the process of creation of the quality of services.....	33
<b>Katarzyna Kawalilo-Cześniak:</b> Effect of loyal customers profitability of the company.....	42

---

<b>Jan Kreft:</b> Crowdsourcing – free source of services in media .....	50
<b>Joanna Macalik:</b> Contemporary mass recipient as a challenge for museum services .....	59
<b>Kazimierz Rogoziński:</b> Service design – fourfold conceived.....	71
<b>Wiesław Urban:</b> Service quality formation during co-creation with the customer .....	80

---

## **Part 2. Enterprises and service companies – modern development conditions**

---

<b>Anna Drapińska:</b> Services sector in the contemporary economy in Poland and in the world .....	93
<b>Marek Gnusowski:</b> Differences between franchise and professional service businesses .....	103
<b>Izabela Kowalik:</b> CRM concept implementation in the local government and co-production of public services.....	115
<b>Dariusz Oczachowski:</b> Personnel of small service organization. Chances and constraints in the creation of relations with suppliers .....	126
<b>Aleksander Panasiuk:</b> European funds as a determinant of development of tourist enterprises.....	136
<b>Krzysztof Rutkiewicz:</b> Services of General Economic Interest in the light of the European Union competition policy in the years 2009-2011 .....	149
<b>Elżbieta Skąpska:</b> Importance of product innovation in services.....	159
<b>Rafał Szymański:</b> Implementation of CSR strategy in a small company – challenges and good practices .....	169
<b>Andrzej Szymkowiak:</b> Services promotion on group buying portals – case study.....	177
<b>Monika Wawer:</b> Education of employees in the realization of diversity management concept .....	187

---

## **Part 3. Education services at a higher level – challenges for Polish universities**

---

<b>Aleksandra Calka, Ryszard Kleczek:</b> Perceived teaching effects at the university and their causes. Quality exploration research .....	199
<b>Magdalena Daszkiewicz, Sylwia Wrona:</b> Training services offered by universities of economics – opportunities and market challenges.....	212
<b>Dorota Kwiatkowska-Ciotucha, Urszula Zaluska:</b> Development of universities resulting from engagement in lifelong learning .....	223

---

<b>Hanna Mackiewicz:</b> Social responsibility of an academic teacher in educational work .....	233
<b>Ewa Malinowska, Małgorzata Wiśniewska, Piotr Grudowski:</b> The measurement of quality of educational services with the use of Kano method....	247
<b>Anita Proszowska:</b> Open online educational services – an opportunity or a threat to the modern education? .....	258
<b>Agata Szkiel:</b> Integration of quality management system and management control system in Gdynia Maritime University .....	270
<b>Małgorzata Wiśniewska, Małgorzata Szymańska-Bralkowska, Grzegorz Zieliński:</b> The determinants of the quality of educational services .....	280
<b>Joanna Wierzowiecka:</b> Perception of certificates of competence in the field of management systems by the students of Gdynia Maritime University ..	292

**Joanna Wierzowiecka**

Akademia Morska w Gdyni

---

## POSTRZEGANIE PRZEZ STUDENTÓW AKADEMII MORSKIEJ W GDYNI CERTYFIKATÓW KOMPETENCJI Z ZAKRESU SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA

---

**Streszczenie:** Celem artykułu jest określenie czynników wpływających na chęć przystępowania przez studentów Akademii Morskiej w Gdyni do dobrowolnych egzaminów z zakresu znormalizowanych systemów zarządzania, po zdaniu których otrzymują certyfikaty wydane przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji SA (PCBC SA). W artykule przedstawiono rodzaje możliwych do uzyskania na uczelni certyfikatów kompetencji, organizację kształcenia, jak również wymagania Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji SA w odniesieniu do uczelni jako organizatora kształcenia w tym zakresie. Ponadto przedstawiono analizę wyników badania ankietowego przeprowadzonego wśród studentów specjalności Towaroznawstwo i Zarządzanie Jakością Akademii Morskiej w Gdyni, którzy już uzyskali lub w niedługim czasie przystąpią do uzyskania certyfikatów Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji SA.

**Słowa kluczowe:** kształcenie, systemy zarządzania, usługi edukacyjne, certyfikaty kompetencji.

DOI: 10.15611/pn.2014.354.26

### 1. Wstęp

Obecnie jedną z podstawowych cech kształcenia wyższego według procesu bolońskiego jest przygotowanie absolwentów do potrzeb rynku pracy<sup>1</sup>. Studenci muszą liczyć się z oczekiwaniami pracodawców, nie tylko w odniesieniu do zasadniczego trzonu nabytej wiedzy, umiejętności i predyspozycji, ale również do dodatkowych

---

<sup>1</sup> E. Chmielecka, *Zapewnianie jakości kształcenia w świetle wytycznych procesu bolońskiego*, [w:] *Jakość w badaniach i dydaktyce szkół wyższych*, red. S. Doroszewicz, A. Kobylińska, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Warszawa 2007, s. 460-471.

potwierdzeń kwalifikacji<sup>2</sup>. W związku z tym oferta uczelni musi być konkurencyjna dla studentów. W tym celu Akademia Morska w Gdyni od kilkunastu lat współpracuje z Ośrodkiem Doskonalenia Kompetencji Personelu PCBC SA w ramach kształcenia studentów Wydziału Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa w zakresie znormalizowanych systemów zarządzania. Na Wydziale Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa w Akademii Morskiej studenci specjalności Towaroznawstwo i Zarządzanie Jakością mają możliwość przystępowania do państwowych egzaminów kwalifikacyjnych oraz uzyskania certyfikatów PCBC SA, będących potwierdzeniem ich kompetencji w zakresie poszczególnych systemów zarządzania.

Celem artykułu jest określenie czynników, które wpływają na decyzje studentów odnośnie do przystępowania do egzaminów PCBC SA oraz postrzeganie przez nich oferty Akademii Morskiej w Gdyni w tym zakresie.

## **2. Certyfikaty PCBC SA możliwe do uzyskania w Akademii Morskiej w Gdyni**

Obecnie studenci kierunku Towaroznawstwo w specjalności Towaroznawstwo i Zarządzanie Jakością (TiZJ) mają możliwość uzyskania dwóch certyfikatów PCBC SA na studiach I stopnia oraz dwóch certyfikatów i jednego zaświadczenia na studiach II stopnia. Strukturę przedmiotów objętych programami PCBC SA ujętych w programie kształcenia w zakresie systemów zarządzania w specjalności TiZJ przedstawiono na rysunku 1.

Kształcenie studentów specjalności TiZJ w zakresie znormalizowanych systemów zarządzania jest realizowane w identycznym wymiarze zarówno na studiach stacjonarnych, jak i niestacjonarnych. Po zrealizowaniu i pozytywnym zaliczeniu przedmiotów objętych programami PCBC SA studenci dobrowolnie, po wniesieniu dodatkowej opłaty, przystępują do danego egzaminu.

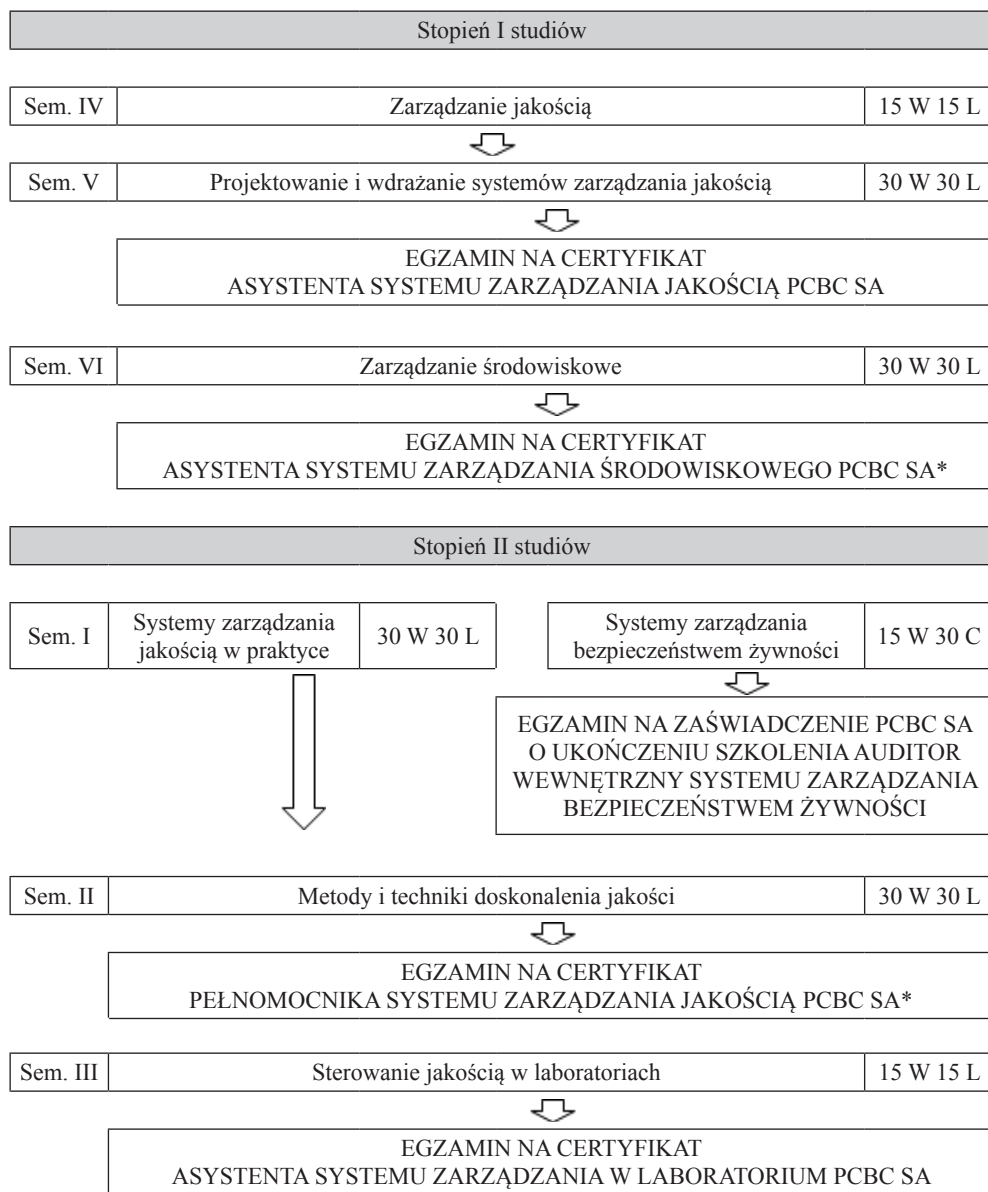
Oferta dla studentów specjalności TiZJ w zakresie uzyskiwania certyfikatów PCBC była sukcesywnie poszerzana poprzez zdobywanie kolejnych uznań tej jednostki (tab. 1).

Ponadto od roku akademickiego 2015/2016 Wydział Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa planuje uzyskać uznanie w zakresie kształcenia asystentów systemu zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy, gdyż w tym czasie zgodnie z programem studiów studenci rozpoczną kształcenie w ramach przedmiotu „Systemy zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy” w wymaganej przez PCBC SA liczbie godzin.

---

<sup>2</sup> T. Taranko, *Aspiracje studentów i wymogi pracodawców jako punkt odniesienia w procesie kształcenia na kierunku zarządzanie*, [w:] *Jakość w badaniach i dydaktyce szkół wyższych*, red. S. Doroszewicz, A. Kobylińska, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Warszawa 2007, s. 545-555.





\* warunkiem uzyskania certyfikatu jest wcześniejsze uzyskanie certyfikatu Asystenta Systemu Zarządzania Jakością PCBC SA

**Rys. 1.** Kształcenie w zakresie systemów zarządzania w specjalności Towaroznawstwo i Zarządzanie Jakością objęte programami PCBC SA

Źródło: opracowanie własne na podstawie: Program kształcenia dla specjalności Towaroznawstwo i Zarządzanie Jakością zatwierdzony przez Radę Wydziału Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa z dnia 27.04.2012.

**Tabela 1.** Uznania PCBC SA posiadane przez Wydział Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa Akademii Morskiej w Gdyni

Lp.	Posiadane przez Akademię Morską w Gdyni uznania PCBC SA	Data uzyskania uznania
1	Asystent systemu zarządzania jakością	05.2000
2	Asystent systemu zarządzania środowiskowego	02.2003
3	Pełnomocnik systemu zarządzania jakością	04.2010
4	Audytor wewnętrzny systemu zarządzania bezpieczeństwem żywności	12.2011
5	Asystent systemu zarządzania w laboratorium	03.2012

Źródło: opracowanie własne.

### 3. Wymagania PCBC SA w odniesieniu do uczelni

W celu umożliwienia swoim studentom przystępowania do egzaminów PCBC SA, Wydział Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa Akademii Morskiej w Gdyni musi spełnić odpowiednie warunki i podpisać z jednostką certyfikującą stosowną umowę. Podstawowe wymagania PCBC SA dotyczą programów zajęć oraz wymiaru godzinowego. Liczbę wymaganych godzin kształcenia w celu uzyskania poszczególnych certyfikatów możliwych do uzyskania w Akademii Morskiej w Gdyni przedstawiono w tabeli 2.

**Tabela 2.** Wymagania PCBC SA odnośnie do liczby godzin kształcenia w celu uzyskania poszczególnych certyfikatów

Lp.	Certyfikat/Zaświadczenie	Liczba wymaganych godzin
1	Asystent systemu zarządzania jakością	80
2	Asystent systemu zarządzania środowiskowego	60
3	Pełnomocnik systemu zarządzania jakością	120
4	Audytor wewnętrzny systemu zarządzania bezpieczeństwem żywności	60
5	Asystent systemu zarządzania w laboratorium	30

Źródło: opracowanie własne.

Programy przedmiotów oraz wymiar godzinowy zajęć z zakresu systemów zarządzania dostosowane są do wymagań jednostki certyfikującej. Ramowe programy PCBC SA w poszczególnych blokach tematycznych są programami minimum i w zależności od potrzeb mogą być rozszerzane. Osoby prowadzące zajęcia kończące się egzaminami PCBC SA posiadają udokumentowane osiągnięcia w danym obszarze. Związane jest to m.in. z formalnym potwierdzeniem przez PCBC SA kompetencji tych osób do prowadzenia zajęć w danym zakresie (potwierdzenie ukończenia takiego szkolenia w PCBC SA).

Organizator zajęć, jakim jest Wydział Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa, zgodnie z wymaganiami PCBC SA powinien zapewnić optymalne warunki do prowadzenia zajęć w zakresie bazy lokalowej. Dotyczy to pomieszczeń, w jakich prowadzone są zajęcia (sal wykładowych, ćwiczeniowych wraz z wyposażeniem techniczno-audiowizualnym), oraz warunków socjalno-bytowych. Istotne znaczenie mają również materiały dydaktyczne (skrypty i inne materiały pomocnicze do zajęć) udostępniane studentom. Wszystkie te elementy są wykazywane w dokumentacji przedstawianej PCBC SA do oceny przed każdorazowym przedłużeniem uznania w zakresie kształcenia w poszczególnym obszarze.

Ponadto dziekan Wydziału Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa wyznaczył osoby merytorycznie odpowiedzialne za realizację współpracy z PCBC SA w ramach kształcenia studentów na poszczególne certyfikaty.

#### **4. Cel i metody badania**

W celu zbadania, jak studenci Akademii Morskiej w Gdyni postrzegają certyfikaty kompetencji z zakresu systemów zarządzania wydawane przez Polskie Centrum Badań i Certyfikacji SA, przeprowadzono wśród nich badanie ankietowe. Objęło ono studentów aktualnie przystępujących do egzaminów PCBC SA – w sumie 100 studentów specjalności Towaroznawstwo i Zarządzanie Jakością:

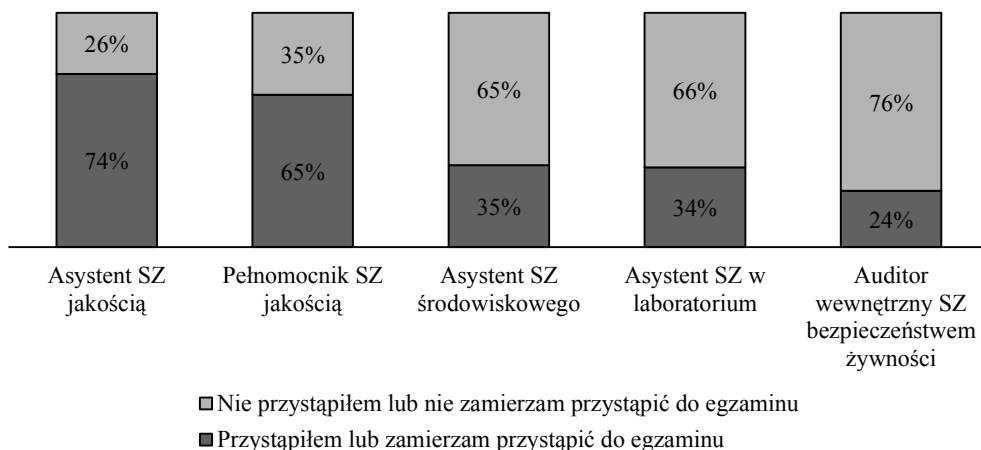
- 7 semestru studiów I stopnia w trybie stacjonarnym i w trybie niestacjonarnym,
- 2 semestru studiów II stopnia w trybie stacjonarnym i w trybie niestacjonarnym.

Przeprowadzone badania opierały się na danych źródłowych. Analiza wyników polegała na analizie struktury, w ramach której obliczano przede wszystkim wskaźniki struktury (liczebności względne dla poszczególnych wyników). Narzędziem badawczym był kwestionariusz ankiety, który składał się z 15 pytań, w tym 14 zamkniętych i 1 otwartego. Badanie przeprowadzono w semestrze zimowym roku akademickiego 2013/2014 (grudzień 2013) w czasie zajęć studentów.

#### **5. Wyniki badania**

Studenci specjalności Towaroznawstwo i Zarządzanie Jakością najwyższych semestrów studiów I i II stopnia określili, jak postrzegają certyfikaty kompetencji PCBC SA. Na podstawie wyników ankiety ustalono, ilu studentów przystąpiło lub zamierza przystąpić (w zależności od semestru) do egzaminów na poszczególne certyfikaty PCBC SA (zob. rys. 2).

Najwięcej studentów przystępuje do egzaminu na certyfikat asystenta systemu zarządzania jakością (74%) i pełnomocnika systemu zarządzania jakością (65%). Wskaźnik uczestnictwa w egzaminach na certyfikaty asystentów systemu zarządzania środowiskowego i systemu zarządzania w laboratoriach kształtuje się już na niższym poziomie. W najmniejszym stopniu studenci przystępują do egzaminu, na pod-



**Rys. 2.** Procentowy udział studentów przystępujących do egzaminów PCBC SA

Źródło: opracowanie własne.

stawie którego mogą uzyskać zaświadczenie o ukończeniu szkolenia w zakresie audytora wewnętrznego systemu zarządzania bezpieczeństwem żywności. Zaświadczenie to uprawnia do ubiegania się o certyfikat kompetencji w tym zakresie, ale już indywidualnie przez każdego studenta i bezpośrednio w PCBC SA, po spełnieniu przez studenta dodatkowych wymagań PCBC SA odnośnie do doświadczenia zawodowego w tym kierunku. Jak wskazują studenci, wydawane zaświadczenie zamiast certyfikatu oraz konieczność spełnienia dodatkowych wymagań, co wpływa na zbyt długi i skomplikowany proces uzyskiwania certyfikatu, zniechęca ich do przystąpienia do tego właśnie egzaminu. Istotne jest to tym bardziej, że studenci ocenili wysoko ważność takiego certyfikatu – zaraz po certyfikacie na pełnomocnika systemu zarządzania jakością, który, jak wynika z badań, jest dla nich najistotniejszy. Ważność poszczególnych certyfikatów PCBC SA w ocenie studentów przedstawiono w tabeli 3.

**Tabela 3.** Ocena ważności certyfikatów PCBC SA przez studentów

Lp.	Certyfikat	Wskaźnik ważności certyfikatu (w skali 1-5)
1	Pełnomocnik systemu zarządzania jakością	3,9
2	Audytora wewnętrznego systemu zarządzania bezpieczeństwem żywności	3,5
3	Asystent systemu zarządzania jakością	3,1
4	Asystent systemu zarządzania w laboratorium	3,1
5	Asystent systemu zarządzania środowiskowego	2,8

Źródło: opracowanie własne.

Ocena przez studentów ważności poszczególnych certyfikatów znajduje swoje odzwierciedlenie w liczbie studentów przystępujących do egzaminów, w szczególności na certyfikaty asystenta i pełnomocnika systemu zarządzania jakością. Ponadto studenci określili powody, dla których decydują się na przystępowanie do egzaminów PCBC SA (tab. 4).

**Tabela 4.** Powody przystępowania studentów do egzaminów PCBC SA

Lp.	Decyduję się na uzyskanie certyfikatów, ponieważ	Wynik (%)
1	zwiększają one moją konkurencyjność na rynku pracy	51
2	są atutem podczas ubiegania się o pracę	46
3	są dodatkowym potwierdzeniem moich kwalifikacji w zakresie znormalizowanych systemów zarządzania	41
4	koszt egzaminu w Akademii Morskiej jest niższy niż w PCBC	17
5	egzamin odbywa się w Akademii Morskiej	15
6	są wydawane przez rozpoznawalną i uznaną jednostkę certyfikującą	15
7	będę miał(a) co wpisać do życiorysu, żeby nie był pusty	8
8	wiązę swoją przyszłość zawodową z tą tematyką	7
9	interesuję się znormalizowanymi systemami zarządzania	7
10	certyfikaty można uzyskać w różnych językach obcych	7
11	nie wiem, czy mi się przydadzą, ale i tak muszę zaliczyć przedmiot, więc przy okazji przystąpię do egzaminu	6
12	przekonał mnie do tego wykładowca	4
13	mam możliwość uzyskania certyfikatów w kilku obszarach	4
14	do egzaminu przystępuje większość osób z mojego roku	2
15	zajęcia obejmują dużą liczbę godzin	1

Źródło: opracowanie własne.

Studenci traktują uzyskane certyfikaty przede wszystkim jako atut podczas ubiegania się o pracę oraz czynnik, który może zwiększyć ich konkurencyjność na rynku pracy. Istotną przyczyną decydującą o przystąpieniu do egzaminów PCBC SA jest uzyskanie, oprócz dyplomu ukończeniu studiów, dodatkowych potwierdzeń ich kwalifikacji w zakresie znormalizowanych systemów zarządzania. Znaczenie ma również fakt, że certyfikaty te są przyznawane właśnie przez PCBC SA, a także możliwość przystąpienia do egzaminów na miejscu, czyli w Akademii Morskiej w Gdyni.

Odpowiedzi studentów wskazują na to, że podejmują oni przemyślane i świadome decyzje odnośnie do przystępowania do egzaminów.

Studentów przekonuje również to, że koszt takich szkoleń i egzaminów bezpośrednio w PCBC SA byłby dużo wyższy. Jednakże z drugiej strony koszty, jakie

muszą ponieść, przystępując do egzaminów w Akademii Morskiej w Gdyni, są według nich i tak zbyt wysokie, co jest głównym powodem rezygnacji z uzyskania certyfikatów (tab. 5).

**Tabela 5.** Powody rezygnacji studentów z uczestnictwa w egzaminach PCBC SA

Lp.	Nie przystępuję do egzaminów PCBC, ponieważ	Wynik (%)
1	jest za wysoki koszt egzaminu	37
2	certyfikat nie będzie mi potrzebny w karierze zawodowej, jaką planuję	36
3	musiał(a)bym poświęcić dodatkowy czas na naukę	10
4	nie interesuje mnie tematyka znormalizowanych systemów zarządzania	7
5	materiał jest za trudny	2

Źródło: opracowanie własne.

Wśród innych przyczyn rezygnacji z uzyskania certyfikatów PCBC SA studenci wymieniali:

- brak pewności co do przydatności certyfikatów w przyszłości przy zdobyciu pracy,
- wcześniejsze uzyskanie certyfikatu w danym obszarze w innej jednostce szkoleniowej,
- studiowanie równoległe na innym kierunku (uczelni),
- brak wymagań ze strony pracodawcy odnośnie do formalnych potwierdzeń już posiadanego doświadczenia w tym kierunku (wśród studentów studiów niestacjonarnych).

Studentom zadano również pytania dotyczące promocji certyfikatów PCBC SA przez Wydział Przedsiębiorczości Towaroznawstwa Akademii Morskiej w Gdyni (tab. 6).

**Tabela 6.** Rozkład odpowiedzi studentów dotyczących promocji certyfikatów przez uczelnię

Lp.	Pytanie	TAK (%)	NIE (%)	NIE MAM ZDANIA (%)
1	Czy wybierając specjalność TiZJ wiedział(a) Pan/Pani, że studenci tej specjalności mają możliwość uzyskania certyfikatów PCBC?	55	45	–
2	Czy fakt, że studenci specjalności TiZJ Akademii Morskiej mają możliwość uzyskania certyfikatów PCBC, wpłynął na Pana/Pani decyzję o wyborze uczelni?	30	70	–
3	Czy według Pana/Pani fakt, że studenci specjalności TiZJ mają możliwość uzyskania certyfikatów PCBC, powoduje, że specjalność ta jest bardziej konkurencyjna w stosunku do innych specjalności na Wydziale PiT?	83	8	9
4	Czy Pana/Pani zdaniem Wydział PiT wystarczająco promuje wśród studentów możliwość uzyskania certyfikatów PCBC?	60	32	8

Źródło: opracowanie własne.

Ponad połowa studentów (55%), wybierając uczelnię i specjalność, posiadała wiedzę odnośnie do możliwości uzyskiwania certyfikatów PCBC SA w ramach studiów, a u 30% z nich wpłynęło to na decyzję o wyborze właśnie tej specjalności. Świadczy to o tym, że jest to jeden z czynników decydujący o wyborze uczelni i specjalności, który uczelnia musi brać pod uwagę, tym bardziej że studenci bardzo wysoko ocenili konkurencyjność specjalności TiZJ w stosunku do innych oferowanych w Akademii Morskiej (83%). Ponadto 60% studentów oceniło, że uczelnia wystarczająco promuje wśród nich możliwość uzyskania certyfikatów PCBC SA. Wynika z tego, że jest to dobry kierunek poszerzania oferty dla studentów, natomiast należy podejmować dalsze działania promocyjne w celu zwiększenia dostępności informacji dla przyszłych studentów.

Ponadto studentom zadano pytania dotyczące znaczenia dla nich jednostki wydającej certyfikaty oraz wykorzystania przez nich certyfikatów podczas praktyk studenckich (tab. 7).

**Tabela 7.** Rozkład odpowiedzi studentów dotyczących znaczenia jednostki wydającej certyfikaty oraz wykorzystania certyfikatów podczas praktyk

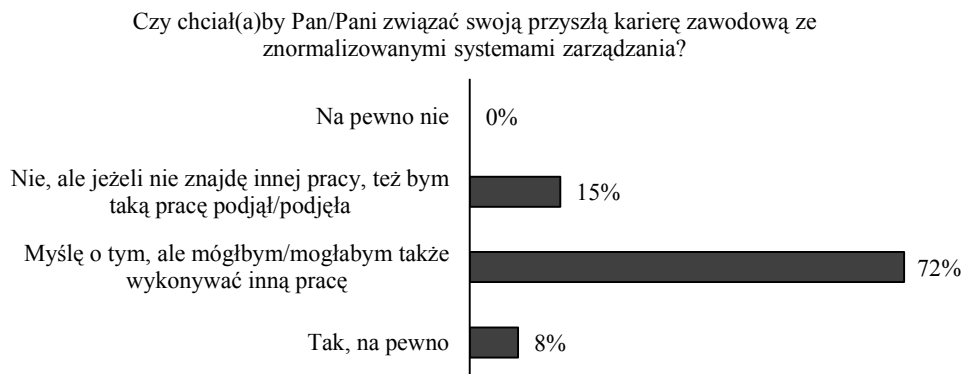
Lp.	Pytanie	TAK (%)	NIE (%)	NIE MAM ZDANIA (%)
1	Czy ma dla Pana/Pani znaczenie, która jednostka przyznaje certyfikaty, jakie mogą uzyskać studenci specjalności TiZJ Akademii Morskiej?	54	22	24
2	Czy wybierając przedsiębiorstwo do realizacji praktyki studenckiej, kierował(a) się Pan/Pani możliwością praktycznego wykorzystania posiadanych certyfikatów?	33	67	–

Źródło: opracowanie własne.

Dla 54% studentów ma znaczenie jednostka wydająca im certyfikaty, którymi będą się posługiwać na rynku pracy. Certyfikaty dla studentów Akademii Morskiej w Gdyni są przyznawane przez rozpoznawaną i uznaną (nie tylko w Polsce) jednostkę certyfikującą, jaką jest PCBC SA. Znaczenie tego faktu dla studentów znalazło odzwierciedlenie w powodach, dla których przystępują do egzaminów, omówionych wcześniej.

Część studentów (33%) kierowała się możliwością praktycznego wykorzystania posiadanych certyfikatów podczas poszukiwania firm, w których mogliby odbyć obowiązkowe praktyki. Studenci ci chcieli odbywać takie praktyki w firmach, które posiadają wdrożone znormalizowane systemy zarządzania, w jednostkach certyfikujących, firmach konsultingowych świadczących usługi związane z wdrażaniem i audytowaniem systemów. Certyfikaty są w takim wypadku pomocne, ponieważ niektóre firmy jako warunek przyjęcia na praktyki stawiają posiadanie przez studenta udokumentowanych kwalifikacji w zakresie systemów zarządzania.

Zapytano również studentów o kierunek ich przyszłej kariery zawodowej; rozkład odpowiedzi przedstawiono na rysunku 3.



**Rys. 3.** Rozkład odpowiedzi studentów dotyczących przyszłej kariery zawodowej

Źródło: opracowanie własne.

Ponadto studentom zadano pytanie, czy zamierzają kontynuować kształcenie w zakresie znormalizowanych systemów zarządzania po studiach (np. ścieżka kształcenia w PCBC SA); 12% z nich tak deklaruje, a ponad 60% nie jest jeszcze zdecydowana. Jedynie 24% studentów specjalności TiZJ nie zamierza dalej kształcić się w tym kierunku.

Odpowiedzi świadczą o tym, że studenci nie są pewni swojej przyszłej kariery zawodowej i tego, co chcieliby robić w przyszłości. Jednakże zdecydowana większość nie odrzuca możliwości kariery w obszarze znormalizowanych systemów zarządzania.

Studenci zostali zapytani o certyfikaty, które chcieliby uzyskać, a obecnie nie są oferowane w trakcie studiów na specjalności TiZJ. Zainteresowanie studentów zaproponowanymi obszarami uzyskania certyfikatów PCBC SA przedstawiono w tabeli 8.

**Tabela 8.** Zaproponowane obszary uzyskiwania certyfikatów w Akademii Morskiej w Gdyni

Lp.	Obszar	Zainteresowanie studentów (%)
1	zarządzanie bezpieczeństwem i higieny pracy	56
2	zarządzanie w medycznym laboratorium diagnostycznym	38
3	wewnętrzny system kontroli	34
4	organizacja służby zdrowia	25
5	zarządzanie bezpieczeństwem informacji	24
6	branża motoryzacyjna	19

Źródło: opracowanie własne.



Największym zainteresowaniem wśród studentów cieszy się certyfikat w obszarze zarządzania bezpieczeństwem i higieny pracy (56%), który byłby uzupełnieniem wiedzy z zakresu najbardziej powszechnych systemów zarządzania (oprócz zarządzania jakością i środowiskowego). Wydział Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa podjął już kroki, aby studenci mieli taką możliwość.

## 6. Podsumowanie

Rynek usług edukacyjnych przechodzi wiele przekształceń, zarówno odnośnie do struktury podmiotowej, jak i przedmiotowej. Pracodawcy, studenci, absolwenci wymagają od uczelni wysokiej jakości usługi edukacyjnej. Ponadto świadczenie usług edukacyjnych o szerokim zakresie i na wysokim poziomie jest skutecznym czynnikiem w walce z konkurencją<sup>3</sup>.

Jednym z elementów poszerzania oferty kształcenia dla studentów w zakresie znormalizowanych systemów zarządzania jest oferowanie możliwości uzyskiwania certyfikatów PCBC SA, co jest realizowane przez Akademię Morską w Gdyni na specjalności Towaroznawstwo i Zarządzanie Jakością. Badania wykazały, że studenci doceniają tę możliwość. Część absolwentów tej specjalności wiąże bezpośrednio swą przyszłą karierę zawodową ze znormalizowanymi systemami zarządzania. Studenci ci zdają sobie sprawę, że dyplom ukończenia studiów, nawet takiej specjalności, nie jest wystarczający dla znalezienia atrakcyjnej pracy. Dlatego wszystkie certyfikaty wydawane przez PCBC SA, które uzyskują, uważają za dodatkowe potwierdzenie ich kwalifikacji w zakresie znormalizowanych systemów zarządzania, i to zarówno na poziomie wiedzy teoretycznej, jak i praktycznych umiejętności. Studenci traktują uzyskane certyfikaty jako atut podczas ubiegania się o pracę.

System boloński zakłada wzrost dostępności kształcenia i zachętę do jego kontynuacji<sup>4</sup>. Certyfikaty, które uzyskują studenci, są więc wstępem do dalszego kształcenia w zakresie znormalizowanych systemów zarządzania w ramach dalszych szkoleń specjalistycznych oferowanych przez jednostkę certyfikującą. Oczywiście, często studenci nie są pewni swojej przyszłej ścieżki kariery zawodowej, niemniej jednak skorzystanie z takiej oferty jest z pewnością szansą na dalszy rozwój kompetencji.

Fakt, że studenci w ramach studiów mogą uzyskać certyfikaty PCBC SA, jest doceniany przez władze Wydziału Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa. Traktują one certyfikaty jako atrakcyjne poszerzenie oferty wydziału oraz narzędzie zwiększania jej konkurencyjności, dlatego informacja w tym zakresie jest zamieszczana w materiałach reklamowych kierowanych do potencjalnych studentów. Władze Wydziału Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa Akademii Morskiej w Gdyni podkre-

<sup>3</sup> S. Cichoń, *Nauczanie w szkole wyższej i jego jakość*, „Problemy Jakości” 2010, nr 2, s. 33-37.

<sup>4</sup> E. Chmielecka (red.), *Autonomia programowa uczelni. Ramy kwalifikacji dla szkolnictwa wyższego*, Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, Warszawa 2010, s. 11.

śląją również wpływ realizacji zajęć zgodnie z wymaganiami PCBC SA na podniesienie jakości tych zajęć, ze względu na udział pracowników realizujących zajęcia w szkoleniach doskonalących, nadzór nad realizacją zajęć (większy niż w przypadku innych zajęć) oraz dokumentowanie realizacji zajęć.

## Literatura

- Chmielecka E. (red.), *Autonomia programowa uczelni. Ramy kwalifikacji dla szkolnictwa wyższego*, Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, Warszawa 2010.
- Chmielecka E., *Zapewnianie jakości kształcenia w świetle wytycznych procesu bolońskiego*, [w:] *Jakość w badaniach i dydaktyce szkół wyższych*, red. S. Doroszewicz, A. Kobylińska, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Warszawa 2007.
- Cichoń S., *Nauczanie w szkole wyższej i jego jakość*, „Problemy Jakości” 2010, nr 2.
- Program kształcenia dla specjalności Towaroznawstwo i Zarządzanie Jakością zatwierdzony przez Radę Wydziału Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa z dnia 27.04.2012.
- Taranko T., *Aspiracje studentów i wymogi pracodawców jako punkt odniesienia w procesie kształcenia na kierunku zarządzanie*, [w:] *Jakość w badaniach i dydaktyce szkół wyższych*, red. S. Doroszewicz, A. Kobylińska, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Warszawa 2007.

### PERCEPTION OF CERTIFICATES OF COMPETENCE IN THE FIELD OF MANAGEMENT SYSTEMS BY THE STUDENTS OF GDYNIA MARITIME UNIVERSITY

**Summary:** The aim of this article is to identify the factors influencing the Gdynia Maritime University students to take voluntary exams in the field of standardized management systems. The students receive certificates issued by the Polish Center for Testing and Certification after passing these exams. The article presents the types of certificates obtainable at the university, organization of education, as well as the Polish Center for Testing and Certification requirements for the university as an organizer of education in this field. In addition, there has been presented the analysis of data from the survey conducted among the students of Commodity Science and Quality Management speciality who have already received or will soon accede to obtain the PCBC S.A. certificates.

**Keywords:** education, management systems, educational services, certificates of competence.