

*st. bryg. dr inż. Bogdan KOSOWSKI*  
*st. kpt. mgr Agnieszka CZARNECKA*  
*Szkoła Główna Służby Pożarniczej*

## **BADANIE LOSÓW ZAWODOWYCH ABSOLWENTÓW STUDIÓW CYWILNYCH SZKOŁY GŁÓWNEJ SŁUŻBY POŻARNICZEJ JAKO ELEMENT BUDOWANIA POLITYKI JAKOŚCI**

W artykule omówiono problematykę tworzenia przez SGSP systemu jakości ISO w kontekście podwyższania standardów kształcenia poprzez budowanie właściwych relacji pomiędzy programami nauczania i potrzebami dynamicznie rozwijającej się gospodarki rynkowej, w tym głównie wymogami rynku pracy. W tym celu podjęte zostały dwuetapowe prace badawcze.

The article describes issues connected with designing and implementation of the ISO quality system by Main School of Fire Service. It has been done to rise the quality of education by building proper relations between syllabus and the needs of dynamic developing market economy, mainly the needs of labour market. To reach the goal, two stages research works have been started.

### **Wstęp**

Budowanie standardów od wielu lat towarzyszy rozwojowi cywilizacji. Spi-sywanie zasad postępowania i umieszczanie ich w różnego rodzaju księgach, kodeksach, czy przewodnikach jest charakterystyczne dla stylu życia zarówno naszych przodków, jak i nas samych – społeczeństwa XXI wieku. Chęć posiadania wszystkiego tego co jest wysokiej jakości widoczna jest w każdym aspekcie naszego życia. Wybory osobiste, zawodowe, i inne uwarunkowane są naszym prze-świadczeniem, żeby osiąść to co najlepsze, czyli określony produkt bądź usługę charakteryzującą się cechami na których nam zależy. Stąd też instytucje i podmioty gospodarcze wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, dla osiągnięcia wysokiej jakości produktu i usług, zaczęły stosować określone standardy

mające na celu „dążenie do doskonałości” i dlatego praktyka standaryzacji jakości usług w coraz większym stopniu wpisuje się w zakres funkcjonowania dużych i małych firm, czy instytucji.

### **Zarządzanie jakością**

Pierwsze normy, które dotyczyły zapewnienia jakości usług, wprowadził w roku 1959 Departament Obrony USA. Normy te zmodyfikowane w 1963 roku stały się podstawą budowy programu jakości dla wszystkich dostawców armii amerykańskiej. Na podstawie tych norm w późniejszym czasie zbudowano podobne programy, które zostały wdrożone w firmach nie związanych z wojskiem w sposób bezpośredni<sup>1</sup>. Obecnie system zarządzania jakością przeszedł tak dużą ewolucję, że zostały opracowane standardy postępowania – ISO, które umożliwiają wymianę towarów i usług, a także zdobyczy naukowych i technicznych między krajami świata. Norma ISO 9000 jest uniwersalną serią standardów, które mogą być wykorzystane w różnych typach organizacji, bo dotyczą systemu zarządzania organizacją a nie jakości produktów (wyrobów firmy). W ramach ISO 9000 funkcjonują takie dokumenty jak: ISO 9000:2000 (System Zarządzania Jakością – Podstawy i terminologia), ISO 9001:2000 (System Zarządzania Jakością – Wytyczne), ISO 9004:2000 (System Zarządzania Jakością – Wytyczne dotyczące doskonałości).

Wprowadzanie przez różne instytucje systemu ISO 9001:2000 oprócz korzyści polegających na podwyższeniu jakości funkcjonowania, pozwala na włączenie ich do szeroko pojętej elity, czyli grupy, która posiada certyfikat jakości ISO<sup>2</sup>.

### **Zarządzanie jakością kształcenia**

Wśród instytucji, których działalność odbywa się w oparciu o normy ISO znajdują się także wyższe uczelnie, których władze kierują się troską o podnoszenie jakości usług edukacyjnych, tak aby oferta uczelni była zgodna z wymaganiami studentów, ale także była dostosowana do potrzeb rynku pracy.

W kontekście kształcenia bardzo spójną definicję jakości jako zero defektów przedstawił P.B. Crosby (1979, w: "Quality is free"). Określa on jakość jako zespół cech danego produktu, czy konkretnej usługi, które świadczą o zdolności do zaspokojenia przez ten produkt czy usługę określonych, bądź możliwych do przewidzenia potrzeb. A jeśli tak, to kształtowanie jakości staje się dla uczelni zadaniem wieloetapowym i złożonym, na które składa się:

- wynik – główne cechy funkcjonalne absolwenta uczelni, takie jak: wykształcenie ogólne i specjalistyczne,

<sup>1</sup> J. Łańcucki: Podstawy kompleksowego zarządzania jakością TQM. Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 2003.

<sup>2</sup> M. Rompa: Księga standardów jakości funkcjonowania Akademickich Biur Karier. Wyższa Szkoła Administracji i Biznesu im. E. Kwiatkowskiego, Gdynia 2007.

- dodatkowe cechy – uzupełniają główne cechy i obejmują wygląd, wrażliwość, odpowiedzialność, godność absolwenta,
- elastyczność – możliwość skutecznego działania w nietypowych sytuacjach,
- zgodność – stopień, w jakim projekt sylwetki absolwenta i jego cechy spełniają określone wymagania,
- odporność – miara zdolności skutecznego działania w skrajnych sytuacjach.

Wysoka jakość kształcenia leży nie tylko w interesie władz danej uczelni, ale także studentów, pracodawców i szeroko pojętego społeczeństwa, w szczególności w kontekście jego ewolucji. Kształcenie jest bardzo bliskie usługom, gdyż charakteryzuje się wysokim poziomem zaangażowania studenta jako klienta oraz niematerialnością, która powoduje trudności standaryzacyjne i pomiarowe. W tym przypadku kreatorem usług związanych z kształceniem jest sposób realizacji nauczania, którego rezultaty są bezpośrednio odbierane przez studenta, a pośrednio przez późniejszego pracodawcę. W obszarze zarządzania jakością kształcenia leży więc określony zestaw powiązanych i celowych działań oraz zasobów. Tworzy on dla studenta wartość mierzoną jego satysfakcją, co w konsekwencji prowadzi do postrzegania uczelni przez pryzmat podejścia procesowego. W szkołach wyższych można generalnie wyróżnić procesy związane z kształceniem studentów, badaniami naukowymi oraz zarządzaniem uczelnią. Dlatego też zarządzanie jakością w uczelni jest postrzegane jako koncepcja doskonalenia<sup>3</sup>:

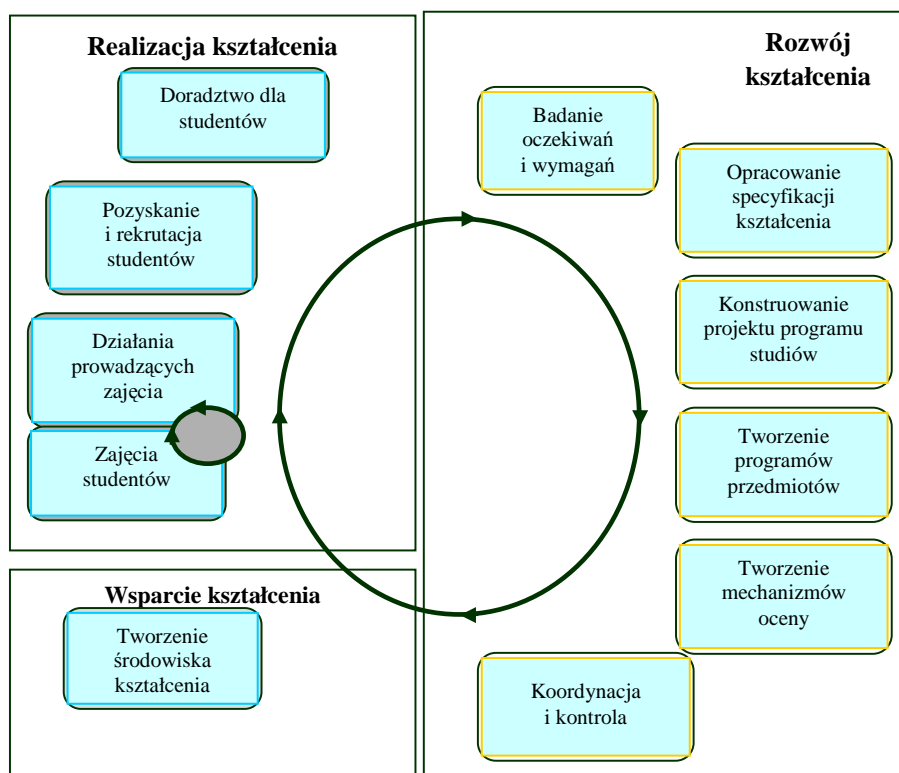
- nauczania każdego przedmiotu,
- sposobu prowadzenia badań naukowych,
- doskonalenia obszaru organizacyjno-administracyjnego.

Dzieje się tak, gdyż jakość badań naukowych rzutuje na poziom kadry naukowo-dydaktycznej, ta znacząco determinuje jakość kształcenia, a bez sprawnego zaplecza administracyjno-organizacyjnego, trudno wyobrazić sobie funkcjonowanie uczelni.

Szczegółowy podział procesów w kształceniu (rys. 1.) obejmuje natomiast: badanie oczekiwań i wymagań studentów będących klientami uczelni, opracowanie specyfiki kształcenia, konstruowanie projektu programu studiów, tworzenie programów przedmiotów, tworzenie mechanizmów oceniania, koordynację i kontrolę, tworzenie środowiska kształcenia, zajęcia studentów, działania prowadzących zajęcia, pozyskanie i rekrutację studentów, doradztwo dla studentów, w tym również doradztwo realizowane w ramach funkcjonowania Biura Karier szkoły wyższej.

---

<sup>3</sup> F.C. Johnson, W. Golomski: Quality concepts in education. „The TAM Magazine” 1999, nr 6, s. 468.



*Rys. 1. Procesy w ramach kształcenia*

Źródło: Metod for Improving the Quality of Higher Education on the EFQM Model. Second English Version. October 1999.

### **Badanie losów zawodowych absolwentów studiów cywilnych SGSP**

Biorąc powyższe pod uwagę, powiązanie jakości kształcenia z dostosowaniem jej do potrzeb rynku pracy stało się jedną z przesłanek podjęcia przez Biuro Karier SGSP realizacji projektu badawczego pt.: „Zebranie danych i opracowanie materiałów niezbędnych do zbadania losów zawodowych absolwentów Szkoły Głównej Służby Pożarniczej z lat 2004 – 2006”. Realizacja Systemu Zarządzania Jakością przez Biuro Karier SGSP wpisuje się w politykę jakości całej uczelni, gdyż w Szkole przyjęto między innymi takie kierunki działania, jak: opanowanie wszystkich etapów cyklu kształcenia, współdziałanie pracowników i studentów z podmiotami i instytucjami zewnętrznymi oraz włączenie do działań otoczenia uczelni. Zakres działania Biura Karier w kontekście podnoszenia jakości kształcenia obejmuje w szczególności: organizację szkoleń i warsztatów, realizację procesu naboru i doboru pracowników, doradztwo personalne, monitorowanie procesów wiążących kształcenie z rozwojem zawodowym.

W czasach dynamicznych oraz wielokierunkowych zmian gospodarczych i ekonomicznych ogromnym zmianom podlega rynek pracy. Poznanie aktualnych problemów tego rynku jest niezwykle istotnym elementem z punktu widzenia prewencji bezrobocia i możliwości tworzenia nowych miejsc pracy. Szczególne znaczenie dla podmiotów kształtujących rynek pracy mają jego analizy i badania, na podstawie których można opracować i wdrożyć programy ukierunkowane na niwelowanie ewentualnych problemów<sup>4</sup>.

Kształcenie studentów na uczelniach o profilu inżynierskim wiąże się ze sporą odpowiedzialnością. W szczególności jest ona związana z odpowiednim dostosowaniem programów nauczania do potrzeb dynamicznie rozwijającej się gospodarki rynkowej, w tym głównie potrzeb rynku pracy. Mając na uwadze Zalecenia Rady Głównej Szkolnictwa Wyższego z jednej strony, a realia rynku pracy z drugiej możemy zauważyć, jak istotne z punktu widzenia podnoszenia jakości kształcenia, w tym dostosowanie programów nauczania do potrzeb rynku pracy, jest badanie losów zawodowych studentów wyższych uczelni, w tym przypadku SGSP. Dodatkową przesłanką do podjęcia przez Biuro Karier SGSP tematu badania losów zawodowych było zjawisko bezrobocia (obecnie jest ono już w miarę ustabilizowane) osób z wyższym wykształceniem i nasilająca się tendencja do wyjazdów zarobkowych za granicę. Śledząc informacje podawane przez media, a także analizując relacje odwiedzających Biuro Karier studentów i absolwentów można odnieść wrażenie, że wielu z nich podejmuje pracę za granicą, nie zważając na to, czy jest ona zgodna ze zdobytym wykształceniem. Podjęcie pracy za granicą jest stosunkowo łatwe, od czasu wstąpienia Polski do Unii Europejskiej, a wyższe niż w Polsce zarobki w przypadku podejmowania decyzji o wyjeździe z kraju są czynnikiem decydującym. Mimo dynamicznie rozwijającego się polskiego rynku pracy młodzi ludzie nie potrafią znaleźć dla siebie miejsca pracy, co czasami wynika po prostu z braku elementarnej wiedzy na temat rynku pracy i zasad poruszania się po nim. Aby studenci SGSP skutecznie wkraczali na rynek pracy, istotne jest wyposażenie ich w odpowiednią wiedzę i umiejętności już podczas studiów<sup>5</sup>, a w tym celu niezbędne jest dokonanie rzeczywistej analizy umiejętności studentów i oczekiwań pracodawców od absolwentów Szkoły.

Realizacja przez Biuro Karier SGSP projektu badawczego, w ramach badań własnych finansowanych z Komitetu Badań Naukowych, pozwoliła na stworzenie systemu, którego zadaniem jest zbudowanie bazy absolwentów studiów cywilnych SGSP, którzy po zakończeniu nauki wkroczyli na rynek pracy. Ich doświadczenia zebrane na podstawie analiz statystycznych wyników wypełnionych ankiet, pozwo-

---

<sup>4</sup> B. Mazurek-Kucharska: Raport zbiorczy. SGH, Warszawa 2007.

<sup>5</sup> B. Kosowski, A. Czarnecka: Sprawozdanie z przebiegu I Etapu badań własnych KBN pt.: „Zebranie danych i opracowanie materiałów niezbędnych do zbadania losów zawodowych absolwentów Szkoły Głównej Służby Pożarniczej z lat 2004–2006. „Moja Kariera” 2008, nr 1/ (3).

łą monitorować związek przebiegu procesu kształcenia w SGSP z późniejszym zdobywaniem doświadczenia zawodowego.

W pierwszym etapie badania wypracowane zostały narzędzia do przeprowadzenia badania losów zawodowych, czyli stworzony został system informatyczny w ramach którego zbudowana będzie baza danych absolwentów studiów cywilnych SGSP. Działania pierwszego etapu obejmowały w szczególności działania związane z zaprojektowaniem całego systemu (również graficznym) i przygotowaniem go po uprzednim przetestowaniu do wdrożenia i wykorzystania do przeprowadzenia badania.

Stworzony system informatyczny umożliwi logowanie absolwentów, docelowo też studentów oraz pracodawców, zamieszczenie własnych dokumentów aplikacyjnych oraz przeglądanie pozostawionych przez pracodawców ofert pracy.

Dzięki systemowi, który został stworzony w ramach projektu, będzie możliwe przeprowadzenie badania losów zawodowych absolwentów Szkoły Głównej Służby Pożarniczej. Będzie to możliwe dzięki analizie wyników *Ankiety absolwenta*, którą po wcześniejszym zalogowaniu się będą wypełniać absolwenci.

Każdy absolwent, który zaloguje się do systemu, uzyska hasło dostępu do własnego konta i po wypełnieniu ankiety będzie mógł stworzyć CV.

Każde nowo utworzone konto (każdy nowy absolwent zalogowany do systemu) zanim będzie „uwidoczniony” w bazie, będzie uzyskiwał akceptację formalną administratora. Baza CV będzie dodatkowym narzędziem poszukiwania zatrudnienia przez studentów SGSP, bo pracodawcy zalogowani do systemu będą mogli (za zgodą zainteresowanych) poprzez Bazę CV poszukiwać wyspecjalizowanych pracowników.

Absolwenci uczestniczący w badaniu będą wypełniali *Ankiętę absolwenta*, która oprócz danych identyfikacyjnych zawierała będzie szczegółowe pytania dotyczące przebiegu kariery zawodowej, np. czy wykonują pracę zgodną z uzyskanym w SGSP wykształceniem, na jakim pracują stanowisku, czy podczas studiów w SGSP zdobyli wykształcenie odpowiadające wymaganiom pracodawcy, itp. Dane uzyskane w wyniku wypełnionych przez absolwentów ankiet będą podlegać obróbce statystycznej. Dzięki temu będzie możliwe dokonanie analizy przebiegu karier zawodowych poszczególnych absolwentów oraz ich wzajemne porównanie. Dokonana będzie także analiza programów kształcenia w aspekcie dostosowania ich do potrzeb rynku pracy.

### Podsumowanie

Wysoka jakość nie tylko kształcenia, ale szeroko rozumianego funkcjonowania instytucji jest wyzwaniem samym w sobie. Realizując politykę jakości, należy pamiętać o wszystkich jej elementach i wdrażać ją we wszystkich zakresach działania. W przypadku wyższych uczelni pamiętać należy, że nie tylko jakość kształcenia, ale także procesy wspierające mają tutaj istotne znaczenie. Satysfakcja stu-

dentów jest wyznacznikiem dopasowania wszystkich współlistniejących ze sobą elementów systemu zarządzania jakością. Idealem byłoby zarządzanie jakością zgodnie z potocznie przytaczaną definicją Taguchi, że jakość to zero braków. Osiągnięcie tak idealnego stanu wiąże się z ogromnym wysiłkiem, którego efekty będą widoczne dopiero za jakiś czas. Warto jednak podjąć to wyzwanie i dołączyć do elity ISO, a w czym na pewno SGSP pomogą wyniki badań otrzymane w ramach przeprowadzonych analiz statystycznych odpowiedzi na poszczególne pytania *Ankiety absolwenta*, co będzie również przydatne w umocnieniu wizerunku SGSP jako uczelni realizującej procesy kształcenia oparte na wysokich standardach jakości kształcenia.

## SUMMARY

Bogdan KOSOWSKI  
Agnieszka CZARNECKA

### RESEARCH OF PROFESSIONAL CAREER OF MAIN SCHOOL OF FIRE SERVICE CIVILIAN STUDIES GRADUATES AS AN ELEMENT OF QUALITY POLICY

The article presents the research project financed by the KBN (Committee for Scientific Research). To follow the professional Career of Main School of Fire Service civilian studies graduates (of years 2004–2006) the IT system was designed and implemented.

## PIŚMIENNICTWO

1. Johnson F.C., W. Golomski W.: Quality concepts in education. *The TAM Magazine* 1999, nr 6, MCB University Press.
2. Kosowski. B., Czarnecka A.: Sprawozdanie z przebiegu I Etapu badań własnych KBN pt.: „Zebranie danych i opracowanie materiałów niezbędnych do zbadania losów zawodowych absolwentów Szkoły Głównej Służby Pożarniczej z lat 2004 – 2006. *Moja Kariera* 2008, nr 1(3).
3. Łańcucki J.: Podstawy kompleksowego zarządzania jakością TQM, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 2003.
4. Mazurek-Kucharska B.: Raport zbiorczy. SGH, Warszawa 2007.
5. Rompa M.: Księga standardów jakości funkcjonowania Akademickich Biur Karier. Wyższa Szkoła Administracji i Biznesu im. E. Kwiatkowskiego, Gdynia 2007.
6. Stampacchia P., Colurcio M.: Development of Quality and Management by Processes: The Case oh the University of Napels (w:) TQM for Higher Education. Materiały konferencyjne European Society for Organizational Excellence, 2000.

