

Małgorzata Skiert, Krystyna Buchta

Student kierunku turystyka i rekreacja jako konsument usługi edukacyjnej w uczelni wychowania fizycznego

Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu 36, 159-170

2014

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

MAŁGORZATA SKIERT¹

KRYSTYNA BUCHTA²

Akademia Wychowania Fizycznego Józefa Piłsudskiego w Warszawie

Wydział Wychowania Fizycznego i Sportu w Białej Podlaskiej

STUDENT KIERUNKU TURYSTYKA I REKREACJA JAKO KONSUMENT USŁUGI EDUKACYJNEJ W UCZELNI WYCHOWANIA FIZYCZNEGO³

Streszczenie

W niniejszym artykule podjęto próbę określenia czynników, które decydują o jakości usługi edukacyjnej oferowanej studentom kierunku turystyka i rekreacja przez uczelnię wychowania fizycznego. Tematyka ta wydaje się być ważna przede wszystkim ze względu na specyfikę uczelni. Aby rozstrzygnąć tak postawiony problem zebrano opinie studentów (konsumentów) na temat znaczenia, jakie mają dla nich poszczególne elementy usługi, koncentrując się nie tylko na zagadnieniach związanych z samym kształceniem (zdobywana wiedza i umiejętności), ale również na innych czynnikach, takich jak baza materialna szkoły, praca nauczycieli i administracji czy atmosfera panująca w uczelni. Badanie empiryczne przeprowadzono metodą sondażu diagnostycznego, wykorzystując kwestionariusz ankietowy.

Słowa kluczowe: student, usługi edukacyjne, jakość kształcenia, turystyka i rekreacja, AWF, konsument

Wprowadzenie

Proces transformacji systemowej, który rozpoczął się w Polsce po 1989 roku obejmował zmiany umożliwiające przejście od gospodarki planowej do gospodarki rynkowej. Spośród wielu branż, które przez lata urynkowiono, w dużym zakresie sprywatyzowano i skomercjalizowano, należy również wymienić

¹ malskiert@o2.pl.

² krystynabuchta@poczta.fm.

³ Praca powstała w ramach projektu badań DS.177 finansowanych przez MNiSW.

branżę edukacyjną. Szczególnie widoczny jest rozwój rynku usług oferowanych przez szkoły wyższe, które niezależnie od formy własności, zaczęły funkcjonować jako organizacje autonomiczne we wszystkich sferach swego działania, oparte na zasadzie wolności nauczania, badań naukowych i twórczości artystycznej⁴.

Szkoły wyższe są dziś podmiotami rynkowymi, a rynek i konkurencja wyznaczają zakres ich działań związanych z realizacją celów dydaktycznych, naukowych i finansowych. Tym samym niezbędne okazało się marketingowe podejście do zarządzania uczelnią, przy którym głównym zadaniem jest pozyskiwanie odpowiedniej liczby klientów (studentów). Cel ten można osiągnąć przez kreowanie właściwego wizerunku szkoły, wyodrębnianie atrybutów wyróżniających uczelnię i jej ofertę edukacyjną z konkurencji, jak również satysfakcjonując klienta w procesie świadczenia usług edukacyjnych. Wszystko to wiąże się z potrzebą zapewnienia odpowiedniej jakości kształcenia, co staje się możliwe jedynie wówczas, gdy istnieje możliwość poznania opinii oraz oczekiwań studenta wobec uczelni i procesu dydaktycznego⁵.

Problematyka niniejszego artykułu dotyczy kształcenia na kierunku turystyka i rekreacja realizowanego w Akademii Wychowania Fizycznego. Tematyka jest ważna głównie ze względu na specyfikę uczelni i związaną z tym konieczność poznawania oczekiwań młodych ludzi pobierających naukę na omawianym kierunku. Istotne jest też to, że w ostatnich latach odnotowuje się widoczny spadek liczby studentów rozpoczynających edukację na kierunku turystyka i rekreacja, co z kolei skłania do poszukiwania sposobów uatrakcyjnienia usługi edukacyjnej oferowanej w tej dziedzinie i lepszego usatysfakcjonowania jej konsumenta.

W artykule podjęto próbę określenia czynników, które decydują o jakości usługi edukacyjnej oferowanej studentom kierunku turystyka i rekreacja przez uczelnię wychowania fizycznego. Na potrzeby osiągnięcia założonego celu przeprowadzono badanie, dzięki któremu uzyskano opinie studentów (konsumentów) na temat znaczenia, jakie mają dla nich poszczególne elementy usługi, koncentrując się nie tylko na zagadnieniach związanych z samym kształceniem

⁴ M. Masternak-Kubiak, *Autonomia szkół wyższych na gruncie Konstytucji RP*, w: *Nowe prawo o szkolnictwie wyższym a podmiotowość studenta*, red. A. Szadok-Bratuń, Kolonia Limited, Wrocław 2007, s. 13–20; Ustawa z 27 lipca 2005 r. o szkolnictwie wyższym, DzU z 2012, poz. 572, art. 4, pkt 1–2.

⁵ G. Światowy, *Marketingowa orientacja na klienta w zarządzaniu szkołą wyższą*, w: *Marketing szkół wyższych*, red. G. Nowaczyk, M. Kolasiński, Wyd. Wyższej szkoły Bankowej, Poznań 2004, s. 139–145.

(zdobywana wiedza i umiejętności), ale również na innych czynnikach, takich jak baza materialna szkoły, praca nauczycieli i administracji czy atmosfera panująca w uczelni. Badanie empiryczne przeprowadzono metodą sondażu diagnostycznego, wykorzystując kwestionariusz ankietowy. Objęto nimi studentów trzeciego roku Wydziału Wychowania Fizycznego i Sportu w Białej Podlaskiej Akademii Wychowania Fizycznego w Warszawie.

Kształcenie kadr dla turystyki w polskim systemie szkolnictwa wyższego

Kształcenie kadr dla branży turystycznej realizowane jest w polskim systemie szkolnictwa wyższego na kierunku turystyka i rekreacja oraz w ramach innych kierunków studiów ze specjalizacjami z turystyki. Zgodnie z obowiązującymi do niedawna standardami kształcenia określonymi przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, celem kształcenia na kierunku turystyka i rekreacja powinno być przygotowanie młodych ludzi do pracy przede wszystkim w biurach podróży, hotelach, ośrodkach wypoczynkowych, sportowych i rekreacyjnych, centrach rekreacji i odnowy biologicznej, gospodarstwach agroturystycznych, administracji rządowej i samorządowej, organizacjach społecznych, fundacjach i stowarzyszeniach⁶.

Przez wiele lat na polskim rynku szkolnictwa wyższego można było obserwować znaczny wzrost liczby uczelni (publicznych i prywatnych), jak również znaczący przyrost liczby osób podejmujących studia na poszczególnych kierunkach. Dopiero ostatnie lata przyniosły zahamowanie tego procesu, spowodowane niżem demograficznym odnotowanym w naszym kraju. Począwszy od roku 2010 można obserwować wyraźne spowolnienie lub nawet przyhamowanie przyrostu liczby studentów w szkołach publicznych oraz spadek liczby studiujących w szkołach prywatnych. Prognozy pokazują, że uczelnie będą odczuwały skutki niżu demograficznego aż do 2025 roku⁷.

W 2007 roku kierunek turystyka i rekreacja oferowało 60 uczelni, z czego 24 były uczelniami publicznymi, a 36 – niepublicznymi. Dominowało kształcenie na studiach I stopnia (59 uczelni), przy niewielkim zakresie studiów II stopnia (19 uczelni) oraz zanikających studiach jednolitych magisterskich (4 uczel-

⁶ Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z 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, DzU z 2007, nr 164, poz. 1166.

⁷ *Szkolnictwo wyższe w Polsce*, Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, Warszawa 2013, s. 6–8; J. Maciąg, *Ocena systemu zapewnienia jakości kształcenia w szkole wyższej*, Wyd. AWF, Katowice 2011, s. 51–53.

nie). W 2010 roku liczba szkół wyższych prowadzących kształcenie na omawianym kierunku wzrosła do 78, z czego 38 uczelni było szkołami publicznymi, a 40 – niepublicznymi. Kształcenie w ramach studiów licencjackich realizowały 73 szkoły, zaś w ramach studiów magisterskich – 28 (z czego 27 – studia drugiego stopnia; jedna – jednolite studia magisterskie)⁸. Począwszy od 2010 roku zaczęto obserwować już widoczne spadki liczby osób podejmujących naukę na kierunkach związanych z usługami dla ludności, w obrębie których mieści się również turystyka i rekreacja⁹. Niemniej jednak wciąż kierunek ten oferują 74 ośrodki akademickie na studiach licencjackich oraz 32 w ramach studiów magisterskich¹⁰.

Wśród uczelni prowadzących naukę na kierunku turystyka i rekreacja znalazły się, obok uniwersytetów i szkół innego typu, również Akademie Wychowania Fizycznego: w Krakowie, Warszawie, Wrocławiu, Gdańsku, Katowicach i Poznaniu¹¹.

Jakość usługi edukacyjnej w opinii studentów kierunku turystyka i rekreacja

Odpowiednia jakość usług jest najlepszą gwarancją uzyskania i utrzymania przewagi konkurencyjnej na rynku, podstawowym wymogiem stawianym przedsiębiorstwom w zdobywaniu nowych rynków zbytu, najlepszą drogą do pozyskania i utrzymania lojalnych klientów oraz do osiągnięcia sukcesu firmy usługowej w dłuższym horyzoncie czasowym¹². Podejmując próbę określenia czynników, które decydują o jakości usługi edukacyjnej oferowanej studentom kierunku turystyka i rekreacja przez uczelnię wychowania fizycznego, przeprowadzono badanie ankietowe. Objęto nimi studentów trzeciego roku studiów pierwszego stopnia prowadzonych w Wydziale Wychowania Fizycznego i Sportu w Białej Podlaskiej Akademii Wychowania Fizycznego w Warszawie (n = 138). Badanie zrealizowano w roku akademickim 2012/2013, dobór próby był celowy i wyczerpujący (badaniem objęto wszystkich dostępnych studentów danego rocznika).

⁸ *Losy absolwentów szkół i uczelni kształcących kadry dla turystyki. Raport z badania*, Ministerstwo Sportu i Turystyki, Warszawa 2010, s. 257–263.

⁹ *Szkolnictwo wyższe w Polsce...*, s. 16–17.

¹⁰ Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, *Zestawienie prowadzonych studiów na kierunkach*, <https://polon.nauka.gov.pl/opi/aa/kierunki/studia?execution=e10s1>.

¹¹ Z. Długosz, S. Biały, *Studia w zakresie turystyki na tle szkolnictwa wyższego w kraju, Przedsiębiorczość w warunkach kryzysu gospodarczego*, „Przedsiębiorczość – Edukacja” 2013, nr 9, s. 347–360.

¹² M. Stoma, *Modele i metody pomiaru jakości usług*, Q&R Polska Sp. z o.o., Lublin 2012, s. 9.

Charakteryzując badanych należy stwierdzić, że byli to w większości mężczyźni (53,62%), osoby mieszkające na stałe w miastach (70,29%) – tabela 1. Wśród ankietowanych dominowali studenci, którzy na świadectwach ukończenia liceum (lub szkoły innego typu) uzyskali średnią ocen nieprzekraczającą 4,0 (74,19%) oraz osiągnęli podobną średnią (do 4,0) podczas studiów, za poprzedni semestr (84,06%).

Tabela 1

Badani ze względu na wyodrębnione cechy

Cecha	Kategorie	Liczebności cząstkowe	Struktura %
Płeć	kobiety	64	46,38
	mężczyźni	74	53,62
Miejsce zamieszkania	miasto	97	70,29
	wieś	41	29,71
Średnia ocen na świadectwie ukończenia liceum	$\leq 3,50$	15	10,87
	$\geq 3,51 \leq 4,0$	87	63,32
	$\geq 4,01$	36	25,81
Średnia ocen za poprzedni semestr studiów	$\leq 3,50$	22	15,94
	$\geq 3,51 \leq 4,0$	36	62,32
	$\geq 4,01$	30	21,74

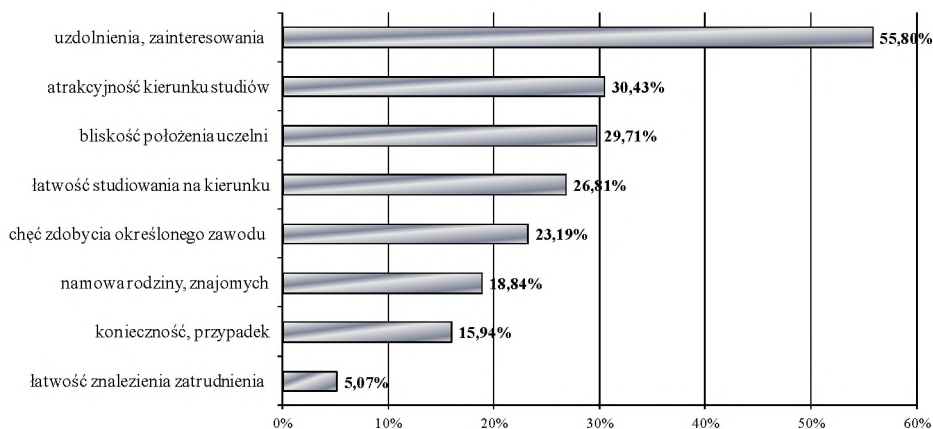
Źródło: badania własne.

Wybór kierunku studiów jest decyzją determinującą nie tylko drogę edukacyjną młodego człowieka, ale także w znacznej mierze przyszłą drogę zawodową. Należy zatem uznać, że młodzi ludzie dokonując tak ważnych wyborów powinni brać pod uwagę kwestie przyszłej profesji.

Przeprowadzone badanie pokazało, że ponad połowa studentów decydując się na naukę w ramach kierunku turystyka i rekreacja w uczelni wychowania fizycznego, kierowała się swoimi uzdolnieniami i zainteresowaniami. Niemal co trzeci z respondentów brał pod uwagę atrakcyjność kierunku studiów oraz bliskość położenia uczelni. Jedynie niespełna co czwarty z ankietowanych wskazał na chęć zdobycia zawodu związanego z kierunkiem studiów jako motyw podjęcia nauki na danym kierunku (rys. 1).

Zastanawiając się nad wyznaczeniem czynników, które w ocenie badanych kształtują jakość oferowanej im usługi edukacyjnej, najpierwdiagnozowano oczekiwania badanych wobec zakresu kompetencji zawodowych, jakie chcą zdobyć w toku studiów. Kompetencje te ujęto w trzy grupy: wiedza teoretyczna, umiejętności praktyczne, dodatkowe kompetencje. Studenci dokonywali ocen swoich oczekiwań w danym zakresie, wykorzystując pięciostopniową skalę

ocen, gdzie 1 oznaczało bardzo niski ich poziom, zaś 5 – poziom bardzo wysoki.

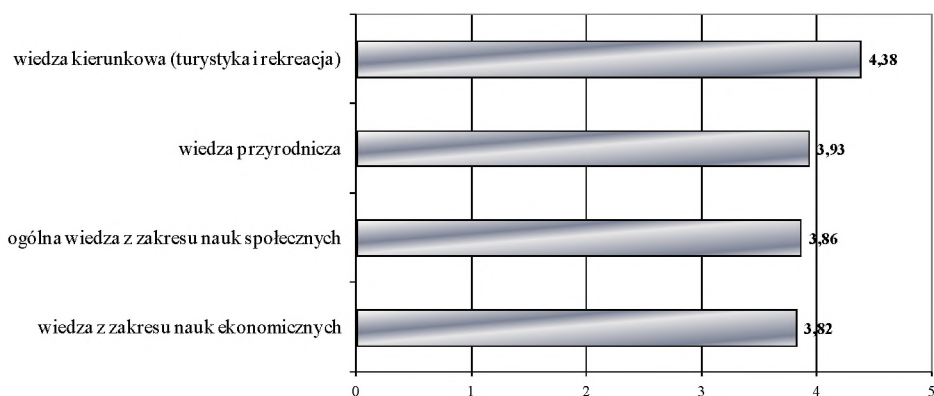


Dane nie sumują się do 100%, gdyż była możliwość wielokrotnego wyboru odpowiedzi

Rys. 1. Motywy, jakimi kierowali się badani wybierając kierunek kształcenia

Źródło: badania własne.

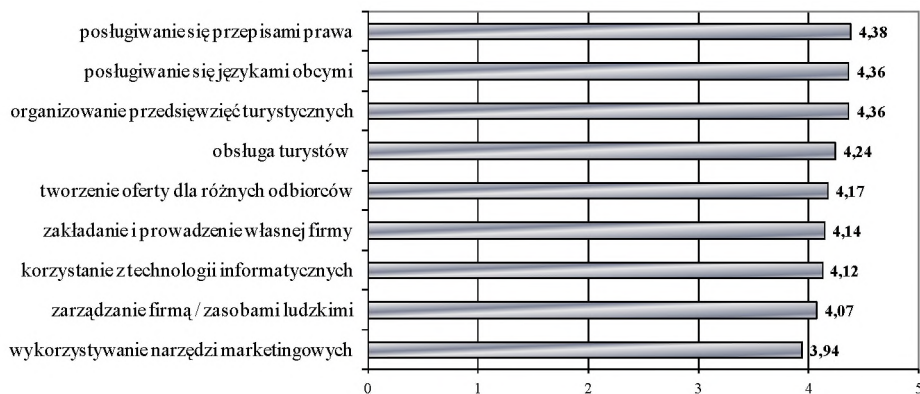
Wyniki badań pokazały, że ankietowani mieli dość wysokie oczekiwania co do poziomu wiedzy, jaką chcieli zdobyć podczas studiów, bowiem średnia arytmetyczna wszystkich ocen wystawionych przez nich w skali pięciopunktowej wyniosła 4,0. Respondenci w głównej mierze liczyli na zdobycie wiedzy kierunkowej z zakresu turystyki i rekreacji. Ich oczekiwania były jednak również dość wysokie, jeśli chodzi o wiedzę z zakresu nauk społecznych, przyrodniczych i ekonomicznych (rys. 2).



Rys. 2. Poziom oczekiwań badanych w zakresie wiedzy, jaką chcą zdobyć podczas studiów (średnia arytmetyczna ocen w skali od 1 do 5)

Źródło: badania własne.

Analizując opinie studentów na temat umiejętności zawodowych, jakie chcieli zdobyć w toku studiów ustalono, że ich oczekiwania były w tym zakresie wysokie (średnia wszystkich ocen 4,20). Respondenci liczyli przede wszystkim na zdobycie umiejętności posługiwania się przepisami prawa, posługiwania się językiem obcym, organizowania przedsięwzięć turystyczno-rekreacyjnych oraz wykonywania zadań związanych z bezpośrednią obsługą turystów (a zatem m.in. takich jak przewodnictwo turystyczne, pilotaż wycieczek czy praca rezydenta). Respondenci w mniejszym stopniu liczyli na zdobycie umiejętności wykorzystywania narzędzi marketingowych (rys. 3).



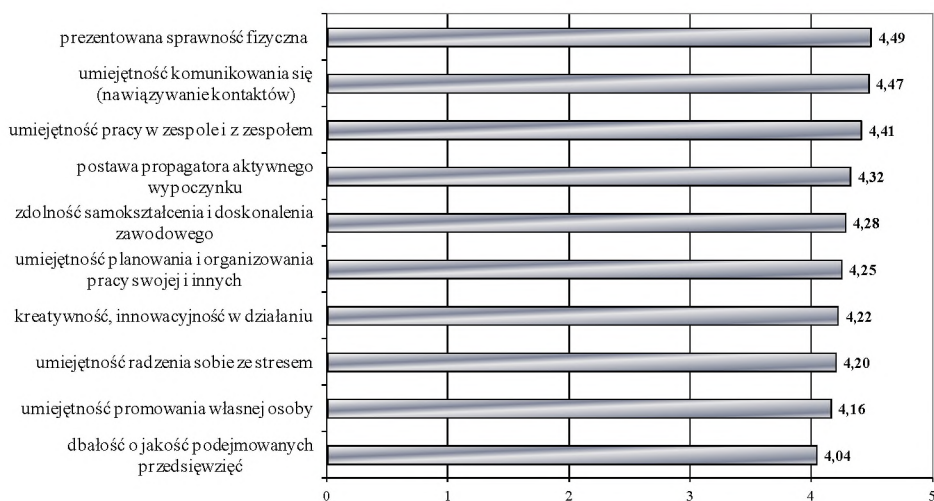
Rys. 3. Poziom oczekiwania respondentów w zakresie umiejętności zawodowych, jakie chcą zdobyć podczas studiów (średnia arytmetyczna ocen w skali od 1 do 5)

Źródło: badania własne.

Odpowiednie przygotowanie zawodowe obejmuje nie tylko podstawową wiedzę teoretyczną i konkretne umiejętności praktyczne. Składają się na nie także inne kompetencje, pozwalające w sposób właściwy wykonywać zadania powierzone w ramach danego zawodu. Wyniki badań pokazały, że ankietowani mieli wysokie oczekiwania wobec tej grupy kompetencji zawodowych (średnia ocen – 4,28). Liczyli przede wszystkim na podniesienie swojej sprawności fizycznej (zgodnie ze specyfiką uczelni), wypracowanie umiejętności z zakresu komunikacji interpersonalnej i pracy w zespole. Respondenci przywiązywali nieco mniejszą wagę do promowania własnej osoby oraz dbałości o jakość podejmowanych działań (rys. 4).

Kluczowym elementem podjętych badań było zdiagnozowanie znaczenia, jakie mają dla studenta kierunku turystyka i rekreacja określone warunki studiowania w uczelni. Ankietowani wystawiali oceny w skali od 1 do 5 (5 – maksymalna ocena), odzwierciedlające ważność danego elementu usługi edukacyj-

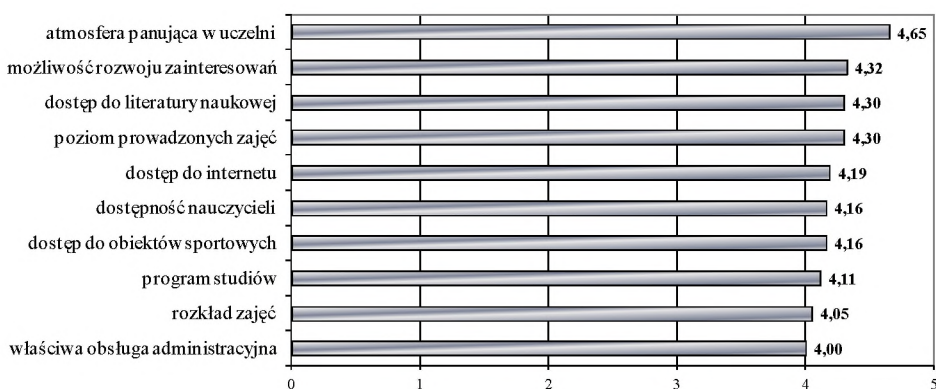
nej. Na bazie uzyskanych wyników ustalono hierarchię ocenianych czynników, pokazującą oczekiwania studenta kierunku turystyka i rekreacja wobec uczelni wychowania fizycznego.



Rys. 4. Poziom oczekiwani badanych w zakresie innych kompetencji, jakie chcą zdobyć podczas studiów (średnia arytmetyczna ocen w skali od 1 do 5)

Źródło: badania własne.

Wyniki badań pokazały, że najistotniejsze znaczenie miała dla studentów atmosfera panująca w uczelni. Ważnymi okazały się również możliwość rozwoju zainteresowań, dostęp do literatury naukowej oraz poziom prowadzonych zajęć. Spośród wszystkich ocenianych elementów najmniej ważna okazała się obsługa administracyjna (rys. 5).

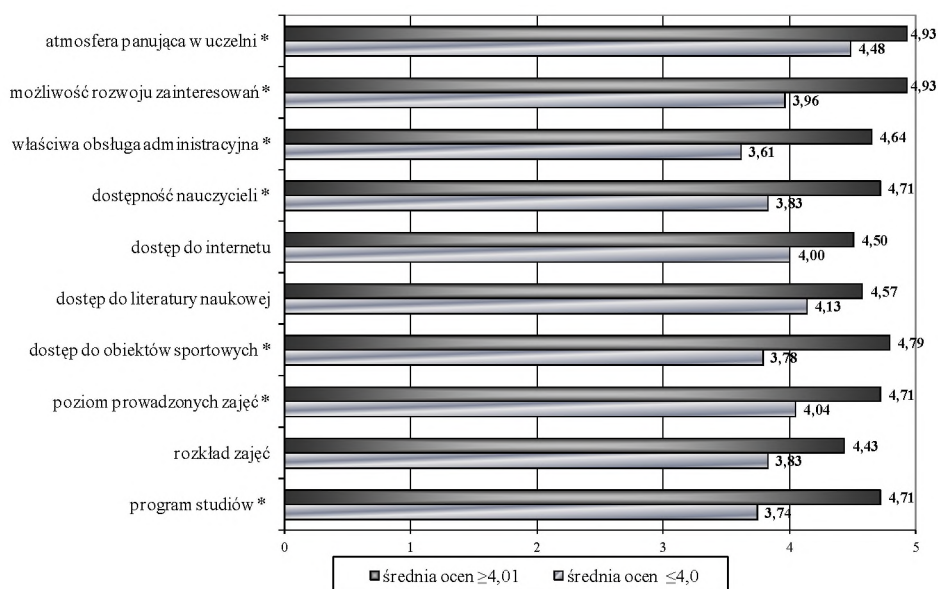


Rys. 5. Ocena znaczenia jakie mają dla badanych warunki studiowania w uczelni (średnia arytmetyczna ocen w skali od 1 do 5)

Źródło: badania własne.

Dalsze analizy przeprowadzone na podstawie danych pozyskanych dzięki metryczce pokazały, że płeć respondentów nie różnicowała ich opinii dotyczących warunków studiowania. Miejsce zamieszkania natomiast pokazało taką różnicę, odnoszącą się do jednego z ocenianych elementów. Dla mieszkańców wsi istotnie większe znaczenie niż dla mieszkańców miast, miała właściwa obsługa administracyjna studentów (oceniono znaczenie tego czynnika odpowiednio na poziomie 4,58 oraz 3,72 – różnica istotna statystycznie; $p < 0,05$).

Zastanawiając się nad tym, czy wyniki w nauce stanowiły czynnik różnicujący wypowiedzi badanych stwierdzono, że średnia ocen uzyskanych na studiach (za poprzedni semestr) nie różnicowała wypowiedzi badanych w żadnym z ocenianych zakresów. Czynnikiem różnicującym okazała się natomiast średnia ocen z liceum (rys. 6).



*różnice istotne statystycznie $p < 0,05$

Rys. 6. Ocena znaczenia jakie mają dla badanych warunki studiowania w uczelni, według średniej ocen z liceum (średnia arytmetyczna ocen w skali od 1 do 5)

Źródło: badania własne.

Dla osób deklarujących średnią powyżej 4,0 wszystkie oceniane elementy okazały się być bardziej ważne niż dla osób, które osiągnęły gorsze wyniki w nauce. Istotne statystycznie różnice w wypowiedziach respondentów dotyczyły aż siedmiu ocenianych elementów.

Podsumowanie

Zarządzanie szkołą jest trudne, a oczekiwania wobec niej coraz wyższe. Szkoły, w tym również szkoły wyższe, są organizacjami, w działalności których aspekty finansowe odgrywają drugorzędna rolę – „surowcem” i produktem” jest człowiek¹³.

W literaturze przedmiotu coraz częściej podkreśla się znaczenie edukacji podmiotowej i jej rolę w osiąganiu właściwych efektów kształcenia. Przy takim ujęciu student jest przez uczelnię jedynie ukierunkowywany, wspierany i inspirowany w procesie zdobywania wiedzy i samokształcenia. Ocena jakości procesu edukacyjnego koncentruje się zaś wokół efektów kształcenia weryfikowanych najczęściej na bazie studenckiej samooceny¹⁴. Samoocena taka uwzględniana jest również w procedurach wewnętrznych systemów zapewniania jakości kształcenia w szkołach wyższych. Obok studenckich opinii o systemie studiowania, realizuje się również badanie absolwentów i pracodawców w zakresie użyteczności uzyskanego wykształcenia w pracy zawodowej¹⁵.

Wyniki przeprowadzonego badania pokazały, jakie oczekiwania wobec uczelni i procesu kształcenia mają studenci kierunku turystyka i rekreacja pobierający naukę w akademii wychowania fizycznego. Badani podejmując edukację w uczelni działającej w sferze kultury fizycznej oczekują przede wszystkim możliwości rozwoju swoich uzdolnień, liczą też w dużym stopniu na podniesienie swojej sprawności fizycznej. Spośród wielu elementów składających się na życie studenckie, największe znaczenie mają dla nich atmosfera panująca w uczelni oraz możliwość rozwoju zainteresowań. Liczą ponadto na właściwe przygotowanie kierunkowe, przede wszystkim na zdobycie wiedzy z zakresu turystyki i rekreacji oraz wielu umiejętności zawodowych.

Wyraźnie wyższe oczekiwania wobec uczelni i procesu edukacyjnego mają osoby, które osiągały lepsze wyniki w nauce na poprzednim etapie kształcenia (liceum, technikum). Istotnie większą rolę odgrywają w ich przypadku te elementy procesu kształcenia, które wiążą się ze specyfiką uczelni. Ich wybory

¹³ Ż. Pawlak, *Zarządzanie szkołą w gospodarce opartej na wiedzy*, w: *Przedsiębiorczość i Zarządzanie*, red. L. Sulkowski, t. IX, z. 4, Społeczna Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania, Łódź 2008, s. 129–137.

¹⁴ W. Żłobicki, *Podmiotowość człowieka jako podstawa edukacji akademickiej*, w: *Problemy edukacji w szkole wyższej*, red. A. Szerłaż, Oficyna Wyd. Impuls, Kraków 2006, s. 187–203.

¹⁵ E. Chmielecka, *Założenia wewnętrznych systemów zapewniania jakości kształcenia*, w: *Model zarządzania publiczną instytucją akademicką*, red. J. Woźnicki, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 1999, s. 223–235.

wydają się zatem bardziej przemyślane, nastawione na lepsze wykorzystanie możliwości, jakie daje nauka w szkole danego typu.

Wyniki badań pokazują, że studenci w większości świadomie dokonują wyboru uczelni. Podejmują studia w akademii wychowania fizycznego z zamiłowania do kultury fizycznej. Liczą na to, że w uczelni tego rodzaju nabędą kompetencje, których nie mieliby szans zdobyć w innych placówkach.

Bibliografia

- Chmielecka E., *Założenia wewnętrznych systemów zapewniania jakości kształcenia*, w: *Model zarządzania publiczną instytucją akademicką*, red. J. Woźnicki, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 1999.
- Długosz Z., Biały S., *Studia w zakresie turystyki na tle szkolnictwa wyższego w kraju, Przedsiębiorczość w warunkach kryzysu gospodarczego*, „Przedsiębiorczość – Edukacja” 2013, nr 9.
- Losy absolwentów szkół i uczelni kształcących kadry dla turystyki. Raport z badania*, Ministerstwo Sportu i Turystyki, Warszawa 2010.
- Maciąg J., *Ocena systemu zapewnienia jakości kształcenia w szkole wyższej*, Wyd. AWF, Katowice 2011
- Masternak-Kubiak M., *Autonomia szkół wyższych na gruncie Konstytucji RP*, w: *Nowe prawo o szkolnictwie wyższym a podmiotowość studenta*, red. A. Szadok-Bratuń, Kolonia Limited, Wrocław 2007.
- Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, *Zestawienie prowadzonych studiów na kierunkach*, <https://polon.nauka.gov.pl/opi/aa/kierunki/studia?execution=e10s1>.
- Pawlak Ż., *Zarządzanie szkołą w gospodarce opartej na wiedzy*, w: *Przedsiębiorczość i Zarządzanie*, red. Ł. Sułkowski, t. IX, z. 4, Społeczna Wyższa Szkoła Przedsiębiorczości i Zarządzania, Łódź 2008.
- Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z 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, DzU z 2007, nr 164, poz. 1166.
- Stoma M., *Modele i metody pomiaru jakości usług*, Q & R Polska Sp. z o.o, Lublin 2012.
- Szkolnictwo wyższe w Polsce*, Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, Warszawa 2013.
- Światowy G., *Marketingowa orientacja na klienta w zarządzaniu szkołą wyższą*, w: *Marketing szkół wyższych*, red. G. Nowaczyk, M. Kolasiński, Wyd. Wyższej Szkoły Bankowej, Poznań 2004.
- Ustawa z 27 lipca 2005 roku o szkolnictwie wyższym, DzU z 2012, poz. 572.
- Żłobicki W., *Podmiotowość człowieka jako podstawa edukacji akademickiej*, w: *Problemy edukacji w szkole wyższej*, red. A. Szerłaż, Oficyna Wyd. Impuls, Kraków 2006.

TOURISM AND RECREATION STUDENT AS A CONSUMER OF EDUCATIONAL SERVICE AT ACADEMY OF PHYSICAL EDUCATION

Summary

The paper attempts to identify the factors that determine the quality of educational services offered to tourism and recreation students by the academy of physical education. This subject seems to be important primarily due to the nature of the university. To resolve this problem the opinions of consumers (students) were gathered about the importance of particular service elements for them, focusing not only on issues related to the education (acquired knowledge and skills), but also on other factors, such as the material base of schools, teachers and administration work or atmosphere on the university. Empirical studies of diagnostic survey were carried out by using a survey questionnaire.

Keywords: student, educational services, quality of education, tourism and recreation, AWF, consumer

Translated by Małgorzata Skiert