

Mariusz J. Ligarski, Kompleksowe przygotowanie specjalistów do zarządzania jakością – doświadczenia z kształcenia podyplomowego, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, Organizacja i Zarządzanie, z. 79, Gliwice 2015, s. 141-150.

Mariusz J. LIGARSKI
Politechnika Śląska
Wydział Organizacji i Zarządzania
Instytut Inżynierii Produkcji
Zakład Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem
e-mail: Mariusz.Ligarski@polsl.pl

KOMPLEKSOWE PRZYGOTOWANIE SPECJALISTÓW DO ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ – DOŚWIADCZENIA Z KSZTAŁCENIA PODYPLOMOWEGO

Streszczenie. W pracy zaprezentowano całościową koncepcję kształcenia specjalistów w zakresie zarządzania jakością realizowaną na Studiach Podyplomowych „Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie”. Studia te są prowadzone corocznie od 1999 roku na Wydziale Organizacji i Zarządzania Politechniki Śląskiej i uczestniczyło w nich ponad 700 osób. Opierając się na szesnastu latach doświadczeń w kształceniu zaprezentowano czynniki i uwarunkowania wpływające na przygotowanie specjalistów. Określono zagrożenia, które w obecnych czasach stoją przed studiami podyplomowymi.

Słowa kluczowe: koncepcja kształcenia, zarządzanie jakością, studia podyplomowe, czynniki i uwarunkowania.

COMPLEX PREPARATION OF EXPERTS ON QUALITY MANAGEMENT – EXPERIENCES FROM POST-GRADUATE EDUCATION

Summary. In the work there is a total conception of educating the experts on quality management presented, conducted on the Post-Diploma Studies of “Quality Management in an Enterprise”. The studies have been carried out every year since 1999 at the Faculty of Organization and Management at the Silesian University of Technology and over 700 people participated in them. Basing on 16-year-experience in educating there are the factors and conditions presented that have influence on the preparation of experts. The threats were determined which the post-diploma studies have to face nowadays.

Keywords: concept of education, quality management, post-diploma study, factors and conditions.

1. Wprowadzenie

Studia Podyplomowe „Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie” są ewenementem sędzę, że nie tylko na skalę Wydziału Organizacji i Zarządzania czy Politechniki Śląskiej. Zostały utworzone w 1999 roku i od tego czasu corocznie otwierana jest kolejna edycja tych studiów. Dotychczas odbyło się lub jest w trakcie realizacji 21 edycji, w których uczestniczyło ponad 700 osób. Studia są otwierane tylko raz w roku, na początku roku akademickiego w październiku, w zależności od potrzeb w Katowicach lub Zabrzu, lub w obu tych miastach równocześnie. W studiach uczestniczyli lub uczestniczą słuchacze z różnorodnych organizacji, począwszy od dużych organizacji produkcyjnych, poprzez średnie i małe przedsiębiorstwa, zarówno produkcyjne, jak i usługowe, aż po jednostki badawczo-rozwojowe, wyższe uczelnie, organizacje administracji publicznej i ochrony zdrowia. Najwięcej słuchaczy pochodzi z województwa śląskiego, małopolskiego, łódzkiego i opolskiego ale można wskazać także niemałe grupy osób z województw: mazowieckiego, kujawsko-pomorskiego czy podkarpackiego a nawet pojedyncze osoby z bardzo odległych miejsc, np. z województwa pomorskiego. Studia, z wyjątkiem dwóch specjalnych edycji dofinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego, są płatne i ich koszt nie jest niski. Istnieje konkurencja w zakresie tego typu studiów, kolejne uczelnie, czy nawet poszczególne wydziały próbują otwierać podobne studia, często wchodząc w alianse z innymi instytucjami. Co powoduje, że zainteresowani przez ostatnie 16 lat decydują się właśnie na te studia? Wpływa na to wiele czynników i uwarunkowań, które autor zamierza przynajmniej zasygnalizować w dalszej części opracowania. Zanim zostanie sformułowany cel pracy przedstawionych zostanie kilka podstawowych informacji o studiach. Studia Podyplomowe „Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie” organizowane są na Wydziale Organizacji i Zarządzania Politechniki Śląskiej. Odbywają się w systemie weekendowym, co dwa tygodnie w piątki i soboty. W 2000 roku nawiązano stałą współpracę z TÜV Rheinland, program studiów uzyskał aprobatę jako spełniający wymagania międzynarodowego programu Quality Manager TÜV CERT oraz zostały uznane kwalifikacje podstawowej kadry wykładowców Politechniki Śląskiej jako prowadzących ten program. Umożliwia to słuchaczom po ukończeniu studiów przystąpienie do międzynarodowych egzaminów na menadżera jakości TÜV, pełnomocnika jakości TÜV oraz wewnętrznego audytora systemu zarządzania jakością wg ISO 9001. W historii studiów nawiązano również współpracę z dużymi międzynarodowymi jednostkami certyfikującymi z Bureau Veritas Quality International oraz Lloyd's Register Quality Assurance. Studia posiadają własną stronę internetową, na której umieszczane są różnorodne informacje. Od początku studiów prowadzone są badania zadowolenia klientów po zakończeniu każdego semestru. Powstało kilka opracowań dotyczących: samych studiów [1], badania satysfakcji słuchaczy [2] i oceny wykładowców na

studiach [3]. Ostatnie opracowanie zostało opublikowane w czasopiśmie Quality & Quantity znajdującym się na tzw. Liście Filadelfijskiej.

Celem opracowania jest zaprezentowanie całościowej koncepcji kształcenia specjalistów w zakresie zarządzania jakością oraz przedstawienie na podstawie 16-letnich doświadczeń czynników i uwarunkowań wpływających na przygotowanie tych specjalistów.

2. Całościowa koncepcja kształcenia specjalistów w zakresie zarządzania jakością

Kształcenie specjalistów w zakresie zarządzania jakością na Studiach Podyplomowych „Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie” jest realizowane według autorskiej koncepcji autora niniejszej pracy. W całościowej koncepcji kształcenia kładzie się nacisk na:

- interdyscyplinarność,
 - integralność,
 - otwartość,
 - praktyczność,
- i interaktywność.

Biorąc pod uwagę szczupłość opracowania zostaną przedstawione tylko najważniejsze założenia tej koncepcji. Zarządzanie jakością jest dyscypliną, która występuje w naukach technicznych w ramach zarządzania i inżynierii produkcji oraz w naukach ekonomicznych w ramach zarządzania. Przygotowując koncepcję studiów przyjęto założenie, że zarządzanie jakością jest interdyscyplinarną wiedzą mogącą mieć zastosowanie w różnych dziedzinach życia. Zdecydowano się na interdyscyplinarne podejście, w którym kształcenie będzie dostosowane do szerokiego spektrum słuchaczy. Oznacza to, że zostały przygotowane przykłady z różnych dziedzin życia i przykłady te mają być zrozumiałe dla osób, które ukończyły różne rodzaje studiów, i posiadają różne przygotowanie w zakresie podstaw dotyczących jakości. Koncepcja ta była dosyć odważna, biorąc pod uwagę, że większość prowadzonych szkoleń jest ukierunkowana na konkretną, zwykle wąską grupę zawodową. Po latach okazało się, że koncepcja ta w pełni się sprawdziła. W studiach obok inżynierów i ekonomistów uczestniczyli lekarze, humaniści i przedstawiciele innych zawodów. Ta różnorodność nie tylko, że nie ograniczała możliwości ale ubogacała wszystkich różnym podejściem i bagażem doświadczeń. Okazuje się, że jest możliwe kreatywne kształcenie w interdyscyplinarnym podejściu do jakości, wymaga ono jednak bardzo dobrego, wszechstronnego przygotowania kadry i dużego jej zaangażowania. Słowo integralność w koncepcji kształcenia ma wiele znaczeń. Po pierwsze chodzi o integrację wiedzy potrzebnej do zarządzania jakością. Można ten proces nazwać scaleniem, udostępnienie całości wiedzy koniecznej do zarządzania jakością poprzez odpowiednie skomponowanie jej składowych

elementów, również w wyniku stopniowej ewolucji. W tabeli 1 przedstawiono aktualny program Studiów, który jest wynikiem „tworzenia całości z części”. Starano się tak dobrać poszczególne moduły kształcenia, aby słuchacz uzyskał potrzebne przygotowanie do zarządzania jakością, i to niezależnie od branży w jakiej pracuje. Największa grupa przedmiotów dotyczy zarządzania jakością. Przedmioty te są uzupełnione przedmiotami w zakresie ogólnego zarządzania oraz podstawowymi zagadnieniami dotyczącymi zarządzania środowiskiem, bezpieczeństwem i technologią (Tabela 1).

Tabela 1

Program studiów podyplomowych „Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie”,
Wydział Organizacji i Zarządzania, Politechnika Śląska, rok akad. 2014/2015

Lp.	Nazwa przedmiotu	Semestr	Liczba godzin
1.	Podstawy zarządzania jakością	1	15
2.	Zarządzanie strategiczne	1	6
3.	Metody i narzędzia zarządzania jakością	1	9
4.	Zarządzanie jakością w oparciu o normy ISO serii 9000	1	15
5.	Dokumentacja systemu zarządzania jakością	1	15
6.	Regulacje prawne w zakresie jakości	1	6
7.	Techniki kreatywności, motywacji i prezentacji	1	9
8.	Auditowanie systemów jakości	1	15
9.	Ekonomika jakości	2	6
10.	Metody projektowania jakości: QFD, FMEA	2	9
11.	Sterowanie jakością	2	15
12.	Certyfikacja i akredytacja	2	6
13.	Zarządzanie projektem	2	9
14.	Zarządzanie technologią	2	6
15.	TQM	2	9
16.	Zarządzanie bezpieczeństwem	2	6
17.	Zarządzanie środowiskiem	2	9
18.	Praca końcowa (w tym seminaryjne dyplomowe)	2	45
Razem			210

Źródło: Opracowanie własne.

Kształcenie w szerszym kontekście zintegrowanych systemów zarządzania ma wyrobić w słuchaczu przekonanie, że wprawdzie system zarządzania jakością jest najbardziej pojemnym i najbardziej rozpowszechnionym systemem, ale nie jedynym, który może funkcjonować w organizacji. Pojawia się tu drugie znaczenie słowa integralność – tworzenie, utrzymywanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością, który jest otwarty na integrację z innymi systemami, który można w pełni zintegrować z innymi systemami, i utworzyć rzeczywiście zintegrowany system zarządzania. Otwartość w koncepcji kształcenia też posiada kilka znaczeń. Otwartość oznacza, że program studiów jest otwarty na zmieniające się potrzeby, chcemy kształcić otwartych i kreatywnych ludzi, którzy widzą szerszy kontekst otaczających ich zjawisk. Jesteśmy otwarci na każdego człowieka, na dyskusję z nim, nawet na spory w

różnych kwestiach. Nie zamierzamy narzucić „jedynie słusznej” drogi postępowania, ale chcemy zachęcić do twórczej pracy, kreatywności, do poszukiwania swojej własnej drogi. Naszym celem jest kształcenie inteligenta, który myśli i poszukuje rozwiązań a nie wyrobnika, który tylko wykonuje powierzone zadania. Ważnym zagadnieniem w koncepcji kształcenia jest praktyczność. Również to słowo posiada wiele znaczeń. Praktyczność to znaczy rzeczywiste przygotowanie do podejmowania i rozwiązywania nawet złożonych problemów. To przekazanie użytecznej wiedzy bazującej na rzeczywistych przykładach z różnych dziedzin. Odniesienie się do praktycznych trudności, jakie pojawiają się w większości organizacji. Aby spełniać ten walor przynajmniej podstawowa kadra prowadzących musi mieć doświadczenie praktyczne nabyte w różnych organizacjach. Wiedza książkowa, nawet naukowa jest niewystarczająca, jeśli nie jest poparta odpowiednim doświadczeniem. Z drugiej strony nawet osoby z dużym doświadczeniem, ale nie posiadające uporządkowanej wiedzy i doświadczenia pedagogicznego nie mają wystarczających kompetencji. I ta, w dobrym tego słowa znaczeniu praktyczność przekazywanej wiedzy jest bardzo ceniona przez słuchaczy. Kończąc pobieżne przedstawianie założeń koncepcji kształcenia należy zwrócić uwagę na interaktywność. Interaktywność w swojej podstawowej warstwie oznacza wzajemną, wspólną aktywność, zarówno studentów, jak i prowadzących. Chcąc dobrze kształcić prowadzący musi być zaangażowany. Powinien z pasją realizować powołanie, jakim jest kształcenie. Z drugiej strony student ma być zaangażowany. Zaangażowanie studenta w dużej mierze zależy od prowadzącego, w jaki sposób prowadzi zajęcia, czy umie zainteresować swoimi tematami, czy skłania do myślenia i twórczej pracy. Ważny jest odpowiedni dobór form kształcenia i interaktywny sposób przekazu wiedzy. W związku ze specyficzną organizacją zajęć, w postaci bloków zajęciowych w piątki i soboty, konieczne było wypracowanie interaktywnych form przekazu. Przyjęto formę wykładów przeplatanych zajęciami warsztatowo-seminaryjnymi, gdzie udział tych drugich jest znacznie większy. Poprzez dobór aktywnych form przekazu, wykorzystywanie przykładów z praktyki różnorodnych organizacji, stosowanie oryginalnych i specjalnie przygotowanych materiałów staramy się umożliwić studentowi zapoznanie z rzeczywistymi sytuacjami występującymi w organizacjach. Właściwy dobór tego typu sytuacji, ich wspólna analiza, zachęcanie do poszukiwania lepszych rozwiązań ma skłaniać studenta do własnych przemyśleń i twórczej pracy. Studenci są zachęceni do pracy w grupach, do prezentacji osiągnięć takiej pracy i jej oceny oraz do rzeczowej dyskusji. Studenci otrzymują również zadania projektowe do samodzielnego opracowania w domu, które później są dyskutowane z prowadzącym. Na zakończenie studiów każdy słuchacz wybiera promotora i temat pracy dyplomowej, która ma być samodzielnym rozwiązaniem konkretnego zagadnienia. Praca jest bronią przed komisją egzaminacyjną po zakończeniu studiów. Jest więc wiele możliwości interakcji na linii student – prowadzący.

3. Czynniki i uwarunkowania wpływające na przygotowanie specjalistów

Bazując na szesnastoletnich doświadczeniach w prowadzeniu studiów podyplomowych można się pokusić o określenie najważniejszych czynników i uwarunkowań wpływających na przygotowanie specjalistów do zarządzania jakością. Zdaniem autora publikacji są to następujące czynniki i uwarunkowania:

1. Wiedza i umiejętności zdobywane na studiach
2. Program kształcenia
3. Wykładowcy
4. Sposób prowadzenia zajęć
5. Zaangażowanie
6. Kontakt ze słuchaczami
7. Atmosfera
8. Możliwość potwierdzenia zdobytej wiedzy certyfikatami
9. Badanie satysfakcji i podejmowanie działań
10. Lider i osoba odpowiedzialna za całość
11. Cena
12. Konkurencja
13. Przyjazna dla słuchaczy forma rekrutacji
14. Miejsce prowadzenia studiów.

Chcąc kompleksowo przygotowywać specjalistów do zarządzania jakością podstawowe znaczenie ma wiedza i umiejętności, które będzie można zdobyć na studiach. Ludzie zapisując się na studia podyplomowe, w zdecydowanej większości przypadków, chcą zdobyć potrzebną im wiedzę i umiejętności. Studia muszą być prowadzone w taki sposób, aby ich absolwenci mogli posiadać konieczną wiedzę i umiejętności. Jest to wydawałoby się oczywiste, ale biorąc pod uwagę różnego rodzaju szkolenia i ich efekty nie jest wcale zadaniem łatwym. Studia powinny być ukierunkowane na przekazywanie wiedzy i nabywanie konkretnych umiejętności. To wymaga dobrego ich przygotowania, realizacji „z pasją” oraz ciągłego monitorowania ich efektów. Duże znaczenie ma dobrze przygotowany program studiów. Twórcy studiów powinni zaproponować spójny i przemyślany zestaw modułów kształcenia, który będzie w stanie doprowadzić do osiągnięcia zamierzonych efektów kształcenia. Poszczególne moduły, przedmioty pełnią konkretną rolę w procesie kształceniu i powinny być wzajemnie uzupełniającymi się elementami w kształtowaniu się pewnej całości. Nie ma tutaj miejsca na przypadek. Aby zrealizować program kształcenia są potrzebni dobrze przygotowani i doświadczeni wykładowcy, którzy posiadają przygotowanie merytoryczne i metodyczne do kształcenia. Potrzeba osobowości, pasjonatów, ludzi którzy z zaangażowaniem i pasją będą chcieli podzielić się swoją wiedzą i doświadczeniami. Wbrew pozorom trudno znaleźć takich wykładowców, samo posiadanie stopni i tytułów naukowych

jest niewystarczające. Również w wielu przypadkach osoby z poza uczelni, nawet z bardzo dużym doświadczeniem praktycznym, nie są w stanie dobrze wywiązać się ze swoich obowiązków. Płyne stąd prosty wniosek, jeśli instytucja nie dysponuje wybitnymi specjalistami w danej dziedzinie, to lepiej żeby nie rozpoczynała kształcenia podyplomowego. Chcąc właściwie przygotować słuchaczy trzeba dobrać odpowiednie sposoby prowadzenia zajęć. Studia podyplomowe są specyficzną formą kształcenia, realizowaną w ograniczonych ramach czasowych, zwykle w systemie weekendowym, w której uczestniczą, w większości przypadków, ludzie czynni zawodowo. Konieczne jest więc takie zaplanowanie form zajęć aby można było uzyskać oczekiwane efekty kształcenia. Dużą uwagę należy zwrócić na zajęcia praktyczne: warsztaty, seminaria i projekty. Powinny być prowadzone w sposób interaktywny, umożliwiający pracę grupową i indywidualną oraz dyskusję i wymianę doświadczeń. Aby proces kształcenia przebiegał właściwie potrzebne jest zaangażowanie prowadzących i studentów. Kluczem do uzyskania zaangażowania jest osobisty przykład i zaangażowanie ze strony wykładowcy. Prowadzący chcąc dobrze wykonać swoje zadanie musi się zaangażować w 100 procentach, bo tylko w takim przypadku będzie w stanie budzić zaangażowanie słuchaczy. To nie prawda, że studenci nie chcą się zaangażować w proces kształcenia, to wykładowcy prowadząc niewłaściwie zajęcia nie są w stanie ich do tego zachęcić. Specyfika studiów podyplomowych wymaga utrzymywania stałego kontaktu ze słuchaczami. Kontakt ten ma być utrzymywany przez prowadzącego zajęcia, prowadzący chce dzielić się swoją wiedzą i doświadczeniami, z drugiej strony jest otwarty na pytania i problemy studenta. Stały kontakt z dyplomantem utrzymuje promotor pracy, bo tylko w taki sposób można zrealizować twórczą i ciekawą pracę końcową. Stały kontakt ze słuchaczami powinien mieć kierownik studiów i obsługa administracyjna, aby na bieżąco reagować na potrzeby słuchaczy. Słuchacze studiów to nie anonimowy tłum, ale wyjątkowe osoby, które mają swoje oczekiwania i potrzeby. Ważną rolę w kształtowaniu dobrych stosunków międzyludzkich pełni atmosfera na studiach podyplomowych. Stworzenie właściwej atmosfery wymaga zaangażowania wszystkich stron, ze szczególnym uwzględnieniem organizatorów studiów. Potrzebne jest wytworzenie specyficznej atmosfery, wzajemnego dzielenia się wiedzą i doświadczeniami przy partnerskich stosunkach między prowadzącym a słuchaczem. Wytworzenie dobrej atmosfery pozytywnie wpływa na relacje i umożliwia czerpanie z nich satysfakcji. Panująca na studiach atmosfera jest też pewnego rodzaju sprawdzieniem intencji i szczerości ich organizatorów. Słuchacze uczestnicząc w studiach podyplomowych poza uzyskaniem potrzebnej im wiedzy i umiejętności oczekują możliwości zdobycia certyfikatów, które formalnie potwierdzą ich kompetencje. Oczywiście certyfikaty powinny posiadać realną wartość na rynku pracy, i być wydawane przez rozpoznawalne jednostki. Zapewnienie studentom takich możliwości z pewnością dobrze odbije się na ich przygotowaniu. Możliwość zdawania niezależnych egzaminów i konieczność przygotowania się do nich, z jednej strony dobrze motywuje do systematycznego zdobywania wiedzy, z drugiej na końcu studiów jest motywem do utrwalenia i usystematyzowania

zdobytej wiedzy. Jak już wcześniej wspomniano studenci są wyjątkowymi osobami, które mają różne oczekiwania i potrzeby. Aby próbować spełniać te potrzeby i oczekiwania konieczne jest zdobywanie informacji na ich temat. Należy wypracować różne formy zbierania informacji dotyczących satysfakcji klienta. Ważne jest, aby te formy na bieżąco dostarczały potrzebnych informacji. Standardowe badania ankietowe są tylko jedną z możliwych form i na pewno niewystarczającą metodą. Równie ważne, a nawet ważniejsze jest podejmowanie konkretnych działań w odpowiedzi na zbadane potrzeby. Słuchacze oczekują konkretnych działań i to realizowanych w ściśle określonym czasie. Pozytywne doświadczenia w tym zakresie zachęcają do artykułowania kolejnych potrzeb. Natomiast brak działań w większości przypadków zamyka słuchaczy, nie widzą oni sensu zgłaszania potrzeb, skoro i tak są one ignorowane. Aby studia mogły właściwie funkcjonować potrzebne jest znalezienie osoby, która będzie odpowiedzialna za całość. Zwykle osobą tą jest kierownik studiów, który ma wiele obowiązków. Z jednej strony odpowiada za cały program kształcenia i jego modyfikacje, z drugiej za kontakt ze słuchaczami i reagowanie na ich potrzeby. W jego gestii leży monitorowanie i ocena przebiegu zajęć, z oceną wykładowców włącznie. Odpowiada za przygotowywanie całej dokumentacji studiów, i w zasadzie za wszystkie sprawy organizacyjne. Aby dobrze spełniać swoją rolę kierownik studiów powinien być zaangażowany i brać odpowiedzialność za całokształt działań. Dużą pomocą dla kierownika może być właściwie dobrana osoba, która zajmuje się sprawami administracyjnymi. Osoba ta musi być otwarta na ludzi i ich potrzeby oraz zaangażowana w swoją pracę. Dużą rolę w wyborze studiów podyplomowych pełni ich cena. Samofinansujące się studia są obciążone różnymi kosztami, i te koszty wpływają na ostateczną ich cenę. Słuchacze są w stanie zaakceptować stosunkowo wysoką cenę studiów tylko pod warunkiem wysokiej ich jakości. Płacąc stosunkowo wysokie czesne stawiają wobec studiów wysokie wymagania. Wydawałoby się, że jest to naturalne zachowanie. Niestety w polskich warunkach pojawiają się różnego rodzaju patologie. Studia organizują przypadkowe instytucje, nie posiadające odpowiednich kompetencji, nie dysponujące właściwą kadrą. Za to często wykorzystujące aliance z innymi organizacjami. Głównym „orężem w walce o klienta” dla tego typu instytucji jest cena. Słuchacze niestety coraz częściej kierują się ceną studiów, nie umiając właściwie odróżnić renomowanych i ciszących się dobra opinią ale drogich w ich odczuciu studiów od bardzo przeciętnych, a w większości przypadków słabych ale tanich studiów. Wiele złego przyniosło dofinansowanie studiów ze środków unijnych. Szczególnie najsłabsze instytucje, które decydują się na prowadzenie studiów są w stanie zrobić wszystko, żeby takie dofinansowanie otrzymać, bo jest to dla nich być albo nie być na rynku. Konkurencja na rynku usług edukacyjnych w zakresie studiów podyplomowych jest silna. Coraz to nowe organizacje próbują wejść na ten rynek. Próbuje się różnych form walki z konkurencją, coraz niższa cena, otwieranie studiów w dziwnych terminach, silna i nie zawsze uczciwa promocja studiów. Co najgorsze ta niezdrowa konkurencja najgorzej wpływa na studentów. Zagubieni w mnogości oferowanych studiów, zmanipulowani agresywną reklamą wybierają coraz

częściej gorsze propozycje, skazując się na bardzo słabe przygotowanie. W ładnym opakowaniu często znajduje się pustka. Po ukończeniu tego typu „studiów” wracają do swoich miejsc zatrudnienia, gdzie świadczą o braku potrzebnej wiedzy i kompetencji. Sami również ostro krytykują ukończone studia, bo w końcu się zorientowali, że trafili na przypadkowe studia, których głównym celem było zarobienie pieniędzy przez ich organizatorów. Na tej podstawie formułuje się ogólne opinie dotyczące studiów podyplomowych, i przygotowania jakie one dają. Najbardziej cierpią na takiej opinii dobre studia podyplomowe. Skoro i tak, według obiegowej opinii studia podyplomowe niewiele dają, to po co za nie dużo płacić. Nasuwa się stąd ogólny wniosek, że jeśli już ktoś potrzebuje studiów podyplomowych to najlepiej wybrać najtańsze, położone najbliżej miejsca zamieszkania i najlepiej z małymi wymaganiami. Może brzmi to gorzko, ale niestety takie są realia, w których działają studia podyplomowe.

Kończąc krótką analizę czynników i uwarunkowań wpływających na przygotowanie specjalistów trzeba wspomnieć jeszcze o dwóch zagadnieniach. Pierwsze to przyjazna dla słuchaczy forma rekrutacji. W silnej konkurencji dotyczącej studiów podyplomowych kandydat oczekuje prostej i przyjaznej dla niego formy rekrutacji. Zwykle dobre uczelnie i renomowane studia mają pewne wymagania na etapie rekrutacji, co wynika z różnych uwarunkowań. Jeśli takie studia chcą być konkurencyjne muszą zmierzać w stronę uproszczenia tego procesu i uczynienia go bardziej przyjaznym dla kandydatów. Jeśli tego nie będą robiły to kandydaci w większości przypadków przejdą do organizacji, czasem przypadkowych ale umiających prowadzić rekrutację w sposób dla nich przyjazny. Drugim zagadnieniem jest miejsce prowadzenia studiów. Niestety minęły bezpowrotnie czasy kiedy duża grupa słuchaczy potrafiła dojeżdżać z dużej odległości kierując się jakością studiów. W obecnych czasach liczy się wygoda, a więc jak najbliższa odległość od miejsca zamieszkania. Prowadzący nawet bardzo dobre studia powinni zdawać sobie sprawę, że mogą liczyć jedynie na kandydatów z najbliższej okolicy.

4. Podsumowanie

W pracy przedstawiono całościową koncepcję kształcenia specjalistów w zakresie zarządzania jakością realizowaną na Studiach Podyplomowych „Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie” prowadzonych na Wydziale Organizacji i Zarządzania Politechniki Śląskiej. Przy prezentacji koncepcji szczególną uwagę zwrócono na interdyscyplinarność, integralność, otwartość, praktyczność i interaktywność. Opierając się na szesnastu latach doświadczeń w kształceniu przedstawiono 14, zdaniem autora, najważniejszych czynników i uwarunkowań bezpośrednio wpływających na przygotowanie specjalistów. Szczególną uwagę zwrócono na pozytywne czynniki i uwarunkowania wpływające na jakość kształcenia.

Zasygnalizowano również negatywne czynniki i uwarunkowania oraz zagrożenia. Autor zwrócił uwagę na patologie występujące w kształceniu podyplomowym i ich wpływie na cały sektor szkolnictwa. W obecnych czasach, kiedy liczy się przede wszystkim przyjazność i wygoda pozostaje mieć nadzieję, że w kolejnych latach znajdą się osoby, które będą przedkładały jakość kształcenia i jakość kadry dydaktycznej nad cenę i inne udogodnienia, które będą w stanie zaproponować organizatorzy studiów podyplomowych.

Bibliografia

1. Ligarski M.J.: Edukacja menedżerów jakości na Studiach Podyplomowych " Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie", Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, seria Organizacja i Zarządzanie, z. 26, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice, 2005, s. 193-201.
2. Ligarski M.J.: Badanie satysfakcji klienta na Studiach Podyplomowych "Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie", [w:] T. Sikora (red.): Mat. V Konferencji Naukowej „Klient w organizacji zarządzanej przez jakość”, Akademia Ekonomiczna w Krakowie, Kraków, 2006, s. 272-275.
3. Ligarski M.J.: Appraisal of lecturers for the assessment of the quality of post-graduate studies, *Quality & Quantity*, 43, 2009, p. 137-144.

Druk publikacji został sfinansowany z pracy statutowej o symbolu BK-223/ROZ3/2015 realizowanej w Instytucie Inżynierii Produkcji na Wydziale Organizacji i Zarządzania Politechniki Śląskiej.

Abstract

In the work there is a total conception of educating the experts on quality management presented, conducted on the Post-Diploma Studies of "Quality Management in an Enterprise". The studies have been carried out every year since 1999 at the Faculty of Organization and Management at the Silesian University of Technology and over 700 people participated in them. Basing on 16-year-experience in educating there are the factors and conditions presented that have influence on the preparation of experts. Special attention was paid to 14 most important factors and conditions, according to the author. The threats were determined which the post-diploma studies have to face nowadays.