

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETAS
EKONOMIKOS IR VERSLO INSTITUTAS

AUGUSTINAS JACEVIČIUS

KOKYBĖS GERINIMAS UNIVERSITETO PASLAUGŲ
ATVEJU

Magistro baigiamasis darbas

Vadovė

prof. dr. E. Kazlauskienė

VILNIUS, 2016

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETAS
EKONOMIKOS IR VERSLO INSTITUTAS

KOKYBĖS GERINIMAS UNIVERSITETO PASLAUGŲ
ATVEJU

Tarptautinės prekybos magistro baigiamasis darbas

Vadovė

prof. dr. E. Kazlauskienė

.....(data)

Recenzentas

.....(data)

Atliko

TPRmns5-02gr. stud.

A.Jacevičius

.....(data)

VILNIUS, 2016

TURINYS

IVADAS.....	7
1. KOKYBĖS ESMĖ IR KOKYBĖS VADYBOS SAMPRATA.....	10
1.1. Kokybės vadybos sistema.....	11
1.2. ISO standartų taikymas aukštojo mokslo institucijoje	16
2. PASLAUGŲ KOKYBĖS IR STUDIJŲ VERTINIMO YPATUMAI.....	24
2.1. Paslaugos kokybės samprata ir vertinimo modeliai.....	24
2.2. Studijų kokybės vadybos vertinimo ypatumai	29
3. STUDENTAMS TEIKIAMŲ UNIVERSITETO PASLAUGŲ VERTINIMAS	35
3.1. Tyrimo metodologija	35
3.2. Tyrimo rezultatų analizė.....	37
3.3. Studentų pasitenkinimo universiteto teikiamomis paslaugomis gerinimo kryptys	49
IŠVADOS.....	56
REKOMENDACIJOS	56
LITERATŪRA.....	58
SANTRAUKA.....	62
ANOTACIJA	64
PRIEDAI.....	66

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Kokybės vadybos sistemą reglamentuojantys Lietuvos standartai.....	17
2 lentelė. Kokybės vadybos terminai tarptautiniame standarte.....	17
3 lentelė. Studijų kokybės vertinimo centro atliekamos funkcijos.....	19
4 lentelė. Bendrieji kokybės užtikrinimo principai aukštajame moksle.....	22
5 lentelė. Kokybės užtikrinimo sistemą apimantys elementai.....	22
6 lentelė. Paslaugų apibrėžimai.....	24
7 lentelė. Prekių ir paslaugų skirtumai.....	25
8 lentelė. Paslaugų kokybės modeliai.....	26
9 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal studijų pakopą ir formą.....	37
10 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal atvykimą ir mėnesio pajamas.....	39
11 lentelė. Studentų pasitenkinimo studijomis pasiskirstymas.....	41
12 lentelė. Studentų lūkesčių patenkinimo pasiskirstymas.....	41
13 lentelė. Koreliacijos koeficiento reikšmių skalė.....	50
14 lentelė. Spearman koreliacijos koeficientai tarp student pasitenkinimo ir lūkesčių.....	50
15 lentelė. Spearman koreliacijos koeficientai.....	51
16 lentelė. Dispersinė analizė (ANOVA).....	51
17 lentelė. Spearman koreliacijos koeficientai.....	52
18 lentelė. Dispersinė analizė (ANOVA).....	53
19 lentelė. Spearman koreliacijos koeficientai.....	53
20 lentelė. Spearman koreliacijos koeficientai.....	54

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 paveikslas. Pagrindiniai požiūriai į kokybę.....	11
2 paveikslas. PATV Demingo ciklas.....	14
3 paveikslas. Kokybės sistemos elementai.....	15
4 paveikslas. Vadybos principai.....	21
5 paveikslas. Paslaugų kokybės sąvokos.....	25
6 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal studijų kursą.....	37
7 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal specialybes.....	37
8 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal gaunamas vidutines pajamas.....	38
9paveikslas.Respondentų pasiskirstymas pagal tai, ar studijuoja mokamose/nemokamose stud.ijų programose.....	38
10 paveikslas. Respondentų užsiėmimas.....	39
11 paveikslas. Respondentų noras dirbti pagal specialybę.....	40
12 paveikslas. Studijų pasirinkimo motyvai/lūkesčiai.....	40
13 paveikslas. Respondentų lūkesčių ir pasitenkinimo santykis.....	41
14 paveikslas. Oficialių skundų pateikimas MRU	42
15 paveikslas. Studijų programų bendrųjų bruožų įvertinimas.....	43
16 paveikslas. Studijų procese gautų žinių ir gebėjimų įvertinimas.....	43
17 paveikslas. Pasirinktų studijų programų vertinimas pagal atskirus kriterijus.....	44
18 paveikslas. Studijų paslaugos vertės veiksniai.....	45
19 paveikslas. Praktikos reikšmė studijų metu.....	46
20 paveikslas. Atsiliepiama teigiamai šeimos nariams.....	47
21 paveikslas. Atsiliepiama neigiamai šeimos nariams.....	47
22 paveikslas. Atsiliepiama teigiamai studijuojantiems kartu.....	47

23 paveikslas. Atsiliepiama neigiamai studijuojantiems kartu.....	47
24 paveikslas. Atsiliepiama teigiamai draugams (nestudijuojantiems kartu).....	48
25 paveikslas. Atsiliepiama neigiamai (nestudijuojantiems kartu).....	48
26 paveikslas. Atsiliepiama teigiamai bendradarbiams.....	48
27 paveikslas. Atsiliepiama neigiamai bendradarbiams.....	48
28 paveikslas. Atsiliepiama teigiamai kitiems.....	49
29 paveikslas. Atsiliepiama neigiamai kitiems.....	49

IVADAS

“Lietuvos švietimo įstatymas reglamentuoja kokybės užtikrinimą visoje švietimo sistemoje, nustato švietimo tikslus, švietimo sistemos principus, sistemos sandarą, švietimo veiklos pagrindus ir valstybės įsipareigojimus švietimo srityje. Vienas svarbiausių valstybės įsipareigojimų - paslaugų kokybės užtikrinimas. Švietimo sistema siekia geros kokybės rezultatų sumaniai, taupiai naudodama turimus išteklius, nuolat vertindama, analizuodama ir planuodama savo veiklą, remdamasi veiksminga vadyba - tinkamais ir laiku priimtais sprendimais” (LR Švietimo įstatymas, 5 str., p.3).

Studijų kokybė yra viena iš prioritetinių sričių Lietuvos aukštosiose mokyklose. Būtina ieškoti būdų, kaip efektyviau pagerinti studijų kokybę, tam atliekami įvairūs vertinimo tyrimai. Atliekamuose tyrimuose didelę reikšmę turi studentai, nes jie yra paslaugos vartotojai ir suinteresuoti aukštojo mokslo kokybe.

Studijų kokybės vadyba yra aukštosios mokyklos veiklos kokybės vadybos sudedamoji dalis, grindžiama bendrais tikslais, reikalavimais ir procedūromis, įvertinimo metodais, apimančiais vidinį ir išorinį vertinimą.

Studijų kokybės užtikrinimo sistemos įgyvendinimui, studijų ir programų vertinimui svarbūs ne tik Europos ir Lietuvos standartų, Švietimo ministerijos, Studijų kokybės vertinimo centro ir kitų organizacijų nurodymai bei rekomendacijos, bet ypatingai svarbi ir studentų nuomonė apie pasirinktas studijas.

Aukštųjų mokyklų veiklos vadybai svarbūs užsienio ir Lietuvos mokslininkų atlikti darbai apie visuotinės kokybės vadybos diegimą organizacijose, institucijose. Lietuvoje visuotinės kokybės vadybą ir jos taikymą organizacijų veiklose nagrinėjo mokslininkai V.Dikavičius (2003), D.Bagdonienė (2004), P.Vanagas (2004), D.Pociūtė, V.Janušauskienė, V.Vitkauskas (2005), E.Stancikas (2004) ir kiti. Lietuvos organizacijose pradėjus diegti ISO kokybės vadybos standartus vadybos teorijoje atsirado naujų mokslo darbų, kuriuose teorija derinama su standartų naujovėmis ir reikalavimais. Visuotinės kokybės vadybos sąsajas su standartais visapusiškai analizuojama A.Kaziliūno (2007), J.Ruževičiaus (2007), J.Mikulio (2007) ir kitų autorių darbuose. Studijų programų kokybės sampratos ir vertinimo problemas (universitetiniu lygmeniu) susijusias su studijomis tyrė K. Pukelis, I.Savickienė, P.Zakarevičius ir kt. Paslaugų kokybės sampratą ir vertinimo modelius tyrė R.Šimkienė, J.Žvinklys, A.Milašiūnas, J.Tamulevičius, S.Stravickaitė, L.Bagdonienė, N. Langvinienė, B.Vengrienė ir kt. Analizuojant kokybės vadybos gerinimo sprendimus, darbe vadovaujamosi šių mokslininkų teoriniais teiginiais.

Temos aktualumas. Temos aktualumą lemia Europos bendrųjų kokybės valdymo metodų ir priemonių naudojimo galimybės Lietuvos aukštojo mokslo institucijose. Tai liečia visas funkcijas bei veiklą - studijas, programas, tyrimus, studentus, infrastruktūrą ir visą akademinę aplinką.

Kitas esminis dalykas yra studijų kokybė. Versle labai svarbus organizacijos požiūris į inovacijas kokybės vadyboje. Taip pat ir aukštojo mokslo studijos bei jų kokybė yra aktuali problema ne tik Lietuvoje, bet ir Europos Sąjungos šalyse. Daug yra diskutuojama ne tik nacionaliniu, bet ir tarptautiniu lygmeniu. Studijų kokybės dėmesio centre yra studentas ir jo lūkesčiai. Empirinių tyrimų, skirtų matuoti studentų lūkesčius ir pasitenkinimą studijomis, nėra daug. Pasitenkinimas studijomis nulemia jauno žmogaus pasirinkimo kelią. Studentas yra paslaugų gavėjas, todėl ypatingai svarbu, kad teikiamos paslaugos būtų kokybiškos.

Siekiant kuo plačiau išnagrinėti darbo temą, analizuoti vadybos teoretikų darbai, susiję su kokybės vadyba, paslaugų kokybe ir vadybos standartizacija. Ši tema aktuali aukštųjų mokyklų (universitetų) vadovams ir pačiai aukštajai mokyklai (universitetui), kadangi studijų kokybės gerinimo sprendimai, jų užtikrinimai yra aktualūs kiekvienoje, sparčiai besivystančioje institucijoje. Todėl šiame darbe susisteminta medžiaga ir gautos išvados gali būti naudingos ir kitoms, aukštojo mokslo institucijoms, kurios siekia gerinti studijų kokybės sistemas.

Temos išskirtinumas. Šiuolaikinės kokybės vadybos teorijos ir tarptautinių kokybės vadybos standartų suderinamumo tema plačiai nagrinėta Lietuvos mokslininkų darbuose. Rašant magistro baigiamąjį darbą naudojamosi A.Kaziliūno („Kokybės vadyba“, 2007); J.Ruževičiaus („Kokybės vadybos metodai ir modeliai“, 2007); S.Stoškaus, V.Paužos („Kokybės analizė ir valdymas“, 2005), P.Vanagas („Visuotinės kokybės vadyba“, 2004); J.Mikulio („Pažangūs vadybos principai. Visuotinės kokybės vadyba“, 2007) darbais. A.Mickaitės, G.Začižinskienė, T.Pasvenskas („Ekonomika ir vadyba“, 2009) analizuoja kokybės vadybos ir aplinkos vadybos sistemų integracijos ypatumus ir naudą. Iš užsienio literatūros kokybės vadyba plačiai aprašoma leidinyje „Managing quality“ (2007), taip pat naudojamosi parašytomis monografijomis ir kitomis mokslinėmis knygomis, bei įvairiais moksliniais straipsniais, internetiniais šaltiniais.

Darbo tikslas: atskleisti kokybės gerinimo galimybes universiteto paslaugų atveju.

Darbo uždaviniai:

- Atskleisti teorinę kokybės vadybos sampratą
- Išnagrinėti kokybės vadybos sistemą ir standartų taikymą
- Išnagrinėti studijų kokybės vadybos ir studijų vertinimo ypatumus
- Ištirti ir įvertinti universiteto studentams teikiamų paslaugų kokybę, studijų gerinimo kryptis

Darbo objektas: studijų paslaugų kokybės gerinimas.

Darbo metodai:

- Mokslinės literatūros analizė (analizės metodas). Analizuota mokslinė literatūra lietuvių ir taip pat užsienio kalbomis, straipsniai bei publikacijos mokslinėje ir periodinėje spaudoje, interneto šaltiniuose pateikiama informacija.
- Lyginimo metodas (palyginama mokslinėje literatūroje pateikiama informacija).
- Apibendrinimo metodas (apibendrinama turima ir surinkta informacija, daromos išvados).
- Apklausos metodas (anketinė apklausa MRU EFVF studentų).

Darbo struktūra. Baigiamąjį magistro darbą sudaro dvi dalys:

- Pirmoje dalyje apžvelgiami literatūriniai šaltiniai susiję su darbo tema (teoriniai mokslininkų teiginiai apie kokybės vadybą, studijų kokybės vadybos principus, vadybos standartizaciją, ISO standartų reikalavimus kokybės vadybai, studijų kaip paslaugos kokybės vadyba, mokslo ir studijų kokybės vertinimas).
- Antroje dalyje pristatomas tyrimo metodologinis pagrindimas ir atliktų tyrimų rezultatai (nagrinėjamas ir pateikiama Mykolo Romerio universiteto EFVF studentų požiūrio į studijas ir programų kokybę tyrimo apžvalga, duomenų įvertinimas, išvados ir rekomendacijos studijų kokybei gerinti. Atliktas ir išanalizuotas empirinis tyrimas apklausos metodu).

1. KOKYBĖS ESMĖ IR KOKYBĖS VADYBOS SAMPRATA

Kokybė – literatūroje turi skirtingus apibrėžimus. Tai gali būti suprantama “kaip standartų ir specifikacijų reikalavimų atitikties, tinkamumas naudoti, klientų poreikių patenkinimo laipsnis” (J.Mikulis, 2007, p.14). Vertinant gaminių kokybę svarbu jų funkcionalumas, patikimumas, atitikimas socialiniams, estetiniams, aplinkosaugos ir ekonominiams reikalavimams. Kokybė taip pat apima produkto defektiškumą ir jo poveikį gamtai.

Studijų kokybė ir jos užtikrinimas yra integrali aukštųjų mokyklų kokybės vadybos dalis, grindžiama aiškiais tiksliais reikalavimais bei procedūromis. Aukštosiose mokyklose reikalinga tokią kokybės vadybos sistemą, kuri įrodytų, kad studijos ir paslaugos studentams tenkina šiuolaikinius reikalavimus.

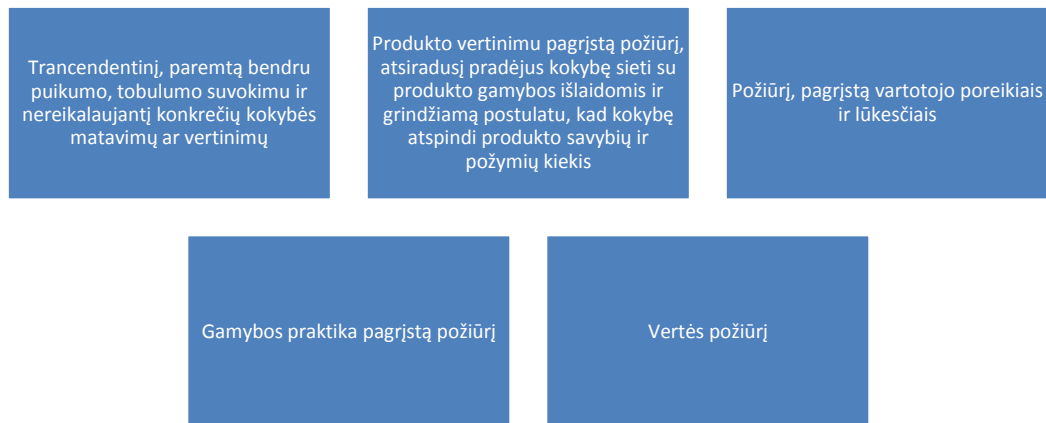
Nagrinėjant studijų kokybę neįmanoma apsieiti be vadybos moksle, teisės aktuose ir kituose dokumentuose vartojamų sąvokų apibrėžimų ir sampratos. Pastebėta, kad mokslinėse diskusijose, pokalbiuose dažnai nagrinėjama kokybė, jos samprata, kaip ją galima būtų išmatuoti (ir apskritai ar ją galima išmatuoti), o gal ją sukuria institucija. Išanalizavus literatūros šaltinius pastebime, kad nėra vieningos, visiems priimtinos kokybės sampratos. „Žodis „kokybė“ kildinamas iš lotynų kalbos žodžio *qualis*, kurio reikšmė yra „koks“ (D.Serafinas, 2011, p.5). Analizuodami šio žodžio reikšmę matyti, kad ji yra nevienareikšmė. „Tai išryškėja lyginant šio žodžio vartojimo kontekstą, Viena, kai jis vartojamas buitinėje kalboje, visai kas kita, kai jį vartoja mokslininkai arba praktikai gvildenantys kokybės klausimus“ (A.Čereška, V.Pauža, 2005, p.9).

“Kokybės apibrėžimų įvairovę parodo šios sąvokos (V.Vaicekauskienė (2007, p.67). Kokybė:

- tai, ką vartotojas laiko kokybe;
- patikimumas;
- tobulumas;
- tikslų pasiekimo laipsnis;
- tinkamumas paskirčiai;
- specifikacijų (reikalavimų, instrukcijų, techninių sąlygų) atitikties.“

Todėl, galima daryti išvadą, kad kokybė gali būti laikomi sisteminiai procesai, ir kokybė yra priemone rezultatui pasiekti (V.Vaicekauskienė, 2007, p.68).

P.Vanagas (2004, p.16) išskyrė penkis pagrindinius požiūrius į kokybę (1 pav.).



1 pav. Pagrindiniai požiūriai į kokybę

Sudaryta darbo autoriaus, remiantis P. Vanagu, „Visuotinės kokybės vadyba“ (2004, p.16).

Atsižvelgiant į tikslinę paskirtį, kokybė gali būti pagal produktą, pagal vertę ir kitus kriterijus. Versle kokybės sąvoka gali būti taikoma konkrečiai - kaip paslaugos rodiklis bei standartų, teisės aktų ir komercinio kontrakto reikalavimų atitiktis. Nukrypimas nuo standarto yra defektas. Vertės požiūriu kokybė apibrėžiama kaštų ir kainos sąvokomis. Kokybiškas produktas - turintis geras charakteristikas kaštų ir kainos požiūriu. Paslaugų kokybės sąvokos visai kitokios, nes čia svarbu patikimumas, paslaugos atlikimas laiku, tikslumas, darbuotojų kompetencija, žinių ir įgūdžių suteikti paslaugą turėjimas.

Apibendrinus kokybės sąvokų įvairovę, galima teigti, kad kokybė kaip ypatybė, vertė, tobulinimo atitiktis standartams laipsnius, charakterizuoja instituciją kaip tinkančią tenkinti esamus ir numatomus vartotojo poreikius. Galima daryti išvadą, kad kokybė yra tobulumas, kurį mes pasiekiame, kai rezultatai atitinka kliento lūkesčius ir veikla yra efektyvi.

Kokybės sąvoką susiejus su studijomis, teigiama, kad studijų kokybė yra sąlygų, suteikiamų asmens saviugdai plėtoti ir kvalifikacijai įgyti, tinkamumas (Savickienė, Pukelis, 2003, p.30). *Kokybės užtikrinimas* - tai institucijos veikla, kuria siekiama, kad studijų kokybė atitiktų mokslo išteklius, tikslus ir uždavinius Europos ir Lietuvos aukštojo mokslo vadyboje.

1.1. Kokybės vadybos sistema

Kokybės užtikrinimas yra Europos ir Lietuvos aukštojo mokslo institucijų vidinės vadybos dalis, kuri negali būti nagrinėjama atskirai nuo bendrųjų tarptautinių visuotinės kokybės vadybos sistemos reikalavimų. A.Ambras, E.Katiliūtė, L.Liukinevičienė ir T.Tamošiūnas (2012) teigia, kad nėra tokio vienareikšmio visuotinės kokybės vadybos apibrėžimo, nes tai daugiau bazinė filosofinė kryptis, o ne konkreti vadybos metodika ar priemonė. A.Leskauskaitė ir S.Pivoras (2012) teigia, kad šiuolaikinės

aukštosios mokyklos susiduria su iššūkiais, todėl didėjanti konkurencija, globalūs ekonomikos reikalavimai daro didelę įtaką visuomenei. Neabejotinai vienas iš aukštosios mokyklos prioritetų yra veiklos kokybės užtikrinimas. Siekiant tobulumo, kokybė visada bus aukštojo mokslo vertybe. Kai susiduriama su įvairiomis problemomis, matome, kad tas problemas galima išspręsti taikant visuotinės kokybės vadybos modeliais pagrįstas kokybės vadybos sistemas. A.Juodaitytė (2004, p.15) teigia, kad „studijų kokybės pagrindas – tai konkrečios strategijų, procesų, projektų, personalijų kokybės valdymo procedūros“. Būtina suplanuoti ir pasirinkti atitinkamus veiksmus, kad būtų pasiekti studijų kokybės tikslai.

Pastebėta, kad „paskutiniu metu aukštajam mokslui yra būdingos liberalaus ugdymo realizavimo sąlygos: 1) aiškūs reikalavimai studijų proceso realizavimui ir mokslinės veiklos patirties ugdymui; 2) aktyviais mokymo metodais grindžiamos studijų programos; 3) tarp dalykinės individualizuotos studijų programos; 4) bendravimo ir bendradarbiavimo akcentavimas ir skatinimas; 5) kūrybinei veiklai palankaus klimato formavimas.“ (J.Ramanauskienė, 2008, p.1). Be abejonės, kad bendradarbiavimas studijuojant yra labai reikšmingas ir būtinas, tai nėra paprastas savaiminis procesas, reikia kruopštaus darbo.

Visuotinės kokybės vadybos reikalavimai ir standartai taikomi visoms organizacijoms ir nesvarbu koks jų statusas, dydis ar teikiamas produktas. Kokybės užtikrinimui reikalinga informacija ir tam tikri, atitinkami mechanizmai, kuriais siekiama apibrėžtos kokybės.

Visuotinės kokybės vadyba - „tai mokslas tyrinėjantis universalius metodus, užtikrinančius organizacijos išlikimą rinkoje, tenkinant bei viršijant esamus bei numanomus vartotojų poreikius. Šis mokslas grindžiamas pastovaus tobulėjimo filosofija, kuri gali būti taikoma ir bet kuriose kitose gyvenimo srityse“ (V.Dikavičius, S. Stoškus, 2003, p.3). Visuotinės kokybės vadybos mokslo koncepcijos taikomos visame pasaulyje, tad Lietuvos įmonėms, žengiančioms pasaulinės integracijos keliu svarbu pasiekti, kad visuotinės kokybės principai taptų kasdieninio darbo norma. XX amžiaus devintajame dešimtmetyje aukštojo mokslo istorijoje atsiranda kokybės ženklas (A.Leskauskaitė, S.Pivoras, 2012, p.72).

Visuotinė kokybė, tai „rezultatas, tenkinantis išorinį ir vidinį šalies vartotoją, kai technologiniai procesai organizacijose yra valdomi ir užtikrinami tiek pačios organizacijos, tiek ir kiekvieno darbuotojo asmeninį tobulėjimą“ (A.Juodaitytė, 2004, p.12). Nemažai mokslininkų universitetinį išsilavinimą vertina kaip vieną iš visuotinę kokybę garantuojančių veiksnių. Mokslininkai (Edgerton 1993; Seymour 1993) iškėlė klausimą dėl kokybės reikalingumo aukštosiose mokyklose, jie baiminasi tokių terminų kaip *vartotojo poreikių tenkinimas, kontrolė ir valdymas, standartizacija*. Suprantama,

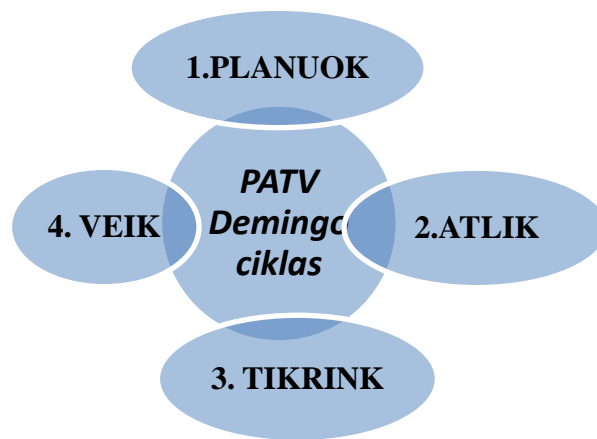
kad aukštosiose mokyklose savaime yra siekiama kokybės, jų tokia paskirtis, kad gaunamos žinios būtų reikšmingos tolimesniam absolvento keliui siekiant karjeros.

Remiantis teoriniais autorių teiginiais matome, kad visuotinės kokybės vadyba apima visas veiklas, vykdomas organizacijoje, jos samprata yra daugialypė, o kokybės vadyba - tai koordinuoti veiksmai, kreipiantys ir valdantys organizacijos veiklą, susijusių su kokybe. Visuotinės kokybės vadybos filosofija yra reikšminga universitetų studijų kokybei, nes tai skatina tenkinti vartotojo poreikius. Visuotinės kokybės vadybos koncepsija yra teorinis pagrindas tolimesniam vadybos sistemos diegimui ir įgyvendinimui.

Dabartinė kokybės vadybos teorija paremta pasauliniu mastu pripažintų teoretikų darbais. Kokybės vadybą kaip mokslą pradėta plėtoti XX amžiuje. „XX amžiaus paskutiniajame dešimtmetyje Europos aukštosiose mokyklose kokybės problema tapo ypač aktuali“ (A.Juodaitytė, 2004, p.13). Žinoma, kad kokybės svarba tapo ryškesnė atsiradus „visuotinės kokybės filosofijai“ (Lewis, Smith 1994), kuria buvo grindžiamas universitetinis išsilavinimas. Kiti autoriai vadybą apibūdina skirtingai. Garsiausi tų laikų teoretikai – W.E.Demingas, Dž.Džiuranas, A.Feigenbaumas, P.Krosbis, K.Išikava, G.Tagučė ir kiti sukūrė kokybės vadybos pagrindus, apibrėžė tokias sąvokas kaip *kokybė, kokybės planavimas, kokybės valdymas, statistinis procesų valdymas, kokybės analizė*, kurios visuotinės kokybės vadyboje vartojamos iki šiol (V.Dikavičius, S.Stoškus, 2003, p.29).

“M.Džiuranas (Joseph M. Juran) nagrinėdamas vadybą išskyrė tris kokybės vadybos procesus: *kokybės planavimą, kokybės valdymą ir kokybės gerinimą*” (V.Dikavičius, S.Stoškus, 2003, p.37). Jo nuomone, dauguma problemų dėl kokybės “atsiranda dėl netinkamo vadovavimo, pabrėžė vadovybės vaidmenį planuojant ir nuolat gerinant organizacijos veiklą, įtraukiant į kokybės gerinimo procesą vidinius ir išorinius vartotojus. Garsus kokybės vadybos mokslininkas E.Demingas nagrinėjo priežastis ir jų tipus, dėl kurių kyla kokybės problem” (V.Dikavičius, S.Stoškus, 2003, p.29). “Pirmas priežasčių tipas - tai vietinės reikšmės priežastys, kurios gali būti lengvai nustatytos ir išspręstos. Antras tipas - priežastys, atsirandančios dėl planavimo ir projektavimo klaidų ir tik vadovybė gali jas pašalinti.” (V.Dikavičius, S.Stoškus, 2003, p.30).

W.E.Demingas pasiūlė kiekybinį ir sisteminį būdus, taikytinus nustatant ir sprendžiant kokybės problemas, vadinamąjį „PATV Demingo ciklą“ - planuok, atlik, tikrink, veik (2 pav.).



2 pav. PATV Demingo ciklas

Sudaryta darbo autoriaus, pagal A.Murnikovaite, „ISO standarto taikymas kolegijos kokybės vadybos sistemoje“, remiantis prieiga per internetą: http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2009~D_20090608_094043-65997/DS.005.0.02.ETD

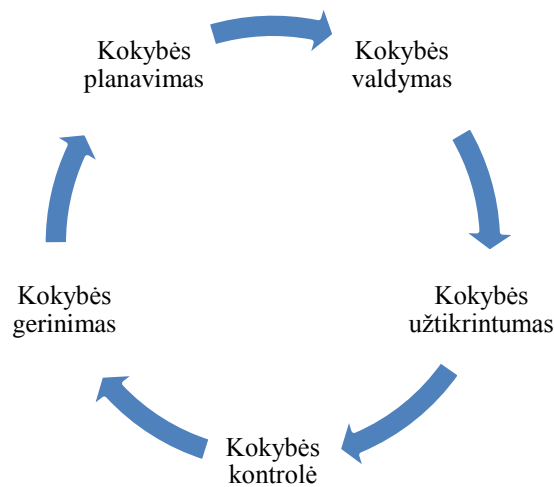
W.E.Demingo mokslo darbuose suformuluoti keturiolika kokybės vadybos principų, kurių turi laikytis organizacijos, siekiančios aukštos kokybės. Autorius ypač sureiškina vadovybės vaidmenį. Jo nuomone, vadovo darbas - stengtis, ieškoti ir šalinti nesėkmių priežastis. W.E.Demingo principų taikymo pagrindinis tikslas yra keisti vadovų ir darbuotojų elgesį taip, kad įmonės taptų pigesnių, aukštesnės kokybės ir didesnio našumo gaminių bei paslaugų tiekėjos (V.Dikavičius, S.Stoškus, 2003, p.35-36). O visas studijų kokybės pagrindas remiasi į 4 visuotinės vadybos principus: *pastovus tobulėjimas, pagarba žmonėms, vartotojo poreikių tenkinimas, nuolatinė faktų ir duomenų analizė*.

A.V.Faigenbaumas teigia, “kad kokybės vadyba yra visuotinė ir sisteminga, bei apimanti visus organizacijos skyrius ir dokumentuose visas vadybines procedūras. Tokia sistema turi būti įgyvendinta taip, kad vartotojai (klientai) liktų patenkinti ir informuoti. Į kokybės vadybos diegimą būtina įtraukti darbuotojus, motyvuoti juos siekti sėkmės.

K.Išikava nagrinėjo kokybės vadyboje taikytinas universalias priemones ir pagrindinius principus, kurie yra aktualūs iki šiol. Savo darbuose, kaip ir kiti to laiko mokslininkai, jis pabrėžia žmonių mokymo svarbą, darbuotojų įtraukimą į kokybės gerinimą (V.Dikavičius, S.Stoškus, 2003, p.42). G.Tagučį požiūris į kokybės vadybą apibūdinamas tuo, kad kokybė gali būti vertinama nuostoliais, kurie patiriami produktui patekus į rinką. Nuostoliai - tai vartotojų neįvykdyti reikalavimai, defektai ir neigiami pašaliniai produkto sukelti poveikiai. Autorius pateikia gamintojo, vartotojo ir visuomenės nuostolių sąsajas, statistiškai pavaizduotus būdus jų vertinimui.

B. Krosbis pagrindiniu kokybės vadybos tikslu laiko priemones, kurios padėtų siekti, kad viskas būtų atliekama teisingai (V.Dikavičius, S.Stoškus, 2003, p.40). Tam pateikė „12 žingsnių metodą“

nuosekliam kokybės tobulinimui. Reikšmingiausi iš jų yra: *aiškus vadovybės supratimas; kokybės tobulinimo taryba; kokybės matavimai; kokybės išlaidos; kokybės supratimas ir palaikymas; koregavimo veiksmai ir kt.* Kokybės vadybos teorijoje sutinkamos sąvokos - *kokybės vadyba, kokybės valdymas, kokybės planavimas, kokybės gerinimas, kokybės užtikrinimas ir kt.* J.Ruževičius (2007, p.25). Šios sąvokos aiškinamos taip, „kokybės vadyba - tai organizacijos bendrosios valdymo funkcijos dalis, nustatanti kokybės politiką, tikslus, pareigas ir kokybės valdymo priemones“. Kiekvieno autoriaus savita kokybės vadybos terminologija, bet aišku, kad svarbu užtikrinti kokybės valdymą, gerinimą ir pačią kokybės vadybos gerinimo sistemą. Kokybės vadyba jungia penkis kokybės sistemos elementus (3 pav).



3 pav. Kokybės sistemos elementai

Sudaryta darbo autoriaus, remiantis A. Čereška, V. Pauža „Kokybės analizė ir valdymas“ (2005, p.23)

Kokybės valdymas - operatyvinio pobūdžio priemonės ir veikla, naudojami siekiant įvykdyti kokybės reikalavimus, kokybės vadybos dalis, sutelkta kokybės reikalavimus įvykdyti (J.Ruževičius, 2007, p.25-26).

Kokybės užtikrinimas - planuojamų ir „remiantis kokybės vadybos sistema atliekamų veiksmų visuma, kuria siekiama teikti pasitikėjimą, kad produktas atitiks kokybės reikalavimus“ (J.Ruževičius, 2007, p.25-26).

Kokybės gerinimas - kokybės vadybos dalis, sutelkta didinti sugebėjimą įvykdyti kokybės reikalavimus. Kokybės vadybos sistema (KVS) - tai įmonės organizacinės struktūros, Procedūrų (t.y. nustatytos darbo tvarkos), procesų ir išteklių visuma, būtina veiksmingai veiklos kokybės vadybai (J.Ruževičius, 2007, p.25-26).

Kokybės politika - oficialus rašytinis organizacijos aukščiausiosios vadovybės įsipareigojimas kokybės siekimo ir užtikrinimo srityje (J.Ruževičius, 2007, p.25-26).

Kokybės planavimas - kokybės vadybos dalis, nukreipta tikslams nustatyti ir reikiamiems veiklos procesams bei su jais susijusiems, būtiniais kokybės tikslams pasiekti, apibrėžti. (J.Ruževičius, 2007, p.25-26).

Apsisprendimas, kokią pasirinkti valdymo sistemą, priklauso nuo to, kokių rezultatų mes sieksime diegiant atitinkamą sistemą. Žinoma, kad galima siekti nustatyti organizacijos, institucijos veiklos stipriąsias ir silpnąsias vietas, atkreipti dėmesį, kokios sritys bus tobulinamos, įdiegti tarptautinius paslaugų standartus (CAF (BVM) ir kitų kokybės vadybos modelių diegimas aukštojoje mokykloje, 2012, p. 10).

Galima daryti išvadas, kad kokybės sąvoka yra plačiai nagrinėta daugelio autorių, tačiau kiekvienas kokybę suprantame savaip, daromas pasirinkimas: klientai, institucijos (universitetai patys rūpinasi studijų kokybe, nes jie yra atsakingi už vidinę kontrolę), bendrovės, organizacijos. Tačiau taikomuoju požiūriu visuotinės kokybės vadyba yra suprantama kaip įvairių modelių rinkinys, kurių esmė yra orientacija į visų organizacijų, institucijų veiklos aspektų tobulinimą (siekiant vartotojų pasitenkinimo). Kad būtų patenkinti vartotojo poreikiai, reikia, kad kokybės vadyboje būtų taikomos universalios priemonės ir pagrindiniai principai, kurie yra aktualūs ir reikšmingi iki šių dienų. Kiekviena organizacija, institucija ir jos specialistai kasdieninėje veikloje turi atkreipti dėmesį į tarptautinius ir Lietuvos ISO standartų reikalavimus, principus ir taikymo ypatumus kokybės vadyboje.

1.2.ISO standartų taikymas aukštojo mokslo institucijoje

Standartizavimas yra „veikla, kurios tikslas - įvesti optimalią tvarką tam tikroje srityje, pateikiant bendrąsias nuostatas, kurias galima visuotinai ir daug kartų naudoti esamiems ir galimiems uždaviniams spręsti“ (J.Ruževičius, 2007, p.47). Kokybės vadybos standartai nustato kokybės vadybos sistemai reikalavimus, kai organizacija kurdamą sistemą siekia įrodyti klientui savo sugebėjimą nuolat tiekti produktą, atitinkantį jo reikalavimus.

Nacionalinę standartizaciją Lietuvoje vykdo Lietuvos standartizacijos departamentas prie Aplinkos apsaugos ministerijos. Departamentas atstovauja Lietuvai tarptautinėse ir Europos standartizacijos organizacijose. Tarptautiniai ir Europos standartai, perimti Lietuvos standartais žymimi LST EN (Europos Sąjungos standartas, priimtas Lietuvos nacionaliniu standartu). Pilnas pavadinimas - LST EN ISO tarptautinis standartas (Kokybės vadyba. Dokumentų rinkinys, 2007). Svarbu išskirti *pagrindinius kokybės vadybos sistemą reglamentuojančius standartus* (1 lentelė).

1 lentelė. Kokybės vadybos sistemą reglamentuojantys Lietuvos standartai

➤	LST EN ISO 9000:2005. Kokybės vadybos sistemos. <i>Pagrindai ir aiškinimasis žodynas</i> (ISO 9000:2005).
➤	LST EN ISO 9001:2000. Kokybės vadybos sistemos. <i>Reikalavimai</i> (ISO 9001:2000).
➤	
➤	LST EN ISO 9004:2000. Kokybės vadybos sistemos. <i>Veiklos gerinimas. Rekomendacijos</i> (ISO 9004:2000).
➤	SD 91:2004. <i>Kokybės vadybos principai</i>
➤	SD 93:2005 (ISO 9001:2000). <i>Taikymo rekomendacijos</i>

Sudaryta darbo autoriaus, pagal *Kokybės vadyba. Dokumentų rinkinys (2007). Remiantis LST EN ISO tarptautiniu standartu ir prieiga per internetą: http://moodle.vgtu.lt/pluginfile.php/63851/mod_resource/content/1/KVS_05.pdf*

Tarptautiniame EN ISO 9000:2005 standarte „Kokybės vadybos sistemos pagrindai ir aiškinamasis žodynas“ pateikiami visuotinės kokybės vadyboje vartojamų sąvokų ir apibrėžimų terminai, svarbiausi iš jų, kuriais vadovaujamasi šiame darbe (2 lentelė).

2 lentelė. Kokybės vadybos terminai tarptautiniame standarte

➤	Vadybos sistema	Organizacijos vadybos sistemą gali sudaryti skirtingos vadybos sistemos.
➤	Kokybės vadybos sistema	Skirta organizacijos veiklai, susijusiai su kokybe, nukreipti ir valdyti.
➤	Kokybė	Šis terminas gali būti vartojamas su tokiais būdvardžiais: „bloga“, „gera“, „puiki“.
➤	Produktas	Produktu vadinama paslauga.
➤	Procesas	Susijusių ar sąveikaujančių veiklų visuma, kuri gavinius paverčia produkcija.
➤	Reikalavimas	Organizacijos, jos klientų ir kitų suinteresuotų šalių įprasta ar bendroji praktika, kai poreikis ar lūkestis yra numanomas.

Sudaryta darbo autoriaus, remiantis Lietuvos standartizacijos departamentas, *Kokybės vadyba. Dokumentų rinkinys (2007, p.11-13).*

ISO kokybės standartų pirmtakai buvo Kanados ir Didžiosios Britanijos kokybės standartai. ISO 9000 serijos pavadinimu standartai pasirodė jau 1987 metais. Paskutinis esminis standartų patobulinimas įvyko 2000 metais, kai trys 1994 metų versijos reikalavimų standartai (ISO 9001:1994, ISO 9002:1994 ir ISO 9003:1994) buvo sujungti į vieną ISO 9001:2000 standartą (V. Senčila, I. Skiparienė, 2007, p. 59-63). Pasak R. Kasperavičiūtės (2012, p. 672) „ISO 9001 standarto taikymas kokybės vadybos sistemų kūrimui švietimo sektoriuje yra ne mažiau kritikuojamas nei propaguojamas, tačiau ISO ataskaitų duomenys rodo švietimo srities institucijų, sertifikuotų pagal ISO 9001 standartą, skaičiaus augimą“. Yra stengiamasi, kad pagrindiniai ISO 9001 standarto taikymo motyvai aukštojo mokslo institucijose būtų siejami su vidiniu institucijų procesų ir procedūrų pagerinimu (R. Kasperavičiūtė, 2012, p. 685).

Nuo 2000 metų pradėti taikyti nauji kokybės vadybos standartai buvo parengti visai kitu principu (jeigu lygintume su 1994 metų standartais). Standarto pavadinime nebelyka tokio termino kaip *kokybės užtikrinimas*, o daugiau pabrėžiama *kokybės vadyba*. Matome, kad kokybės sąvoka standarte turi platesnę reikšmę nei kokybės užtikrinimo sąvoka, kadangi kokybės užtikrinimas įeina į kokybės vadybos sąvoką kaip viena iš jos dalių. Pagal ISO 9001:2000 standartą kokybės vadyba apima: *kokybės planavimą, kokybės kontrolę, kokybės gerinimą*.

Mūsų šalyje gana plačiai yra naudojamos ISO 9001 kokybės vadybos sistemos. Jau pastebima ir viešojo sektoriaus institucijose (aukštosiose mokyklose). „Lietuvos jūreivystės kolegija yra pirmoji mokymo institucija Lietuvoje, kuri 2001 metais įdiegė ir sertifikavo kokybės vadybos sistemą“ (J. Ruževičius, D. Daugvilienė, D. Serafinas, 2008, p. 104). Šioje kolegijoje kokybės vadybos sistema yra pagrįsta tarptautinių konvencijų privalomais reikalavimais. Apžvelgus mokslinius straipsnius, literatūrą matoma, kad kokybės vadybos sistemą bando diegti ir kitos aukštojo mokslo institucijos; „2006 metais Vilniaus teisės ir verslo kolegijos veiklos kokybė sertifikuota ISO 9001 standarto atitikčiai, kitose aukštojo mokslo institucijose dar tik ruošiami kokybės vadybos sistemos diegimo parengiamieji darbai“ (J. Rudzevičius, 2007, p. 49). Pagal 2012 metų Lietuvos standartizacijos departamento duomenis, Lietuvoje pagal ISO 9001:2008 standartą yra sertifikuotos 4 nevalstybinės ir 5 valstybinės aukštojo mokslo ir studijų institucijos bei jų padaliniai (Sertifikuotos kokybės vadybos sistemos. Lietuvos standartizacijos departamentas, 2012). Buvo bandoma per Lietuvos standartizacijos departamentą surasti naujai, nuo 2012 metų sertifikuotas institucijas, tačiau „Lietuvos standartizacijos departamentas *nebeteiks* sertifikuotų organizacijų sąrašo prieš tai buvusią formą – yra aiškiai identifikuoti tokio sąrašo neigiami aspektai susiję su kai kurių sertifikavimo įstaigų agresyvia ir neetiška elgsena organizacijų – klientų atžvilgiu. Sąrašas buvo klaidingai interpretuojamas kaip oficialus sertifikavimo statuso įrodymas ir galimai prisidėjo prie klaidingos informacijos, susijusios su vadybos sistemų standartais, skelbimo“ (Lietuvos standartizacijos departamentas, 2016).

LR Mokslo ir Studijų įstatyme nustatyta, kad „studijų kokybės vertinimo teisės ir pareigos aukšto mokslo sektoriuje vykdo Studijų kokybės vertinimo centras“. Pagrindiniai centro uždaviniai yra aukštųjų mokyklų veiklos kokybę vertinti per išorinį vertinimą ir studijų programų akreditavimą. Studijų kokybės vertinimo centras atlieka šias funkcijas (3 lentelė).

3 lentelė. Studijų kokybės vertinimo centro atliekamos funkcijos

➤ Dokumentų dėl leidimo vykdyti studijas ir su studijomis susijusią veiklą vertinimas
➤ Aukštųjų mokyklų akreditavimas
➤ Vykdomų studijų programų išorinis vertinimas
➤ Vykdomų studijų programų akreditavimas
➤ Ketinamų vykdyti studijų programų akreditavimas
➤ Užsienio kvalifikacijų, susijusių su aukštuoju mokslu, akademinis pripažinimas
➤ Vidurinio ugdymo dalykų atitikmenų nustatymas ir pažymių pervedimas

Sudaryta darbo autoriaus, pagal Studijų kokybės vertinimo centro duomenis, remiantis prieiga per internetą:

<http://www.skvc.lt/default/lt/paslaugos>

Lietuvos Studijų kokybės vertinimo centras yra daugelio tarptautinių kokybės užtikrinimo organizacijos narė.

“Kokybės užtikrinimas aukštojo mokslo srityje dažniausiai laikomas bendru kokybės veiklos tikslu arba kokybės siekimo priemonių visuma” (C.Campbell, C.Rozsnyai, 2002). Kokybės užtikrinimas apibrėžiamas kaip veiksmai (ISO standarte) sutelkti veiklos rezultatams pamatuoti ir įvertinti jų rezultatyvumą. Kartais diegiant ISO 9000 kokybės vadybos principus aukštosiose mokyklose yra susiduriama su standartų sąvokų išaiškinimo problema, kaip pavyzdžiui žodis *kokybė* labai dažnai vartojamas skirtingomis reikšmėmis. “Sąvoka „*atitikimas reikalavimams*“ leidžia argumentuotai įrodyti, kad „*kokybė kainuoja mažiau*“, taip tam tikrais atvejais ir yra ir priešingai, „*tobulumo laipsnis*“ reiškia, kad „*kokybė kainuoja daugiau*“” (V.Senčila, I.Skiparienė, 2007, 61 p.). Tačiau pagal standarto nustatytą apibrėžimą, kokybė - tai turimų charakteristikų visumos atitiktis reikalavimams laipsnis (Lietuvos standartas LST EN ISO 9000:20001, 2001, p. 81). Todėl neabejotinai aukštojo mokslo kokybė gali būti įvardinta kaip dalyko, studijų programos ir mokymo institucijų turimų charakteristikų visumos atitiktis keliamiems reikalavimams.

Pagal standarto nustatytą konkretų apibrėžimą, tai produktas yra proceso rezultatas. Standarte *procesas* apibūdinamas, kaip tarpusavyje sąveikaujančių veiklų visuma, kuri gaminius paverčia produktais. O tuo tarpu *vartotojas (klientas)* yra organizacija arba asmuo, kurie gauna produktą.

Apibendrinus šias sąvokas aišku, kad aukštosiose mokyklose pakankamai sudėtinga taikyti ISO kokybės elementų ir procesų pavadinimus.

Vadybos principai. Pagrindinis elementas, išskiriantis kokybės vadybą iš kitų vadybos sričių, yra principai. Organizacijos vadybos specialistai turi gerai įsisavinti kokybės vadybos principus bei metodus ir jais vadovautis kasdieninėje veikloje. Pastaruoju metu vis labiau įsigali nuomonė, kad visuotinės kokybės principus galima būtų pritaikyti ir universitetiniam išsilavinimui. Be abejonės yra svarbu, kad kiekviename besimokančiame būtų ugdomi mokymosi visą gyvenimą siekiai. Kokybės vadybos teoretikų apibūdintų ir standartais nustatytų principų reikšmės turi skirtumų. J.Mikulis leidinyje „Pažangūs vadybos principai“ (2007) išvardina ir nagrinėja tokius principus: *lyderiavimas, orientaciją į klientą, procesinis požiūris, matavimas, nuolatinis gerinimas, bendravimas su klientais*. J.Ruževičius (2007, p.86) ir E.R.Stancikas, D.Bagdonienė (2004, p. 6-11) visuotinės kokybės vadyboje svarbiausiais laiko tokius principus:

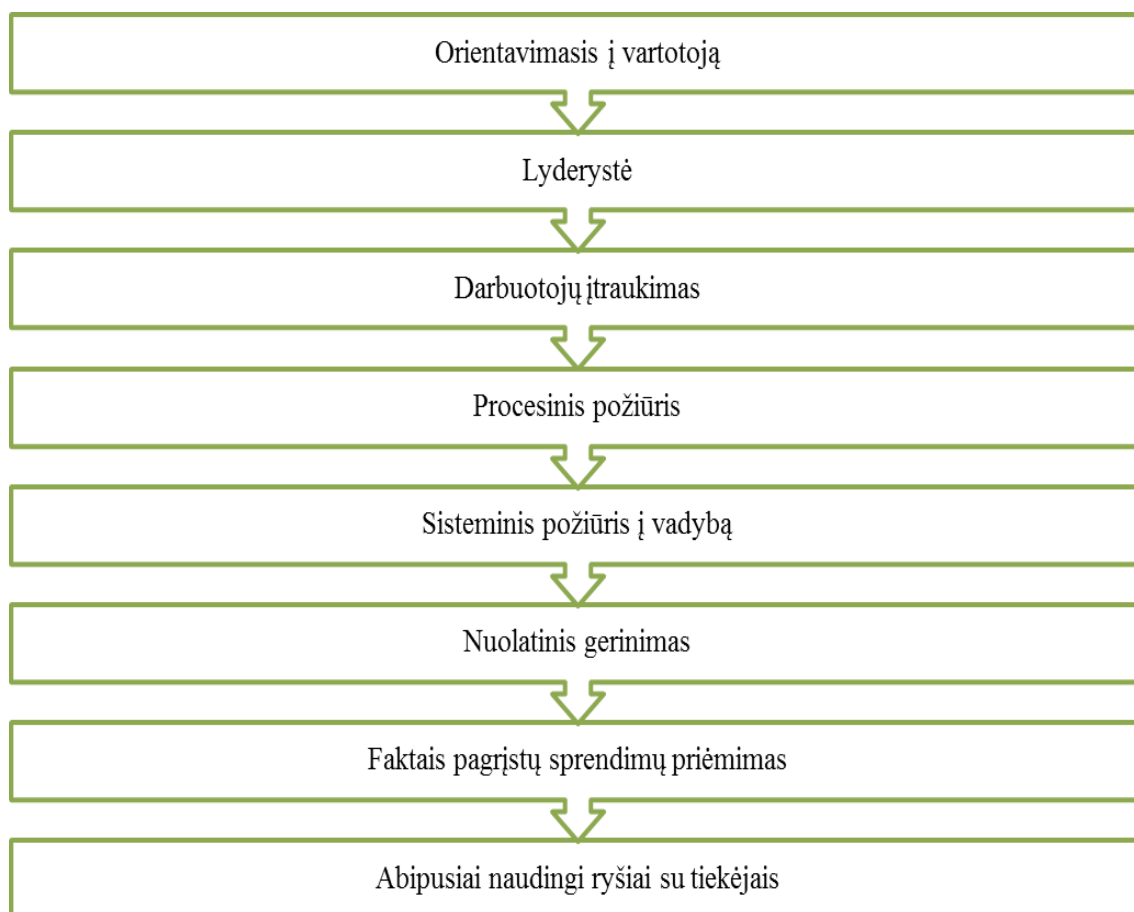
1. Organizacijos vadovybės įsipareigoja siekti kokybės.
2. Sutelkti dėmesį į organizacijos išorės ir vidaus vartotojų poreikių tenkinimą bei sistemingą jo matavimą ir vertinimą.
3. Pastovus visų organizacijos veiklos sričių kokybės gerinimas.
4. Organizacijos narių dalyvavimas kokybės gerinimo procesuose (darbuotojų įtraukimas).
5. Ne atitikčių prevencijos (o ne tik trūkumų aptikimo ir identifikavimo) sistemos kūrimas.
6. Organizacijos vizijos, vertybių, misijos, kokybės politikos ir kokybės įsipareigojimų viešas skelbimas ir besąlygiškas vykdymas.

Universitetai visada išsiskiria pagarba studentui ir jo teisėms. Pasak A.Juodaitytės (2004, p.16) „ši tradicija ryški ir apibrėžiant visuotinės kokybės principus. Tai reiškia, jog pripažįstamos kiekvieno besimokančiojo individualaus augimo galimybes bei teisė reikšti savo mintis, tobulėti sprendžiant problemas“. Todėl kokybės modelis moksle remiasi papildomais principais:

1. Eksperimentavimu;
2. Planavimu (procesų ir situacijos studijavimas)
3. Veiksmais (nukreipti į rezultatų studijavimą);
4. Kontrole (vertinami rezultatai);

Šie principai leidžia atsižvelgti į mokslo įstaigų veiklos galimybes kokybės gerinimui.

Europos standarte EN ISO 9000:2005 nustatyti vieningi vadybos principai, kuriais privaloma vadovautis rengiant, diegiant ir įgyvendinant kokybės vadybos sistemą pagal tarptautinius reikalavimus. „Studijų kokybės gerinimo priemonių taikymas aukštosiose mokyklose turėtų remtis fundamentaliais visuotinės kokybės vadybos principais“ (J.Ruževičius, D.Daugvilienė, D.Serafinas, 2008, p.103) tarp jų: atviras požiūris; visiškas aiškumas; geranoriška ir konstruktyvi kritika; veiksmingas vadovavimas; naujos kokybės kultūros formavimas. Trumpai ISO 9000 standartų išvardintus principus galima pavaizduoti taip (4 pav.).



4 pav. Vadybos principai

Sudaryta darbo autoriaus, remiantis A.Mikšio „Kokybės vadyba pagal ISO 9000 principus. Sertifikavimo procesas ir jo nauda“ (2008, p.11-27)

“Bendrieji kokybės užtikrinimo principai” aukštajame moksle nustatyti Švietimo įstatymo, Mokslo ir studijų įstatymo ir kitų teisės aktų pagrindu yra paskelbti kaip kokybės užtikrinimo Lietuvos švietimo sistemoje gairėse (4 lent.).

4 lentelė. Bendrieji kokybės užtikrinimo principai aukštajame moksle

➤	Kokybės užtikrinimo politika ir procedūros turi aprėpti visus Lietuvos kvalifikacijų sąrangos lygmenis, kuriuos apima Europos kvalifikacijų sąrangos lygmenys.
➤	Kokybės užtikrinimas turi būti integrali švietimo institucijų vidinės vadybos dalis.
➤	Kokybės užtikrinimas turi apimti reguliarių institucijų, jų programų ar jų KU sistemų įvertinimą, atliekamą išorinių vertinimo agentūrų.
➤	Išorinio vertinimo agentūros, vykdančios kokybės užtikrinimą, turi būti reguliariai vertinamos.
➤	Kokybės užtikrinimas turi apimti konteksto, išteklių (input), procesų ir produkcijos (output) dimensijas, akcentuojant produkciją ir mokymosi/studijų rezultatus.

Sudaryta darbo autoriaus, pagal „Kokybės užtikrinimo Lietuvos švietimo sistemoje analizės gairės“, remiantis prieiga per internetą: http://www.kpmc.lt/LTKS_EKS/KPU_tyrimas_LT.pdf

Pagal kokybės užtikrinimo Lietuvos švietimo sistemoje nustatytas gaires, kokybės užtikrinimas sistemoje turi būti grindžiamas bendradabavimo dvasia bei įtraukti atitinkamus šalių narių ir visos Bendrijos socialinius dalininkus: koordinuojamos tarptautinio, nacionalinio ir regioninio lygmens kokybės užtikrinimo iniciatyvos turi bendrą supratimą, darnumą ir plačią sistemos analizę. Kokybės užtikrinimo sistema aukštajame moksle apima šiuos svarbiausius elementus (5 lent.).

5 lentelė. Kokybės užtikrinimo sistemą apimantys elementai

➤	Aiškūs ir pamatuojamus tikslus bei standartus;
➤	Įgyvendinimo gaires, įtraukiant ir socialinius dalininkus.
➤	Atitinkamus išteklius.
➤	Pagrįstus įvertinimo metodus, apimančius vidinį vertinimą ir išorinį patikrinimą.
➤	Grįžtamojo ryšio mechanizmus ir procedūras kokybės gerinimui.
➤	Viešai prieinamus įvertinimo rezultatus.

Sudaryta darbo autoriaus, pagal „Kokybės užtikrinimo Lietuvos švietimo sistemoje analizės gairės“, remiantis prieiga per internetą: http://www.kpmc.lt/LTKS_EKS/KPU_tyrimas_LT.pdf

Apibendrinus kokybės vadybos sistemų standartizavimą galima teigti, kad standartai reikalingi organizacijose ir institucijose, ši veikla įveda aiškumo, stabilumo konkrečiose srityse. Vienas iš būdų siekti aukštojo mokslo kokybės tikslų yra ISO 9000 serijos standartų taikymo galimybės mokslo institucijose. Iki šio ne visose aukštojo mokslo institucijose diegiama standartų sistema, bet jau žengiama link to.

Remiantis teoriniais autorių darbais, tarptautiniais ir Lietuvos standartais galima daryti išvadas, kad kokybės vadyba yra sudėtinė visuotinės kokybės vadybos sistemos dalis. Kokybės užtikrinimo

politika apima visus lygmenis, o kokybės užtikrinimas yra integrali visų Lietuvos aukštojo mokslo institucijų vidinės vadybos dalis. Akivaizdu, kad studijų kaip paslaugos kokybė priklauso ne tik nuo standartų, bet ir nuo labai konkrečių dalykų: finansavimo, šiuolaikiškų studijų programų, nuo profesionalių dėstytojų ir studijų kokybės ve

2. PASLAUGŲ KOKYBĖS IR STUDIJŲ VERTINIMO YPATUMAI

2.1. Paslaugos kokybės samprata ir vertinimo modeliai

“ Kintant gyvenimo kokybei didėja reikalavimai paslaugų ir produktų kokybei, paslaugų sfera yra viena iš sparčiai besiplėtojančių, perspektyviausių rinkos ekonomikos sektorių. Norint suvokti paslaugų veiklos savitumą, tikslinga išsiaiškinti, kas yra pati paslauga“ (R.Šimkienė, 2007, p.17). Viena iš priežasčių dėl ko egzistuoja tiek paslaugų apibrėžimų tai-paslaugų įvairovė, todėl ši įvairovė kartais labai trukdo surasti universalų paslaugos pavadinimą. „A. Milašiūnas, J. Tamulevičius ir J. Žvinklys (1990) vieni iš pirmųjų apibrėžė paslaugų sampratą Lietuvoje. Pasak jų, tikroji paslauga susijusi su individualiu vartotoju, o paslaugos rezultatas-tos paslaugos vartotojas, turintis dalyvauti tame procese, nes paslaugos gaminio ir vartojimo laikas sutampa“ (S.Stravickaitė, 2009, p.10). „Paslaugų kokybė turi svarbią reikšmę tiek vartotojui, tiek paslaugų tiekėjui. Organizacijos tampa vis labiau suprantamčios paslaugos kokybės svarbą išlaikant konkurencinį pranašumą“ (M. Surat Kumari, 2005, p.25). Kiti autoriai skirtingai apibrėžia paslaugų kokybės sampratą, pavyzdžiui N.Langvinienė ir B.Vengrienė (2008) išskiria galimus įvairių kitų autorių paslaugų apibrėžimus (6 lent.).

6 lentelė. Paslaugų apibrėžimai

<i>Autorius</i>	<i>Paslaugų apibrėžimai</i>
Ketler, Blogom (1984)	<i>Paslauga</i> –bet kokia nauda ar veikla, kurią viena šalis gali pasiūlyti kitai, pasižymi ne apčiuopiamumu ir tuo, kad nėra nuosavybės rezultatas. Jos išraiška gali būti susieta ar nesusieta su fiziniu produktu.
Ch.Grönroos (1989).	<i>Paslauga</i> –veiksmas ar serija veiksmų, kurie, būdami neapčiuopiamos prigimties, pasireiškia kaip sąveika tarp vartotojo ir paslaugų darbuotojo, pastarajam pasiūlius fizinių išteklių, prekių ar sistemų vartotojo problemoms spręsti.
J. Gadrey (1996)	Tai teikėjui A ir vartotojui B sąveikaujant atliekama veikla, kurios esminis tikslas – transformuoti vartotojui B priklausančią gėrybę C.
Ch.Lovelock (2000)	<i>Paslauga</i> – tai bet kokia veikla ar nauda, kurią viena šalis gali pasiūlyti kitai, ji būtinai turi būti neapčiuopiama ir nebūti nuosavybės rezultatu. Jos produktas gali būti susietas ar nesusietas su fiziniu produktu.
L.Bagdonienė,R.Hopenienė (2005)	<i>Paslauga</i> – sudėtingas darinys, kurio esmę atskleidžia paslaugos koncepcija.

Sudaryta darbo autoriaus, pagal J.Ročiūvienę „ UAB „Iksija“ paslaugų kokybės valdymas (2011, p. 10), remiantis prieiga per internetą: http://vddb.laba.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2011~D_20110802_152935-59482/DS.005.0.01.ETD;

pagal N.Langvinienės, B.Vengrienės „Paslaugų teorija ir praktika“ (2005)

Kelios aplinkybės formuoja paslaugos apibrėžimo poreikį:

- Poreikis apibrėžti paslaugų sektorių, nustatyti jo vietą ir vaidmenį.

- Būtinybė suvokti paslaugos esmę, siekiant priimti teisingus vadybos ir marketingo sprendimus.

Skirtingas savybių skaičius ir savaip interpretuotos pačios savybės leidžia suvokti veiklos išskirtinumą. Būtent toks palyginimas leidžia suvokti prekių ir paslaugų išskirtinumą (7 lent.).

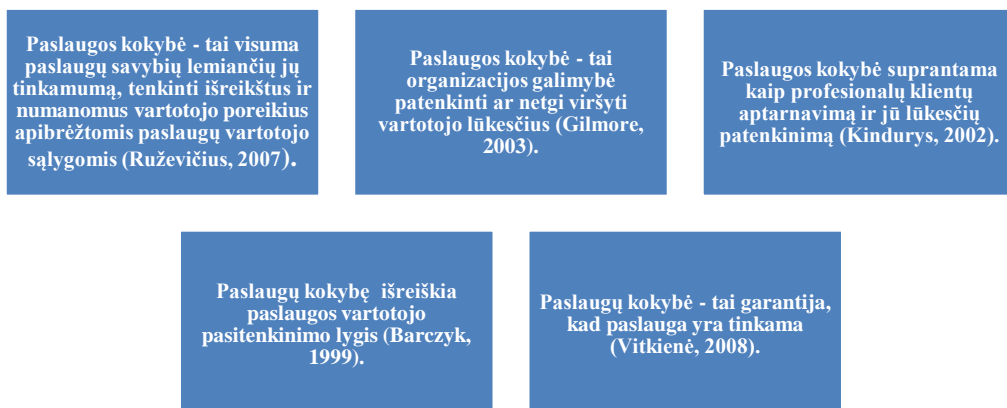
7 lentelė. Prekių ir paslaugų skirtumai

Fizinė prekė	Paslauga
Apčiuopiama	Neapčiuopiama
Gamyba ir pardavimas atskirti nuo vartotojo	Gamyba, pardavimas ir vartojimas-vienalaikis procesas
Vartotojas nedalyvauja gamybos procese	Klientas dalyvauja kuriant paslaugą
Perduodama nuosavybė	Nuosavybė neperduodama
Gali būti sandėliuojamas	Negali būti sandėliuojama
Vienarūšės	Nevienarūšės

Sudaryta darbo autoriaus, pagal S.Stravickaitė „Kauno rajono kaimo turizmo sodybų teikiamų paslaugų kokybės vertinimas“ (2009, p. 13), remiantis prieiga per internetą: http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2009~D_20090602_090411-74874/DS.005.0.01.ETD

Paprastai paslaugų neįvertinsi, nes jos nėra apčiuopiamos, o paslaugų požymiai yra dar sunkiau apčiuopiami. Visada sunku įvertinti paslaugų naudą, kol tu ja nepasinaudosi. Prekė, tai visa tai, kas gali patenkinti poreikį ir siūloma rinkai, siekiant sudominti, paskatinti įsigyti ir vartoti ar naudoti. Taigi prekė-savybių rinkinys, kuris gali tenkinti pirkėjo poreikius. Paslauga tai prekė, kurios vartojimas ir gamyba vyksta vienu metu.

Kadangi studijų kokybė yra paslauga, tai galime apžvelgti ir kitų autorių *paslaugų kokybės* apibrėžimus (5 pav.).



5 paveikslas. Paslaugų kokybės sąvokos

Sudaryta darbo autoriaus, pagal D.Valskienę, „Neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybė“ (2014, p.14), remiantis prieiga per internetą: <https://ec.europa.eu/epale/sites/epale/files/2014-epale-lt-00054.pdf>

Svarbu, kad suteikta paslauga paveiktų vartotojo poreikius, patenkintų jo lūkesčius. Pateiktame paveiksle matome, kad visų autoriai teiginiai skirtingi, bet tuo pačiu ir panašūs, kadangi viskas orientuota į paslaugų kokybės gerinimą, į vartotojo pasitenkinimo lygį. Teikiama paslauga bus kokybiška, jeigu bus atsakingai žiūrima, tenkinami kliento poreikiai, dėstytojų ir mokytojų aukšta kvalifikacija ir kompetentingumas tik pagerins klientams teikiamų paslaugų kokybę.

Paslaugų kokybės vertinimo modeliai. “Paslaugų kokybei vertinti naudojami įvairūs modeliai: bendrai suvoktos kokybės modelis (Gronroos, 2000), 4Q kokybės modelis (Gummesson, 1993), Gummesson ir Gronroos integruotas kokybės modelis, išplėstinis 4Q kokybės modelis (Gummesson, 1993), paslaugų kokybės modelis (Parasuraman, Zeithalm, Berry, 1985), Meyer ir Mattmuller kokybės modelis (Langer, 1997), Servqual kokybės modelis (Parasuraman, Zeithalm, Berry, 1988) ir kt., kurie teorines žinias leidžia patikrinti praktiškai“ (R.Kinderis, L.Žalys, I.Žalienė, 2011, p.87). L.Bagdonienė, R.Hopenienė (2009, p.69) teigia, kad „paslaugų organizacija turi nuspręsti, kurias paslaugas siūlyti vartotojams, kaip užtikrinti jų teikimo suderinamumą ir pasiekti pageidaujamą efektyvumo lygį“. Suprantama, kad tokiems poreikiams tenkinti reikėtų pasirinkti atitinkamus modelius, kurie padėtų atsiskleisti pasiūlai. Tačiau vienas kuris pasirinktas modelis neatskleis paslaugos kokybės. Skirtingi kokybės modeliai, taikomi paslaugų kokybei įvertinti pateikti (8 lent).

8 lentelė. Paslaugų kokybės modeliai

Paslaugų kokybės vertinimo modeliai	Paslaugų kokybės modelio esmė
Bendrai suvoktos kokybės modelis	Bendroji kokybė turi dvi dimensijas: techninę ir funkcinę. Techninė kokybė atspindi tai, ką vartotojas gauna paslaugos metu. Vartotojas jautriai reaguoja į tai, kaip teikiama paslauga. Tai funkcinė kokybė.
E.Gummesson 4Q kokybės modelis	Vartotojo suvokiama kokybė, veikiamą vartotojų lūkesčių, patirties ir paslaugų teikėjo įvaizdžio, ir pagrindiniai kokybę lemiantys procesai: projektavimas, gamyba, pateikimas ir ryšiai.
Meyer ir Mattmuller kokybės modelis	Modelis atspindi išorinius veiksnius ir vartotojo indėlį, kas svarbu aprašant dvejopą sąveiką, vykstančią sąlytyje su paslauga. Todėl paslaugos kokybės užtikrinimas yra sudėtingas visą paslaugos teikimą apimantis procesas.
Kokybės spragų modelis	Modelis atspindi kokybės vertinimą iki paslaugos vartojimo, ją vartojant ir po vartojimo. Jis atskleidžia kokybės vertinimo ir vartotojo elgsenos ryšį.
Apibendrintas paslaugų modelis	Modelio centras – techninės ir funkcinės kokybės koncepcija, papildyta kokybės spragomis, dimensijomis ir veiksniais, sąlygojančiais jos suvokimą.

Sudaryta darbo autoriaus, pagal L.Bagdonienę, R.Hopenienę, „Paslaugų marketingas ir vadyba“ (2004)

„Tobulėjant paslaugoms ir didėjant vartotojų reiklumui, kokybės matavimas ir tobulinimas tampa pirmajai svarbos organizacijų veiklos užduotimi. Taigi galima pažymėti, kad instrumentų, padedančių suvokti kokybės prigimtį, jos šaltinius, spragas ir valdymo mechanizmą, nestinga“ (M.Gudinavičius, 2010, p.23).

Kalbant apie vartotojo kokybės suvokimą G.Jakštaitė, M.Varnauskas (2011) pateikia dvi dimensijas, tai techninė ir funkcinė. „Techninė ir funkcinė kokybės, kurias suvokia vartotojas, taip pat susiformavęs įvaizdį apie paslaugą suformuoja vartotojo *bendrą patirtą kokybę*“ (G.Jakštaitė, M.Varnauskas, 2011, p. 2). Vartotojo suvokiama kokybė yra vertinama šiais pagrindiniais kokybės vienetais. *Techninė kokybė*–ką teikiame vartotojui ir ką jis gauna, tai išorinė kokybės išraiška (konkrečios paslaugų teikimo priemonės). Techninės kokybės parametrai savaimė negarantuoja, kad vartotojui suteikta paslauga bus geros kokybės. Tai išorinės kokybės išraiška, kuri atsako į klausimą „kas?“. *Funkcinė kokybė*–tai neapčiuopiamos paslaugos: darbuotojų požiūris, jų kompetencija, vyraujanti atmosfera; ši kokybė negali būti objektyviai įvertinta, atsako į klausimą „kaip?“. Šiuos vienetus apjungia organizacijos įvaizdis. Paslaugos kokybę lemia tai, ar paslauga atitinka šiandieninio pasaulio standartus; ar tikslingai perteikiama paslauga klientui. Svarbu, kad „kliento patirta paslaugos kokybė taip pat priklauso ir nuo paslaugos teikėjo išorinės komunikacijos su potencialiais klientais, kuri apima organizacijos marketingą bei institucijos įvaizdžio formavimą“ (B.R.Barnes, 2006, p.12). Susidaręs įvaizdis yra labai svarbus daugeliui kitų paslaugų, nes įvaizdis tampa savotišku filtru.

E. Gummesson 4Q kokybės modelis atspindi šiuos kokybės šaltinius:

- *Projektavimo kokybę* (svarbu, kad produktas nuo pat pradžių turėtų paklausą).
- *Pateikimo kokybę* (žodinis susitarimas pateikti vartotojui geros kokybės produkciją).
- *Ryšiu kokybę* (vartotojų, tiekėjų, tarpininkų ir darbuotojų tarpusavio santykiai).

E. Gummesson 4Q modelis yra orientuotas ir į vartotoją, ir patį į procesą. Vadinasi, būtina garantuoti gerą paslaugos kokybę nuo pat sumanymo momento iki vartotojo galutinio įvertinimo.

Kokybės spragų modelio autoriai (A. Parasuraman ir kt., 1985) teigė, jog paslaugų kokybė yra vartotojų lūkesčių ir paslaugos atlikimo skirtumo funkcija. Spragų modelis atskleidžia, kad kokybę formuoja du subjektai–vartotojas ir paslaugų teikėjas, o taip pat iliustruoja, kaip gali įvairios spragos paslaugų teikimo procese paveikti vartotojo kokybės suvokimą (L. Bagdonienė, 2004).

“*Pirmąją kokybės spragą lemia vartotojų lūkesčių ir teikėjo gebėjimų juos suvokti neatitiktis.*” (L. Bagdonienė, 2004). Autoriai pažymi, kad dažnai paslaugų organizacijų vadovai menkai teismano, kokie paslaugos bruožai atitinka vartotojo poreikius ir koks turėtų būti paslaugos teikimas, kad būtų

užtikrinta aukštas aptarnavimo lygis. “Kai tik paslaugų teikėjas deramai nesuvokia vartotojų lūkesčių, dažnai priimami netinkami sprendimai” (L. Bagdonienė, 2004).

“*Antroji spraga*—tai paslaugos teikėjo suvokiamų vartotojų lūkesčių ir jų modifikavimo į paslaugos savybes (kokybės standartus) neatitiktis.” (V. Zeithaml, L. Bitner, 1996). Pirmiausia organizacijos vadovams iškyla pasiūlos ir paklausos subalansavimo problema. Autoriai pažymi, kad paslaugų organizacijos dažnai neturi jokios bendros kokybės politikos. Todėl, kad ne visi vadovai skiria reikiamą dėmesį kokybei, nemažai organizacijų vengia nustatyti kokybės standartus. “Organizacija, siekdama teikti kokybiškas paslaugas, turėtų vadovautis ir kokybiniais standartais” (V. Zeithaml, L. Bitner, 1996).

Trečioji modelio nurodyta kokybės spraga atsiranda tada, kai paslaugos teikimas nukrypsta nuo nustatytų standartų. Didelę įtaką vartotojo kokybės suvokimui turi kontaktinis personalas. Dažniausia ši spraga atsiranda dėl personalo ambicijų, konfliktų ir kokybės reikalavimų nepaisymo.

Ketvirtoji spraga, tai “paslaugos teikimo ir marketingo komunikacijų neatitiktis. Kadangi vartotojo lūkesčiai veikia kokybės suvokimą, tai organizacija negali žadėti daugiau nei pajėgi ištesėti” (L.Skruibytė, 2009, p.18).

“*Penktoji kokybės spraga* buvo nustatyta nagrinėjant vartotojų kokybės suvokimą, o vartotojai kokybę vertina lūkesčius lygindami su patirta paslauga. Kuo didesnis laukiamos ir patirtos kokybės atotrūkis, tuo prasčiau vartotojas vertina kokybę.” (L.Skruibytė, 2009, p.18). A. Parasuraman, V. Zeithaml, teigia, kad “penktoji spraga yra visų keturių anksčiau aptartų spragų funkcija.”

Išnagrinėjus įvairius literatūros šaltinius, mokslinę literatūrą tampa aišku, kad kokybė paslaugų sektoriuje yra pakankamai sudėtinga, nes dauguma paslaugų veiklos apibrėžimų nusako ją kaip paslaugų gamintojo ir paslaugų vartotojo santykį. Daug ir įvairių sampratų apie paslaugų kokybę parodo, kad nėra vieno konkretaus ir vienodo apibrėžimo. Paslaugos susideda iš kelių veiksmų sekos, todėl kartais sunku suprasti pačią esmę.

Pats kokybės vertinimas yra specifinė mokslo sritis, nes įvairūs vertinimo modeliai ir metodai leidžia paprasčiau suvokti pačią paslaugų kokybę. Labai svarbu, kad vartotojas įvertintų gaunamų paslaugų kokybę, tuomet paslaugos teikėjas pasitikrins ar tinkamai teikia paslaugas, ar patenkina vartotojo poreikius. Išnagrinėjus paslaugų kokybės modelius, galima daryti išvadą, kad teoriniai paslaugų kokybės modeliai yra orientuoti į paslaugos teikimo procesą, kurio rezultatas paslaugos kokybės vertinimas. Galima teigti, kad pats svarbiausias paslaugos kokybės vertintojas yra vartotojas.

2.2. Studijų kokybės vadybos vertinimo ypatumai

“Visos universitetinės studijos turi būti kokybiškos ne tik turiniu, bet ir administravimo lygmeniu, todėl kokybė - svarbi sudėtinė studijų kokybės užtikrinimo dalis” (R.Pukelytė, p.115). V.Lamanauskas (2010) teigia, kad “studijų kokybės klausimas neabejotinai aktualus. Ir diskusijų šia tema netrūksta”. Dėl mokslo institucijų veiklos neišvengiamai didėja konkurencija tarp universitetų (Lanskoronskis, 2009). Studijų kokybė yra vienas iš prioritetinių klausimų Lietuvos aukštosiose mokyklose. Lietuvoje vykdoma aukštojo mokslo reforma (LR Mokslo ir Studijų įstatymas, 2009) ypatingai padidina konkurencingumą tarp aukštojo mokslo institucijų, tuo pačiu paskatina juos pertvarkyti veiklą pagal paslaugas teikiančių institucijų modelius ir šitoje situacijoje studentai yra įvardinami kaip klientai. Pertvarkant ir peržiūrint institucijų veiklas, išryškėja kokybės užtikrinimo problemos.

“Institucijos - vidinės vadybos sistema, skirta veiklai, susijusiai su kokybe, nukreipti ir valdyti. Veiksmų, susijusių su kokybe, nukreipimas ir valdymas susideda iš kokybės politikos ir tikslų nustatymo, kokybės planavimo, užtikrinimo ir kokybės gerinimo” (EN ISO 9000:2005).

Pagal šio standarto reikalavimus kokybės vadyboje turi būti nusistatyti veiklos kokybės rodikliai- *efektyvumas ir rezultatyvumas*. Efektyvumas – rezultato ir sąnaudų (lėšų, išteklių, energijos) palyginimo laipsnis. Efektyviai veikianti sistema pasiekia norimus rezultatus tikslingai panaudodama išteklius.

Mokslo institucijos kokybės vadybos elementais laikomi – „*veiklos misija, valdymas, plėtros strategija ir sprendimų priėmimas, personalo kvalifikacija, studentai, studijų tobulinimas ir valdymas/organizavimas, dėstymo kokybė, tyrimų strategija*“ (I.Savickienė, K.Pukelis, 2003, p.8).

Užsienio literatūroje apie kokybę aukštosiose mokyklose pabrėžiama, kad studijų kokybės standartai priklauso nuo konteksto. Kiekviena institucija yra savita ir turi tik jai būdingą vieningą vidinę ir išorinę aplinką. Todėl aukštojo mokslo institucijoms taikomi tiek bendrieji, tiek specialūs kokybės sistemos reikalavimai. Vadybos sistemoje planavimas laikomas nenutrūkstamu procesu, kurio metu atsižvelgiama į organizacijos viduje ir išorėje vykstančius pokyčius.

James, Stoner ir kt. (1999) planavimą “vadina ypatingu sprendimų tipu, siejama su konkrečios organizacijos ateities perspektyvomis ir apimančiu organizavimą, vadovavimą ir kontrolę.” Pagal Stoner (1999) organizacijoje tikslinga kurti ir įgyvendinti dviejų tipų planus – strateginius, kurie yra svarbiausi tikslams pasiekti ir operatyvinius, kuriuose detalizuojama kaip įgyvendinti strateginius planus praktikoje. Planavimo metu apibrėžtiems tikslams ir užduotims įgyvendinti reikalinga

atitinkama organizacijos struktūra. Kokybiška organizacijos struktūra garantuoja stabilų, logišką ir apibrėžtą santykių būdą, sąlygas, kad vadovai ir darbuotojai turėtų pasiektus, išsikeltus tikslus.

Organizacijos struktūra apima struktūrinių grandžių suformavimą, užduočių vykdymo organizavimą, darbo pasidalijimą ir sėkmingą sistemos vystymą.

Vadovavimas-svarbiausia institucijos veiklos kokybės valdymo grandis. Vadovavimui svarbiausi kriterijai yra lyderystė ir platus veiksmų spektras: *organizacijos politika ir tikslai, personalo motyvavimas, skirtingų įmonių ar jų grupių veiklos koordinavimas ir kt.*

Kontrolė valdyme užtikrina, kad veikla atitiktų planus. P.Zakarevičius (2010) kontrolę apibūdina kaip duomenų apie plano įgyvendinimą rinkimą, analizę ir įvertinimą.

Mokslo institucijų kokybės vadybos sistemoje kontrolės sąvoka platesnė. Studijų kokybės vadyboje bendrosios vadybos funkcijos turi būti nukreiptos į kokybės procesų valdymą: *planavimas, struktūros organizavimas, vadovavimas, kontrolė ir valdymas yra neatsiejami vienas nuo kito.* Mokslo ir studijų įstatyme nustatyta, kad aukštosios mokyklos privalo prisiimti atsakomybę už studijų kokybę, atliekamų mokslinių tyrimų lygį, studijų programų bei kitų teikiamų paslaugų tinkamumą ir aktualumą.

Pasiekti šiuos tikslus kokybės užtikrinimo procese, institucijos veiklos kokybės valdyme, pateikiama struktūra (I.Savickienė, K.Pukelis, 2003, p.26):

- “personalo kokybė;
- studentų kokybė;
- infrastruktūros, vidinės ir išorinės aplinkos kokybė;
- institucijos valdymo kokybė.”

Personalo kokybė - darbuotojų socialinis ir finansinis statusas, personalo skatinimas dirbti, komanda, nuolatinis kvalifikacijos kėlimas besikeičiančioje aplinkoje. Labai svarbu, kad institucijoje būtų apibrėžtos ir suderintos personalo pareigos bei atsakomybė. Administravimo efektyvumą lemia viso personalo sutelktumas, be abejonės gebėjimas tinkamai naudoti finansus ir kiti kokybei užtikrinti reikalavimai. Vertinant akademinio personalo kvalifikaciją, svarbu ar ji atitinka profesinius reikalavimus, kaip dėstytojai geba atlikti metodinę ir mokslinę veiklą, taipogi kokie jų rezultatai. Dėstytojų veikla apima studentų darbo organizavimą, vykdymą ir vertinimą, studijų medžiagos rengimą, dalyvavimą programų kūrime.

“ *Studijų programų kokybė* - tai skatinimas kurti tokias mokymo programas, kurios galėtų atitikti tarptautinius standartus, o mokymo metodai turėtų būti tokie, kurie motyvuotų studentų aktyvumą ir

dalyvavimą institucijos veikloje.” (I.Savickienė, K.Pukelis, p. 33). Studento kokybė yra esminė aukštosios mokyklos veiklos kokybės dalis: svarbi yra abiturientų atranka, jų motyvacija, vidurinio mokslo baigimo rezultatai. Atkreipiamas dėmesys į rezultatyvumą planuojant, organizuojant ir kontroliuojant veiklą. Mokslo institucija turi vadovautis kokybišku studentų priėmimo sistema. “Būsiamiems studentams būtina informacija apie studijas, studijų sąlygų išaiškinimas, kvalifikacijos galimybės, pagalba prisitaikyti prie gyvenimo ir studijų sąlygų. Studentų kokybės ir paramos jiems organizavimas vertinamas pagal kriterijus”

(I.Savickienė, K.Pukelis, p. 34) :

- reikalavimų būsiamiems studentams tinkamumas;
- informacijos būsiamiems studentams pakankamumas;
- priimamų studentų tinkamas pasirengimas siekti tikslų;
- galimybės studentams konsultuotis su administracija ir akademinio personalu;
- informacijos apie studijas prieinamumas.

Kalbant apie infrastruktūros, vidinės ir išorinės aplinkos kokybę, pastebima, kad tai esminė sąlyga Lietuvos aukštųjų mokyklų kokybės paslaugų vertinime. *Materialiniai ištekliai* apima auditorijas, laboratorijas, bibliotekas, jų įrangą ir aparatūrą. Vertinant kokybę, tinkamumą ir prieinamumą, svarbu ar auditorijos, laboratorijos patogios ir pritaikytos studijoms. Didelę reikšmę turi studentų galimybės naudotis šiais įrengimais ir aparatūra. Bibliotekose turėtų būti pakankamai reikalingos literatūros studijų programoms įgyvendinti, patogios darbo valandos ir panašiai.

Vidinės aplinkos kokybė-tai materialių išteklių tinkamumas, prieinamumas ir pritaikomumas studijoms. Sudarytos galimybės naudotis auditorijomis, laboratorijomis, įrenginiais, aparatūra, kompiuteriais ir jų programomis-pagerina studijų, kaip paslaugų, kokybę. Pati paslaugų kokybė pakankamai sunkiai apibūdinama, todėl, kad ją nulemia vartotojo ir paslaugos tiekėjų suvokimas apie paslaugos kokybę. Akivaizdu, kad abiems pusėms paslaugų kokybė turi didelę reikšmę.

Studijų programų vertinimas apima studijų dalykų, tematikos ir dėstymo kokybę. Programų vertinime atsižvelgiama į tikslus ir uždavinius, programos turinį, struktūrą, dėstymo metodus, studentų dalyvavimą, įskaitant tyrimus ir praktinį mokymą, studentų žinių vertinimą, egzaminus ir iškritusiųjų skaičių, studijų trukmę bei studentų, dėstytojų bei darbdavių nuomonę apie studijų programas. Galime teigti, kad studijų kokybės tobulinimas, kokybės užtikrinimo planingumas, išsamumas ir reprezentatyvumas, užtikrina studijų, kaip paslaugų, kokybės sistemos efektyvumą. Todėl toliau tiriant kokybės efektyvumą, būtina analizuoti kaip tokia sistema veikia konkrečioje mokslo institucijoje. Kokybės užtikrinimo sistemoje svarbus vaidmuo tenka vertinimui, todėl būtina apžvelgti patį vertinimo procesą.

Studijų kokybės vertinimas. Pagrindinis įstatymas, kuris reglamentuoja mokslą ir jo kokybės užtikrinimą visoje Lietuvos švietimo sistemoje yra Švietimo įstatymas. Šis įstatymas nustato švietimo tikslus, švietimo sistemos principus, švietimo sistemos sandarą, švietimo veiklos pagrindus ir valstybės įsipareigojimus švietimo srityje. „Vienas svarbiausių valstybės įsipareigojimų švietimo srityje – teikiamų švietimo paslaugų kokybės užtikrinimas. Įstatyme pabrėžiama, kad „švietimo sistema siekia geros kokybės rezultatų sumaniai ir taupiai naudodama turimus išteklius, nuolat vertindama, analizuodama ir planuodama savo veiklą remdamasi veiksminga vadyba–tinkamais ir laiku priimtais sprendimais” (LR Mokslo ir Studijų įstatymas, 2009).

Lietuvos Respublikos Seimo 2009 m. balandžio 30 d. priimtu Mokslo ir studijų įstatymu (Žin, 2009, Nr. 54-2140), kuris reguliuoja aukštųjų mokyklų mokslo veiklą, 40 straipsnyje „Mokslo ir studijų kokybės užtikrinimas“ nurodyta, kad aukštojo mokslo institucija atsako už mokslo (meno) veiklos, studijų ir kitos veiklos kokybę. „Jos turi viešai skelbti savo veiklos rodiklius ir kartu su vertinimo institucijomis puoselėti mokslo ir studijų veiklos kokybės kultūrą” (K.Pukelis, 2011, p. 8). Studijų kokybę užtikrina per mokslo ir studijų institucijų „vidinės kokybės užtikrinimo sistemas, išorinių studijų programų vertinimą ir akreditavimą, išorinį mokslinės veiklos vertinimą ir bendrųjų mokslo ir studijų institucijų įvertinimą ir (arba) akreditavimą“ (K.Pukelis, 2011, p.3). Įstatyme pabrėžiama, kad „išorinio vertinimo paskirtis – nustatyti aukštųjų mokyklų veiklos kokybę, teikti rekomendacijas gerinti jų kokybę, ugdyti mokslo ir studijų kokybės užtikrinimo kultūrą. Akreditavimo paskirtis – remiantis išorinio vertinimo išvadomis nustatyti ar studijų programa ir (arba naujai įsteigta aukštoji mokykla) atitinka teisės aktų reikalavimus. “Institucijų išorinis vertinimas turi apimti visas statutuose ar nuostatuose numatytas veiklos sritis, grindžiamas nurodytais tikslais, misija, mokslo ir studijų tarptautiniu lygiu ir kitais studijų rezultatų vertinimo atitikties reikalavimus, akademinės etikos ir procedūrų reikalavimų vykdymo ir valstybės lėšų naudojimo veiksmingumo kriterijais” (LR Mokslo ir Studijų įstatymas, 2009, 43 str.).

LR Mokslo ir Studijų įstatyme (2009) 44 str. „Aukštosios mokyklos akreditavimas“ nurodoma, kad akreditacija vykdoma remiantis išorinio vertinimo rezultatais. „Švietimo ir mokslo ministerija ne rečiau kaip kas 6 metai inicijuoja aukštosios mokyklos išorinį vertinimą, kurio tikslas – sukurti prielaidas aukštosios mokyklos veiklai gerinti, skatinti jos kokybės kultūrą, informuoti visuomenę apie aukštosios mokyklos veiklos kokybę, vertinimo rezultatų pagrindu teikti rekomendacijas dėl aukštosios mokyklos veiklos plėtros“ (www.smm.lt).

“Studijų kokybės vadyboje išskiriami 2 svarbiausi vertinimo kriterijai - vidinis ir išorinis universitetų veiklos kokybės vertinimas. LR Mokslo ir studijų įstatymo 41 str.“Vidinis mokslo ir studijų institucijų veiklos kokybės užtikrinimas“ norodo, kad kiekviena institucija privalo turėti vidinę studijų kokybės užtikrinimo sistemą, grindžiamą Europos aukštojo mokslo studijų kokybės

užtikrinimo nuostatomis ir pačios aukštosios mokyklos patvirtinta veiklos kokybės gerinimo strategija, numatyti veikimo būdus ir priemones, padedančias užtikrinti jos teikiamo aukštojo išsilavinimo kokybę” (LR Mokslo ir studijų įstatymas, p.31).

Aukštojo mokslo kokybės sistemos užtikrinimo tikslai ir uždaviniai:

- siekti aukštos teikiamų paslaugų kokybės ir tobulų standartų;
- teikti studentams, darbdaviams ir kt. Asmenims patikimą ir išsamią informaciją apie studijų kokybę, valdymo sistemą, mokslo pasiekimus;
- užtikrinti, kad tose veiklos srityse, kurių kokybė yra nepakankama, būtų imtasi priemonių jai gerinti;
- skatinti aktyviai veikti visus studijų ir mokslo proceso dalyvius-dėstytojus, mokslininkus, administraciją, studentus, socialinius partnerius ir mokyklų absolventus.

Pagal LR Mokslo ir studijų įstatyme numatytą eigą, tai aukštojo mokslo sektoriuje išorinį vertinimą vykdo Studijų kokybės vertinimo centras. Tuo tarpu bakalauro ir magistro studijų programų detalus vertinimas ir kriterijai, jų akreditavimas numatyti Švietimo ir mokslo ministerijos teisiniais aktais. Galima pastebėti, kad išorinio vertinimo ir tvarkos apraše nurodoma, kad viena iš svarbiausių vertinimo paskirčių-nustatyti, ar studijų programų kokybė atitinka Europos aukštojo mokslo kokybės nuostatus. Tuo tarpu Studijų programų akreditavimo paskirtis-įvertinti ar studijų programos atitinka teisės aktų reikalavimus. *Apibendrinant galima teigti, kad pagal studijų programų išorinio vertinimo ir akreditavimo tvarkos aprašą, skirtą universitetinių bakalauro ir magistro programų vertinimui akreditaciją vykdo Studijų kokybės vertinimo centras, o sprendimai dėl akreditavimo priimami pagal išorinio vertinimo išvadas.*

Studijų programų vertinimas apima šiuos dalykus (LR Mokslo ir studijų įstatymas, 2009):

- universitetines bakalauro ir magistro studijų programas, įgyjamą išsilavinimą, studijų trukmę;
- studijuojamų dalykų sąrašą, studentų praktiką ir privalomas užduotis (kursinius ir kitus mokslo darbus);
- pedagoginio personalo, vykdančio programas, kvalifikaciją;
- metodinį programos aprūpinimą (vadovėliai, mokslinė literatūra, kompiuterinė įranga ir kt.);
- materialųjį programos aprūpinimą (laboratorinė įranga, praktikos bazė ir kt.);

Taip pat vertinimas apima ir tokius papildomus klausimus, kaip baigiamųjų darbų apibūdinimą; programos paklausos apibūdinimą; stojančiųjų konkurso lygį; informaciją apie baigusiujų studijas įsidarbinimą ir kt. Magistrantūros studijų programų bendrųjų reikalavimų ir vertinimo aprašas nustato

šios srities studijų kokybės reikalavimus. Studijų kokybės vertinimas Europos šalyse paremtas Tarptautinio aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo agentūrų dokumentais.

Apibendrinus studijų kokybės sistemas reglamentuojančių didelio skaičiaus teisės aktų, dokumentų reikalavimus ir nuostatas, galima daryti išvada, kad aukštojo mokslo įstatymas ir poįstatyminiai teisės aktai dažnai keičiami ir papildomi, o jų pagrindu reikalingi atitinkami pakeitimai kokybės vadybos sistemoje. Taip pat svarbu studijų kokybės gerinimas dokumentų normų sistematizavimas, pritaikymas dabartiniams Europos vadybos mokslo reikalavimams ir aukštojo mokslo institucijos vidinės veiklos kokybės standarto parengimas. Aukštųjų mokyklų vidinės veiklos kokybės standarte galėtų būti nuosekliai reglamentuoti bendrieji mokslo studijų, programų kokybės reikalavimai. Atskirų mokslo institucijų (pvz. meno) studijų kokybės ir vertinimo nuostatos galėtų būti nustatomos jų statusuose ar vidiniais dokumentais.

3. STUDENTAMS TEIKIAMŲ UNIVERSITETO PASLAUGŲ VERTINIMAS

3.1. Tyrimo metodologija

Studijos apima daug sąlygų ir paslaugų, suteikiamų studento saviugdai plėtoti ir kvalifikacijai įgyti aukštojoje mokykloje. Studentai yra labiausiai studijų kokybe suinteresuota grupė, kadangi pasitenkinimas studijomis nulemia tolimesnį, jauno žmogaus pasitenkinimą gyvenimu. Studentas yra paslaugų gavėjas, todėl svarbu, kad paslauga teiktų pasitenkinimą ir būtų kokybiška.

Studijų kokybę tyrime vertinama pagal tam tikrus kriterijus, kurie studentams yra svarbiausi, o kiti–papildomi. Tyrimo aktualumą lemia studijų kokybės valdymo priemonių ir metodų gerinimo galimybės universitete, siekiant geros kokybės rezultatų.

Tyrimo tikslas. Išnagrinėti ir įvertinti studentų požiūrį į studijų teikiamų paslaugų kokybę.

Tyrimo uždaviniai:

1. Nustatyti respondentų socialines, demografines charakteristikas ir studijų profilį, pakopą bei formą.
2. Išnagrinėti ir įvertinti MRU studentų požiūrį į studijų ir programų kokybę.
3. Įvertinti studijų pasitenkinimo ir studijų pasirinkimo lūkesčių, studijų procese įgyjamų žinių ir gebėjimų pakankamumo, studijų programų ir paslaugų vertinimo korealiacinę priklausomybę.
4. Įvertinti korealiacinį ryšį tarp studentų pasitenkinimo studijomis, susijusių su studijų procesu ir studijų programų išteklių, studijų pakopų bei paslaugos vertės ypatumų vertinimo.
5. Nustatyti studijų, kaip paslaugos, vertės suvokimo korealiacinę priklausomybę atsižvelgiant į studijų programos ypatumų vertinimą.

Tyrimo metodas. Tyrimo metu buvo naudota MRU sukurta anketa (pateikta 1 priede). Kiekybinio tyrimo duomenims apdoroti bus naudojamas kompiuterinis statistinių programų paketas „SPSS-16.0 for Windows“. Tyrimui pasirinktos anketinės apklausos ir statistinių duomenų vertinimo metodai (dažnių skaičiavimas ir koreliacinė analizė).

Tyrimo imtis: 110 MRU EFVF studentų.

Tyrimo procesas.

Duomenų rinkimas vyko 2016 mokslo metais. Tyrimo procedūrą sudarė keli tyrimo pasiruošimo etapai:

- problemos išsiaiškinimas;
- tyrimo tikslų ir uždavinių nusistatymas;
- tyrimo tipo pasirinkimas;
- pasirengimas apklausai raštu (instrumentų kūrimas);
- duomenų rinkimo metodo parinkimas;
- tyrimo vykdymas
- tyrimo metu gautų duomenų analizavimas ir interpretavimas.

Tyrimo objektas – MRU studijų kokybė ir paslaugos studentams.

Duomenų rinkimas. Šiame tyrimo proceso etape renkami duomenys, kurie turi patikrinti daromas prielaidas. Logiškai apdoroti ir apibendrinti duomenys sudaro sąlygas nustatyti įvairius priežastinius ryšius. Daugiausiai laiko atima pasiruošimas tyrimo procedūroms, statistinis duomenų apdorojimas. Remiantis empirinio tyrimo metu gautais rezultatais galima daryti apibendrinimus, išvadas bei rekomendacijas. Todėl, sudarius anketą ir apskaičiavus reikiamą apklausti studentų skaičių MRU EFVF, atliekama studentų apklausa. Anketoje pateikti atviro ir uždaro tipo klausimai. Uždaro tipo klausimai yra vertingi, nes jie nėra tokie subjektyvūs, orientuojas atsakant į tyrimui reikalingus variantus, padeda išryškinti klausimų esmę. Dauguma anketoje pateikiamų klausimų – Likerto metodu – kai respondentams suteikiama galimybė įvertinti tam tikrus teiginius, pasirinkti vieną atsakymą iš keleto. Tai leidžia nustatyti, kiek respondentas sutinka ar nesutinka su skalėje pateiktais teigiamais ar neigiamais reiškiniais.

Anketinės apklausos duomenys suvedami į Microsoft Office, Excell programą, po to perkeliama ir apdorojami kompiuterine statistinių duomenų apdorojimo programa SPSS. Grafiškai apdorojami Microsoft Office, Excell programa.

Duomenų rinkimo būdas: anketinė apklausa.

Tyrimo instrumente esantys klausimai apima šias tyrinėjimo sritis:

- studijų programų pasirinkimo motyvai ir lūkesčiai;
- pasirinktų studijų programų bendrieji bruožai;
- studijų programų vertinimas;
- studijų programų tenkinami lūkesčiai;
- kriterijai, darantys įtaką studijų vertei;
- praktiniai, materialieji ir metodiniai studijų ištekliai;
- gerosios patirties skaida apie pasirinktą universitetą, studijas.

3.2. Tyrimo rezultatų analizė

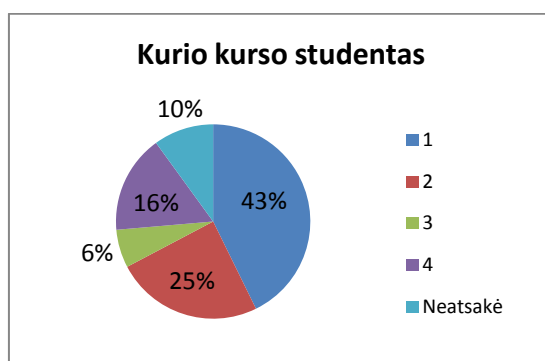
Tyrimė dalyvavo Mykolo Romerio universiteto studentai. Apklausta 110 MRU Ekonomikos ir finansų valdymo fakulteto studentų, iš jų 43 vyrai ir 67 moterys. Respondentų pasiskirstymas pagal studijų pakopą ir formą pateiktas 9 lentelėje.

9 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal studijų pakopą ir formą

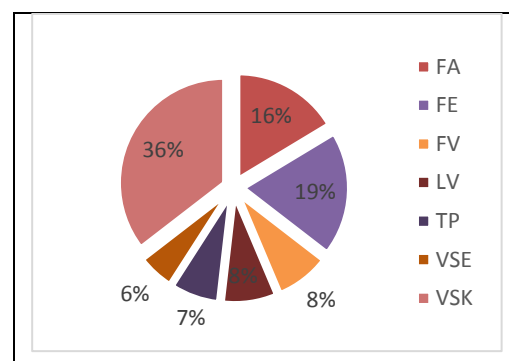
Studijų pakopa	Dažnis	Dažnis (%)	Studijų forma	Dažnis	Dažnis (%)
Magistrantūros studijos	30	27,3	Nuolatinės studijos	92	83,6
Bakalauro studijos	80	72,7	Iššestinės studijos	18	16,4
Iš viso:	110	100	Iš viso:	110	100

Magistrantūros studijose studijuoja 27,3% respondentų, tuo tarpu respondentų, studijuojančių bakalauro studijose, sudaro didesnę apklaustųjų dalį 72,7%. Tyrimė dalyvavo 83,6% nuolatinė studijų studentų ir 16,4% iššestinių studijų studentų.

6-7 paveiksluose pateikta, kaip apklausos metu pasiskirstė respondentai pagal kursus ir specialybes. Dažnių lentelė pateikta 2 priede.



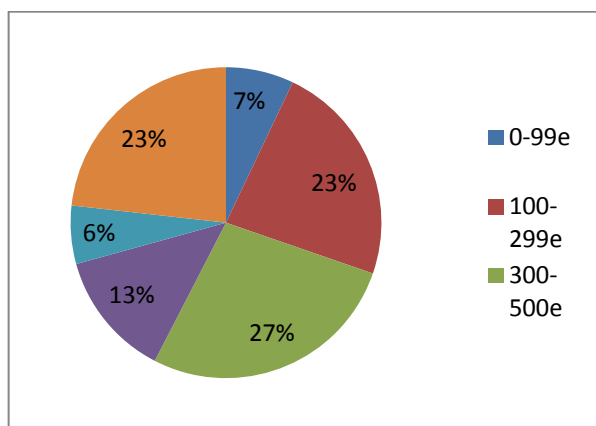
6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal studijų kursą



7 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal spec

Apklausoje dalyvavo įvairiuose kursuose studijuojančių studentų: I kurse 47,47%, II kurse studijuoja 27,27% studentų, mažiausiai apklaustų studentų studijuoja III kurse 7,07%, IV kurse-18,18%. Dažnių lentelė pateikta 1 priede. 10 paveiksle pavaizduota, kokių specialybių studentai dalyvavo apklausoje, daugiausiai, 36% studentų studijuoja VSE (Verslo sistemų ekonomiką), 19% FE (Finansų ekonomiką), 16% FA (Finansų analitiką), po lygiai (8%) pasiskirstė studijuojančių LV (Logistikos vadybą) ir FV (Finansų valdymą), mažesnė dalis (7%) studijuoja TP (Tarptautinę prekybą) ir 6% studijuojančių VSE (Verslo sistemų ekonomiką).

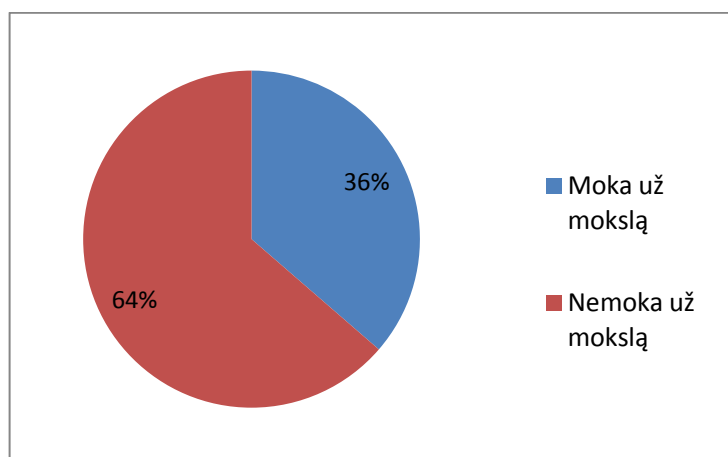
Respondentų pasiskirstymą pagal gaunamas vidutines mėnesio pajamas galima matyti 3 priede. Sugrupuotos respondentų gaunamos vidutinės mėnesio pajamos pateiktos 8 paveiksle.



8 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gaunamas vidutines mėnesio pajamas (Eur)

Pagal pateiktą diagramą matome, kaip pasiskirstė respondentai pagal gaunamas vidutines pajamas. Galime daryti išvadą, kad daugiau nei pusę studentų t.y 57% gauna iki 500 eurų pajamų.

9 paveiksle matome, kaip pasiskirstė studentai pagal studijuojamas programas, atsakę į klausimus ar studijuoja mokamose studijų vietose, ar nemoka už mokslus. Dažnių lentelė pateikta 3 priede.



9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tai, ar studijuoja mokamose/nemokamose studijų programose

Matome, kad daugiau negu pusė (63,64%) apklaustųjų studentų moka už studijas ir studijuoja savo lėšomis, o 36,36% respondentų studijuoja valstybės finansuojamose vietose ir už studijas nemoka.

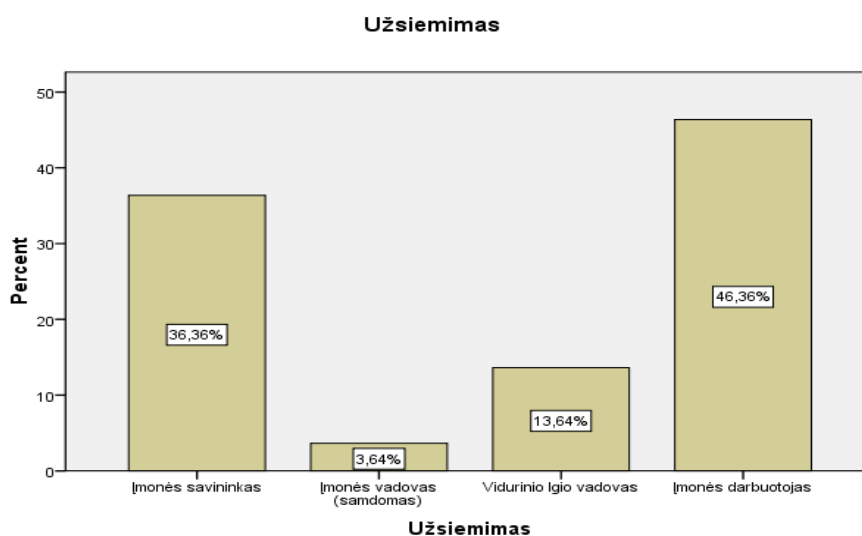
10 lentelėje pateikta iš kur atvykę respondentai studijuoti. Kiek iš jų gyvena sostinėje, kiek yra atvykusių studijuoti iš kitų miestų.

10 lentelė. Respondentų pasiskirstymas pagal atvykimą ir mėnesio pajamas

							Iš viso
		< 99	99 - 299	300 - 500	501 - 999	1000+	
Ar atvykote iš kito miesto	Taip	3	8	15	5	11	42
	Ne	0	9	11	9	11	40
Iš viso		3	17	26	14	22	82

10 lentelėje pateikti duomenys atskleidžia, kad beveik po lygiai pasiskirstė respondentų atsakymai. 52,73% studentų atvyko studijuoti iš kitų miestų ir 47,27% studentų yra gyvenantys sostinėje.

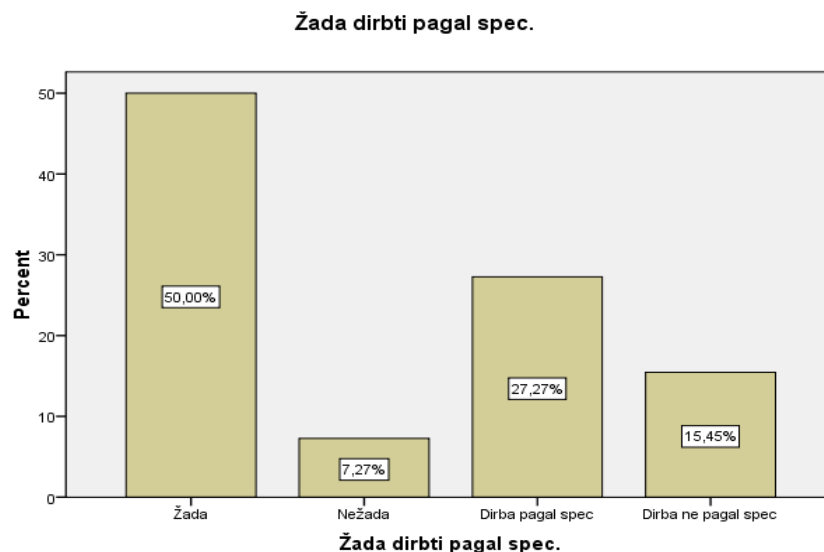
10 paveiksle pateikta, koks respondentų užsiėmimas.



10 pav. Respondentų užsiėmimas

46,36% studijuojančių apklaustųjų yra įmonės darbuotojai, o 36,36% respondentų yra įmonių savininkai. 13,64% dirba vidurinio lygio vadovais ir 3,64% yra samdomi įmonių vadovai. Visi apklausoje dalyvavę studentai yra dirbantys amenys, tik skirtingai pasiskirstę jų užsiėmimai.

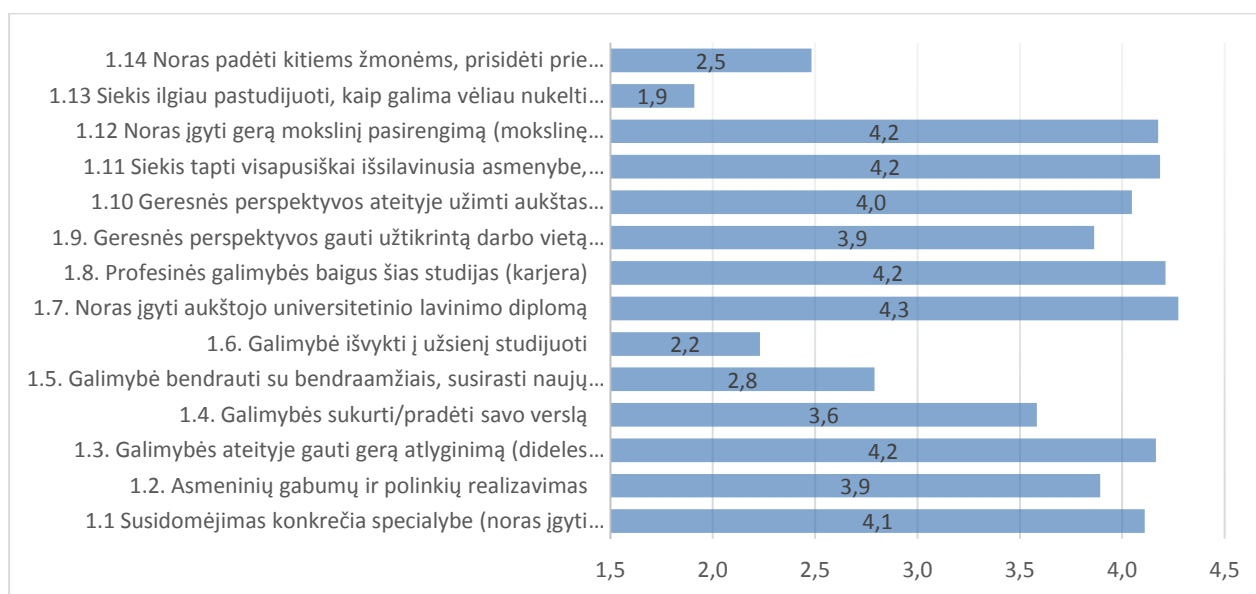
11 paveiksle pateikiama, ar studentai planuoja baigę studijas dirbti pagal pasirinktą specialybę.



11 pav. Respondentų noras dirbti pagal specialybę

Kaip matyti iš 11 paveikslėlio, 50,00% apklaustųjų tikslingai pasirinko studijuojamą dalyką, nes žada dirbti pagal specialybę. Net 27,27% studentų dirba pagal specialybę, todėl pasirinktos studijos ir jų kryptis tik padidina respondentų esamą kompetencijų ir žinių lygį. 15,45% studentų dirba ne pagal specialybę ir 7,27% apklaustųjų nežada dirbti pagal specialybę.

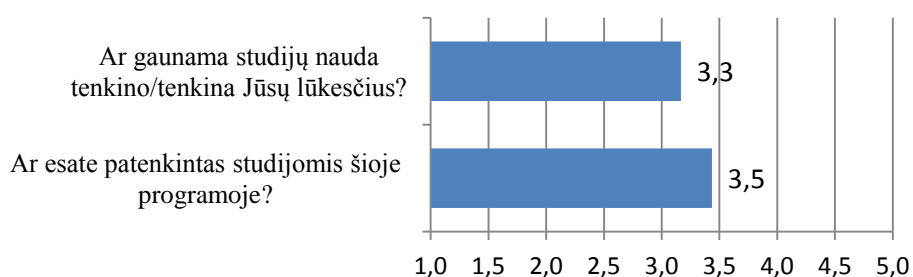
Siekiant patikrinti situaciją ir problemas studijų kokybės vertinimo sistemoje, apklausos metu respondentų buvo paprašyta, kad įvertintų studijų pasirinkimo motyvus 5 balų skalėje. Rezultatai pateikti 4 priede, 12 paveiksle matome kaip grafiškai pasiskirstė balai.



12 pav. Studijų pasirinkimo motyvai/lūkesčiai

Vertinant studijų pasirinkimo motyvūs daugelis studentų pasirinko, kad „Noras įgyti aukštojo universitetinio lavinimo diplomą“ (4,3) įvertintas kaip lūkestis, turėjęs didžiausią įtaką renkantis studijas. Taip pat svarią reikšmę studijų pasirinkimui turėjo „Profesinės galimybės baigus studijas“ (4,2); „Siekis tapti visapusiškai išsilavinusia asmenybe“ (4,2), noras įgyti gerą mokslinį pasirengimą ir galimybė gauti gerą atlyginimą atitinkamai įvertinta 4.2. Tik maža dalis studentų (įvertinta 1,9) pasirinko „Siekį ilgiau studijuoti, kaip galima vėliau nukeliant profesinės veiklos pradžią“. Maža dalis respondentų (įvertinta 2,2) baigus studijas planuoja pratęsti mokslus užsienyje, t.y. pasirenka „Galimybę išvykti į užsienį studijuoti“.

Į klausimą „Ar esate patenkintas studijomis šioje programoje?“ gautas vidurkis 3,5, tai reiškia respondentai daugiau patenkinti pasirinktomis studijomis. Tačiau iš 13 paveikslo galima teigti, kad respondentų turėti lūkesčiai buvo aukštesni nei gauta nauda.



13 pav. Respondentų lūkesčių ir pasitenkinimo santykis

Įdomu apžvelgti respondentų pasitenkinimo studijomis pasiskirstymą priklausomai nuo to ar jie moka už mokslą, atsakymai pateikti 11 ir 12 lentelėse. Rezultatai pateikti 5 priede.

11 lentelė. Studentų pasitenkinimo studijomis pasiskirstymas

	Patenkinti studijomis					Iš viso
	Labai nepatenkintas	Nepatenkintas	Neutralus	Patenkintas	Labai patenkintas	
<i>Moka už mokslą</i> Taip	1	8	22	31	9	71
Ne	0	1	13	20	5	39
Iš viso:	1	9	35	51	14	110

12 lentelė. Studentų lūkesčių patenkinimo pasiskirstymas

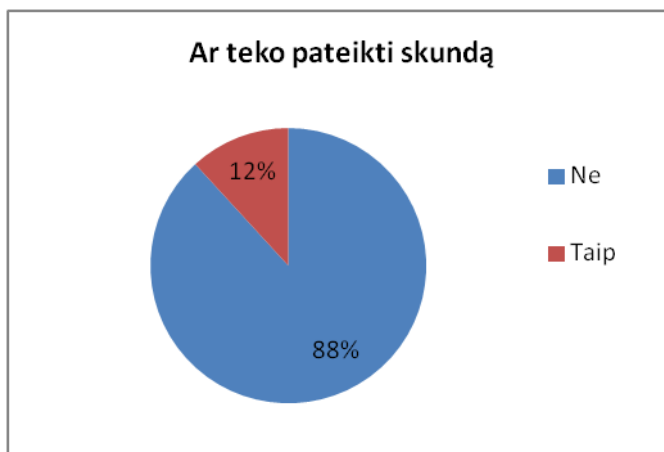
	Tenkina lūkesčius					Iš viso
	Visai nepatenkino	Nepatenkino	Neutralus	Patenkino	Visiškai patenkino	

Moka už mokslą	Taip	4	6	28	23	10	71
	Ne	1	4	15	16	3	39
Iš viso:		5	10	43	39	13	110

Iš 11 lentelės matome, kad beveik trečdalis apklaustųjų naudojami nemokamu mokslu ir yra daugiau patenkinti nei nepatenkinti studijomis. 71 respondentas, mokantys už mokslą, jaučiasi labiau patenkintas studijomis nei 39 studentai, kurie nemoka už mokslą. 31 studentas, mokantys už mokslą, jaučiasi patenkintas pasirinktomis studijomis, 9 studentai labai patenkinti ir tik 1 respondentas, mokantis už studijas yra labai nepatenkintas gaunama studijų nauda. 20 studentų nemokantys už mokslą yra patenkinti studijomis, į labai patenkinti. Tarp nemokamai studijuojančių studentų nėra visiškai nepatenkintų studijomis.

Iš 12 lentelės matome, kad iš 71 apklaustųjų, studijuojančio savo lėšomis 23 respondentų pasirinktos studijos patenkina lūkesčius ir 10 respondentų visiškai patenkino. O iš 39 respondentų nemokantiems už mokslą tik 16 apklaustųjų pasirinktos studijos patenkino jų lūkesčius ir 3 respondentams visiškai patenkino.

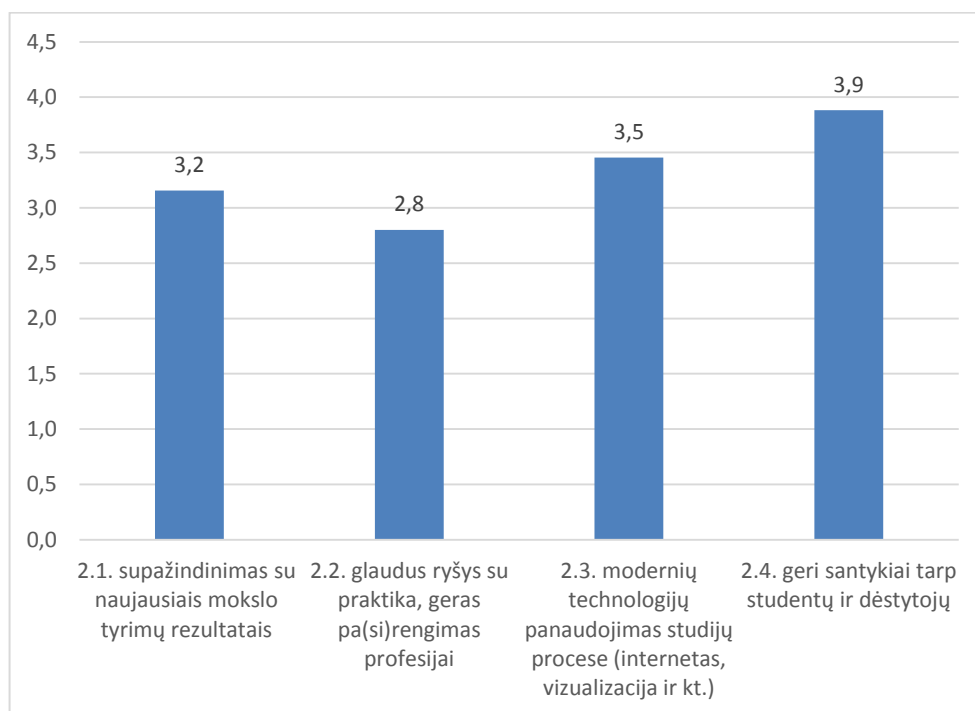
Dar vienas iš būdų padidinti studentų, kaip klientų, pasitenkinimą universiteto paslaugomis, efektyvi skudų sistema. Respondentų buvo prašoma atsakyti į klausimą „Ar teko pateikti oficialų skundą MRU?“. Atsakymai pateikti 14 paveiksle.



14 pav. Oficialių skudų pateikimas MRU

Matome, kad net 88,18% respondentų atsakė neigiamai, kad niekada neteko pateikti oficialių skudų MRU ir tik 11,82% studentų teigia, kad teko susidurti su problemomis, kai prireikė MRU pateikti oficialų skundą.

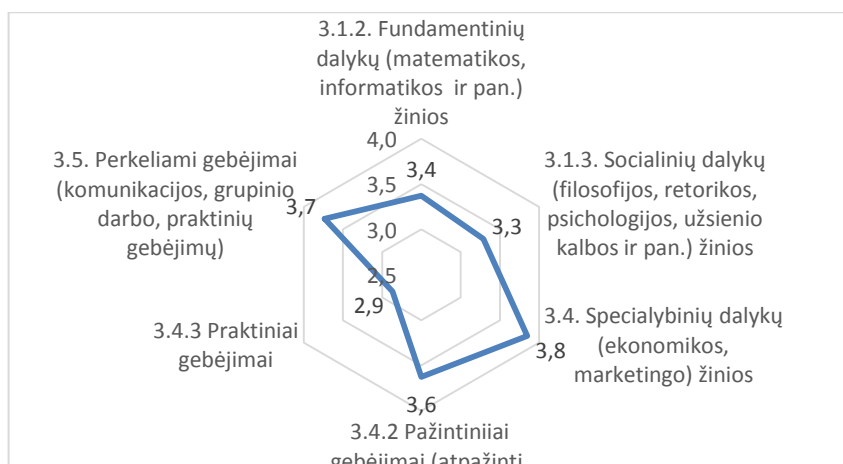
Būtina atsižvelgti ir įvertinti studijų programą. Studijų programų bendrųjų bruožų įvertinimas pateiktas 15 paveiksle (grafiskai pasiskirstę balai).



15 pav. Studijų programų bendrųjų bruožų įvertinimas

Analizuojant respondentų atsakymus apie studijų programų įvertinimą aukščiausi vertinimai (3,9) skirti geriems santykiams tarp studentų ir dėstytojų. Studentams aktualu, kad MRU didelį dėmesį skiria modernių technologijų panaudojimui studijų procese (įvertinta 3,5). Tyrimo rezultatus pritaiko paskaitose ir pratybose (įvertinta 3,2). Šiuolaikinis jaunimas daug dėmesio skiria IKT, todėl modernių informacinių technologijų panaudojimas studijų procese pagerina paskaitų kokybę.

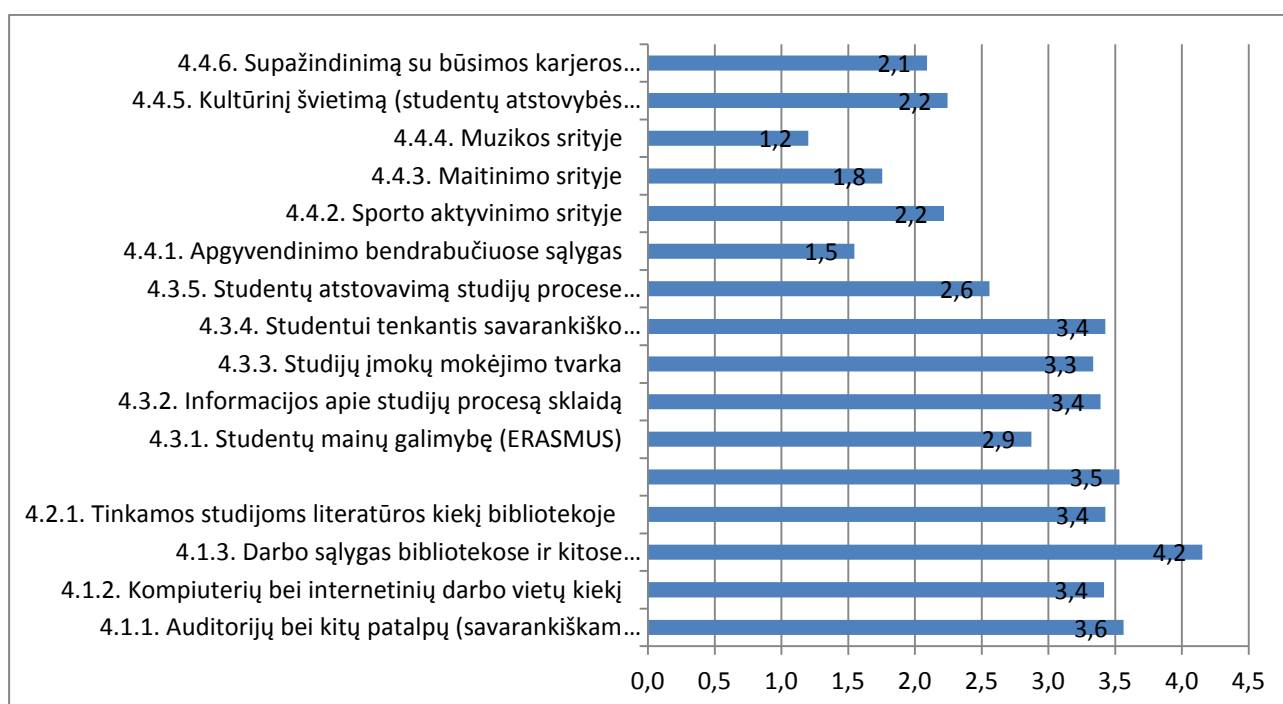
Kaip studentai vertina universitete įgytas žinias ir gebėjimus pateikta 16 paveiksle (grafiškai pasiskirstę balai).



16 pav. Studijų procese gautų žinių ir gebėjimų įvertinimas

Respondentams pateiktose anketose žinios ir gebėjimai yra išskirti, galima daryti išvadą, kad didžiausias dėmesys skiriamas specialybių dalykų žinioms (įvertinta 3,8), o fundamentalių dalykų žinios (atskirai pagal dalykus) įvertintos 3,4 mažiausiai dėmesio skiriama socialiniams dalykams (filosofijai, retorikai, psichologijai ir užseinio kalbai)-įvertinta 3,3. Respondentai, atsakydami į klausimus ar pakankamai studijų procese įgyja gebėjimų, didesnę dėmesį skyrė pažintiniams gebėjimams (įvertinta 3,6). Studentai linkę atpažinti, suprasti ir vertinti problemas, vykstančius įvykius bei procesus. Perkeliemieji gebėjimai įvertinti 3,7, tai komunikacijos ir grupinio darbo gebėjimai. Praktiniams gebėjimams skirta 2,9.

Studijų programų vertinimas pateiktas 17 paveiksle (grafiškai pasiskirstę balai).



17 pav. Pasirinktų studijų programų vertinimas pagal atskirus kriterijus

Anketų klausimai respondentams išdėstyti pagal keturis kriterijus: *materialieji ištekliai, metodiniai ištekliai, studijų organizavimas ir parama studentui*. Studijų kokybę įtakoja ir metodinis studijų aprūpinimas.

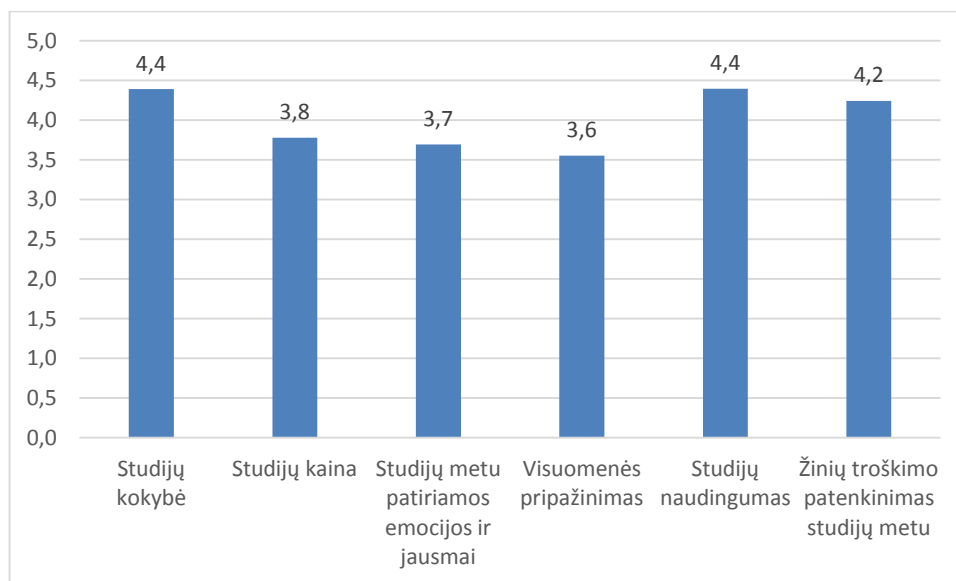
Materialieji ištekliai: aukščiausią vietą užima geros darbo sąlygos bibliotekose ir kitose savarankiškam darbui skirtose patalpose (įvertinta 4,2). Panašiai vertinamos patalpos ir auditorijos (įvertinta 3,6), kurios pritaikytos savarankiškam darbui. Mažiausiai balų palikta (3,4) kompiuterių bei internetinių darbo vietų kiekiui.

Metodiniai ištekliai: gerai vertinama prieiga prie literatūros, tarptautinių duomenų bazių ir periodinių leidinių (3,5), labai panašiai įvertintas tinkamos literatūros kiekis bibliotekoje (3,4).

Studijų organizavimas: respondentai panašiai įvertino informacijos apie studijas sklaidą (3,4) ir studentui tenkantis savarankiško darbo krūvis (3,4). Šiek tiek mažiau balų (3,3) atiduota studijų įmokų mokėjimo tvarkai. Studijų organizavime pakankamai žemai įvertinta (2,9) studentų mainų galimybė (ERASMUS) ir daugiausiai (1,9) trūksta dėmesio studentų atstovavimui studijų procese (studentų atstovybė).

Parama studentui: respondentų pasirinktų studijų programose didžiausios (2,2) paramos studentui skiriamos sporto aktyvinimo srityje ir kultūriniame švietime (studentų atstovybės organizuojamuose įvairiuose renginiuose). Supažindinimui su būsimomis karjeros galimybėmis skiriami 2,1 balai, maitinimo srityje-1,8, muzikos srityje įvertinta respondentų 1,2.

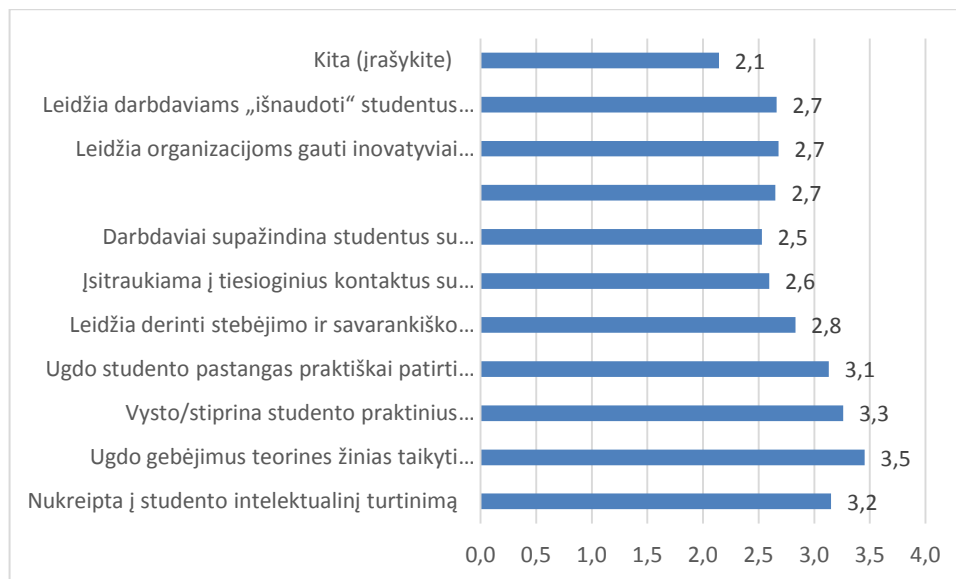
Įvairūs kriterijai turi įtakos studijų, kaip paslaugos, vertei. Respondentų atsakymai pateikti 18 paveiksle (grafiškai pasiskirstę balai).



18 pav. Studijų paslaugos vertės veiksniai

18 paveiksle pateikti respondentų atsakymai rodo, kad visi pateikti kriterijai yra svarbūs studijų, kaip paslaugos, vertei. Patiems svarbiausiems kriterijams yra priskiriam studijų kokybė (4,4), studijų naudingumas (4,4) ir žinių troškimo patenkinimas studijų metu (4,2). Likusieji kriterijai yra ne mažiau reikšmingi, todėl respondentai juos įvertino apylygiai, studijų kaina įvertinta 3,8. Studijų metu patiriamos emocijos ir jausmai-3,7 ir visuomenės pripažinimas-3,6. ,

Apklausa parodė, kad didelę reikšmę turi praktika, nes, jos metu studentams yra suteikiama galimybė pasitikrinti, ar jų pasirinktos studijos yra tikslingos ir kryptingos. Respondentų atsakymai apie praktikos reikšmę studijų metu pateikti 19 paveiksle (grafiškai pasiskirstę balai).

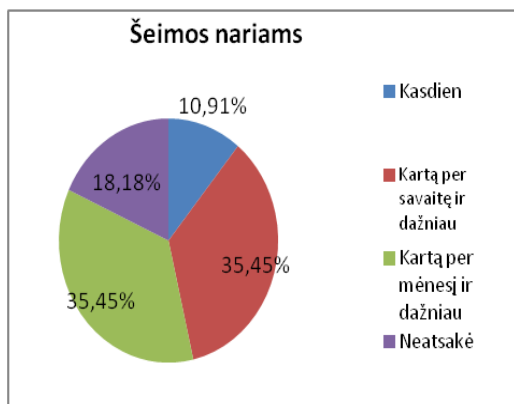


19 pav. Praktikos reikšmė studijų metu

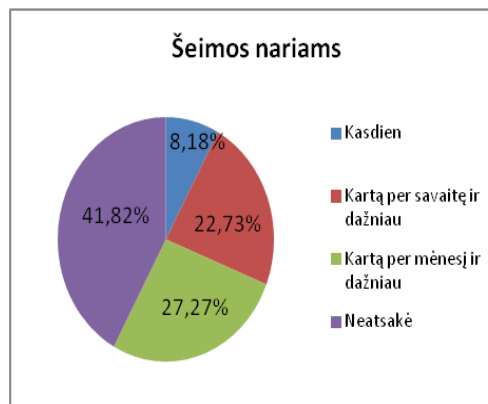
Mokymasis praktikos metu aktyvina studentus, paskatina juos ieškoti atsakymų į kylančius klausimus, suprasti teorijos svarbą bei pritaikyti ją praktiškai. Pateiktame paveiksle matome, kad praktika ugdo studento gebėjimus praktiškai patirti verslo vertybes bei nuostatas (3,5). Praktika turi būti neatsiejama nuo studijų dalies, todėl 3,3 balais įvertinti gebėjimai teorines žinias taikyti praktikoje. Studijų metu gautas žinias būtų tikslinga integruoti į savo mokomąją praktinę veiklą. Respondentai 3,2 balais įvertino tai, kad praktikos reikšmė studijų metu nukreipta į studento intelektualinį turtinimą. Praktikos reikšmė studijų metu ugdo studentų pastangas praktiškai patirti verslo vertybes bei įgūdžius (3,1). Respondentai pastebėjo, kad praktikos metu leidžiama derinti stebėjimo ir savarankiško darbo metodus (2,8). Mokymasis praktikoje leidžia studentui mokymosi procese panaudoti jau turimą patirtį. Respondentai klausimą „Įsitraukiama į tiesioginius kontaktus su potencialiais darbdaviais“ įvertino 2,6. Kitus klausimus atsakė panašiai, nes jiems skyrė panašius balus: kartais atliekama studentų praktika leidžia darbdaviams „išnaudoti“ studentus kaip nemokamą darbo jėgą (2,7), leidžia organizacijoms gauti inovatyviai mąstančių ir gebančių adaptuotis specialistų (2,7) ir praktikos metu studentas gali pademonstruoti potencialiems darbdaviams vienos ar kitos praktinio darbo problemos sprendimo būdus (2,7). Mažiausiai balų (2,1) skyrė klausimui „Darbdaviai supažindina studentus su praktiniu darbu, vietos reikalavimais“.

Išanalizavę respondentų atsakymus galima daryti išvadą, kad į universitetinių studijų turinį yra integruojama profesinė praktika, kuri padeda studentui įgyti įvairių profesinės veiklos alternatyvų.

Respondentų klausta, kaip dažnai teko atsiliepti teigiamai ir neigiamai apie MRU, gauti rezultatai pateikti 20-29 paveiksluose.

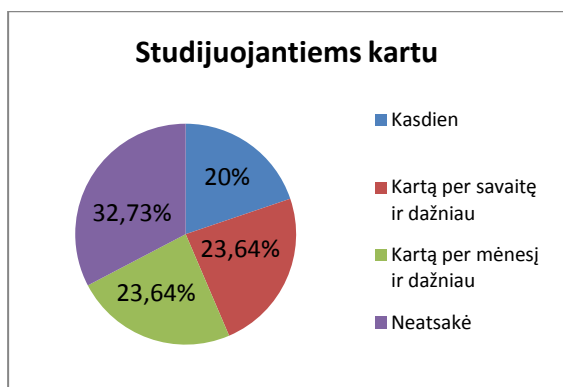


20 pav. Atsiliepiama teigiamai šeimoms nariams

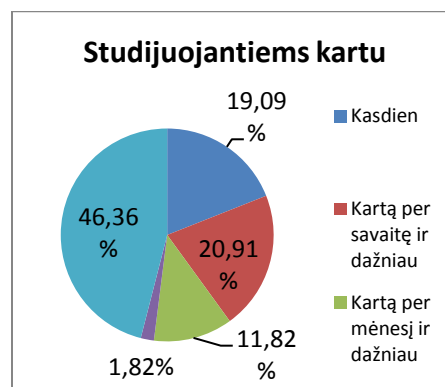


21 pav. Atsiliepiama neigiamai šeimoms nariams

Pagal 20 ir 21 paveikslus matyti, kad respondentai šeimoms nariams apie MRU atsiliepiama teigiamai dažniau (34,45%) nei neigiamai (22,27%) ir net 41,82% apklaustųjų iš viso nieko neatsakė neigiamai apie universitetą.

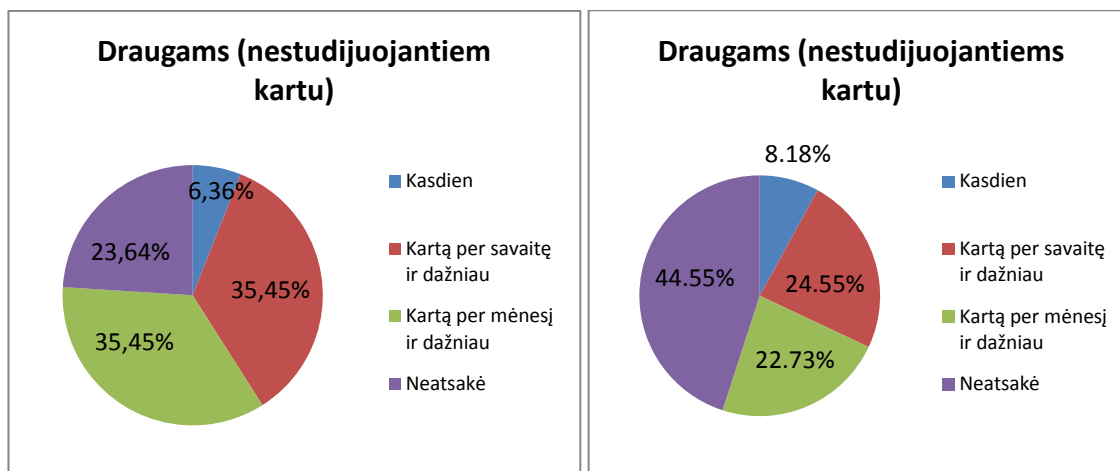


22 pav. Atsiliepiama teigiamai stud. kartu



23 pav. Atsiliepiama neigiamai stud. kartu

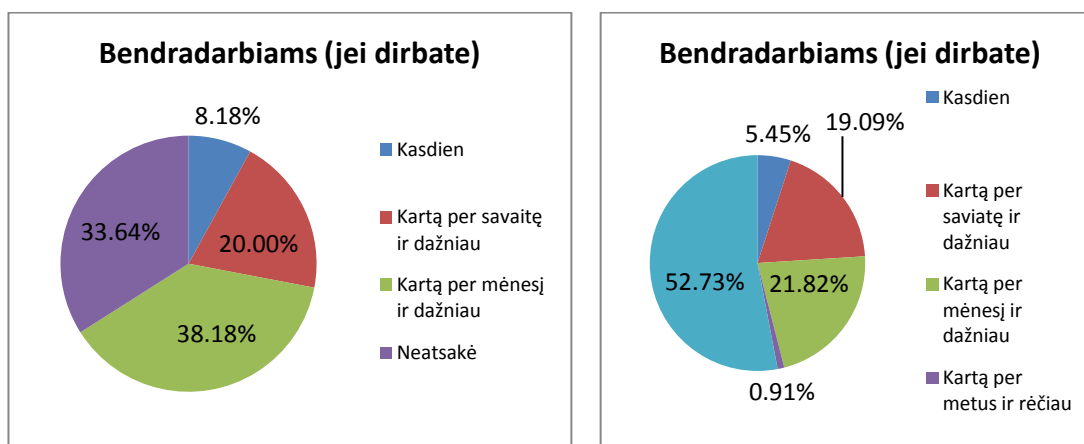
Studijuojantys kartu dažnai pasidalina savo nuomonėmis ir pastebėjimais apie universitetą ir pasirinktas studijas. Pagal 22 ir 23 paveiksluose pateiktus atsakymus matyti, kad respondentai kasdien (20%) aptaria studijų reikalus ir teigiamai atsiliepiama apie MRU, tačiau tuo pačiu 19,09% studentų neigiamai atsiliepiama apie studijas MRU. 32,73% apklaustųjų iš viso nieko teigiamai neatsakė apie universitetą ir 46,36% respondentų negalėjo nieko neigiamo pasakyti apie MRU.



24 pav. Atsiliepiama teigiamai nestud. kartu

25 pav. Atsiliepiama neigiamai nestud. kartu

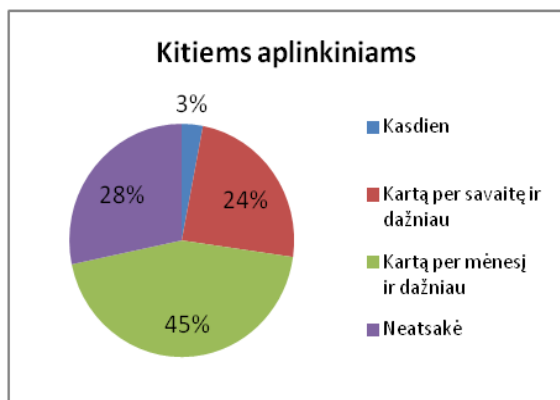
Kasdien pasidalinti su draugais teigiamais atsiliepimais apie MRU linkę 6,36% respondentų, tuo tarpu neigiamų atsiliepimų kasdien išgirstama daugiau 8,18%. Tačiau 35,45% studentų kartą per savaitę daugiau teigiamai atsiliepia negu neigiamai (24,55%). O 44,55% atsakiusiųjų visai neatsiliepia neigiamai apie MRU.



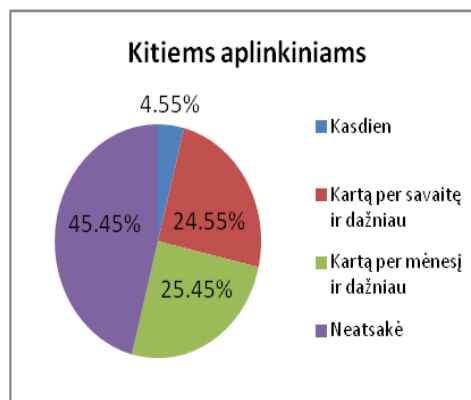
26 pav. Atsiliepiama teigiamai bendradarb.

27 pav. Atsiliepiama neigiamai bendradarb.

20,00% apklaustųjų apie MRU atsiliepia teigiamai kartą per savaitę ir dažniau, kai šiuo atveju neigiamai atsiliepia labai panašus apklaustųjų procentas 19,09%. Respondentai bendradarbiams atsiliepia dažniau teigiamai (38,18%) nei neigiamai (21,82%) kartą per mėnesį ir dažniau. O netgi 52,73% visai neatsiliepia neigiamai apie universitetą. Kasdien bendraujama su bendradarbiais, tačiau teigiamų (8,18%) atsiliepimų kasdien daugiau nei neigiamų (5,45%).



28 pav. Atsiliepiama teigiamai kitiems



29 pav. Atsiliepiama neigiamai kitiems

Labai svarbu aptarti kiek teigiami ir neigiami atsiliepimai sklinda tarp kitų aplinkinių, su kuriais tikėtina praleidžiama mažiau laiko. Taigi, respondentai kaip ir ankstesnėmis situacijomis, atsiliepia apie universitetą teigiamai dažniau nei neigiamai. 45,45% apklaustųjų visai neskleidžia neigiamų atsiliepimų apie MRU, o 28,18% teigiamų atsiliepimų.

3.3. Studentų pasitenkinimo universiteto teikiamomis paslaugomis gerinimo kryptys

Buvo tirtas ryšys tarp pasitenkinimo studijomis/studijų naudos bei skirtumai tarp skirtingų studijų pakopų ir studijų grupių ir :

1. Studijų pasirinkimo motyvų;
2. Įgytų įgūdžių ir gebėjimų.
3. Pasitenkinimas studijomis ir studijų programų bruožai
4. Pasitenkinimas studijomis ir studijų, kaip paslaugos, kokybės vertinimo

Tyrimo ryšių analizei atlikti buvo naudojami skirtingi statistiniai metodai :

- Spearment koreliacijos koeficientas yra naudojamas tiriant ryšį, kuris gali egzistuoti tarp dviejų didėjimo ir mažėjimo tvarka išrikiuotų kintamųjų. Spirmeno ranginės koreliacijos koeficientas p_s apibūdina ryšio tarp X ir Y stiprumą monotoniškumo prasme, t.y. X didėjant, Y monotoniškai didėja (nebūtinai tiesiškai), kai $p_s > 0$ arba mažėja, kai $p_s < 0$. Tyrime atliksime vertinimus Spirmeno koreliacija, kadangi abu kintamieji buvo vertinami Likerto skalėje.

13 lentelė. Koreliacijos koeficiento reikšmių skalė

Labai stipri	Stipri	Vidutinė	Silpna	Labai silpna	Nėra ryšio	Labai silpna	Silpna	Vidutinė	Stipri	Labai stipri
-1	nuo -1 iki -0,7	nuo -0,7 iki -0,5	nuo -0,5 iki -0,2	nuo -0,2 iki 0	0	nuo 0 iki 0,2	nuo 0,2 iki 0,5	nuo 0,5 iki 0,7	nuo 0,7 iki 1	+1

- Dispersijos analizė (Anova) tai statistinis modelis, kuris leidžia įvertinti skirtumus tarp skirtingų kintamųjų grupių. Dispersijos analizė (Anova) tiria priklausomybę tarp nepriklausomų ir priklausomų kintamųjų. Tyrime šį metodą naudosime išsiaiškinant skirtumus tarp programų vertinimo.

Pasitenkinimas studijomis ir studijų nauda (lūkesčiai)

Buvo tirtas ryšio stiprumas tarp studentų pasitenkinimo ir gaunamos studijų naudos, atsižvelgiant į turėtus lūkesčius Tam buvo pasirinktas Spiremano koreliacijos koeficientas.

H0: Koreliacijos koeficientas tarp pasitenkinimo studijomis ir studijų teikiama nauda lygus 0

H1: Koreliacijos koeficientas tarp pasitenkinimo studijomis ir studijų teikiama nauda nelygus 0

14 lentelė. Spearman koreliacijos koeficientai tarp studentų pasitenkinimo ir lūkesčių

Spearman koreliacijos koeficientai	2. Ar gaunama studijų nauda tenkino/tenkina Jūsų lūkesčius?
1. Ar esate patenkintas studijomis šioje programoje?	0.742 (0,000)

Iš pateiktų duomenų matome, kad koreliacijos ryšis stiprus ($r=0.742$, kai $p=0.000$), taigi, H0 hipotezę atmetam, todėl didėjant studijų naudai, kuri tenkina lūkesčius, didėja ir studentų pasitenkinimas studijomis. Taip pat, toliau bus nagrinėjamas tik pasitenkinimas studijomis, kaip lūkesčius atspindintis vertės matą.

Pasitenkinimas studijomis ir studijų motyvai

Toliau ryšio stiprumui tarp studijų pasirinkimo motyvų /lūkesčių ir studijų pasitenkinimo buvo skaičiuoti Spearman koreliacijos koeficientai. Gauti rezultatai ir pastebimi ryšiai pateikti 15 lentelėje.

15 lentelė. Spearman koreliacijos koeficientai

Studijų motyvai	Ar esate patenkintas studijomis šioje programoje?
Asmeninių gabumų ir polinkių realizavimas	0,386 (0,000)
Galimybės sukurti/pradėti savo verslą	0,245 (0,011)
Galimybė bendrauti su bendraamžiais, susirasti naujų draugų	0,192 (0,046)
Profesinės galimybės baigus šias studijas (karjera)	0,217 (0,024)
Siekis tapti visapusiškai išsilavinusia asmenybe, subrandinti savo pasaulėžiūrą	0,196 (0,042)
Noras įgyti gerą mokslinį pasirengimą (mokslinę kompetenciją)	0,192 (0,048)

Pagal gautus duomenys matome, kad tie studentai, kurie teigiamai vertina asmeninių gabumų ir polinkių realizavimą ($r=0,386$, $p\text{-level}=0.000$); galimybę sukurti/pradėti savo verslą ($r=0,245$, $p\text{-level}=0.011$); galimybę bendrauti su bendraamžiais, susirasti naujų draugų ($r=0,046$, $p\text{-level}=0.046$); profesines galimybes ($r=0,217$, $p\text{-level}=0.024$); siekius tapti visapusiška asmenybe ($r=0,196$, $p\text{-level}=0.042$); norą įgyti gera mokslinį pasirengimą ($r=0,192$, $p\text{-level}=0.048$), jie dažniau būna patenkinti studijomis. Tačiau šis ryšys daugeliu atveju yra silpnas.

Ryšio tarp studijų pakopos ir studijų motyvų nebuvo rasta. Toliau buvo analizuojamas ryšys tarp studijų programos ir studijų pasirinkimo motyvų/lūkesčių pateikti 16 lentelėje. Vertintos šios studijų programos: VSK (verslo sistemų kūrimas ir valdymas); FE (finansų ekonomika); FA (finansų apskaita); LV (logistikos vadyba); VSE (verslo sistemų ekonomika); FV (finansų valdymas); TP (tarptautinė prekyba).

16 lentelė. Dispersinė analizė (ANOVA)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Susidomėjimas konkrečia specialybe (noras įgyti pasirinktą profesiją)	15,590	6	2,598	2,756	0,016
	97,101	103	,943		
	112,691	109			
Galimybė išvykti į užsienį studijuoti	22,069	6	3,678	2,227	0,046
	170,122	103	1,652		
	192,191	109			
Profesinės galimybės baigus šias studijas (karjera)	13,073	6	2,179	2,322	0,038
	96,645	103	,938		
	109,718	109			
Siekis ilgiau pastudijuoti, kaip galima vėliau nukelti profesinės veiklos pradžią	31,676	6	5,279	4,016	0,001
	135,415	103	1,315		
	167,091	109			

Pastebimas ryšys tarp studijų programos ir susidomėjimas konkrečia specialybe (noras įgyti pasirinktą profesiją) ($p=0.016$), Galimybė išvykti į užsienį studijuoti ($p=0.046$) „Profesinės galimybės baigus šias studijas (karjera) ($p=0.038$), Siekis ilgiau pastudijuoti, kaip galima vėliau nukelti profesinės veiklos pradžią ($p=0.001$). Susidomėjimą konkrečia specialybe (norą įgyti pasirinktą profesiją) geriau vertina FA (Finansų apskaitos) studentai ($p\text{-level}=0.09$) bei FV (Finansų valdymo) studentai ($p\text{-level}=0.048$). Galimybę išvykti studijuoti į užsienį palankiau vertina TP (Tarptautinės prekybos) studentai ($p\text{-level}=0.05$). Profesines galimybes baigus studijas palankiau vertina FA (Finansų apskaitos) ($p\text{-level}=0.38$) ir FV (Finansų valdymo) studentai ($p\text{-level}=0.04$). Siekį ilgiau pastudijuoti, kaip galima vėliau nukeliant profesinės veiklos pradžią labiau vertina FV (Finansų valdymo) ($p\text{-level}=0.45$) ir TP (Tarptautinės prekybos) studentai ($p\text{-level}=0.039$).

Pasitenkinimas studijomis ir studijų metu įgytos žinios

Toliau buvo analizuotas ryšio stiprumas tarp įgytų žinių bei gebėjimų tarp studijų pasitenkinimo. Taip pat tarp įgytų žinių bei gebėjimų tarp studijų programos.

17 lentelė Spearman koreliacijos koeficientai

Studijų metu įgytos žinios ir gebėjimai	Patenkintas studijomis
Spearman's rho	
Fundamentinių dalykų (matematikos, informatikos ir pan.)	0,371 0,000
Socialinių dalykų (filosofijos, retorikos, psichologijos, užsienio kalbos ir pan.)	0,332 0,000
Specialybinių dalykų žinių:	0,146 0,132
Pažintinių gebėjimų (atpažinti, suprasti ir vertinti problemas, vykstančius įvykius bei procesus, ir pan.)	0,557 0,000
Praktinių gebėjimų	0,216 0,025
Perkeliamųjų gebėjimų	0,240 0,013

Iš gautų duomenų (žr. 17 lent.) galime išskirti tik pažintinius gebėjimus (atpažinti, suprasti ir vertinti problemas, vykstančius įvykius bei procesus, ir pan.) ($r=0.557$; $p\text{-level}=0.000$). Kitus gebėjimus studentai vertina prasčiau: fundamentinius dalykus (matematikos, informatikos ir pan.) ($r=0.371$; $p\text{-level}=0.000$); specialybinius dalykus ($r=0.146$; $p\text{-level}=0.132$); praktinius gebėjimus ($r=0.216$; $p\text{-level}=0.025$); perkeliamuosius gebėjimus ($r=0.240$; $p\text{-level}=0.013$). Galime daryti išvadą, kad ryšis daugeliu atveju yra silpnas.

Ryšio tarp studijų pakopos ir įgytų žinių ir gebėjimo vertinimo nebuvo rastas. Tačiau nagrinėjant įgytų žinių ir gebėjimų vertinimą skirtingose programose, ryšys buvo rastas (žr. 18 lent).

18 lentelė Dispersinė analiė (ANOVA)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Fundamentinių dalykų (matematikos, informatikos ir pan.)	14,457	6	2,409	2,403	0,033
	103,261	103	1,003		
	117,718	109			
Socialinių dalykų (filosofijos, retorikos, psichologijos, užsienio kalbos ir pan.)	18,036	6	3,006	2,299	0,040
	134,655	103	1,307		
	152,691	109			
Praktinių gebėjimų	16,520	6	2,753	2,057	0,055
	137,844	103	1,338		
	154,364	109			
Perkeliamųjų gebėjimų	20,342	6	3,390	3,536	0,003
	98,758	103	,959		
	119,100	109			

Pagal gautus duomenys matome, kad fundamentinius dalykus (matematiką, informatiką ir pan.) geriau vertina FE (Finansų ekonomikos) (p-level=0,009) ir FV (Finansų valdymo) (p-level=0,006) studentai. Socialnius dalykus (filosofiją, psichologiją, užsienio kalbas ir pan.) labiau vertina FE (Finansų ekonomikos) (p-level=0,043), FA (Finansų apskaitos) (p-level=0,033), FV (Finansų valdymo) (p-level=0,009) ir TP (Tarptautinės prekybos) (p-level=0,065) studentai. Praktinius gebėjimus labiau vertina TP (Tarptautinės prekybos) (p-level=0,004) FA (Finansų apskaitos) (p-level=0,046), VSK (Verslo sistemų kūrimo ir valdymo) (p-level=0,031) ir FE (Finansų ekonomikos) (p-level=0,031) studentai. Pateikta 6 priede.

Pasitenkinimas studijomis ir studijų programų bruožai

Tirtas ryšio stiprumas tarp studijų programos bendrų bruožų ir studijų pasitenkinimo ir skaičiuoti Spearman koreliacijos koeficientai, duomenys pateikti 19 lentelėje.

19 lentelė Spearman koreliacijos koeficientai

	Patenkintas studijomis
Spearman Patenkintas s rho studijomis	1,000
Supažindinimas su naujausiais mokslo tyrimų rezultatais paskaitų ar pratybų metu	0,316** 0,001
Glaudus ryšys su praktika, geras pa(si)rengimas	0,444**

profesijai	0,000
Modernių informacinių technologijų panaudojimas studijų procese (internetas, vizualizacija ir kt.)	0,374** 0,000
Gerai santykiai tarp studentų ir dėstytojų	0,432** 0,000

Rastas ryšis tarp studijų programų bruožų vertinimo ir studijų pakopos bei studijų programos buvo silpnas. Supažindinimas su naujausiais mokslo tyrimų rezultatais paskaitų ar pratybų metu ($r=0.316$; $p\text{-level}=0.001$); Glaudus ryšys su praktika, geras pa(si)rengimas profesijai ($r=0.444$; $p\text{-level}=0.000$); Modernių informacinių technologijų panaudojimas studijų procese (internetas, vizualizacija ir kt.) ($r=0.374$; $p\text{-level}=0.000$); Geri santykiai tarp studentų ir dėstytojų ($r=0.432$; $p\text{-level}=0.000$).

Pasitenkinimas studijomis ir studijų, kaip paslaugos, kokybės vertinimo

Tirtas ryšio stiprumas ir skaičiuoti Spearman koreliacijos koeficientai tarp studijų, kaip paslaugos, vertės ir studijų pasitenkinimo. Gauti rezultatai pateikti 20 lentelėje.

20 lentelė Spearman koreliacijos koeficientai

			Patenkintas studijomis	Studijų metu patiriamos emocijos ir jausmai	Žinių troškimo patenkinimas studijų metu
Spearman's rho	Patenkintas studijomis	Correlation Coefficient	1,000	,282**	,199*
		Sig. (2-tailed)		0,003	0,039
		N	108	108	108
	Studijų metu patiriamos emocijos ir jausmai		0,282**	1,000	,400**
			0,003		0,000
			108	110	110
	Žinių troškimo patenkinimas studijų metu		0,199*	,400**	1,000
			0,039	0,000	
			108	110	110

Iš pateiktų duomenų matome, kad studentai, kurie studijų metu patiria geras emocijas ir jausmus ($p=0.282$), bei yra patenkinti žinių suteikiamumu studijų metų ($p=0.199$) yra labiau patenkinti studijomis. Ryšio tarp studijų metu patiriamų emocijų ir studijų pakopos bei studijų programos nebuvo rasta.

Tyrimas atskleidė, kad studentai yra patenkinti pasirinktomis studijomis, tačiau jų lūkesčiai buvo aukštesni nei gauta nauda. Išanalizavus studentų pasitenkinimą studijų kokybe MRU, nustatyta, kad dauguma studentų yra patenkinti ja, jų pasitenkinimą lemia motyvacija. Fakultetas, kuriame studijuoja studentai ir pasirinkta studijų programa, turi įtakos pasitenkinimui studijų kokybe. Analizė parodė, kad pusė apklaustųjų studentų (50 proc.) tikslingai pasirinko studijų programą, nes žada dirbti pagal specialybę. Kiti studentai jau dirba pagal specialybę, todėl pasirinktos studijos suteiks jiems papildomų žinių ir gebėjimų..

Vertinant studijų pasirinkimo motyvūs daugelis studentų patikino, kad jų lūkestis yra gauti aukštojo universitetinio lavinimo diplomą.

IŠVADOS

1. Kokybė kaip ypatybė, vertė, tobulinimo atitiktis standartams laipsnius charakterizuoja instituciją kaip tinkamą tenkinti esamus ir numatomus vartotojo poreikius. Kokybės sąvoką susiejus su studijomis, galima teigti, kad studijų kokybė yra sąlygų, suteikiamų student saviugdai plėtoti ir kvalifikacijai įgyti, tinkamumas.
2. Studijų kokybės vadyba yra aukštosios mokyklos veiklos kokybės vadybos sudedamoji dalis, grindžiama bendrais tikslais, reikalavimais ir procedūromis bei įvertinimo metodais.
3. Studijų kokybė yra prioritetinė sritis aukštojoje mokykloje. Būtina nuolat ieškoti būdų, kaip efektyviau pagerinti studijų kokybę. Tam turi būti taikomi įvairūs vertinimo būdai, kuriuose turi dalyvauti studentai kaip paslaugos vartotojai, suinteresuoti aukštojo mokslo kokybe.
4. Aktualiausi studijų ir program kokybės gerinimo kryptys dabartiniame mokslo integracijos etape yra studijų tematikos tobulinimas, studijų organizavimo gerinimas, student praktinis mokymas, studijų trukmė, įdarbinimo galimybės ir bendradarbiavimo galimybės su kitomis institucijomis.
5. Tyrimas atskleidė, kad studentai yra patenkinti pasirinktomis studijomis, tačiau jų lūkesčiai buvo aukštesni nei gauta nauda.
6. Studijų kokybės būklės vertinimo metu ištirtos problemos gali būti atspirties tašku toliau tobulinant studijų kokybę.

REKOMENDACIJOS

Gauti rezultatai padėjo išryškinti aukštojo mokslo institucijoje tobulintinas studijų kokybės gerinimo sritis:

1. Gerinti studijų kokybės vertinimo veiklą studijų programų lygmenyje.
1. Universiteto bendradarbiavimas su kitomis aukštojo mokslo institucijomis. Tai vienas iš svarbesnių studijų kokybės gerinimo siekių.
2. Siekiant ištirti studijų programų realizavimo kokybę ir stebėti kokybės užtikrinimo proceso sistemingą plėtrą, reikėtų atlikti pakartotinius tyrimus ir palyginti gautus rezultatus.
3. Studentams reikėtų labiau būti suinteresuotiems pasirinktų studijų kokybe ir kompetencijų ugdymu.

4. Dėti daugiau asmeninių pastangų, iniciatyvos ir susidomėjimo studijų kokybės gerinimo klausimais. Taip pat aktyviau dalyvauti studijų kokybės gerinimo tyrimų pristatymuose ir vertinimuose.
5. Universiteto administracija turėtų teikti studijuojantiems daugiau informacijos apie profesinės karjeros galimybes ir įsidarbinimo galimybes.
6. Studijų proceso metu glaudžiau sieti teoriją, praktiką ir mokslinius taikomuosius tyrimus.
7. Efektyvinti studentų informavimo kokybę apie studijų kokybės gerinimo procesus.
8. Studijų kokybės gerinimo perspektyvos turėtų būti analizuojamos tiek iš studentų, tiek iš universiteto perspektyvų.

LITERATŪRA

1. Akelaitytė J. K.Kano patraukliosios kokybės teorijos taikymas paslaugų kokybės gerinimui. Prieiga per internetą: <http://www.kv.ef.vu.lt/wp-content/uploads/2014/02/MD-Akelaityte.pdf> [žiūrėta 2016-01-15]. -79 p.
2. Ambras A., Katiliūtė E., Liukinevičienė L., Tamošiūnas T. CAF (BVM) ir kitų kokybės vadybos modelių diegimas aukštojoje mokykloje. Metodinė medžiaga. Šiauliai, 2012. Prieiga per internetą:[http://www.esparama.lt/es_parama_pletra/failai/ESFproduktai/2012_CAF\(BVM\)_modeliu_diegimas_aukstojoje_mokykloje_metodine_priemone.pdf](http://www.esparama.lt/es_parama_pletra/failai/ESFproduktai/2012_CAF(BVM)_modeliu_diegimas_aukstojoje_mokykloje_metodine_priemone.pdf) [žiūrėta 2016-02-19]. P.4-30
3. Bagdonienė L., Hopenienė R. Paslaugų marketingas ir vadyba. Vadovėlis. Kaunas, Technologija.2009
4. Bendrojo vertinimo modelis ir kitos kokybės vadybos iniciatyvos. Patirtis ir galimybės. VRM konferencija, Vilnius, 2008.11.14 Prieiga per internetą: *Kokybės vadyba pagal ISO 9000 priagal%20ISO.%20Sertifikavimas_VRM_04b.pwww* [žiūrėta 2015-12-04].
5. Campbell C., Rozsnyai C. Quality Assurance and the Development of Course Programmes//Papers on Higher Education. Regunal University Network on Governance and Management of Higher Education in South East Europe. UNESCO, Bucharest.2002. -223 p.
6. Čereška A., Pauža V. Kokybės analizė ir valdymas. Prieiga per internetą: <http://www.ebiblioteka.lt/resursai/Mokslai/VGTU/Leidiniai/Leidinukai/2.pdf> [žiūrėta 2015-11-11].
7. Dambrauskas R. Visuotinės kokybės vadybos poveikis tarptautinės organizacijos veiklos rezultatams. Prieiga per internetą: http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2010~D_20140626_201444-33592/DS.005.0.01.ETD [žiūrėta 2016-02-26]. -75 p.
8. Dikavičius V., Stoškus S. Visuotinės kokybės vadyba. Mokomoji knyga. Kaunas. Technologija. 2003.-P. 126
- 9.Dikavičius A., Stoškus S. Visuotinės kokybės vadyba (2003). Prieiga per internetą: www.andriuz.skynet.lt/.../Vadyba/Visuotine%20Kokybes%20Vadyba% [žiūrėta 2015-10-10].
10. ISO standartas. Prieiga per internetą: <https://biuropasaulis.lt/ISO-standartas> [žiūrėta 2015-12-11].
11. Juodaitytė A. Studijų kokybė aukštojoje mokykloje. Valdymo filosofija ir prakseologija. Šiaulių universitetas. Prieiga per internetą: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ874224.pdf> [žiūrėta 2016-01-22]. P.12-25.
12. Kasperavičiūtė R. Aukštojo mokslo ir studijų institucijų požiūris į ISO 9001 standartą: taikymo motyvai, problemos, naudos. Viešoji politika ir administravimas. 2012, T. 11, Nr. 4. P. 1-18
13. Kaziliūnas A. Kokybės vadyba. Vilnius. 2007.- 395 p.
14. Kinderis R., Žalys L., Žalienė I. Paslaugų kokybės vertinimas viešbučių vesrle. Ekonomika ir

vadyba: aktualijos ir perspektyvos. 2011. I (21). P. 86-100

15. Kokybės užtikrinimo Lietuvos švietimo sistemoje atitiktis rekomendacijos 3 priede įvardintiems bendriesiems principams. Prieiga per internetą: http://www.kpmc.lt/LTKS_EKS/KPU_tyrimas_LT.pdf [žiūrėta 2016-01-22] P. 1-39

16. Kraniauskienė S., Jonuševičienė J., Jakubauskienė V., Kavolius R. studentų pasitenkinimo studijų kokybe analizė: Klaipėdos valstybinės kolegijos atvejis. Prieiga per internetą: [http://eif.viko.lt/uploads/file/eif_konf_2011/Visi_sudeti_rev1_2011_final_rev9\(STR11\).pdf](http://eif.viko.lt/uploads/file/eif_konf_2011/Visi_sudeti_rev1_2011_final_rev9(STR11).pdf) [žiūrėta 2016-02-02] P.69-78

17. Kučinskienė R., Kučinskas V. Studijų kokybės sistemos kūrimas ir valdymas. Acta Paedagogica Vilnensia, 2005 (14). P. 187-198

18. Lamanauskas V. Švietimo štrichai. Šiauliai, 2010, P. 8-22

19. Langvinienė N. ir Vengrienė B. (2008). Paslaugų teorija ir praktika : vadovėlis. Kaunas: Technologija. Le Bel J. (2005). Beyond the friendly skies: an integrative framework for managing the air travel experience. Managing Service Quality, 15 (5), 437-451.

20. Leskauskaitė A., Pivoras S. Visuotinės kokybės vadybos modelių taikymas gerinant Lietuvos aukštųjų mokyklų veiklos kokybę. ISSN 1392-1142 Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai: 2012 (61). P. 71-84

21. Leskauskaitė A. Visuotinės kokybės taikymas Lietuvos aukštųjų mokyklų veikloje. Prieiga per internetą: http://vddb.laba.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2010~D_20100616_101232-21810/DS.005.0.01.ETD [žiūrėta 2016-01-22]. - 71 p.

22. Lietuvos standartas LST EN ISO 9000:2001. Kokybės vadybos sistemos. Pagrindiniai terminai ir apibrėžimai. Lietuvos standartizacijos departamentas. Vilnius, 2001. P. 81

23. LR Mokslo ir studijų įstatymas. Prieiga per internetą: <http://www.smk.lt/uploads/files/studijos/101028/mokslo-ir-studiju-istatymas.pdf> [žiūrėta 2016-03-30]. P. 1-70

24. Mikulis J. Pažangūs vadybos principai. Vilnius. 2007.-129 p.

25. Mikulis J. Nuolatinis gerinimas - veiklos principas. Lietuvos įmonių patirtis. 2005. Prieiga per internetą: http://www.dekona.lt/index.php?page_id=107&news_id=18 [žiūrėta 2016-02-02]

26. Misiūnas M. Kokybės laidavimas kolegijoje: rekomendacijos ir gera patirtis. Ukmergė, 2000. P.46

27. Murnikovaitė A. ISO standarto taikymas kolegijos kokybės vadybos sistemoje. Prieiga per internetą: http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2009~D_20090608_094043-65997/DS.005.0.02.ETD [žiūrėta 2016-02-12]. -81 p.

28. Paslaugos. Studijų kokybės vertinimo centras. Prieiga per internetą: <http://www.skvc.lt/default/lt/paslaugos> [žiūrėta 2016-03-30].

29. Pukelytė R. Universitetinių studijų kaip paslaugos kokybės vertinimas: dimensijos ir kriterijai.

- Prieiga per internetą: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ900263.pdf> [žiūrėta 2016-02-02]
30. Ruževičius J. Kokybės vadybos metodai ir modelis. Prieiga per internetą: <http://www.kv.ef.vu.lt/wp-content/uploads/2010/10/KNYGA-2-JR.pdf> [žiūrėta 2016-02-01]
31. Ročiuvienė J. UAB „Iksija“ paslaugų kokybės valdymas. Prieiga per internetą: http://vddb.laba.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2011~D_20110802_152935-59482/DS.005.0.01.ETD [žiūrėta 2016-02-22]. - 62 p.
32. Ruževičius J. Kokybės vadybos metodai ir modeliai. Vilnius, 2007, -.315 p.
33. Ruževičius J., Daugvilienė D., Serafinas D. Kokybės vadybos taikymo aukštosiose mokyklose išvalgos. ISSN 1648-2603 - Viešoji politika ir administravimas. 2008. Nr. 24. P. 99-113
34. Ruževičius J. Studijų kokybė: problemos ir tobulinimo išvalgos. Prieiga per internetą: <http://www.kvalitetas.lt/index.php?id=739> [žiūrėta 2016-02-02].
35. Sallis E. (2002). Total Quality Mangement in Education (3rd ed). Pasiektas: 2013 03 14 adresu <http://41.59.3.91:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/87/TOTAL%20QUALITY%20MANAGEMENT%20IN%20EDUCATION.pdf?sequence=1>.
36. Senčila V., Skiparienė I. ISO 9000 serijos kokybės vadybos standartų taikymas aukštojo mokslo institucijoje: Lietuvos jūreivystės kolegija. Prieiga per internetą: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ874260.pdf> [žiūrėta 2016-03-17]. P. 53-73
37. Sertifikuotos kokybės vadybos sistemos. Lietuvos standartizacijos departamentas. Prieiga per internetą: http://www.lsd.lt/typo_new/fileadmin/Failai/2012_08_KVS.pdf. [žiūrėta 2015-01-10].
38. Shutler P., Crawford L. The challenge of ISO 9000 certification in higher education// Quality Assurance in Education, 6 (3). 1998.-P.152-161
39. Stancikas E.R., Bagdonienė D. Visuotinės kokybės vadybos metodų taikymas organizacijose. 2004.- Kaunas. Technologija. P.97
40. Stavickaitė S. Kauno rajono kaimo turizmo sodybų teikiamų paslaugų kokybės vertinimas. Prieiga per internetą: http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:E.02~2009~D_20090602_090411-74874/DS.005.0.01.ETD [žiūrėta 2016-02-22]. -70 p.
41. Studijų kokybės užtikrinimo sistemos modeliavimas pasaulinės patirties kontekste. Konferencijos medžiaga. Kaunas, Vytauto Didžiojo universitetas, 2003 m. lapkričio 20d. Prieiga per internetą: http://skktg.vdu.lt/downloads/stud_kok_sistemos_modeliavimas_studija.pdf [žiūrėta 2016-01-22] – 72 p.
42. Studijų kokybė. Švietimo ir mokslo ministerija. Prieiga per internetą: <https://www.smm.lt/web/lt/smm-studijos/studiju-kokybe> [žiūrėta 2016-01-28].
43. Surat Kumari M. Servise marketing. India. 2005
44. Švietimas: politika, vadyba, kokybė. Mokslinis metodinis centras „Scientia Edukologica“. 2013,Nr.1 (13). Lietuva. P. 8-19

45. Tamulienė V., Kazlauskienė E. Paslaugos ir jų savybės prekybos verslo kontekste. *Ekonomika ir vadyba*. 2000, nr. 1(2). p. 61-67.
46. Vaicekauskienė V. Švietimo politikos analizės pagrindai. LR Švietimo ir mokslo ministerijos aprūpinimo centras. Vilnius. 2007.
47. Valskienė D. Neformaliojo suaugusiųjų švietimo paslaugos kokybė. Prieiga per internetą: <https://ec.europa.eu/epale/sites/epale/files/2014-epale-lt-00054.pdf> [žiūrėta 2016-02-12].- 72 p.
48. Vertinimo rezultatų apibendrinimas. Studijų kokybės vertinimo centras. Prieiga per internetą: <http://www.skvc.lt/default/lt/vertinimo-rezultatu-apibendrinimas> [žiūrėta 2016-01-15].
49. Visuotinės kokybės vadybos metodų taikymas organizacijoje. Mokomoji knyga. Kaunas, 2004
50. Vitkienė E. Paslaugų marketingas. Klaipėda: Klaipėdos universitetas. 2008

SANTRAUKA

Augustinas Jacevičius. Kokybės gerinimas universiteto paslaugų atveju: Tarptautinės prekybos magistro baigiamasis darbas. Mokslinis vadovas prof. dr. Eglė Kazlauskienė.–Vilnius: Mykolo Romerio Universitetas, Ekonomikos ir finansų valdymo fakultetas, Ekonomikos ir verslo institutas, 2016.

Magistro baigiamajame darbe nagrinėjama studijų paslaugų kokybė. Studijų kaip paslaugos kokybė yra viena iš prioritetinių sričių Lietuvos aukštojo mokslo institucijose. Būtina ieškoti būdų, kaip efektyviau pagerinti studijų kokybę, tam atliekami įvairūs vertinimo tyrimai. Atliekamuose tyrimuose didelę reikšmę turi studentai, nes jie yra paslaugos vartotojai ir suinteresuoti mokslo kokybe. Studijos apima daug sąlygų ir paslaugų, suteikiamų studento saviugdai plėtoti ir kvalifikacijai įgyti aukštojoje mokykloje. Studentai yra labiausiai studijų kokybe suinteresuota grupė, kadangi pasitenkinimas studijomis nulemia tolimesnį, jauno žmogaus pasitenkinimą gyvenimu. Studentas yra paslaugų gavėjas, todėl svarbu, kad paslauga teiktų pasitenkinimą ir būtų kokybiška. Studijų kokybė tyrime vertinama pagal tam tikrus kriterijus, kurie studentams yra svarbiausi, o kiti–papildomi. Tyrimo aktualumą lemia studijų kokybės valdymo priemonių ir metodų gerinimo galimybės universitete, siekiant geros kokybės rezultatų.

Magistro darbo tikslas: atskleisti kokybės gerinimo galimybes universiteto paslaugų atveju. Tyrimo objektas- studijų kokybės paslaugų gerinimas. Tyrime dalyvavo 110 MRU studentų, studijuojančių Ekonomikos ir finansų valdymo fakultete. 27,7 % apklaustų studentų studijuoja magistrantūros studijose ir 72.7% studijuoja bakalauro studijose. Tyrimas atskleidė, kad studentai yra patenkinti pasirinktomis studijomis, tačiau jų lūkesčiai buvo aukštesni nei gauta nauda. Išanalizavus studentų pasitenkinimą studijų kokybe MRU, nustatyta, kad dauguma studentų yra patenkinti ja, jų pasitenkinimą lemia motyvacija. Fakultetas, kuriame studijuoja studentai ir pasirinkta studijų programa, turi įtakos pasitenkinimui studijų kokybe. Analizė parodė, kad pusė apklaustųjų studentų (50 proc.) tikslingai pasirinko studijų programą, nes žada dirbti pagal specialybę. Kiti studentai jau dirba pagal specialybę, todėl pasirinktos studijos suteiks jiems papildomų žinių ir gebėjimų. Studentai studijų, kaip paslaugos, vertės svarbiausiems kriterijams priskiria studijų kokybę, studijų naudingumą ir žinių troškimo pasitenkinimą studijų metu.

Magistro baigiamojo darbo pabaigoje pateikiamos išvados bei rekomendacijos dėl studijų kokybės gerinimo galimybių.

Raktiniai žodžiai: kokybė, visuotinė kokybė, studijų kokybė, paslauga, kokybės gerinimas

SUMMARY

Augustinas Jacevičius. The University services' quality improvement: International trades master thesis. Scientific Lead prof. dr. Eglė Kazlauskienė. Vilnius: MRU, Faculty of Economics and Finance Management, Institute of Economics and Business Management, - Vilnius 2016

Master's thesis examined the quality of study service. The quality of studies, as a service, is one of the priority areas within the higher education institutions in Lithuania. It's important to look for various means of studies quality improvement, therefore research and various evaluation surveys are carried out. Students play a significant role in the research, since they appear to be the main service users, who are interested in the studies' quality. Studies includes a number of conditions and services provided to students to develop self-development and qualification of higher education. Students are most interested in the quality of the study group, as determined by the further satisfaction studies, young human life satisfaction. The student is the recipient of the service, so it is important that the service would provide satisfaction and quality. Study quality study evaluated according to certain criteria that students are the most important, while others-amplified. The study determines the relevance of higher education quality management tools and techniques for improving opportunities for the university to achieve good quality results.

The aim of the Master thesis is to reach quality improvement opportunities of university services. 110 MRU students, who are currently studying at the Faculty of Economics and Finance Management, took part in the survey. 27,7% respondents were studying towards their Master degree and the remaining 72,2% were undergraduates. The research revealed, that students overall were satisfied with their chosen studies, however their expectations seemed higher than benefits received. Following the evaluation of students' satisfaction of studies' quality at MRU, it was identified that most students found the quality satisfactory and satisfaction is underpinned by their motivation. Students' choice of Faculty along with study programme has an impact of their satisfaction rate of studies' quality. The research showed that half of respondents (50%) have chosen study programme targeted as they intended to work in their chosen occupation. The remaining students are already working in the occupation related area, therefore the chosen studies will provide supplementary knowledge and new skills. Students study as a service, the value of the most important criteria classifies the quality of studies, study the usefulness and curiosity satisfaction studies.

Key words: quality, total quality, quality of studies, service, quality improvement

ANOTACIJA

Magistro baigiamajame darbe išnagrinėta ir įvertinta universiteto studentams teikiamų paslaugų kokybė ir studijų gerinimo kryptys. Atliktas tyrimas leido įvertinti korealiacinę ryšį tarp studentų pasitenkinimo studijomis, susijusių su studijų procesu ir studijų programų išteklių, studijų pakopų bei paslaugos vertės ypatumų vertinimo. Baigiamąjį magistro darbą sudaro dvi dalys: pirmoje dalyje apžvelgiami literatūriniai šaltiniai susiję su darbo tema (tai kokybės vadyba, studijų kokybės vadybos principai, ISO standartų reikalavimai kokybės vadybai), antroje dalyje pristatomas tyrimo metodologinis pagrindimas ir atliktų tyrimų rezultatai (nagrinėjamas ir pateikiama Mykolo Romerio universiteto EFVF studentų požiūrio į studijas ir programų kokybę tyrimo apžvalga, duomenų įvertinimas, išvados ir rekomendacijos studijų kokybei gerinti. Atliktas ir išanalizuotas empirinis tyrimas apklausos metodu). Darbo pabaigoje pateikiamos išvados bei rekomendacijos dėl studijų kokybės gerinimo galimybių.

Raktiniai žodžiai: kokybė, visuotinė kokybė, studijų kokybė, paslauga, kokybės gerinimas

Augustinas Jacevičius. The University services' quality improvement: Master thesis. Scientific Lead prof. dr. Eglė Kazlauskienė. Vilnius: MRU, Faculty of Economics and Finance Management, Institute of Economics and Business Management, - Vilnius 2016

ANNOTATION

Master's thesis examination and assessment by the university students in the quality of service and study improvement directions. The research allowed to evaluate korealiacinį link between student satisfaction studies related to the study process and study programs, resources, level of studies and the value of the service features of the evaluation. The thesis consists of two parts: the first part gives an overview of literary sources related to the thesis (which is quality management, education quality management principles of ISO standards for quality management), the second part presents the study methodological rationale and research results (analyzed and presented MRU EFVF students' approach to their studies and research programs, the quality of review, evaluation of data, conclusions and recommendations of the study to improve quality. An empirical study and analyzed the survey method). At the end of the conclusions and recommendations for education quality improvement.

Key words: quality, total quality, quality of studies, service, quality improvement

PRIEDAI

1 PRIEDAS

ANKETA

Anketa yra anoniminė. Tyrime bus analizuojami tik apibendrinti duomenys. Jums tinkamą atsakymą pažymėkite varnele .

1. Studijų pasirinkimo motyvai/lūkesčiai

	1 (Neturėjo jokios įtakos)	2	3	4	5 (Turėjo esminę įtaką)
1.1 Susidomėjimas konkrečia specialybe (noras įgyti pasirinktą profesiją)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Asmeninių gabumų ir polinkių realizavimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Galimybės ateityje gauti gerą atlyginimą (dideles pajamas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. Galimybės sukurti/pradėti savo verslą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5. Galimybė bendrauti su bendraamžiais, susirasti naujų draugų	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6. Galimybė išvykti į užsienį studijuoti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7. Noras įgyti aukštojo universitetinio lavinimo diplomą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8. Profesinės galimybės baigus šias studijas (karjera)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.9. Geresnės perspektyvos gauti užtikrintą darbo vietą (saugumas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.10 Geresnės perspektyvos ateityje užimti aukštas pareigas (socialinę padėtį)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.11 Siekis tapti visapusiškai išsilavinusia asmenybe, subrandinti savo pasaulėžiūrą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.12 Noras įgyti gerą mokslinį pasirengimą (mokslinę kompetenciją)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.13 Siekis ilgiau pastudijuoti, kaip galima vėliau nukelti profesinės veiklos pradžią	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.14 Noras padėti kitiems žmonėms, prisidėti prie visuomenės gerovės	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.15 Kita (įrašykite)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Įvertinkite savo Studijų programos bendrus bruožus/ Kiek Jūsų Studijų programai būdinga :

	1 (visiškai nebūdinga)	2	3	4	5 (ypač būdinga)
2.1. supažindinimas su naujausiais mokslo tyrimų rezultatais paskaitų ar pratybų metu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. glaudus ryšys su praktika, geras pa(si) rengimas profesijai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. modernių informacinių technologijų panaudojimas studijų procese (internetas, vizualizacija ir kt.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4. geri santykiai tarp studentų ir dėstytojų	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5. kita (įrašykite)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Įvertinkite ar pakankamai studijų procese įgijote/įgyjate:

	1 (Visiškai nepakankamai)	2	3	4	5 (Visiškai pakankamai)
3.1. Žinių: (atskirai pagal dalykus)					
3.1.2. Fundamentinių dalykų (<i>matematikos, informatikos ir pan.</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.1.3. Socialinių dalykų (<i>filosofijos, retorikos, psichologijos, užsienio kalbos ir pan.</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4. Specialybinių dalykų žinių (ekonomikos, marketingo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4.1. Gebėjimų:					
3.4.2 Pažintinių gebėjimų (<i>atpažinti, suprasti ir vertinti problemas, vykstančius įvykius bei procesus, ir pan.</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4.3 Praktinių gebėjimų	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5. Perkeliamųjų gebėjimų (komunikacijos, grupinio darbo, praktinių gebėjimų)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Kaip vertinate Jūsų Studijų programos:

	1 (Visiškai netenkina)	2	3	4	5 (Visiškai tenkina)	Neturiu nuomonės
4.1. Materialiuosius išteklius:						

4.1.1. Auditorijų bei kitų patalpų (<i>savarankiškam darbui ir pan.</i>) kiekį	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.2. Kompiuterių bei internetinių darbo vietų kiekį	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.1.3. Darbo sąlygas bibliotekose ir kitose savarankiškam darbui skirtose patalpose	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Metodinius išteklius:						
4.2.1. Tinkamos studijoms literatūros kiekį bibliotekoje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2.2. Prieigą prie literatūros, tarptautinių duom. bazių, periodinių leidinių	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. Studijų organizavimą:						
4.3.1. Studentų mainų galimybę (ERASMUS)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.2. Informacijos apie studijų procesą sklaidą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.3. Studijų įmokų mokėjimo tvarka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.4. Studentui tenkantis savarankiško darbo/studijų krūvį	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3.5. Studentų atstovavimą studijų procese (<i>studentų tstovybė</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4. Paramą studentui:						
4.4.1. Apgyvandinimo bendrabučiuose sąlygas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.2. Sporto aktyvinimo srityje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.3. Maitinimo srityje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.4. Muzikos srityje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.5. Kultūrinį švietimą (<i>studentų atstovybės organizuojami įvairūs renginiai</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4.6. Supažindinimą su būsimos karjeros galimybėmis (<i>karjeros dienos, praktika</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kita (įrašykite)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Ar esate patenkintas studijomis šioje programoje?

Labai nepatenkintas 1 2 3 4 5 Labai patenkintas

6. Ar gaunama studijų nauda tenkino/tenkina Jūsų lūkesčius?

Visai nepatenkino 1 2 3 4 5 Visiškai patenkino

7. Ar mokate už mokslą?

Taip Ne

8. Kurio kurso studentas (-ė) esate?

I II III IV V

9. Jūsų lytis?

Vyras Moteris

10. Studijų pakopa?

Magistratūros studijos Bakalauro studijos

11. Jūsų studijų forma?

Nuolatinės studijos Iššėstinės studijos

12. Ar studijuoti atvykote iš kito miesto?

Taip Ne

13. Kokios Jūsų vidutinės mėnesio pajamos?

(įrašykite) _____ Eur

14. Kokią Jūsų vidutinių pajamų dalį (procentais)

apytiksliai sudaro tėvų ar kitų artimųjų parama? (įrašykite) _____ proc.

17. Jūs esate (dirbantiems):

<input type="checkbox"/>	17.1. Įmonės savininkas
<input type="checkbox"/>	17.2. Įmonės savininkas-vadovas
<input type="checkbox"/>	17.3. Įmonės vadovas (samdomas)
<input type="checkbox"/>	17.4. Viduriniojo lygio vadovas
<input type="checkbox"/>	26.5. Įmonės darbuotojas

15. Ar teko pateikti oficialų skundą MRU?

Taip Ne

16. Jūs:

- Žadate dirbti pagal specialybę
- Žadate dirbti ne pagal specialybę
- Dirbate pagal specialybę
- Dirbate ne pagal specialybę

21. Kaip dažnai teko atsiliepti teigiamai ir neigiamai apie MRU?

	Teigiamai				Neigiamai			
	Kasdien	Kartą per savaitę ir dažniau	Kartą per mėnesį ir dažniau	Kartą per metus ir rečiau	Kasdien	Kartą per savaitę ir dažniau	Kartą per mėnesį ir dažniau	Kartą per metus ir rečiau
Šeimos nariams	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Studijuojantiems kartu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Draugams (nestudijuojantiems kartu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bendradarbiams (jei dirbate)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kitiems aplinkiniams	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2 PRIEDAS

Kurio kurso studentas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	47	42,7	47,5	47,5
	2	27	24,5	27,3	74,7
	3	7	6,4	7,1	81,8
	4	18	16,4	18,2	100,0
	Total	99	90,0	100,0	
Missing	0	11	10,0		
Total		110	100,0		

Studijų programa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	VSK	39	35,5	35,5	35,5
	FE	21	19,1	19,1	54,5
	FA	18	16,4	16,4	70,9
	LV	9	8,2	8,2	79,1
	VSE	6	5,5	5,5	84,5
	FV	9	8,2	8,2	92,7
	TP	8	7,3	7,3	100,0
Total		110	100,0	100,0	

3 PRIEDAS

Moka už mokslą

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid taip	70	63,6	63,6	63,6
ne	40	36,4	36,4	100,0
Total	110	100,0	100,0	

4 PRIEDAS

Patenkintas studijomis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid n/a	2	1,8	1,8	1,8
Labai nepatenkintas	1	,9	,9	2,7
Nepatenkintas	9	8,2	8,2	10,9
neutralus	35	31,8	31,8	42,7
Patenkintas	51	46,4	46,4	89,1
Labai patenkintas	12	10,9	10,9	100,0
Total	110	100,0	100,0	

5 PRIEDAS

Tenkina lūkesčius

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid n/a	3	2,7	2,7	2,7
visai nepatenkino	5	4,5	4,5	7,3
nepatenkino	10	9,1	9,1	16,4
neutralus	43	39,1	39,1	55,5
patenkino	39	35,5	35,5	90,9
visiskai patenkino	10	9,1	9,1	100,0
Total	110	100,0	100,0	

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
3.1.2 VSK	FE	FA	-,376	,285	,190	-,94	,19
		LV	-,154	,370	,679	-,89	,58
		VSE	-,654	,439	,140	-1,52	,22
		FV	,402	,370	,280	-,33	1,14
		TP	,304	,389	,435	-,47	1,08
		VSK	,725*	,271	,009	,19	1,26
	FA	VSK	,376	,285	,190	-,19	,94
		FE	-,349	,322	,280	-,99	,29
		LV	,222	,409	,588	-,59	1,03
		VSE	-,278	,472	,557	-1,21	,66
		FV	,778	,409	,060	-,03	1,59
		TP	,681	,425	,113	-,16	1,52
	LV	VSK	,154	,370	,679	-,58	,89
		FE	-,571	,399	,155	-1,36	,22
		FA	-,222	,409	,588	-1,03	,59
		VSE	-,500	,528	,346	-1,55	,55
		FV	,556	,472	,242	-,38	1,49
		TP	,458	,487	,348	-,51	1,42
VSE	VSK	,654	,439	,140	-,22	1,52	
	FE	-,071	,463	,878	-,99	,85	

	FA		,278	,472	,557	-,66	1,21
	LV		,500	,528	,346	-,55	1,55
	FV		1,056 ⁺	,528	,048	,01	2,10
	TP		,958	,541	,079	-,11	2,03
FV	VSK		-,402	,370	,280	-1,14	,33
	FE		-1,127 ⁺	,399	,006	-1,92	-,34
	FA		-,778	,409	,060	-1,59	,03
	LV		-,556	,472	,242	-1,49	,38
	VSE		-1,056 ⁺	,528	,048	-2,10	-,01
	TP		-,097	,487	,842	-1,06	,87
TP	VSK		-,304	,389	,435	-1,08	,47
	FE		-1,030 ⁺	,416	,015	-1,85	-,20
	FA		-,681	,425	,113	-1,52	,16
	LV		-,458	,487	,348	-1,42	,51
	VSE		-,958	,541	,079	-2,03	,11
	FV		,097	,487	,842	-,87	1,06
3.1.3	VSK	FE	-,634 ⁺	,309	,043	-1,25	-,02
		FA	-,705 ⁺	,326	,033	-1,35	-,06
		LV	,017	,423	,968	-,82	,86
		VSE	,128	,501	,799	-,87	1,12
		FV	,573	,423	,179	-,27	1,41
		TP	,253	,444	,570	-,63	1,13
FE	VSK		,634 ⁺	,309	,043	,02	1,25
	FA		-,071	,367	,846	-,80	,66
	LV		,651	,456	,156	-,25	1,55
	VSE		,762	,529	,153	-,29	1,81
	FV		1,206 ⁺	,456	,009	,30	2,11
	TP		,887	,475	,065	-,06	1,83
FA	VSK		,705 ⁺	,326	,033	,06	1,35
	FE		,071	,367	,846	-,66	,80
	LV		,722	,467	,125	-,20	1,65
	VSE		,833	,539	,125	-,24	1,90
	FV		1,278 ⁺	,467	,007	,35	2,20
	TP		,958	,486	,051	-,01	1,92

	LV	VSK	-,017	,423	,968	-,86	,82
		FE	-,651	,456	,156	-1,55	,25
		FA	-,722	,467	,125	-1,65	,20
		VSE	,111	,603	,854	-1,08	1,31
		FV	,556	,539	,305	-,51	1,62
		TP	,236	,556	,672	-,87	1,34
	VSE	VSK	-,128	,501	,799	-1,12	,87
		FE	-,762	,529	,153	-1,81	,29
		FA	-,833	,539	,125	-1,90	,24
		LV	-,111	,603	,854	-1,31	1,08
		FV	,444	,603	,462	-,75	1,64
		TP	,125	,617	,840	-1,10	1,35
	FV	VSK	-,573	,423	,179	-1,41	,27
		FE	-1,206*	,456	,009	-2,11	-,30
		FA	-1,278*	,467	,007	-2,20	-,35
		LV	-,556	,539	,305	-1,62	,51
		VSE	-,444	,603	,462	-1,64	,75
		TP	-,319	,556	,567	-1,42	,78
	TP	VSK	-,253	,444	,570	-1,13	,63
		FE	-,887	,475	,065	-1,83	,06
		FA	-,958	,486	,051	-1,92	,01
		LV	-,236	,556	,672	-1,34	,87
		VSE	-,125	,617	,840	-1,35	1,10
		FV	,319	,556	,567	-,78	1,42
3.4.3	VSK	FE	-,007	,313	,981	-,63	,61
		FA	-,436	,330	,189	-1,09	,22
		LV	-,547	,428	,204	-1,40	,30
		VSE	-,103	,507	,840	-1,11	,90
		FV	-,325	,428	,449	-1,17	,52
		TP	-1,436*	,449	,002	-2,33	-,55
	FE	VSK	,007	,313	,981	-,61	,63
		FA	-,429	,372	,251	-1,17	,31
		LV	-,540	,461	,244	-1,45	,37
		VSE	-,095	,536	,859	-1,16	,97

	FV		-,317	,461	,493	-1,23	,60
	TP		-1,429*	,481	,004	-2,38	-,48
FA	VSK		,436	,330	,189	-,22	1,09
	FE		,429	,372	,251	-,31	1,17
	LV		-,111	,472	,814	-1,05	,83
	VSE		,333	,545	,542	-,75	1,41
	FV		,111	,472	,814	-,83	1,05
	TP		-1,000*	,492	,044	-1,97	-,03
LV	VSK		,547	,428	,204	-,30	1,40
	FE		,540	,461	,244	-,37	1,45
	FA		,111	,472	,814	-,83	1,05
	VSE		,444	,610	,468	-,76	1,65
	FV		,222	,545	,684	-,86	1,30
	TP		-,889	,562	,117	-2,00	,23
VSE	VSK		,103	,507	,840	-,90	1,11
	FE		,095	,536	,859	-,97	1,16
	FA		-,333	,545	,542	-1,41	,75
	LV		-,444	,610	,468	-1,65	,76
	FV		-,222	,610	,716	-1,43	,99
	TP		-1,333*	,625	,035	-2,57	-,09
FV	VSK		,325	,428	,449	-,52	1,17
	FE		,317	,461	,493	-,60	1,23
	FA		-,111	,472	,814	-1,05	,83
	LV		-,222	,545	,684	-1,30	,86
	VSE		,222	,610	,716	-,99	1,43
	TP		-1,111	,562	,051	-2,23	,00
TP	VSK		1,436*	,449	,002	,55	2,33
	FE		1,429*	,481	,004	,48	2,38
	FA		1,000*	,492	,044	,03	1,97
	LV		,889	,562	,117	-,23	2,00
	VSE		1,333*	,625	,035	,09	2,57
	FV		1,111	,562	,051	,00	2,23
3.5	VSK	FE	,579*	,265	,031	,05	1,10
		FA	-,564*	,279	,046	-1,12	-,01

	LV	,103	,362	,778	-,62	,82
	VSE	-,064	,429	,882	-,92	,79
	FV	,880 ⁺	,362	,017	,16	1,60
	TP	-,356	,380	,351	-1,11	,40
FE	VSK	-,579 ⁺	,265	,031	-1,10	-,05
	FA	-1,143 ⁺	,315	,000	-1,77	-,52
	LV	-,476	,390	,225	-1,25	,30
	VSE	-,643	,453	,159	-1,54	,26
	FV	,302	,390	,441	-,47	1,08
	TP	-,935 ⁺	,407	,024	-1,74	-,13
FA	VSK	,564 ⁺	,279	,046	,01	1,12
	FE	1,143 ⁺	,315	,000	,52	1,77
	LV	,667	,400	,098	-,13	1,46
	VSE	,500	,462	,281	-,42	1,42
	FV	1,444 ⁺	,400	,000	,65	2,24
	TP	,208	,416	,618	-,62	1,03
LV	VSK	-,103	,362	,778	-,82	,62
	FE	,476	,390	,225	-,30	1,25
	FA	-,667	,400	,098	-1,46	,13
	VSE	-,167	,516	,747	-1,19	,86
	FV	,778	,462	,095	-,14	1,69
	TP	-,458	,476	,338	-1,40	,49
VSE	VSK	,064	,429	,882	-,79	,92
	FE	,643	,453	,159	-,26	1,54
	FA	-,500	,462	,281	-1,42	,42
	LV	,167	,516	,747	-,86	1,19
	FV	,944	,516	,070	-,08	1,97
	TP	-,292	,529	,582	-1,34	,76
FV	VSK	-,880 ⁺	,362	,017	-1,60	-,16
	FE	-,302	,390	,441	-1,08	,47
	FA	-1,444 ⁺	,400	,000	-2,24	-,65
	LV	-,778	,462	,095	-1,69	,14
	VSE	-,944	,516	,070	-1,97	,08
	TP	-1,236 ⁺	,476	,011	-2,18	-,29

TP	VSK	,356	,380	,351	-,40	1,11
	FE	,935*	,407	,024	,13	1,74
	FA	-,208	,416	,618	-1,03	,62
	LV	,458	,476	,338	-,49	1,40
	VSE	,292	,529	,582	-,76	1,34
	FV	1,236*	,476	,011	,29	2,18

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.