

**Tadeusz Wawak, Wiesław Bracha**

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

**Wdrażanie Systemu Zarządzania Jakością  
w katedrach/zakładach Szkół Wyższych**

**IV Ogólnopolska Konferencja  
Wyzwania Zarządzania Jakością**

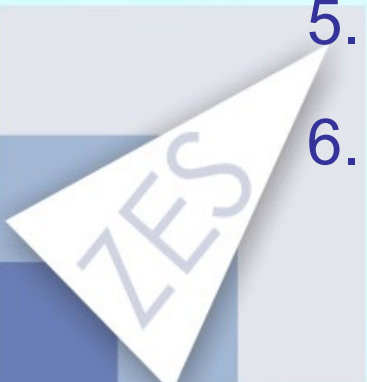
**AE Kraków  
17-18 maja 2007**



# Filary systemu zarządzania jakością kształcenia w UJ

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

1. Dokumentacja i nadzór nad funkcjonowaniem systemu zarządzania jakością kształcenia.
2. Standardy kształcenia.
3. Oceny studentów.
4. Jakość kadry.
5. Zasady wspomagające i środki wsparcia.
6. System informacyjny.



# 1. Dokumentacja i nadzór nad funkcjonowaniem systemu zarządzania jakością kształcenia

- Polityka zarządzania jakością kształcenia
- Strategia ciągłej poprawy jakości kształcenia
- Księga jakości
- Procedury i instrukcje w zakresie jakości kształcenia
- Okresowy przegląd kierownictwa SZJ
- Audyty wewnętrzne SZJ
- Audyty zewnętrzne SZJ
- Monitoring SZJ



## 2. Standardy kształcenia

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

- Opracowywanie i zatwierdzanie standardów kształcenia dla kierunków i specjalności wg ustalonych zasad oficjalnie obowiązujących.
- Monitoring i okresowy przegląd realizowanych programów (treści) i ich efektów.
- Nowelizacja realizowanych standardów kształcenia wg ustalonych zasad.
- Procedura określająca zasady i proces opracowywania, zatwierdzania oraz nowelizacji standardów kształcenia.



### **3. Ocena studentów na podstawie opublikowanych i konsekwentnie stosowanych przepisów**

- Statut UJ
- Regulamin studiów
- Wymagania dotyczące kierunków studiów
- Wymagania dotyczące specjalności
- Wymagania dotyczące przedmiotu
- Instrukcje dotyczące udziału w określonych zajęciach (np. w laboratorium)



## 4. Jakość kadry dydaktycznej, administracji i służb pomocniczych

- Opracowanie i wdrożenie metody gwarantującej odpowiednie kompetencje zawodowe prowadzących zajęcia dydaktyczne.
- Opracowanie i realizacja programów rozwoju i poszerzenia potencjału dydaktycznego.
- Opracowanie, wdrożenie i doskonalenie programu „Ewaluacja Osiągnięć Nauczycieli”.
- Ocena realizacji poszczególnych zajęć dydaktycznych.
- Okresowy przegląd kompetencji prowadzących zajęcia dydaktyczne i ich dorobku naukowego.

- Zastosowanie metody CAF do samooceny administracji i służb pomocniczych.
- Okresowy przegląd kompetencji administracji i służb pomocniczych.
- Opracowanie i realizacja programu ciągłego doskonalenia kompetencji całej kadry; w tym ustawicznego kształcenia zatrudnionych i podnoszenie ich poziomu naukowego.
- Opracowanie i realizacja programu doskonalenia jakości zarządzania kadry kierowniczej uczelni.



## 5. Zasoby wspomagające i środki wsparcia w procesie studiowania

- Sukcesywne powiększanie i dostosowywanie do realizowanych programów studiów i badań zbiorów Biblioteki Jagiellońskiej, bibliotek: wydziałowych, instytutowych, katedralnych i zakładowych.
- Rozszerzenie możliwości dostępu do bibliotek i czytelni poprzez między innymi wydłużenie czasu pracy biblioteki w ciągu całego tygodnia i wzrost zatrudnienia bibliotekarzy.
- Zapewnienie dostępu studentom, w stosownym dla nich czasie, do pracowni komputerowych, baz danych i programów komputerowych pozostających w dyspozycji jednostek Uniwersytetu.
- Aktywizacja działalności w zakresie opracowania i publikowania materiałów dydaktycznych w wersji papierowej i elektronicznej, tak aby były one wystarczające i odpowiednie dla każdego z oferowanych programów.



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



- Wprowadzenie mechanizmów wspomagających naukę studentów oraz ułatwiających im dostęp do pozostałych zasobów uczelni i środków wsparcia krajowych i zagranicznych dla studentów.
- Zapewnienie odpowiednich staży i praktyk dla studentów oraz wsparcie w podejmowaniu semestralnych lub rocznych studiów zagranicznych lub w innych ośrodkach akademickich w Polsce.
- Podnoszenie poziomu i rozszerzanie zakresu oferowanych studentom usług wspomagających ich naukę; w tym organizacja pomocy w studiowaniu oraz inicjowanie i wspieranie studenckiego ruchu naukowego.
- Ciągły monitoring i okresowy przegląd kierownictwa oferowanego studentom zasobów do nauki, środków wsparcia oraz usług wspomagających naukę studentów



## 6. System informacyjny

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

Uniwersytet i poszczególne jego jednostki organizacyjne powinny gromadzić, analizować i wykorzystywać wszystkie informacje dotyczące zarządzania jakością kształcenia i szczególnie zarządzania oferowanymi programami studiów i ich skutkami ekonomicznymi dla Uniwersytetu i jego komórek organizacyjnych.



## Uniwersytet powinien stosować między innymi:

- informatyczne metody i narzędzia wspomagające zarządzanie
- elektroniczną legitymację,
- elektroniczny obieg dokumentów,
- narzędzia Open Source w informatyzacji uczelni,
- technologie RFID jako element zintegrowanego systemu zarządzania uczelnią,
- dobre praktyki prowadzenia projektów informatycznych minimalizujących ryzyko ich niepowodzenia,
- aplikacje oraz najlepsze ogólnie dostępne witryny internetowe usprawniające
- współpracę na linii: student – wykładowca (Wordcircle, OfficeZilla, PBwiki, MindPicnic)

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



# Publikowanie okresowe informacji dotyczących:

- planowanych i realizowanych treści programu i ich skutków,
- stosowanych procedur w zakresie kształcenia, uczenia się oraz oceniania,
- dostępu do zasobów wspomagających naukę oraz środków wsparcia aktywnego studiowania dla studentów,
- przyznawania kwalifikacji i dyplomów zawodowych,
- opinii i miejsca pracy absolwentów,
- profili i zainteresowań obecnej populacji studentów.



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

# Misja

Realizacja zadań na zasadach opisanych  
w Statucie Uniwersytetu Jagiellońskiego  
w obszarze kształcenia, wychowania  
i badań naukowych w zakresie ekonomii  
stosowanej, w tym ekonomiki jakości  
oraz zarządzania jakością

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



# Klient, proces, produkt

Klient (studiów) jest to osoba cywilna lub prawna pokrywająca koszty studiów; np. student, rodzice i inne osoby cywilne sponsorujące studenta, państwo, samorząd lokalny lub regionalny, stowarzyszenia, przyszli pracodawcy itp.

Proces (studiów) jest to zbiór działań wzajemnie powiązanych szkoły wyższej, oddziałujących i przekształcających kandydata na studia w absolwenta uczelni.

Beneficjent (studiów) to student .

Produkt (studiów) jest to wynik procesu studiów, czyli efekt kształcenia (to co student wyniósł ze studiów), a więc:

- „sylwetka absolwenta” cechach ukształtowanych przez zaliczone przedmioty objęte programem nauczania na danym kierunku i określonej specjalności studiów,
- nabyte umiejętności w trakcie studiów,
- przyrost wiedzy o określonym rodzaju, danej jakości i ilości w trakcie studiów.



# Polityka jakości

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

Zakład Ekonomii Stosowanej podejmuje wszelkie czynności w zakresie realizacji priorytetów programu rozwoju Uniwersytetu Jagiellońskiego na swym obszarze działań, ze szczególnym uwzględnieniem:

- ✓ Ciągłej poprawy jakości dydaktyki oraz rozwinięcia jej roli w procesie wychowawczym;
- ✓ Ciągłego rozwoju działalności naukowej;
- ✓ Ciągłego rozwijania informatyzacji procesu kształcenia i funkcjonowania ZES.





# Polityka jakości - priorytety

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

Do priorytetów działania ZES należy aktywne uczestnictwo w realizacji celów Procesu Bolońskiego a zwłaszcza:

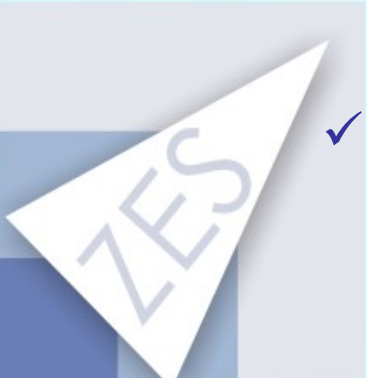
- ✓ wdrożenie standardów i wskazówek dotyczących jakości kształcenia w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego,
- ✓ zapewnienia osiągnięcia kwalifikacji i umiejętności absolwentom zgodnie z wymogami Ramowej Struktury Kwalifikacji obowiązującej w ramach Europejskiego Obszaru Szkolnictwa Wyższego,
- ✓ zaangażowanie studentów w zarządzanie jakością kształcenia.



# Polityka jakości - współpraca

Swoją działalność dydaktyczną, wychowawczą i naukową ZES opiera na ścisłej współpracy z gospodarką narodową, a szczególnie z:

- ✓ administracją samorządową i rządową,
- ✓ przedsiębiorstwami produkcyjnymi i usługowymi,
- ✓ organizacjami non-profit, a szczególnie szpitalami, szkołami itp.,
- ✓ wiodącymi organizacjami w zakresie akredytacji, certyfikacji i notyfikacji w Polsce i Europie,
- ✓ stowarzyszeniami zajmującymi się problemami zarządzania jakością i funkcjonowaniem laboratoriów.



## Cele w zakresie jakości

- ✓ Zapewnienie wysokiego poziomu prowadzonych zajęć dydaktycznych i zagwarantowanie poziomu ich percepcji, które satysfakcjonują studentów i przyszłych pracodawców.
- ✓ Rozwój naukowy - stałe podnoszenie własnych kwalifikacji, ulepszanie organizacji pracy oraz podejmowanie nowych zadań wynikających z potrzeb edukacyjnych i zapotrzebowania rynku pracy.
- ✓ Inicjowanie, wspieranie lub współuczestniczenie w przedsięwzięciach uczelnianych, regionalnych i krajowych mających na celu pogłębienie wiedzy w zakresie innowacji, finansów, organizacji procesów produkcji i świadczenia usług ekonomiki i zarządzania jakością.
- ✓ Realizacja zadań wynikających z Procesu Bolońskiego.
- ✓ Wdrożenie, monitorowanie, korygowanie i doskonalenie polityki jakości.



# Sposoby realizacji celów w zakresie jakości

- ✓ Utrzymanie oraz dalsze doskonalenie systemu zarządzania jakością w ZES.
- ✓ Pełne zaangażowanie kierownika ZES w utrzymaniu i doskonaleniu systemu zarządzania jakością w ZES.
- ✓ Prowadzenie nieustannego monitoringu, pomiaru i analizy w zakresie sposobów i metod doskonalenia systemu zarządzania jakością, zarówno wśród pracowników ZES jak i szkolonych studentów.
- ✓ Stałe opracowywanie aktualnych pomocy dydaktycznych w postaci materiałów *e-learningowych* i instrukcji do zajęć oraz ulepszanie istniejących programów nauczania.
- ✓ Współpraca z pracownikami uczelni, jednostkami badawczo-rozwojowymi i przemysłowymi, administracją publiczną, organizacjami *non-profit* w kraju i za granicą.
- ✓ Włączenie studentów w procesy zarządzania jakością kształcenia na etapie projektowania i realizacji.

## Wymagania zarządzania procesowego:

- identyfikacja procesów: głównych, zaradczych, pomocniczych,
- określenie sposobu monitoringu i pomiaru realizowanych procesów,
- ustalenie stopnia i kierunku powiązań procesów ze sobą ujętych na mapie procesów,
- wyznaczenie sposobu nadzorowania procesów zapewniających ich prawidłowy przebieg i osiągnięcia zamierzonych efektów,
- zaprojektowanie kierunków przepływu informacji i praw dostępu do nich oraz zapewnienia dostępu niezbędnej informacji wyznaczonym zainteresowanym.

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

## **Warunki minimalne wprowadzenia „Odpowiedzialności naczelnego kierownictwa” w katedrze/zakładzie:**

- samodzielność finansowa katedry/zakładu,
- wyraźnie określone cele, zadania, uprawnienia katedry/zakładu,
- jasno skonkretyzowany zakres obowiązków i odpowiedzialności kierownictwa katedry/zakładu,
- wewnętrznie przejrzysta struktura organizacyjna katedry/zakładu,
- jasno określone obowiązki, odpowiedzialność i uprawnienia pracowników, doktorantów oraz osób współdziałających z katedrą/zakładem (np. prowadzących zajęcia zlecone).

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

ZES

# Plany jakości

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

Planowanie jakości to część zarządzania jakością ukierunkowana na spełnienie wymagań dotyczących jakości przez szkołę wyższą, jej wydziały, katedry/zakłady;

Plan jakości to dokument specyfikujący, które procedury i związane z nimi zasoby należy stosować, kto i kiedy ma je realizować w odniesieniu do określonego przedsięwzięcia, produktu, procesu lub umowy w szkole wyższej na wydziale, w katedrze/zakładzie

## Plany jakości kształcenia dotyczą jednocześnie:

- systemu zarządzania jakością kształcenia,
- jakościowych aspektów realizacji przedsięwzięć produktu, procesu lub umowy.

Plany jakości kształcenia określają sposoby spełnienia wymagań jakościowych w stosunku do poszczególnych projektów, produktów, procesów lub umów, wskazując jakie decyzje i kiedy należy podjąć na określonym szczeblu w katedrze/zakładzie w trakcie ich realizacji w ramach procesu dydaktycznego.



Plany jakości opracowuje się do wszystkich  
ważniejszych przedsięwzięć, produktów, procesów i  
umów katedry/zakładu, np.:

- uruchomienie nowych przedmiotów lub seminarium dyplomowego,
- uruchomienie nowej specjalności lub studiów podyplomowych,
- uruchomienie projektów w zakresie e\_learningu,
- wykonanie pomocy naukowych,
- otwarcie i zamknięcie przewodu doktorskiego,
- opracowanie i prezentacja referatu na konferencje lub sympozjum,
- publikacje katedry/zakładu

## **Etapy wdrażania systemu zarządzania jakością ISO 9001 w katedrze/zakładzie:**

- Podjęcie decyzji Kierownika katedry/zakładu.
- Konsultacje z pracownikami i doktorantami katedry/zakładu i uzyskanie ich akceptacji.
- Konsultacje z władzami wydziałów i uzyskanie akceptacji dziekana.
- Zapewnienie środków finansowych na realizację powyższego przedsięwzięcia przez kierownika katedry/zakładu.

- Powołanie pełnomocnika ds. Jakości kierownika katedry/zakładu.
- Wyznaczenie instytucji konsultingowej, która wspomogłaby opracowanie dokumentacji i wdrożenie systemu zarządzania w katedrze/zakładzie.
- Określenie obszaru wdrożenia systemu – dydaktyka i nauka.
- Pisemny przydział czynności i obowiązków i uprawnień pracowników, doktorantów i osób współpracujących z katedra/zakładem.



- Powołanie Komitetu jakości, Zespołu ds. Procedur, Zespołu Auditorów wewnętrznych oraz doradczych organów kolegialnych (np. zebranie pracowników, doktorantów i osób współpracujących, Rada Dydaktyczna itp.).
- Identyfikacja procesów głównych, zarządczych, pomocniczych.
- Opracowanie procedur i instrukcji i ich audit korekta.
- Opracowanie planów jakości, ich audit i korekta.
- Opracowanie podręcznika jakości, ich audit i korekta.



- Zatwierdzenie sprawdzonej dokumentacji przez kierownika katedry/zakładu
- Przegląd systemu przez kierownika katedry/zakładu;
- Audit wstępny przeprowadzony przez instytucje konsultingowa;
- Wybór jednostki certyfikującej i podpisanie nią umowy;
- Audit certyfikujący
- Przyznanie certyfikatu.



# Harmonogram wdrożenia zarządzania jakością wg ISO 9000

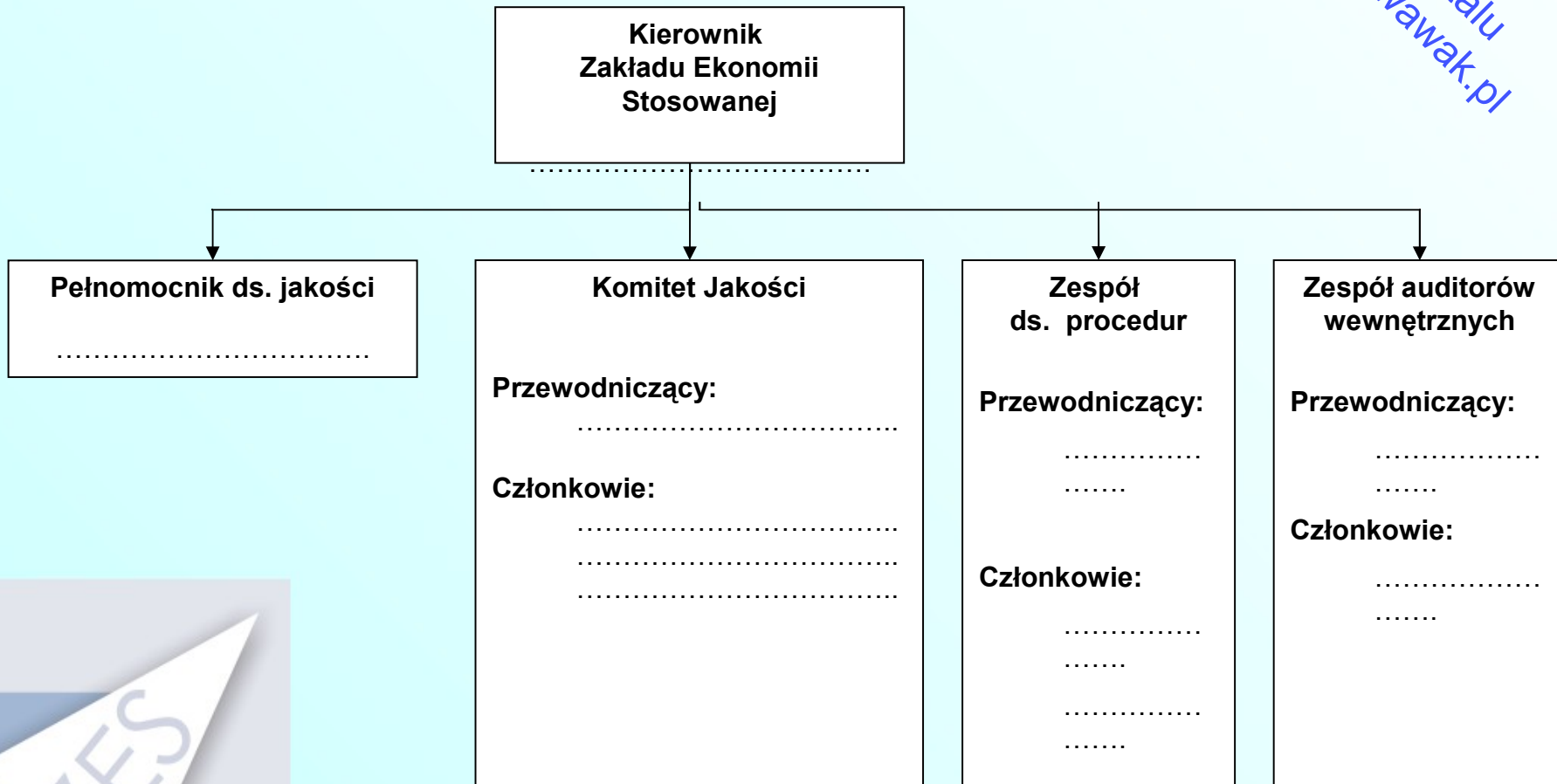
Lp.	Zadania	czas realizacji
1.	Podjęcie decyzji o wdrożeniu systemu ISO 9000 w Zakładzie Ekonomii Stosowanej po konsultacji z zatrudnionymi i doktorantami. Opracowanie ogólnych założeń systemu	styczeń
2.	Opracowanie harmonogramu i kosztorysu projektowego systemu zarządzania	styczeń
3.	Opracowanie misji, polityki jakości i celów ZES	luty
4.	Identyfikacja procesów i procedur	luty
5.	Opracowanie schematu organizacyjnego systemu, wyznaczenie pełnomocnika ds. jakości oraz powołanie Komitetu Jakości i przydział zadań	luty
6.	Opracowanie założeń księgi jakości i procedur	marzec
7.	Opracowanie dokumentacji systemu jakości : księgi jakości, procedur, instrukcji	kwiecień-maj
8.	Audit próbny	sierpień
9.	Audit certyfikujący	wrzesień
10.	<b>Wręczenie certyfikatu</b>	<b>październik</b>



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

# Schemat organizacyjny systemu zarządzania jakością w ZES w zakresie studiów I i II stopnia oraz studiów podyplomowych organizowanych przez Zakład Ekonomii Stosowanej

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



# Komitet Jakości

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

Przewodniczący Komitetu - dr Marek Jarzębiński

Członkowie Komitetu

- dr Mariusz Trojak
- mgr Małgorzata Sakłak-Rypulak
- mgr Anna Nowak-Dorda

Pełnomocnik ds. jakości - mgr Wiesław Bracha





## Zespół auditorów

Przewodniczący - mgr Zofia Godzwon

Członkowie - mgr Jacek Radwan  
- mgr Krystyna Wajda

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

## Zespół ds. procedur

Przewodniczący - mgr Marta Tutko

Członkowie - mgr Sabina Tkocz  
- mgr Anna Nowak-Dorda



# Identyfikacja procesów

## Procesy zarządcze

Z1. Nadzór nad dokumentacją i zapisami

Z2. Audit jakości

Z3. Nadzór nad niezgodnościami

Z4. Działania korygujące, zapobiegawcze  
i doskonalące



# Identyfikacja procesów

## Procesy główne

G1. Projektowanie

G2. Rekrutacja

G3. Dydaktyka

G4. Rozwój kadry



# Identyfikacja procesów

## Procesy pomocnicze

P1. Administracja

P2. Zarządzanie jakością – nadzór i doskonalenie SZJ

P3. Krecja dochodów i kosztów

P4. Współpraca z otoczeniem bliższym i dalszym



# Kierownicy procedur

## Procedury zarządcze

- Z1 Nadzór nad dokumentacją i zapisami
- Z2 Audit jakości
- Z3 Nadzór nad niezgodnościami
- Z4 Działania korygujące, zapobiegawcze i doskonalące

## Kierownicy

- mgr Anna Nowak-Dorda
- Mgr Jacek Radwan
- mgr Krystyna Wajda
- dr Marek Jarzębiński



# Kierownicy procedur

## Procedury główne

- G1 Projektowanie
- G2 Rekrutacja
- G2 Dydaktyka
- G2 Rozwój kadry

## Kierownicy

- mgr Sabina Tkocz
- dr Marek Jarzębiński
- mgr Marta Tutko
- dr Mariusz Trojak



# Kierownicy procedur

## Procedury pomocnicze

- P1 Administracja
- P2 Zarządzanie jakością – nadzór i doskonalenie SZJ
- P3 Kreacja dochodów i kosztów
- P4 Współpraca z otoczeniem bliższym i dalszym

## Kierownicy

- mgr Anna Nowak-Dorda
- mgr Małgorzata Sakłak-Rypulak
- dr Mariusz Trojak
- dr Mariusz Trojak



# Warunki realizacji

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

- Aktywny udział pracowników i doktorantów w realizacji wdrożenia SZJ.
- Włączenie studentów w proces zarządzania jakością kształcenia.
- Przywrócenie Zakładowi Ekonomii Stosowanej należnej mu samodzielności finansowej i organizacyjnej poprzez wyłączenie z Instytutu Ekonomii Zarządzania i bezpośredniego podporządkowania Dziekanowi Wydziału Zarządzania i Komunikacji Społecznej.

