

POWIĄZANIA WEWNĘTRZNEGO SYSTEMU ZAPEWNIENIA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA I SYSTEMU ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ WEDŁUG NORMY ISO 9001

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE INTERNAL QUALITY ASSURANCE SYSTEM AND THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ACCORDING TO ISO 9001

Elżbieta Wojnilko

Akademia Morska w Szczecinie
Dział Nauczania i Certyfikacji
ul. Wały Chrobrego 1-2
70-500 Szczecin
e-mail: e.wojnilko@am.szczecin.pl

Abstract: The purpose of this article is to draw comparisons between the requirements of the internal quality assurance system and the quality management system according to ISO 9001. The table presents the correlation between the relevant system requirements. The article lays down the standards and guidelines for implementing and maintaining of the quality guarantee. It refers to activities directly related to maintaining and improving of the quality in education and research. A quality management system compliant with the requirements of ISO 9001 has been characterized. It describes the main assumptions relating to the continuous development and improvement, the expected increase in the efficiency and effectiveness of the education process. The presentation of the theme is based on the experience of universities, which first implemented the quality management system according to ISO 9001. This system covers the process of education at all faculties, and then in accordance with statutory requirements introduces an internal quality assurance system of education, fulfilling the quality requirements of the educational process with regards to the internal and external clients.

Keywords: internal quality assurance system, higher education, standard ISO 9001, quality system.

Wprowadzenie

Jakość, w zależności do jakiego obszaru się odnosi, może być rozumiana w różny sposób. Często spotykamy się ze sformułowaniami, że jakość jest najważniejsza, że należy dbać o jakość, że należy dążyć do poprawy jakości. Definicja jakości kształtuje się zawsze w określonym otoczeniu. Według normy ISO 9000:2015 - Podstawy i terminologia, jakość to stopień w jakim zbiór inherentnych właściwości spełnia wymagania, a według definicji słownika jakość to istotne cechy przedmiotu wyróżniające go spośród innych i stanowiące o jego swoistości pod danym względem [1]. Przyjmując założenie, że udało się stworzyć system kształcenia wysokiej jakości spełniający wymagania wszystkich zainteresowanych stron, powstaje pytanie, co należy zrobić by tak było zawsze? Jakie działania należy podjąć by wszystkie wypracowane procesy spełniały wymagania w stopniu zadowalającym i zmierzały do ciągłego doskonalenia? Odpowiedz wydaje się być prosta należy stworzyć system i doskonalić jego działanie. System rozumiany jest jako zbiór wypracowanych i sprawdzonych

reguł dotyczących określonego obszaru. System powinien zapewnić, że zaplanowane działania zostały wykonane, a zaplanowane cele osiągnięte mając na uwadze wykorzystywane zasoby. Należy jednak pamiętać, że samo zbudowanie i utrzymywanie systemu po pewnych czasie nie będzie dla użytkowników zadowalające. Najważniejszym elementem w każdym systemie jest jego doskonalenie, czyli reagowanie na zmiany zachodzące w otoczeniu oraz doskonalenie wypracowanych wewnętrznych reguł. W obszarze szkolnictwa wyższego najczęściej spotykane są dwie propozycje systemów jakości. Jedną z nich to system zarządzania jakością według norm ISO serii 9000, druga – o charakterze obligatoryjnym narzucony wymaganiami ustawowym - to wewnętrzny system zapewnienia jakości kształcenia.

Wewnętrzny system zapewnienia jakości kształcenia

Obowiązek wdrożenia przez uczelnie wewnętrznego systemu zapewnienia jakości wynika z rozdziału 3. Roz-

porządzenia Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 26 września 2016 r. w sprawie warunków prowadzenia studiów, który opisuje warunki, jakie musi spełnić podstawowa jednostka organizacyjna uczelni, aby prowadzić studia na określonym kierunku, poziomie i profilu kształcenia. Z zapisów rozporządzenia wynika, że studia na określonym kierunku, poziomie i profilu kształcenia podstawowa jednostka organizacyjna uczelni może prowadzić, jeżeli jednostka ta wdrożyła wewnętrzny system zapewnienia jakości kształcenia i prowadzi systematyczne działania mające na celu ocenę i doskonalenie programu kształcenia, w szczególności w kontekście potrzeb otoczenia społeczno-gospodarczego, w tym rynku pracy. Przedstawione wymaganie dotyczy również podstawowych jednostek organizacyjnych uczelni, które rozpoczynają kształcenia na nowych kierunkach studiów, a wymóg uwzględniający działania na rzecz doskonalenia programu kształcenia musi być spełniony od dnia rozpoczęcia kształcenia na nowym kierunku. Wyżej wymienione rozporządzenie dotyczy tylko studiów pierwszego stopnia, drugiego stopnia i jednolitych studiów magisterskich [2]. Uczelnie chcąc ujednoczyć zasady na nich obowiązujące przenoszą wymagania WSZJK również na studia III stopnia i studia podyplomowe.

Zapewnienie jakości skupia się na zapewnieniu wykonania czynności dobrze od początku działania. Oznacza to, że wszystkie osoby zaangażowane w dany proces są odpowiedzialne za jakość w swoim obszarze działania, dlatego muszą wiedzieć, co mają robić, jak mają to robić, znać wyniki swojej pracy oraz podejmować działania korygujące. Zapewnienie jakości w szkolnictwie to wszelkie planowane i systematyczne działania bezpośrednio związane z utrzymaniem i podwyższeniem jakości kształcenia i badań, niezbędne do stworzenia odpowiedniego stopnia zaufania co do tego, że wyrób lub usługa spełni ustalone wymagania jakościowe klientów wewnętrznych i zewnętrznych [3].

Skuteczność wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia w aspekcie działań podejmowanych na rzecz doskonalenia jakości kształcenia, w tym doskonalenia programów kształcenia oraz wykorzystywania wniosków z wyników monitorowania karier zawodowych absolwentów i analiz rynku pracy oraz wsparcie studentów w procesie uczenia się poprzez między innymi działania pro jakościowe motywujące ich do osiągania efektów kształcenia są jednymi z ogólnych kryteriów oceny programowej przeprowadzanej przez Polską Komisję Akredytacyjną [4].

Według raportu opracowanego przez Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym odnoszącego się do standardów i wskazówek dotyczących wewnętrznego i zewnętrznego zapewnienia jakości w szkolnictwie wyższym, o odniesieniu do wewnętrznych systemów zapewnienia jakości proponuje się podjęcie następujących działań [5]:

- opracowanie polityki oraz procedur zapewnienia jakości (instytucje powinny posiadać politykę oraz związane z nią procedury w zakresie jakości, standardy oferowanych przez siebie programów i ich efektów,

przyjąć na siebie zobowiązanie do rozwoju kultury jakości, poprzez opracowanie i wdrożenie strategii na rzecz ciągłej poprawy jakości);

- zatwierdzanie, monitoring oraz okresowy przegląd programów oraz ich efektów (instytucje powinny dysponować oficjalnymi mechanizmami zatwierdzania, okresowego przeglądu oraz monitorowania swoich programów oraz ich efektów);

- ocenianie studentów (studenci powinni być oceniani według opublikowanych i konsekwentnie stosowanych kryteriów, przepisów i procedur);

- zapewnienie jakości kadry dydaktycznej (instytucje powinny posiadać metody zapewniające, że kadra dydaktyczna posiada odpowiednie kwalifikacje i kompetencje);

- zasoby do nauki oraz środki wsparcia dla studentów (instytucje powinny zapewnić wystarczające i odpowiednie dla każdego programu zasoby wspomagające naukę studentów);

- systemy informacyjne (instytucje powinny gromadzić, analizować i wykorzystywać informacje dotyczące skutecznego zarządzania oferowanymi programami studiów oraz innymi działaniami);

- publikowanie informacji (instytucje powinny w regularnych odstępach czasu publikować aktualne, bezstronne i obiektywne informacje, w ujęciu ilościowym i jakościowym, na temat oferowanych przez siebie programów oraz ich efektów).

Organem dokonującym oceny wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia jest Polska Komisja Akredytacyjna. Ocenie podlega jakość prowadzonego kształcenia, a także kompletność, funkcjonowanie i efektywność wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia oraz mechanizmy jego doskonalenia. Warunkiem uzyskania pozytywnej oceny programowej zarówno w przypadku profilu ogólnoakademickiego oraz profilu praktycznego jest spełnienie następujących wymagań [6]:

1. W jednostce działa skuteczny wewnętrzny system zapewniania jakości kształcenia zorientowany na ocenę realizacji efektów kształcenia i doskonalenia programu kształcenia oraz podniesienie jakości na ocenianym kierunku studiów.

- 1.1. Jednostka, mając na uwadze politykę jakości, wdrożyła wewnętrzny system zapewniania jakości kształcenia, umożliwiający systematyczne monitorowanie, ocenę i doskonalenie realizacji procesu kształcenia na ocenianym kierunku studiów, w tym w szczególności ocenę stopnia realizacji zakładanych efektów kształcenia i okresowy przegląd programów studiów mający na celu ich doskonalenie, przy uwzględnieniu:

- 1.1.1. projektowania efektów kształcenia i ich zmian oraz udziału w tym procesie interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych,

- 1.1.2. monitorowania stopnia osiągnięcia zakładanych efektów kształcenia na wszystkich rodzajach zajęć i na każdym etapie

kształcenia, w tym w procesie dyplomowania,

- 1.1.3. weryfikacji osiąganych przez studentów efektów kształcenia na każdym etapie kształcenia i wszystkich rodzajach zajęć, w tym zapobiegania plagiatom i ich wykrywania,
- 1.1.4. zasad, warunków i trybu potwierdzania efektów uczenia się uzyskanych poza systemem studiów,
- 1.1.5. wykorzystania wyników monitoringu losów zawodowych absolwentów do oceny przydatności na rynku pracy osiągniętych przez nich efektów kształcenia,
- 1.1.6. kadry prowadzącej i wspierającej proces kształcenia na ocenianym kierunku studiów, oraz prowadzonej polityki kadrowej,
- 1.1.7. wykorzystania wniosków z oceny nauczycieli akademickich dokonywanej przez studentów w ocenie jakości kadry naukowo-dydaktycznej,
- 1.1.8. zasobów materialnych, w tym infrastruktury dydaktycznej i naukowej oraz środków wsparcia dla studentów,
- 1.1.9. sposobu gromadzenia, analizowania i dokumentowania działań dotyczących zapewnienia jakości kształcenia,
- 1.1.10. dostępu do informacji o programie i procesie kształcenia na ocenianym kierunku oraz jego wynikach,
- 1.2. jednostka dokonuje systematycznej oceny skuteczności wewnętrznego systemu zapewniania jakości i jego wpływu na podnoszenie jakości kształcenia na ocenianym kierunku studiów, a także wykorzystuje jej wyniki do doskonalenia systemu.

W przypadku oceny instytucjonalnej wymagania, co do systemu zapewniania jakości kształcenia zostały sformułowane następująco [6]:

- 2.1. Jednostka posiada spójny system wewnętrznych regulacji, normujących funkcjonowanie wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia oraz jego doskonalenie, zgodny ze strategią jednostki, polityką jakości oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, określających:
 - 2.1.1. zakres działania oraz cele wewnętrznego systemu zapewniania jakości,
 - 2.1.2. przejrzystą strukturę organizacyjną oraz przedział odpowiedzialności i uprawnień,
 - 2.1.3. udział interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych w zapewnianiu jakości kształcenia,
 - 2.1.4. kluczowe procesy w obszarze kształcenia oraz procedury i narzędzia odnoszące się do monitorowania, oceny i doskonalenia jakości kształcenia, jak również systemu.
- 2.2. Wewnętrzne procedury zapewniania jakości kształcenia mają charakter kompleksowy, przeciwdziałają powstawaniu zjawisk patologicznych i umożliwiają monitorowanie, ocenę i doskonalenie jakości

zidentyfikowanych procesów, w szczególności w zakresie:

- 2.2.1. projektowania, zatwierdzania, okresowego przeglądu programów oraz oceny realizacji zakładanych efektów kształcenia na studiach pierwszego stopnia, studiach drugiego stopnia, jednolitych studiach magisterskich, studiach trzeciego stopnia i studiach podyplomowych,
- 2.2.2. udziału przedstawicieli rynku pracy, w tym pracodawców w określaniu i ocenie efektów kształcenia,
- 2.2.3. rekrutacji kandydatów, oceny postępów studentów, doktorantów i słuchaczy studiów podyplomowych oraz wykorzystania wyników monitorowania losów absolwentów w celu oceny efektów kształcenia na rynku pracy, a także zasad, warunków i trybu potwierdzania efektów uczenia się uzyskanych poza systemem studiów,
- 2.2.4. kadry prowadzącej i wspierającej proces kształcenia oraz realizowanej polityki kadrowej,
- 2.2.5. zasobów materialnych, w tym infrastruktury dydaktycznej i naukowej, a także środków wsparcia dla studentów i doktorantów,
- 2.2.6. zarządzania informacją dotyczącą procesu kształcenia, tj. sposobu gromadzenia, analizowania i wykorzystywania stosownych informacji w zapewnianiu jakości kształcenia,
- 2.2.7. publicznego dostępu do realizowanej Polityki jakości kształcenia, aktualnych i obiektywnie przedstawionych informacji o programach studiów, zakładanych efektach kształcenia, organizacji i procedurach toku studiów.

2.3. Jednostka monitoruje funkcjonowanie wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia, dokonuje systematycznej oceny jego skuteczności, a wyniki wykorzystuje do doskonalenia polityki jakości i budowy kultury jakości kształcenia.

Wymienione wymagania zarówno te opracowane przez Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym oraz przez Polską Komisję Akredytacyjną to swoiste wytyczne stanowiące przewodnik do wdrożenia wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia. Uczelnie budują swoje systemy w oparciu o przedstawione wytyczne, aby w pierwszej kolejności uzyskać pozytywną ocenę. Uzyskanie takiej oceny pozwala na zaspokojenie potrzeby podstawowej i dopiero wtedy pozwala na tworzenie założeń i wytycznych dotyczących doskonalenia jakości kształcenia.

System zarządzania jakością według normy ISO 9001

Norma jest dokumentem, który zawiera wymagania, specyfikacje, wytyczne lub charakterystyki, które mogą być stosowane w celu zapewnienia, że materiały, produkty, procesy i usługi są dopasowane do określonych potrzeb. Normy ISO serii 9000 zapewniają wskazówki i narzędzia dla firm i organizacji, które chcą, aby ich produkty i usługi spełniały wymagania klientów, a jakość stale rosła. Najnowsza norma ISO 9001:2015 określa kryteria dla systemu zarządzania jakością i jest jedynym standardem w serii norm ISO 9000, który może być certyfikowany, aczkolwiek certyfikacja nie jest wymogiem. Może być wdrożony w każdej organizacji, niezależnie od dziedziny działalności i wielkości. Norma ta jest oparta na szeregu zasadach zarządzania jakością, jest silnie nakierowana na klienta, motywacje i zaangażowanie najwyższego kierownictwa, podejście procesowego i ciągłe doskonalenie. Korzystanie z normy ISO 9001:2015 pomaga uzyskać pożądaną jakość produktów i usług, co z kolei niesie ze sobą wiele korzyści biznesowych [7].

Opublikowana we wrześniu 2015 norma ISO 9001:2015 to już kolejne wydanie. Obecna wersja zawiera o wiele mniej wytycznych (punktów normy), co może sugerować, iż jest mniej wymagająca. Tymczasem jest dokładnie odwrotnie. Poprzez znaczne poszerzenie punktu widzenia dla organizacji chcących zastosować normę jako podstawę dla swojego systemu oraz wprowadzenie nieco odmiennego podejścia, organizacja wdrażająca lub recertyfikująca system staje przed koniecznością zmierzenia się z coraz wyższymi wymaganiami. Diametralnym przeobrażeniem uległy procesy przetwarzania informacji. Pojawiły się wymagania dla odpowiedzialności za produkty i usługi. Istotnym faktem stał się również rozwój norm w obszarach takich jak bezpieczeństwo informacji, zarządzanie ryzykiem oraz środowiskiem, ale podstawy zarządzania jakością pozostały niezmiennie. Mowa tu o siedmiu głównych obszarach [8]:

1. Orientacja na klienta;
2. Przywództwo;
3. Zaangażowanie ludzi;
4. Podejście procesowe;
5. Doskonalenie;
6. Podejmowanie decyzji opartych na faktach;
7. Zarządzanie relacjami.

Norma ISO 9001 jest jednym z najpopularniejszych standardów na świecie. Według raportu International Organization for Standardization ilość wydanych certyfikatów ISO 9001 jest nieporównywalnie większa od ilości innego rodzaju certyfikatów dotyczących systemów zarządzania. Ogólnie w roku 2015 na świecie wydano 1.519.952 certyfikatów, z czego 1.033.936 dotyczyła zgodności z normą ISO 9001 [9]. Popularność normy ISO 9001 wynika z wielu czynników, zarówno tych ukierunkowanych na klienta, dotyczących spełnienia jego wymagań, a tym samym uzyskania jego zadowolenia, poprzez usprawnienie systemu zarządzania,

uporządkowanie i powtarzalność procesów, aż do oczekiwań związanych z korzyściami finansowymi. Uniwersalność normy ISO 9001 powoduje, że jej wymagania mogą być wdrażane nie tylko przez typowe firmy produkcyjne, ale również przez wszelkiego rodzaju organizacje świadczące usługi. Do takiej grupy zaliczają się uczelnie, które są szkołami prowadzącymi studia wyższe, a ich głównym procesem jest kształcenie. W zależności od specyfiki procesu kształcenia uczelnie wdrażały system zarządzania jakością obligatoryjnie lub dobrowolnie. Do obowiązkowego posiadania systemu zostały zobowiązane uczelnie kształcące kadry morskie. Jednym z warunków prowadzenia działalności szkoleniowej w zakresie kształcenia marynarzy jest posiadanie systemu zarządzania jakością, potwierdzonego odpowiednim certyfikatem w zakresie działalności szkoleniowej objętej postanowieniami Konwencji o wymaganiach w zakresie wyszkolenia marynarzy, wydawania świadectw i pełnienia wacht (STCW) z 1978 r. i ustawy o bezpieczeństwie morskim. Inne uczelnie oczekiwały korzyści, których należy spodziewać się po dobrze wdrożonym systemie. Te najczęstsze to: ustalenie i utrzymywanie ładu organizacyjnego poprzez jednoznaczne określenie procedury działania oraz odpowiedzialności i uprawnień z nimi związanych, pozyskiwanie jednoznacznych danych z procesów monitorowania, w celu ich wykorzystania do zarządzania organizacją i jej ciągłego doskonalenia [10].

Wdrażając system dobrowolnie uczelnia miała prawo wyboru czy podda się certyfikacji zewnętrznej czy tylko wdroży wymagania normy. Brak certyfikacji pozwolił na uniknięcie dodatkowych kosztów związanych z opłatami za utrzymanie certyfikatu, które na tle wszystkich kosztów księgowych stanowią około 30% wydatków. W przypadku, gdy na uczelni zakres systemu zarządzania jakością nie jest ograniczony tylko do komórek bezpośrednio związanych z kształceniem, koszty certyfikacji i audytów kontrolnych stanowią duże obciążenie dla budżetu uczelni lub wydziału. W przypadku normy nie jest narzucony zakres działalności podlegający jej wymaganiom uczelnia sama definiuje obszar, który zostanie objęty wymaganiami normy.

Powiązania wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia i systemu zarządzania jakością według normy ISO 9001

W Tabeli 1 przedstawiono powiązania wymagań wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia w uczelniach i wymagań normy ISO 9001:2015 oraz ISO 9001:2008. W Tabeli 1 ujęte są również wymagania normy ISO 9001:2008 ponieważ zachowuje ona swoją ważność do końca sierpnia 2018 roku. Analizując wymagania obydwóch systemów oraz podjęte w uczelni prace w zakresie ich działania, uwidaczniają się powiązania pomiędzy poszczególnymi wymaganiami. Różnice można zaobserwować w użytej nomenklaturze oraz szczegółowości określonych wymagań. Wgłębiając się w opisy poszczególnych działań możemy je połączyć w pary, które odpowiadają tym samym obszarom.

Tabela 1. Powiązania wymagań wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia i wymagań norm ISO 9001:2015 oraz ISO 9001:2008 na podstawie [5, 11, 12, 13].

Standardy, wskazówki i dobre praktyki dotyczące zapewnienia jakości kształcenia	ISO 9001:2015		ISO 9001:2008	
		4	Kontekst organizacji	1.0
	4.1	Zrozumienie organizacji i jej kontekstu	1.1	Postanowienia ogólne
	4.2	Zrozumienie potrzeb i oczekiwań zainteresowanych stron	1.1	Ogólnie
	4.3	Określanie zakresu Systemu Zarządzania Jakością	1.2	Zastosowanie
	4.4	SZJ i jego procesy	4.2.2	Księga jakości
	5	Przywództwo	4	System Zarządzania Jakością
	5.1	Przywództwo i zaangażowanie	5	Odpowiedzialność kierownictwa
	5.1.1	Postanowienia ogólne	5.1	Zaangażowanie kierownictwa
	5.1.2	Nastawienie na Klienta	5.1	Zaangażowanie kierownictwa
	5.2	Nastawienie na Klienta	5.2	Orientacja na klienta
1. Opracowanie polityki oraz procedur zapewnienia jakości	5.2	Polityka jakości	5.3	Polityka jakości
	5.2.1	Opracowanie polityki jakości		
	5.2.2	Komunikowanie polityki jakości		
	5.3	Role, odpowiedzialności i uprawnienia	5.5.1	Odpowiedzialność i uprawnienia
			5.5.2	Przedstawiciel kierownictwa
6. Systemy informacyjne	6	Planowanie	5.4.2	Planowanie Systemu Zarządzania Jakością
	6.1	Działania odnoszące się do ryzyk i szans	5.4.2	Planowanie Systemu Zarządzania Jakością
	6.2	Cele jakości oraz planowanie ich osiągnięcia	8.5.3	Działania zapobiegawcze
	6.2	Cele jakości oraz planowanie ich osiągnięcia	5.4.1	Cele dotyczące jakości
	6.3	Planowanie zmian	5.4.2	Planowanie Systemu Zarządzania Jakością
4. Zapewnienie jakości kadry dydaktycznej	7	Wsparcie	6	Zarządzanie zasobami
	7.1	Zasoby	6	Zarządzanie zasobami
	7.1.1	Postanowienia ogólne	6.1	Zapewnienie zasobów
	7.1.2	Ludzie	6.1	Zapewnienie zasobów
5. Zasoby do nauki oraz środki wsparcia dla studentów	7.1.3	Infrastruktura	6.3	Infrastruktura
	7.1.4	Środowisko funkcjonowania procesów	6.4	Środowisko pracy
3. Ocenianie studentów	7.1.5	Zasoby do monitorowania i pomiarów	7.6	Nadzorowanie wyposażenia do monitorowania i pomiarów
	7.1.6	Wiedza organizacyjna		Nowe
4. Zapewnienie jakości kadry dydaktycznej	7.2	Kompetencje	6.2.1	Postanowienia ogólne Kompetencje, szkolenie i świadomość
			6.2.2	Kompetencje, szkolenie i świadomość
	7.3	Świadomość	6.2.2	Kompetencje, szkolenie i świadomość
	7.4	Komunikacja	5.5.3	Komunikacja wewnętrzna
1. Opracowanie polityki oraz procedur zapewnienia jakości	7.5	Udokumentowana informacja	4.2	Wymagania dotyczące dokumentacji
	7.5.1	Postanowienia ogólne	4.2.1	Postanowienia ogólne
	7.5.2	Opracowanie i aktualizowanie	4.2.3	Nadzór nad dokumentami
			4.2.4	Nadzór nad zapisami
	7.5.3	Nadzór nad udokumentowaną informacją	4.2.3	Nadzór nad dokumentami
		4.2.4	Nadzór nad zapisami	
	8	Działania operacyjne	7	Realizacja wyrobu
	8.1	Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi	7.1	Planowanie realizacji wyrobu
	8.2	Wymagania dotyczące wyrobów i usług	7.2	Procesy związane z klientem
7. Publikowanie informacji	8.2.1	Komunikacja z klientami	7.2.3	Komunikacja z klientem
	8.2.2	Określenie wymagań dotyczących wyrobów i usług	7.2.1	Określenie wymagań dotyczących wyrobu
	8.2.3	Przegląd wymagań dotyczących wyrobów i usług	7.2.2	Przegląd wymagań dotyczących wyrobu
	8.2.4	Zmiany w wymaganiach dotyczących	7.3	Projektowanie i rozwój

	8.3	wyrobów i usług Projektowanie i rozwój wyrobów i usług		
	8.3.1	Postanowienia ogólne		Nowe
2. Zatwierdzenie, monitoring oraz okresowy przegląd programów oraz ich efektów	8.3.2	Planowanie projektowania i rozwoju	7.3.1	Planowanie projektowania i rozwoju
	8.3.3	Elementy wejściowe do projektowania i rozwoju	7.3.2	Dane wejściowe do projektowania i rozwoju
	8.3.4	Środki nadzoru nad projektowaniem i rozwojem	7.3.4	Przegląd projektowania i rozwoju
			7.3.5	Weryfikacja projektowania i rozwoju
			7.3.6	Walidacja projektowania i rozwoju
	8.3.5	Elementy wyjściowe do projektowania i rozwoju	7.3.3	Dane wyjściowe do projektowania i rozwoju
8.3.6	Zmiany w projektowaniu rozwoju	7.3.7	Nadzorowanie zmian w projektowaniu i rozwoju	
	8.4	Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczanymi z zewnątrz	7.4.1	Proces zakupów
	8.4.1	Postanowienia ogólne	7.4.1	Proces zakupów
	8.4.2	Rodzaj i zakres nadzoru	7.4.1	Proces zakupów
7.4.3			Weryfikacja zakupionego produktu	
	8.4.3	Informacje dla dostawców zewnętrznych	7.4.2	Informacje dotyczące zakupach
	8.5	Produkcja i dostarczanie usługi	7.5	Produkcja i dostarczanie usługi
3. Ocenianie studentów	8.5.1	Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi	7.5.1	Nadzorowanie produkcji i dostarczania usługi
	8.5.2	Identyfikacja i identyfikowalność	7.5.3	Identyfikacja i identyfikowalność
6. Systemy informacyjne	8.5.3	Własność klienta i zewnętrznego dostawcy	7.5.4	Własność klienta
	8.5.4	Zabezpieczenie	7.5.5	Zabezpieczenie wyrobu
	8.5.5	Działania po dostawie	7.5.1	Nadzorowanie prod. i dostarczania usługi
	8.5.6	Nadzorowanie zmian	7.3.7	Nadzorowanie zmian w projek. i rozwoju
2. Zatwierdzenie, monitoring oraz okresowy przegląd programów oraz ich efektów	8.6	Zwalnianie wyrobów i usług	8.2.4	Monitorowanie i pomiary procesów
	8.7	Nadzór nad niezgodnymi elementami wyjściowymi	7.4.3	Weryfikacja zakupionego produktu
	8.3	Nadzór nad wyrobem niezgodnym		
	9	Ocena wyników		Nowe
	9.1	Monitorowanie, pomiar, analiza i ocena	8	Pomiary, analiza i doskonalenie
	9.1.1	Postanowienia ogólne	8.1	Postanowienia ogólne
	9.1.2	Zadowolenie klientów	8.2.1	Zadowolenie klienta
	9.1.3	Analiza i ocena	8.4	Analiza danych
	9.2.	Audyt wewnętrzny	8.2.2	Audyt wewnętrzny
	9.3	Przegląd zarządzania	5.6	Przegląd zarządzania
	9.3.1	Postanowienia ogólne	5.6.1	Postanowienia ogólne
	9.3.2	Dane wejściowe do przeglądu zarządzania	5.6.2	Dane wejściowe do przeglądu
	9.3.3	Dane wyjściowe z przeglądu zarządzania	5.6.3	Dane wyjściowe z przeglądu
	10	Doskonalenie	8.5	Doskonalenie
	10.1	Postanowienia ogólne	8.5.1	Ciągłe doskonalenie
	10.2	Niezgodności i działania korygujące	8.3	Nadzór nad wyrobem niezgodnym
8.5.2			Działania korygujące	
7. Publikowanie informacji	10.3	Ciągłe doskonalenie	8.5.1	Ciągłe doskonalenie

Wymagania wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia nie są sformułowane tak jak zapisy normy, lecz zadania wynikające z ich realizacji prowadzą w tym samym kierunku. Dostosowanie się do wymagań narzuconych przez ustawodawcę nie wymaga od uczelni posiadające system zarządzania jakością budowy nowego systemu. W zależności jak określony został zakres systemu zarządzania jakością, może on pełnić rolę nadrzędną nad systemem zapewnienia jakości kształcenia lub być jego elementem. Jeśli system

zarządzania jakością dotyczy tylko procesu kształcenia to w kierunku rozwoju tego procesu określona jest jego polityka oraz cele. Mówić o systemie jakości na uczelni wyższej trudno jest rozdzielić nauczanie od nauki. Kwalifikacje kadry dydaktycznej mają bezpośrednie przełożenie na jakość kształcenia, dlatego też w systemach zarządzania jakością, które swoim zakresem odnoszą się tylko do kształcenia, często to powiązanie jest wykazywane w schematach procesów, aczkolwiek zagadnienia związane z systemem rozwoju naukowego

kadry nie są audytowane i nie są przedmiotem danych omawianych na przeglądach wykonywanych przez kierownictwo. W uczelniach można się również spotkać z sytuacją odwrotną, gdzie zakres systemu zarządzania jakością obejmuje zarówno działalność naukową, dydaktyczną oraz organizacyjną. Zakres systemu jest wtedy rozbudowany i dotyczy praktycznie wszystkich jednostek organizacyjnych Uczelni. Traktowany jest wtedy jako narzędzie do zarządzania uczelnią.

Podsumowanie

Wymagania normy ISO 9001 zostały po raz pierwszy opracowane w 1986 roku. Od tego czasu norma ewaluowała czterokrotnie, dostosowując do wymagań zmieniającego się otoczenia. Nie jest to norma ukierunkowana bezpośrednio na szkolnictwo wyższe, ale jej uniwersalny charakter pozwala na wdrożenie jest praktycznie w każdej organizacji. Uczelnie wdrażały systemy zarządzania jakością jeszcze przed pojawieniem się wymagań wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia.

Analizując wymagania wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia w uczelniach i wymagania normy ISO 9001, zauważmy, że wymagania obydwóch systemów wzajemnie pokrywają się. Wymagania są inaczej sformułowane, lecz idea działania pozostaje taka sama. Nasuwa się również stwierdzenie, że system zarządzania jakością jest bardziej rozbudowany, ponieważ odnosi się również do procesów pobocznych, które pośrednio oddziałują na proces kształcenia. Wymagania normy są bardziej sformalizowane, a przez to bardziej szczegółowe i narzucają określone działania w obszarach, w których wewnątrz systemu zapewnienia jakości kształcenia pozostawia swobodę i pozwala

uczelni/wydziałowi dowolnie interpretować dane wymagania.

Opracowując wewnętrzne systemy zapewnienia jakości kształcenia uczelnie/wydziały często odwołują się do już istniejących zapisów, które zostały stworzone na potrzeby systemu zarządzania jakością, jak np. polityka, cele, monitorowanie, doskonalenie. Wewnętrzny system zapewnienia jakości kształcenia jest systemem celowym, który jest zorientowany na ocenę realizacji efektów kształcenia i doskonalenia programów kształcenia, a w rezultacie podniesienia jakości na danym kierunku studiów. Nasuwa się pytanie, czy uczelnia, która posiada wdrożony system zarządzania jakością według normy ISO 9001 spełnia wymagania wskazane w rozporządzeniach obligujących do wdrożenia wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia oraz wymagania Polskiej Komisji Akredytacyjnej? Odpowiedź na to pytanie nie może zostać udzielona wprost, ponieważ jest uzależniona od zakresu jakiego systemu zarządzania jakością dotyczy oraz kierunków wytyczonych w polityce i celach jakości. Jeśli wszystkie wymagania wyspecyfikowane w odniesieniu do wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia znajdują swoje odzwierciedlenie w procesach systemu zarządzania jakością to prawdziwym jest stwierdzenie, że system zarządzania jakością jest spójny z wewnętrznym systemem zapewnienia jakości kształcenia.

Obydwa systemy ukierunkowane są na jakość, a ich komplementarność powoduje, że ich prawidłowe wdrożenie pozwala na osiągnięcie założonych celów. Nie można jednoznacznie stwierdzić, który system jest bardziej ukierunkowany i skuteczny w osiąganiu założonych celów w zakresie poprawy jakości kształcenia. Ich skuteczność uzależniona jest przede wszystkim od przejrzystości procedur, świadomości kadry zarządzającej i zaangażowania pracowników.

Bibliografia

1. Uniwersalny słownik języka polskiego, PWN, Warszawa, 2008
2. Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 26 września 2016 r. w sprawie warunków prowadzenia studiów (Dz.U. 2016 poz. 1596).
3. Skrzypek, E., Piasecka, A., Zapewnienie jakości kształcenia w szkole wyższej, *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio H, Oeconomia*, 35, 2001, s.187-199.
4. Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 20 września 2016 r. w sprawie ogólnych kryteriów oceny programowej (Dz.U. 2016 poz. 1596).
5. Standardy i wskazówki dotyczące zapewnienia jakości kształcenia w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego, Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym, Helsinki, 2005.
6. Statut Polskiej Komisji Akredytacyjnej, Załącznik do uchwały Nr 1/2015 Polskiej Komisji Akredytacyjnej z dnia 23 lutego 2015 r.
7. <http://www.iso.org/iso/home/standards.htm> (dostęp 06.05.2016).
8. ISO 9001:2015. Rewizja normy w prostych słowach, M. Kubista (red), Quality Austria-Polska Sp. z o.o., 2016.
9. The ISO Survey of Management System Standard Certifications – 2015, International Organization for Standardization, <http://www.iso.org> (dostęp 2.01.2017).
10. Wojniłko, E., Wdrażanie i funkcjonowanie systemów zarządzania jakością w Akademii Morskiej w Szczecinie, *General and Professional Education*, 3, 2016, s. 50-56.
11. Zeszyt dobrych praktyk dotyczących wewnętrznego zapewnienia jakości kształcenia w uczelniach, Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji, Warszawa, 2013.

12. Wzajemne odwzorowanie między wymaganiami ISO 9001:2008 oraz ISO 9001:2015, Materiały konferencyjne BSI, Konferencja Ryzyko w świetle nowych norm ISO 9001:2015 i ISO 14001:2015 okiem praktyka, Warszawa, 2016.
13. Kraśniewski, A., Jak przygotować programy kształcenia zgodnie z wymaganiami Krajowych Ram Kwalifikacji dla Szkolnictwa Wyższego, MNiSZW, Warszawa, 2011.