

## **Zewnętrzne zapewnienie jakości kształcenia w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego**

### **1. Zapewnienie jakości kształcenia w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego.**

Pojęcie „zapewnienia jakości” pojawiło się w normie ISO 8402 w roku 1987.<sup>1</sup> W pierwszej połowie lat dziewięćdziesiątych nastąpił intensywny rozwój europejskich instytucji certyfikujących systemy zapewnienia jakości w organizacjach, nazywanych w Raporcie „agencjami zewnętrznego zapewnienia jakości” zwanych dalej „agencjami”. Utworzenie tego rodzaju instytucji certyfikujących proponuje Raport Europejskiego Stowarzyszenia na rzecz Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym (ENQA) zatytułowany: „Standardy i wskazówki dotyczące zapewnienia jakości kształcenia w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego”. Raport ten został przyjęty do realizacji przez Radę Ministrów ds. Szkolnictwa Wyższego Unii Europejskiej w Bergen w 2005 roku.

Autorzy Raportu w jego opracowaniu kierowali się zaleceniem Rady UE z 1998 roku w sprawie zapewnienia jakości w Szkolnictwie Wyższym oraz efektami Europejskich Projektów Pilotażowych realizowanych na przełomie lat 1994/1998 z inicjatywy Komisji Europejskiej, które doprowadziły do wzajemnego uznania przez agencje (jednostki certyfikujące i akredytujące) podstawowej metodologii zapewnienia jakości opartej na niezależnych agencjach, samoocenie, zewnętrznych wizytach kontrolnych (audity) w ocenianych organizacjach oraz publicznym raportowaniu<sup>2</sup>

Autorzy wyżej wymienionego Raportu nie zauważyli drugiej nowelizacji norm ISO 9000, która miała miejsce 15.12.2000 roku, która rozszerzyła zakres „Zapewnienia Jakości” do pojęcia „Zarządzania jakością”. Dlatego też opracowali standardy odpowiadające wymogom normy ISO 8402:1994 w której przez zapewnienie jakości rozumiano „wszelkie planowane i systematyczne; a także jeśli to konieczne, udowodnione działania realizowane w ramach

<sup>1</sup> A.Hamrol, W.Matura, Zarządzanie jakością, Teoria i praktyka, Wydawnictwo PWN, Warszawa-Poznań 1999r., s.174-175.

<sup>2</sup> Standardy i wskazówki dotyczące zapewnienia jakości kształcenia w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego, Materiały z Konferencji europejskich ministrów do spraw Szkolnictwa Wyższego, Bergen 19-20 maja 2005r., opracowane przez Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Zapewniania Jakości w Szkolnictwie Wyższym, Helsinki 2005r., Wydanie polskie MEN Warszawa 2005, s.22.

systemu jakości, służące do wzbudzania należytego zaufania co do tego, że obiekt spełnia wymagania jakościowe”.<sup>3</sup> Ponadto przyjęto w ślad za tą normą konieczność występowania:

- wewnętrznego zapewnienia jakości w celu wzbudzenia zaufania kierownictwa organizacji;
- zewnętrznego zapewnienia jakości, w celu wzbudzenia zaufania klientów oraz innych stron.

Mając to na względzie Autorzy Raportu wyróżniają europejskie standardy i wskazówki dotyczące:

- wewnętrznego zapewnienia jakości kształcenia,
- zewnętrznego zapewnienia jakości kształcenia,
- agencji zewnętrznego zapewnienia jakości kształcenia.

Pogłębiona analiza Raportu przekonuje, że jej Autorzy używając pojęcia „zapewnienia jakości kształcenia mają na uwadze, to co obowiązująca obecnie norma ISO 9000:2005 nazywa zarządzaniem jakością (rys.1), czyli: „skoordynowane działania dotyczące kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości” kształcenia a nie tylko „zapewnienia zaufania, że wymagania dotyczące jakości będą spełnione”.<sup>4</sup>

Szkoły wyższe świadczą usługi edukacyjne polegające na kształceniu. Z tego tytułu uczelnie uzyskują przychody „Jakości usługi można zdefiniować jako stopień, w jakim ogół nieodłącznych właściwości usług spełnia wymagania klienta”.<sup>5</sup> Usługa jest produktem. Usługa edukacyjna musi zadbać o wyższą jakość.

Musimy więc wdrażając standardy i wskazówki opisane w Raporcie odnieść do zarządzania jakością kształcenia, uzupełniając „zapewnieni jakości” o ciągle doskonalenie i kwestie które pojęcie „zapewnienia jakości” nie uwzględnia. W ten sposób wytyczne Raportu opracowane w 2004 roku zostaną dostosowane do wymogów roku 2007, w którym to polskie szkoły wyższe powinny wdrożyć zaktualizowane standardy i wskazówki dotyczące zarządzania jakością kształcenia.

Raport nie precyzuje do końca charakteru „agencji zapewnienia jakości”. Z jednej bowiem strony przypisuje im uprawnienia certyfikacji systemu zapewnienia jakości

<sup>3</sup> T.Wawak, System Jakości ISO 9000, Wydawnictwo Informacji Ekonomicznej, Uniwersytet Jagielloński, Kraków 1996, s.62.

<sup>4</sup> Polska wersja Normy Europejskiej EN ISO 9000:2005 przyjęta przez CEN 12.09.2005, przetłumaczona i wydana przez PKN w 2006r., pkt 3.2.8 oraz 3.2.11, s.29.

<sup>5</sup> Podstawy kompleksowego zarządzania jakością TQM, praca zbiorowa pod red. J.Łańcuckiego, Wydawnictwo Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań 2006, s.15

kształcenia w ocenionej instytucji szkolnictwa wyższego (np. uczelni), a z drugiej przeglądy i oceny dokonywane przez agencje w tych instytucjach traktowane są za swoistą ich akredytację poprzez uznanie systemu zapewnienia jakości kształcenia np. na uczelni za właściwy z punktu widzenia wymagań obowiązujących w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego. Brak precyzji użytych pojęć potwierdza wskazówka do standardu 3.3 „Działalność”, która stwierdza: „Powyższe działania mogą obejmować ocenę, przegląd, audyt, akredytację lub inne podobne czynności oraz powinny być częścią podstawowych funkcji agencji”.<sup>6</sup> Kwestie te zapewne zostaną dopracowane i dostosowane do aktualnych wymogów Europejskiego Systemu Oceny Zgodności. Można przyjąć, że agencje będą certyfikować systemy zarządzania jakością kształcenia w uczelniach i je ewentualnie akredytować jeśli będą spełniać wszystkie wymogi jakie stawiane będą w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego.

## 2. Europejski System Oceny Zgodności.

U podstaw tworzenia Europejskiego Systemu Oceny Zgodności legły postanowienia Rady z 7 maja 1985 roku 185/6/176/01: „Nowa koncepcja w dziedzinie harmonizacji technicznej i normalizacji” oraz postanowienie Rady WE z 21 grudnia 1989 roku 90/C/10/01 „Ogólne koncepcje oceny zgodności” nazwane w Polsce „Globalną Koncepcją”.<sup>7</sup>

Globalna Koncepcja przewidywała wyodrębnienie:

- sfery prawnej uregulowanej czyli obowiązkowej (obligatoryjna),
- sfery nieuregulowanej prawnie, czyli dobrowolna (fakultatywna).

W sferze obligatoryjnej wprowadzanie produktów na rynek jest uregulowane, rozporządzeniami, dyrektywami i innymi przepisami, służącymi ochronie nabywców i użytkowników. Natomiast w sferze fakultatywnej wprowadzenie wyrobów i usług nie jest regulowane przez akty normatywne, ale pozostawione ocenie stowarzyszeń krajowych i międzynarodowych.

Usługi edukacyjne nie należą jak narazie w Unii Europejskiej do sfery obligatoryjnej, Globalna Koncepcja proponuje w sferze dobrowolnej fakultatywne stosowanie:<sup>8</sup>

- norm serii ISO 9000
- norm serii EN 45000

<sup>6</sup> Standardy i wskazówki ..., cyt.wyd., s.23.

<sup>7</sup> M.Urbaniak, Zarządzanie Jakością. Teoria i praktyka, Difin, Warszawa 2004, s.63-64.

<sup>8</sup> Jakość a certyfikacja w gospodarce wolnorynkowej, materiały konferencji CBJW, Kozubnik 1992r.

- umowy o wzajemnym uznawaniu badań i certyfikacji zawieranych bilateralnie lub multilateralnie w ramach stowarzyszeń (sieci) takim stowarzyszeniem jest np. ENQA.

Celem Globalnej Koncepcji jest stworzenie zaufania do:

- jakości wyrobów i usług ( w tym edukacyjnych),
- jakości i koncepcji laboratoriów badawczych i jednostkach certyfikujących,
- jakość jednostek akredytujących jednostki badawcze i certyfikujące.

W rozumieniu „Globalnej Koncepcji” uczelnie i inne jednostki kształcące są jednostkami certyfikującymi personel i jednostkami badawczymi; ich system zapewnienia jakości kształcenia także powinien podlegać certyfikacji przez jednostki notyfikowane np. agencje zewnętrznego zapewnienia jakości.

Zapewnienie zaufania do wyżej wymienionych jakości wymaga zastosowania europejskiego systemu oceny zgodności (rys.2) i piramidy systemu budowy zaufania (rys.3). Wymaga to tworzenia i doskonalenia:

- odpowiednich procedur służących udokumentowaniu zgodności działań i produktów z ustalonymi wymaganiami (np. w ramach Europejskiego Obszaru Szkolnictwa Wyższego),
- właściwych instrumentów, tworzących i umacniających to zaufanie zgodnie z obowiązującymi przepisami (np. dotyczącymi rejestracji agencji EOSW),
- system budowy zaufania poprzez ocenę zgodności dającej: normy, standardy i wskazówki, instrumenty, itp. (np. system zaproponowany przez Raport ENQA).

W sektorze dobrowolnym nie jest obowiązkowa notyfikacja jednostek certyfikujących i akredytujących z propozycji Raportu ENQA wynika, że agencje powinny być notyfikowane w formie rejestracji obowiązkowej przez upoważniony do tego w EOSW Komitet ds. Rejestru, którego status i kompetencje nie zostały dotychczas ustalone, działającego pod wpływem Europejskiego Forum Konsultacyjnego na rzecz Zapewnienia Jakości Szkolnictwa Wyższego. Zasady tworzenia i funkcjonowania tego Forum nie zostały jeszcze sprecyzowane.<sup>9</sup> Europejski system oceny zgodności zapewnienia jakości kształcenia w EOSW przedstawiony na rys. 2 jest ogólną propozycją ENQA, która może być rozwinięta przez kraje Europy w wewnątrz krajowe systemy oceny zgodności czyli zapewnienia jakości kształcenia w których krajowe agencje będą akredytowane przez krajowy organ

<sup>9</sup> Standardy i wskazówki ....., cyt.wyd., s.29-31

akredytacyjny i notyfikowane po akredytacji przez właściwego ministra. W kraju może działać kilka agencji które będą spełniać wymogi systemu oceny zgodności uznanego w EOSW.

### **3. Europejskie standardy dotyczące agencji zewnętrznego zapewnienia jakości.**

Cześć trzecia Raportu ENQA określa osiem podstawowych europejskich standardów i wskazówek dotyczących agencji zewnętrznego zapewnienia jakości. Zostały one opracowane w oparciu o następujące założenia:<sup>10</sup>

- standardy powinny opierać się na doświadczeniu krótkiej historii europejskiego zapewnienia jakości;
- standardy nie mogą być zbyt szczegółowe, ani zbyt naukowe;
- standardy nie mogą ograniczać swobody europejskich agencji zapewnienia jakości w zakresie odzwierciedlania doświadczeń organizacji i procesów oraz oczekiwań krajów lub regionów w tym zakresie;
- standardy muszą zagwarantować, iż profesjonalizm, wiarygodność i uczciwość agencji będą cechami wyraźnymi i przejrzystymi dla zainteresowanych stron;
- standardy muszą umożliwiać dostrzeżenie podobieństw pomiędzy agencjami oraz uznawać koncepcję niezbędnego wymiaru europejskiego;
- standardy są podstawą wzajemnego uznania agencji oraz rezultatów dokonywanych przez nią ocen lub akredytacji;
- standardy powinny bazować na badaniach i doświadczeniach skandynawskiej sieci na rzecz Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym (NOQA) oraz „Kodeksu Dobrych Praktyk” opracowanego przez Europejskie Konsorcjum ds. Akredytacji (ECA).

Europejskie standardy i wskazówki dotyczące agencji zewnętrznego zapewnienia jakości stawiają następujące wymagania:<sup>11</sup>

- zewnętrzne zapewnienie jakości agencji powinno uwzględniać obecność i skuteczność procesów zewnętrznego zapewnienia jakości w instytucjach szkolnictwa wyższego, np. uczelniach;
- władze publiczne Europejskiego Obszaru Szkolnictwa Wyższego dokonują uznania (akredytacji i notyfikacji) agencji za organy odpowiedzialne za zewnętrzne

<sup>10</sup> Tamże, s.22

<sup>11</sup> Tamże, s.23-25

- zapewnienie jakości w europejskim szkolnictwie wyższym; agencje, natomiast działają w oparciu o ustalone podstawy prawne i spełniają wszelkie wymagania w normach jurysdykcji, w której pracują, np. Polski jeśli działają w Polsce;
- agencje powinny regularnie podejmować działania w zakresie zewnętrznego zapewnienia jakości na szczeblu instytucjonalnym lub programowym, także np. jako ocena, przegląd, audyt, akredytacja;
  - agencje dysponują właściwymi zasobami ludzkimi i finansowymi umożliwiającymi skuteczne i sprawne funkcjonowanie oraz wykonywanie ciężących na nich zadań;
  - agencje powinny wyraźnie określić swą misję, posiadać powszechnie dostępną deklarację programową;
  - agencje powinny być niezależne w takim stopniu, aby mogły ponosić niezależną odpowiedzialność z tytułu prowadzonej działalności i podjętych decyzji;
  - stosowane przez agencję procesy, kryteria i procedury powinny być określone z wyprzedzeniem i powszechnie dostępne;
  - agencje powinny posiadać procedury w zakresie własnej odpowiedzialności, w tym praktykę jakości i wewnętrzne procedury zapewnienia jakości.

Deklaracja programowa agencji określa jej cele i zadania oraz podział prac pomiędzy stosownymi, zainteresowanymi stronami w szkolnictwie wyższym, zwłaszcza instytucjami szkolnictwa wyższego (np. uczelni), agencja powinna dysponować dokumentacją pokazującą sposób w jaki deklaracja programowa została przełożona na jasno sformułowany plan w zakresie polityki i zarządzania.

Agencja będzie musiała dowieść swej niezależności za pomocą następujących środków:<sup>12</sup>

- wykazanie, że jej operacyjna niezależność od instytucji szkolnictwa wyższego (np. uczelni) i władz państwowych jest zagwarantowana w oficjalnej dokumentacji (ustawach, rozporządzeniach, zarządzeniach, uchwałach, itp.)
- definiowanie i stosowanie autonomicznie i niezależnie od władz rządowych, instytucji szkolnictwa wyższego oraz organów wpływów politycznych, procedur i metod, nominowania i mianowania zewnętrznych ekspertów oraz określenia rezultatów procesów zapewnienia jakości;

---

<sup>12</sup> Tamże, s.24

- ponoszenie pełnej odpowiedzialności przez agencje za ostateczne wyniki procesu zapewnienia jakości.

Stosowane przez agencje procesy, kryteria i procedury powinny obejmować:<sup>13</sup>

- samoocenę lub równorzędną procedurę przeprowadzoną przez jednostkę będącą podmiotem procesu zapewnienia jakości;
- zewnętrzną ocenę dokonaną przez grupę ekspertów (auditorów) oraz kontrolę (audit) na miejscu (wg. uznania agencji);
- publikowane raporty zawierające wszelkie decyzje, zalecenia bądź inne formalne rezultaty;
- procedurę uzupełniającą w celu analizy działań podjętych przez jednostkę będącą podmiotem procesu zapewnienia jakości w odpowiedzi na zalecenia zawarte w raporcie.

Do procedur w zakresie własnej odpowiedzialności zaliczono w Raporcie:<sup>14</sup>

- opublikowaną politykę zapewnienia jakości agencji;
- dokumenty stwierdzające:
  - występujące procesy i rezultaty agencji, które SA odzwierciedleniem jej misji oraz celów w zakresie zapewnienia jakości;
  - wprowadzenie przez agencje w życie mechanizmu funkcjonowania (niepowodującego sprzeczności interesantów) oraz egzekwowania jego stosowania w pracy swoich zewnętrznych ekspertów;
  - dysponowania przez agencje niezawodnych mechanizmów gwarantujących jakość wszelkich działań podjętych przez podwykonawców oraz jakość materiałów przez nich przygotowanych;
  - wprowadzenie przez agencje w życie systemu wewnętrznego zapewnienia jakości;
  - występowanie obowiązkowych, cyklicznych przeglądów działań agencji.

#### **4. System przeglądu i rejestracji agencji zapewnienia jakości.**

---

<sup>13</sup> Tamże, s.24

<sup>14</sup> Tamże, s.24-25

Autorzy Raportu zostali zobowiązani do przeanalizowania sposobów zapewnienia odpowiedniego systemu przeglądu wdrożenia (peer review) w zakresie zapewnienia jakości i akredytacji agencji. Dlatego też realizując to zadanie przyjęto w raporcie, że:<sup>15</sup>

- Przegląd agencji należy zasadniczo rozumieć jako środek prowadzący do osiągnięcia celu, jakim jest przejrzystość, widoczność oraz porównywalność jakości agencji;
- System przeglądu wdrożenia dotyczący agencji musi obejmować nie sam proces przeglądu, ale także standardy jakości w nim wykorzystane;
- Przegląd prowadzi do umieszczenia uznanych agencji zewnętrznego zapewnienia jakości funkcjonujących w szkolnictwie wyższym Europy w rejestrze potwierdzającym notyfikacje agencji (uczelnie, akredytacje).
- System przeglądu wdrożenia oparty jest na zasadzie subsydiarności oraz europejskich standardach dotyczących agencji zewnętrznego zapewnienia jakości.
- Realizowane przeglądy kontrolne (minimum co 5 lat) mają zapewnić ciągłe doskonalenia pracy agencji, które na bieżąco uwzględniają zmiany w standardach i wymogach im stawianych.
- Agencje ustanowione przez jedno z państw sygnatariuszy Procesu Bolońskiego i przezeń oficjalnie uznane jako agencje krajowe powinny podlegać przeglądowi na szczeblu krajowym.
- Agencje krajowe mogą również wybrać przeglądy organizowane przez ENQA w miejsce wewnętrznych przeglądów w danym kraju.
- Agencje które nie zostały ustanowione ani oficjalnie uznane jako krajowe mogą według własnego uznania podjąć decyzję o poddaniu się przeglądowi, np. przez ENQA lub przez organ akredytacyjny dowolnego państwa sygnatariusza Procesu Bolońskiego.
- W ramach przeglądów agencji należy ocenić, czy dana agencja zachowuje zgodność z europejskimi standardami dotyczącymi agencji zewnętrznego zapewnienia jakości.
- Przeglądy powinny odbywać się w ramach procesu na który składa się: samoocena, dyskusja w ramach niezależnego panelu ekspertów oraz publikacje raportu.
- System przeglądu agencji odpowiada cechom auditu systemu opisanego w normie ISO 19011.

---

<sup>15</sup> Tamże, s.26



Zaproponowany w Raporcie system rejestracji agencji zewnętrznego zapewnienia jakości zamierzających prowadzić i prowadzących działalność w Europie obejmuje agencje: państwowe, prywatne i tematyczne. Celem Rejestru jest:<sup>16</sup>

- realizacja interesów instytucji szkolnictwa oraz rządów poprzez wskazanie profesjonalnych i wiarygodnych agencji;
- wzmocnienie procedur uznawalności dyplomów zagranicznych wykorzystując przejrzyste raporty z właściwie przeprowadzonych przeglądów instytucji szkolnictwa wyższego przez uznane (akredytowane i notyfikowane) agencje;
- umożliwienie instytucjom szkolnictwa wyższego zwracanie się o certyfikację systemu zarządzania jakością kształcenia do agencji ponadnarodowej (międzynarodowej), powszechnie uznanej w wyniku pozytywnego przeglądu np. przez ENQA;
- dostarczenie instytucjom szkolnictwa wyższego i innym zainteresowanym stronom informacji pozwalających im na osiągnięcie przejrzystości i porównywalności zewnętrznego zapewnienia jakości np. uczelni.

W Raporcie przyjęto, że decyzje w sprawie wpisania do europejskiego Rejestru będzie podejmować Europejski Komitet ds. Rejestru w oparciu o kryteria zgodności agencji ze standardami ich dotyczącymi, podjętej w wyniku przeprowadzenia cyklicznego przeglądu. Kryteria te będą zróżnicowane, tak aby uwzględniały różnorodność systemów szkolnictwa wyższego.

Europejski Komitet ds. Rejestru ma składać się z 9 członków mianowanych przez:<sup>17</sup>

- Europejskie Stowarzyszenie Instytucji Szkolnictwa Wyższego - EURASHE.
- Europejskie Stowarzyszenie Uniwersytetów - EUA.
- Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym – ENQA.
- Narodowe Związki Studenckie w Europie – ESIB.
- Organizacje reprezentujące pracodawców, związki zawodowe i organizacje branżowe.

---

<sup>16</sup> Tamże, s.29

<sup>17</sup> Tamże, s.30

Przyjęto założenie, że członkowie będą występować w ramach kompetencji indywidualnych a nie w roli upoważnionych przedstawicieli organizacji ich mianujących. Sekretariat Komitetu będzie prowadzony przez EAQA HE (poprzednia nazwa ENQA), stowarzyszenie składające się z agencji zewnętrznego zapewnienia jakości szkolnictwa wyższego działających w Europie. EAQA HE (poprzednia nazwa ENQA) pełnić ma główną rolę nie tylko w Europejskim Komitecie ds. Rejestracji, ale w całym systemie zapewnienia jakości w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego.

Do pierwszych zadań Europejskiego Komitetu ds. Rejestracji będzie należało:<sup>18</sup>

- formalizacja własności rejestru,
- stworzenie niezależnego i wiarygodnego systemu odwoławczego w celu zabezpieczenia praw podmiotów, którym odmówiono wpisu do rejestru bądź, które z jakiś powodów nie mogą przyjąć takiego wpisu.

Raport proponuje, aby prace grupy E4 składającej się z EAQA HE, EUA, ESIB oraz EURASHE działającej od 2001 roku były kontynuowane przez Europejskie Forum Konsultacyjne na rzecz Zapewnienia Jakości Szkolnictwa Wyższego.

## 5. Wnioski.

- Jakość we współczesnym świecie globalizacji i integracji regionalnej w ostatnich latach nabiera ogromnego znaczenia. „Jakość jest uważana za najważniejszą broń – źródło przewagi konkurencyjnej na rynku krajowym i międzynarodowym. Cele strategiczne gospodarki muszą uwzględniać jej wysoki i nieustannie zwiększający się poziom”.<sup>19</sup> Dotyczy to wszelkich produktów, a więc wyrobów i usług, w tym usług edukacyjnych świadczących przez instytucje szkolnictwa wyższego w całym świecie.
- Jakość wymaga słuchania klienta tak aby optymalnie zaspokoić jego potrzeby przy uzasadnionym koszcie i we właściwym momencie.<sup>20</sup> Klientami zewnętrznymi usługi edukacyjnej jest podmiot finansujący koszty kształcenia, a więc głównie:
  - państwo reprezentujące społeczeństwo,

<sup>18</sup> Tamże, s.31

<sup>19</sup> R.I.Zalewski, Zarządzanie Jakością w produkcji żywności, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 2002

<sup>20</sup> T.Wawak, Zarządzanie przez jakość, Wydawnictwo Informacji Ekonomicznej, Kraków 1997r., s.9

- osoba finansująca studia konkretnego studenta (rodzice, sponsor),
- student, który czasami sam za siebie płaci czesne a zawsze ponosi część kosztów swego kształcenia.

Klientami wewnętrznymi są przede wszystkim:

- pracownicy uczelni,
- dostawcy uczelni,

Autorzy i wydawcy podręczników, książek, czasopism i innych pomocy naukowych.

Obowiązkiem świadczących usługi edukacyjnej jest dążenie do osiągnięcia jakości totalnej i idealnej.

- Osiągnięcie zamierzonej jakości usługi wymaga wdrożenia skutecznego systemu zarządzania jakością, kształcenia w uczelniach, które umożliwi poprzez osiągnięcie posiadanej jakości zarządzania zapewni jakość kształcenia na poziomie światowym. Temu celowi służyć mogą standardy i wskazówki dotyczące zarządzania (zapewnienia) jakości kształcenia w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego.
- Obowiązkiem instytucji Szkolnictwa Wyższego w kręgach sygnatariuszy Procesu Bolońskiego, w tym także w Polsce, jest wskazanie ustaleń Rady Ministrów Szkolnictwa Wyższego Unii Europejskiej z Bergen. Oznacza to konieczność wdrożenia w europejskich uczelniach systemu zarządzania jakością kształcenia zgodnego z Europejskim Systemem Oceny Zgodności.
- Należy wyraźnie rozróżnić od siebie:
  - akredytację kierunków studiów, która zajmuje się Państwowa Komisja Akredytacyjna oraz instytucje tzw. akredytacji środowiskowej,
  - certyfikacji systemów zarządzania (zapewnienia jakości, która zaleca Raport z Bergen w sprawie studentów dotyczący tzw. zapewnienia (prawidłowo zarządzania) jakością kształcenia.

Uczelnie powinny więc:

- akredytować swoje kierunki studiów tak jak to ma miejsce obecnie
- certyfikować swój system zarządzania (zapewnienia) jakości kształcenia agencji zewnętrznego zapewnienia jakości.
- Rada Szkolnictwa Wyższego powinna utworzyć Polskie Forum Konsultacyjne na rzecz Zarządzania Jakością Kształcenia składającego się z osób zajmujących się naukowo i praktycznie zarządzaniem jakością kształcenia i zarządzania jakością w

szkolnictwie wyższym i innych organizacjach. Celem Forum byłoby inicjowanie i nadzorowanie prac związanych z zarządzaniem jakością kształcenia w Polsce.

- Istnieje absolutna konieczność utworzenia jak najszybciej Polskiego Centrum Zarządzania Jakością Kształcenia (PCZJK), która byłaby akredytowana przez Polskie Centrum Akredytacji PCZJK pełniłoby funkcje krajowej agencji zewnętrznego zapewnienia jakości prowadzonej w Raporcie z Bergen.
- Polskie Centrum Zarządzania Jakością Kształcenia powinno utworzyć Ministerstwo Szkolnictwa Wyższego na wniosek Polskiego Forum Konsultacyjnego na rzecz Zarządzania jakością Kształcenia spośród osób zajmujących się naukowo i praktycznie zagadnieniami jakości kształcenia.
- Należy zapewnić uczelniom możliwość certyfikacji swych systemów zarządzania jakością kształcenia obok Polskiego centrum Zarządzania jakością kształcenia także w agencjach tego typu innych państw oraz EAQA HE.
- Polskie Centrum Zarządzania Jakością Kształcenia powinno być notyfikowane przez Ministra Szkolnictwa Wyższego oraz notyfikowane przez uznaną instytucję Unii Europejskiej, działająca w ramach Procesu Bolońskiego.
- Polski System Oceny Zgodności Zarządzania Jakością Kształcenia powinien odpowiadać schematowi przedstawionemu na rys. 5.

### **Spis Literatury:**

Hamrol A., Matura W., Zarządzanie jakością, Teoria i praktyka, Wydawnictwo PWN, Warszawa-Poznań 1999r., s.174-175.

Jakość a certyfikacja w gospodarce wolnorynkowej, materiały konferencji CBJW, Kozubnik 1992r

Podstawy kompleksowego zarządzania jakością TQM, praca zbiorowa pod red. J.Łańcuckiego, Wydawnictwo Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań 2006, s.15

Polska wersja Normy Europejskiej EN ISO 9000:2005 przyjęta przez CEN 12.09.2005, przetłumaczona i wydana przez PKN w 2006r., pkt 3.2.8 oraz 3.2.11, s.29.

Standardy i wskazówki dotyczące zapewnienia jakości kształcenia w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego, Materiały z Konferencji europejskich ministrów do spraw Szkolnictwa Wyższego, Bergen 19-20 maja 2005r., opracowane przez Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Zapewniania Jakości w Szkolnictwie Wyższym, Helsinki 2005r., Wydanie polskie MEN Warszawa 2005, s.22.

Urbaniak M., Zarządzanie Jakością. Teoria i praktyka, Difin, Warszawa 2004, s.63-64.

Wawak T., System Jakości ISO 9000, Wydawnictwo Informacji Ekonomicznej, Uniwersytet Jagielloński, Kraków 1996, s.62.

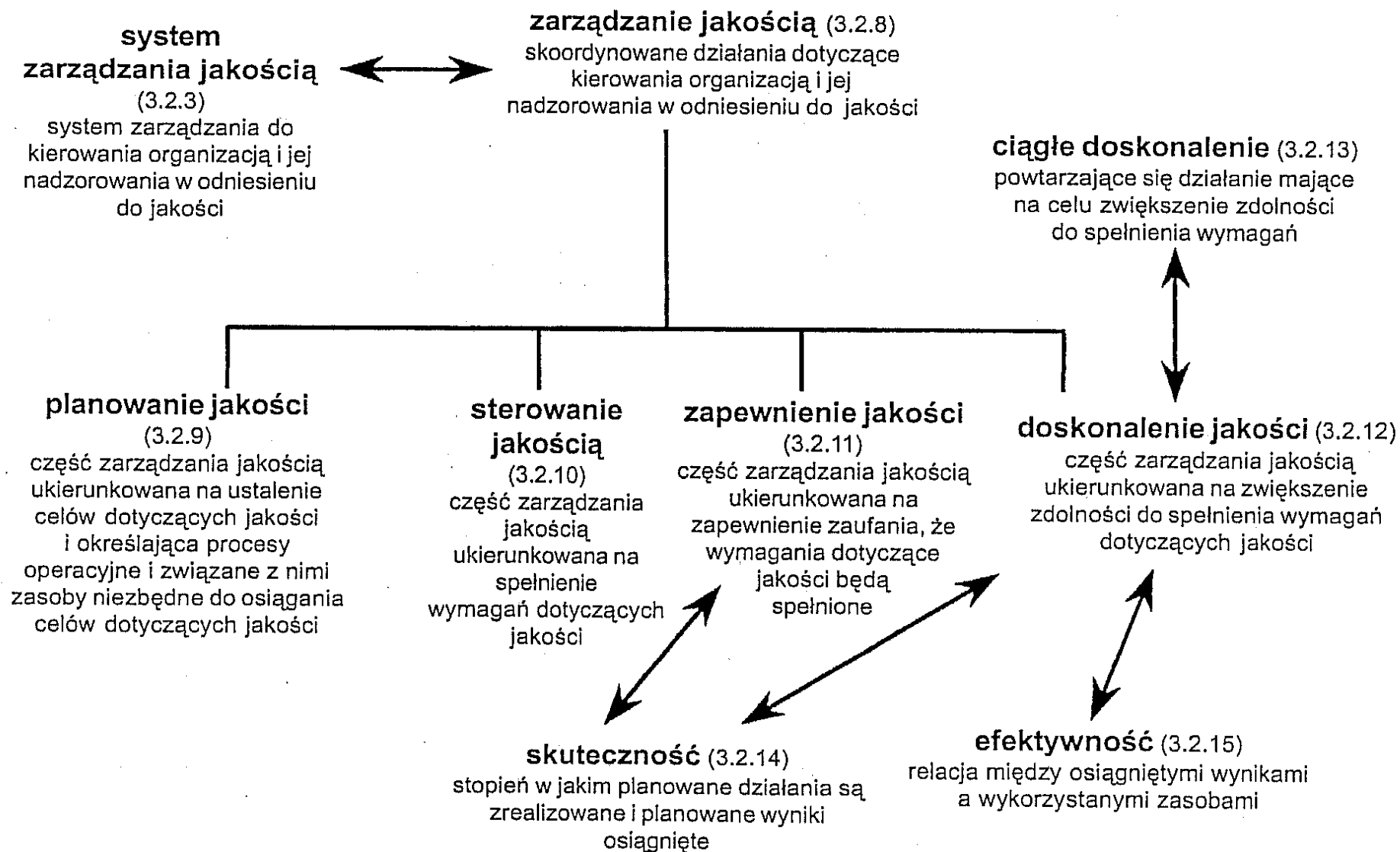
Wawak T., Zarządzanie przez jakość, Wydawnictwo Informacji Ekonomicznej, Kraków 1997r., s.9

Zalewski R.I., Zarządzanie Jakością w produkcji żywności, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Poznań 2002

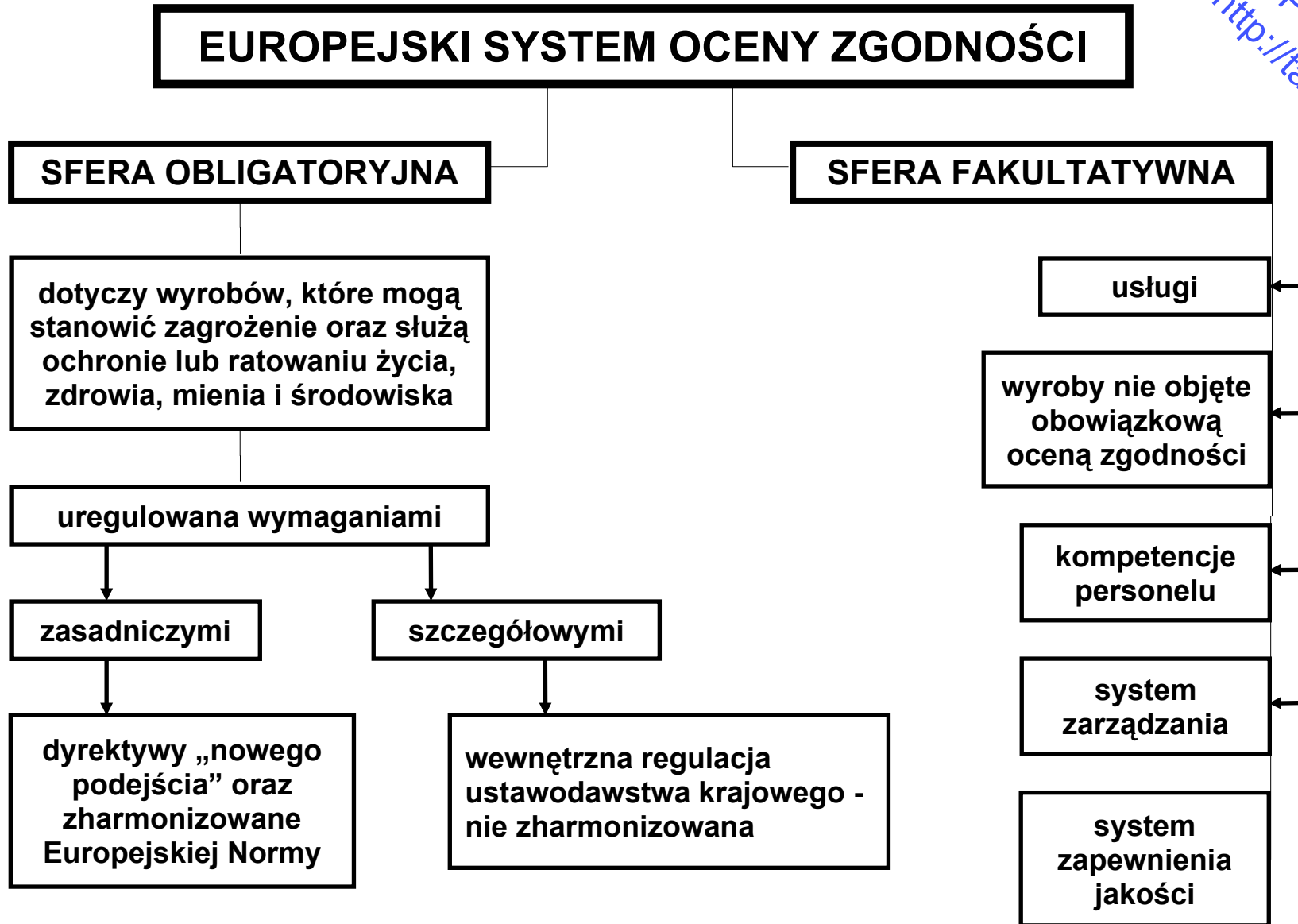
## **Streszczenie**

Kraje Unii Europejskiej zobowiązały się w 2005 roku w Bergen do wdrożenia systemu zapewnienia jakości (zarządzania jakością) w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego. System ten ściśle wiąże się z Europejskim Systemem Oceny Zgodności i zarządzaniem jakością, które od wielu lat funkcjonują w krajach Unii. Obecnie stoimy przed koniecznością wdrożenia systemu zarządzania jakością w szkołach wyższych w Polsce. Wiąże się to z potrzebą zbudowania Polskiego Systemu Oceny Zgodności Zarządzania Jakością Kształcenia oraz utworzenia w Polsce agencji zewnętrznego zarządzania jakością, ich akredytacji i notyfikacji. Artykuł przedstawia propozycję kształtu i zasad funkcjonowania tego systemu i agencji zewnętrznego zarządzania jakością.

**Rys. 1. POJĘCIA DOTYCZĄCE ZARZĄDZANIA (3.2).**



Źródło: Polska wersja Normy Europejskiej EN ISO 9000:2005 przyjęta przez CEN 12.09.2005 r., przetłumaczona i wydana przez PKN wrzesień 2006 r. s. 57

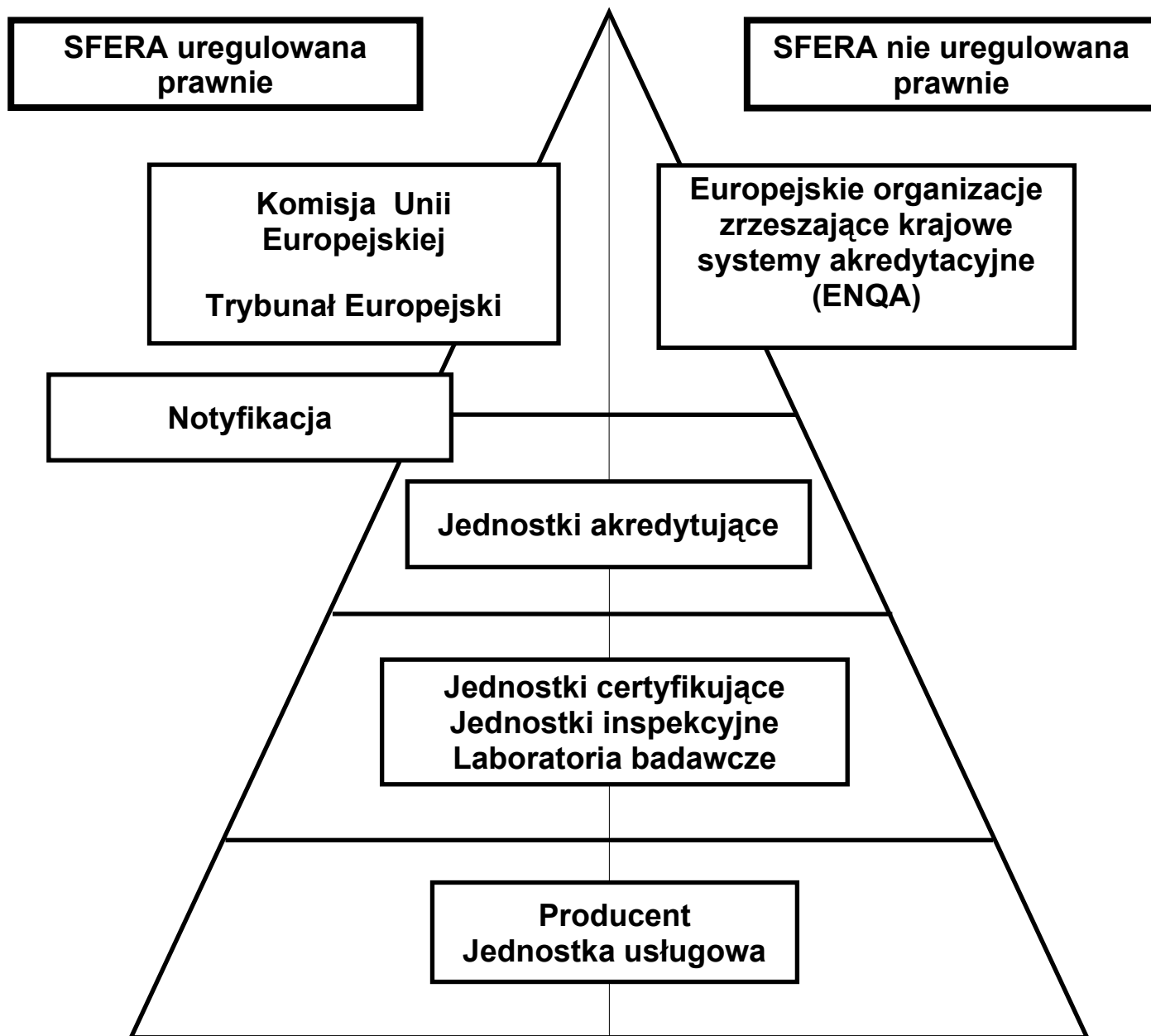


Rys. 2. SYSTEM OCENY ZGODNOŚCI W UNII EUROPEJSKIEJ

Źródło: Opracowane na podstawie materiałów z konferencji i seminariów organizowanych przez PCBC, Klub PFISO 9000, AE w Krakowie i UJ.

Pobrano z portalu  
<http://tadeusz.wawak.pl>



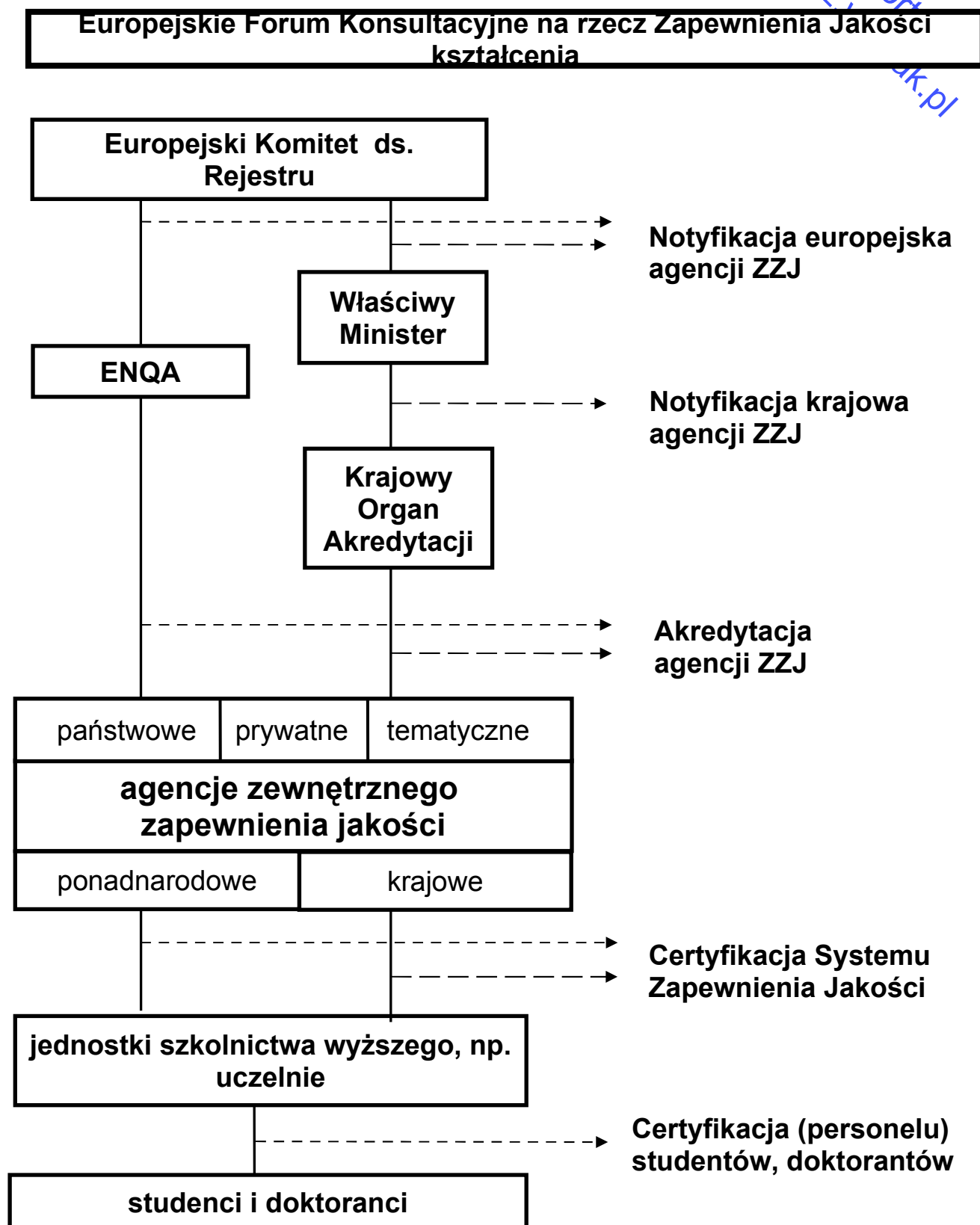


Pobrano z portalu  
<http://tadeusz.wawak.pl>

**Rys. 3. PIRAMIDA SYSTEMU BUDOWY ZAUFANIA**

Źródło: Opracowane na podstawie „Budowa systemów akredytacji i certyfikacji w Europie”, materiały konferencyjne PCBC, Warszawa 1995 r.

**Rys. 4. EUROPEJSKI SYSTEM OCENY ZGODNOŚCI ZAPEWNIENIA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA EUROPEJSKIM OBSZARZE SZKOLNICTWA WYŻSZEGO**



Pobrano z portalu  
<http://tadeusz.wawak.pl>

**Rys. 5. POLSKI SYSTEM OCENY ZGODNOŚCI ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ KSZTAŁCENIA**

