	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	1/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

## 7 WYKONYWANIE USŁUG

### 7.1 Planowanie wykonywania usług

Planowanie wykonywania usług polega na określeniu:

- celów jakości dla każdego procesu,
- wymagań dotyczących usług edukacyjno-wychowawczych i pozostałych,
- niezbędnych dla realizacji usług zasobów ludzkich,
- zasobów materialnych niezbędnych dla realizacji usług,
- wymaganych aktów normatywnych – zewnętrznych i wewnętrznych,
- działań związanych z monitorowaniem i kontrolą usług, w tym określenia kryteriów przyjęcia,
- zapisów przedstawiających dowody, że usługi spełniają stawiane im wymagania.

### 7.2 Proces kształcenia i wewnętrzny system zapewnienia jakości kształcenia

#### 7.2.1 Proces projektowania przebiegu studiów

##### 7.2.1.1 Cel procesu

Celem projektowania procesu przebiegu studiów jest uruchamianie nowych kierunków studiów i specjalności oraz optymalizacja procesu kształcenia w ramach istniejących kierunków studiów.

##### 7.2.1.2 Odpowiedzialność


Odpowiedzialnym za uruchamianie nowych kierunków studiów i specjalności jest Rektor.

Odpowiedzialnym za optymalizację procesu kształcenia jest Prorektor ds. Kształcenia.

##### 7.2.1.3 Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do projektowania procesu przebiegu studiów są:

- a) dla uruchamiania nowych kierunków studiów i specjalności:
  - potrzeby rynku pracy i zainteresowanie uczniów szkół średnich kierunkami studiów,
  - akty prawne dotyczące powoływania nowych kierunków studiów,
  - Krajowa Rama Kwalifikacji obowiązująca na danym kierunku studiów.

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	2/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

- b) dla optymalizacji w ramach istniejących kierunków studiów:
- rozwój nauki i postępu technicznego, potrzeb rynku pracy, zainteresowanie młodzieży,
  - wymagania określone w Krajowych Ramach Kwalifikacji,
  - rozwój nauki i postępu technicznego, potrzeby rynku pracy,
  - obowiązujące prawodawstwo dotyczące obszaru działalności przyszłych absolwentów,
  - zalecenia organów kontrolujących (Polska Komisja Akredytująca),
  - wyniki analizy dotychczas realizowanego procesu kształcenia.
- c) dla studiów podyplomowych:
- potrzeby lokalnego rynku pracy,
  - obowiązujące akty prawne w zakresie studiów podyplomowych.

#### **7.2.1.4 Postępowanie**

##### **a) Uruchamianie nowych kierunków studiów i specjalności**


Z inicjatywą uruchomienia nowego kierunku, może wystąpić Rektor lub Dyrektor Instytutu po uzyskaniu wstępnej opinii Kolegium Rektorskiego. Rektor podejmuje decyzję o rozpoczęciu przygotowań niezbędnych do uruchomienia nowego kierunku studiów. W tym celu zespół kierowany przez Dyrektora Instytutu, w którym nowy kierunek będzie realizowany, opracowuje niezbędną dokumentację zgodnie z wymaganiami obowiązujących aktów prawnych przy zapewnieniu odpowiedniej bazy dydaktycznej i kadrowej.

Przed wysłaniem wniosku o przyznanie uprawnienia do prowadzenia studiów na kierunku studiów do Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego jego projekt jest konsultowany z Prorektorem ds. Kształcenia, a wniosek w przedmiocie utworzenia kierunku studiów jest zatwierdzany przez Senat.

Z inicjatywą uruchomienia nowej specjalności występuje Rektor lub Dyrektor Instytutu po uzyskaniu wstępnej opinii Kolegium Rektorskiego. Uruchomienie nowej specjalności następuje uchwałą Senatu.

##### **b) Optymalizacja istniejących programów kształcenia**

Dyrektor Instytutu w porozumieniu z Instytutową Komisją ds. Kształcenia opracowuje korekty programu kształcenia. Komisję ds. Kształcenia powołuje Dyrektor Instytutu, określając zakres zadań Komisji. Programy kształcenia uchwalane są przez Senat.

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	3/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

### c) Projektowanie studiów podyplomowych

W celu uruchomienia studiów podyplomowych zespół kierowany przez Dyrektora Instytutu, w którym studia będą realizowane, opracowuje niezbędną dokumentację zgodnie z wymaganiami obowiązujących aktów prawnych.

Studia podyplomowe tworzy i likwiduje Senat na wniosek Dyrektora Instytutu.

Szczegółowy tryb postępowania w sprawie organizowania i prowadzenia studiów podyplomowych określa uchwała Senatu w sprawie Regulaminu studiów podyplomowych.

### e) Dokumenty związane

- ustawa Prawo o szkolnictwie wyższym oraz akty wykonawcze do ustawy,
- wytyczne Senatu dotyczące opracowywania programów kształcenia,
- regulamin studiów podyplomowych.

#### 7.2.1.5 Dane wyjściowe

Danymi wyjściowymi z projektowania procesu przebiegu studiów są:

#### a) dla uruchamiania nowych kierunków studiów i studiów podyplomowych:

- nowe kierunki,
- nowe specjalności,
- powołania i wznowienia studiów podyplomowych,
- programy kształcenia,
- wykaz kadry prowadzącej zajęcia dydaktyczne,
- baza dydaktyczna.


#### b) dla optymalizacji w ramach istniejących kierunków studiów:

- korekty programów kształcenia,
- baza dydaktyczna.

#### 7.2.1.6 Wskaźniki oceny skuteczności procesu

Wskaźnikami oceny skuteczności procesu projektowania przebiegu studiów są:

- liczba uruchomionych nowych kierunków i specjalności, kierunków dyplomowania i bloków przedmiotów obieralnych,
- liczba nowo powołanych studiów podyplomowych,

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	4/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

- liczba czynnych studiów podyplomowych,
- liczba kandydatów na dany kierunek studiów (specjalność),
- warunki kształcenia (lokalowe, wyposażenie sal dydaktycznych).

#### **7.2.1.7 Zapisy**

Wniosek o powołanie nowego kierunku studiów, nowej specjalności jest przechowywany w Dziale Prawno - Organizacyjnym przez okres wskazany w Instrukcji Kancelaryjnej.

Wniosek o powołanie studiów podyplomowych jest przechowywany w Dziale Prawno – Organizacyjnym.

Dział Prawno – Organizacyjny przechowuje, zgodnie z instrukcją kancelaryjną, uchwały Senatu w sprawie utworzenia kierunków studiów, uchwały Senatu w sprawie uruchomienia specjalności, uchwały Senatu w sprawie powołania studiów podyplomowych, a także uchwały w sprawie uchwalenia programów kształcenia oraz uchwalenia planów i programów studiów podyplomowych.

Decyzje Ministra o nadaniu uprawnień do prowadzenia studiów na danym kierunku i określonym poziomie kształcenia przechowuje Sekretariat Rektora.

### **7.2.2 Proces rekrutacji na studia (proces obsługi klienta – studenta)**

#### **7.2.2.1 Cel procesu**

Celem procesu rekrutacji na studia jest pozyskanie studentów na pierwszy rok studiów na kierunkach prowadzonych przez uczelnię.

#### **7.2.2.2 Odpowiedzialność**


Za rekrutację odpowiadają Prorektor ds. Kształcenia oraz przewodniczący Instytutowych Komisji Rekrutacyjnych.

#### **7.2.2.3 Dane wejściowe**

Danymi wejściowymi do procesu rekrutacji na studia są podania kandydatów o przyjęcie na studia.

#### **7.2.2.4 Postępowanie**

##### **a) Rekrutacja na studia stacjonarne i niestacjonarne**

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	5/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

Warunki i tryb rekrutacji ustalane są uchwałą Senatu do 31 maja roku poprzedzającego rok rekrutacji.

Rektor powołuje Uczelnianą Komisję Rekrutacyjną oraz Instytutowe Komisje Rekrutacyjne.

Ustalenie harmonogramu rekrutacji na studia oraz koordynację tego procesu prowadzi Uczelniana Komisja Rekrutacyjna, której przewodniczy Prorektor ds. Kształcenia.

Biuro Promocji i Współpracy z Zagranicą prowadzi akcję informacyjno-promocyjną (informator dla kandydatów, informacje w mediach i w Internecie, akcja informacyjna w szkołach średnich, udział w targach edukacyjnych, itp.).

Rekrutację realizują Instytutowe Komisje Rekrutacyjne. Odpowiedzialnymi są przewodniczący komisji powoływani corocznie przez Rektora.

Uruchomiony zostaje system rejestracji kandydatów. Po zakończeniu procesu rejestracji następuje rozpatrzenie podań i ogłoszenie wyników oraz ewentualne ogłoszenie rekrutacji dodatkowej.

Od decyzji Instytutowej Komisji Rekrutacyjnej służy odwołanie do Uczelnianej Komisji Rekrutacyjnej.

#### **b) Kwalifikacja na studia podyplomowe**


Szczegółowy tryb kwalifikacji na studia podyplomowe określa uchwała Senatu w sprawie Regulaminu studiów podyplomowych.

#### **c) Dokumenty związane**

- uchwała Senatu w sprawie warunków i trybu rekrutacji kandydatów na studia oraz form studiów na poszczególnych kierunkach,
- zarządzenie Rektora w sprawie powołania Uczelnianej Komisji Rekrutacyjnej oraz Instytutowych Komisji Rekrutacyjnych,
- zarządzenie Rektora o odpłatności za studia niestacjonarne,
- zarządzenie Rektora w sprawie wysokości opłaty wnoszonej przez osobę ubiegającą się o przyjęcie na studia.

#### **7.2.2.5 Dane wyjściowe**

Danymi wyjściowymi z procesu rekrutacji na studia są:

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	6/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

- decyzje Instytutowych Komisji Rekrutacyjnych,
- decyzje Uczelnianej Komisji Rekrutacyjnej w wyniku odwołań.

#### **7.2.2.6 Wskaźniki oceny skuteczności procesu**

Wskaźniki oceny skuteczności procesu rekrutacji na studia:

- % realizacji planowanych rozmiarów rekrutacji i liczba osób przyjętych na studia w odniesieniu do poprzedniego roku akademickiego,
- liczba uzasadnionych odwołań rozpatrzonych pozytywnie,
- dostępność informacji na temat kształcenia w PWSZ w Elblągu oraz skuteczność działań promocyjnych.

#### **7.2.2.7 Zapisy**

Podania o przyjęcie na studia wraz z kompletem dokumentów oraz decyzją o przyjęciu na studia są przechowywane przez Uczelnię w teczce akt osobowych studenta przez okres 50 lat (w trakcie trwania studiów w dziekanatach, po ich ukończeniu w archiwum).

Kopie dokumentów kandydatów nieprzyjętych na I rok studiów Uczelnia przechowuje przez okres 12 miesięcy w dziekanatach. Po tym okresie dokumenty przekazywane są do uczelnianego archiwum.

Decyzje o przyjęciu na studia są przechowywane przez Uczelnię w teczce akt osobowych studenta przez okres 50 lat.

Protokoły z posiedzeń Instytutowych Komisji Rekrutacyjnych przechowywane są w Dziale Kształcenia przez okres wskazany w Instrukcji Kancelaryjnej.


### **7.2.3 Proces kształcenia**

#### **7.2.3.1 Cel procesu**

Celem procesu jest zapewnienie absolwentowi wymaganych kwalifikacji i kompetencji wynikających z programu kształcenia na możliwie najwyższym poziomie.

#### **7.2.3.2 Odpowiedzialność**

Odpowiedzialnym za proces kształcenia jest Prorektor ds. Kształcenia oraz Dyrektorzy Instytutów w zakresie prowadzonych kierunków studiów.

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	7/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

### 7.2.3.3 Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do procesu kształcenia są:

- programy studiów,
- zakładane efekty kształcenia,
- listy studentów,
- kadra dydaktyczna,
- baza dydaktyczna.

### 7.2.3.4 Postępowanie

#### a) Realizacja zajęć dydaktycznych

Przed rozpoczęciem roku akademickiego (semestru) opracowuje się:

- harmonogram roku akademickiego,
- podział na grupy,
- plany zajęć,
- obciążenia pracowników.

Nauczyciele ustalają godziny konsultacji i zasady zaliczenia przedmiotów.

Prowadzenie zajęć dydaktycznych przez nauczycieli akademickich odbywa się zgodnie z programem kształcenia i planem zajęć. W trakcie realizacji zajęć, w zależności od zmieniającej się liczby studentów w semestrze, dokonuje się korekty planu zajęć (redukcja grup).

#### b) Sesja egzaminacyjna


Harmonogram sesji egzaminacyjnej jest opracowywany przez Dyrektora Instytutu zgodnie z Regulaminem Studiów.

Dziekanat wydaje nauczycielom protokoły egzaminacyjne.

Zaliczanie egzaminów odbywa się zgodnie z harmonogramem sesji egzaminacyjnej.

Rozliczenie semestru odbywa się zgodnie z regulaminem studiów i obejmuje rejestrację na kolejne semestry. Decyzję w tym zakresie podejmuje Dyrektor Instytutu.

Decyzję o skreśleniu z listy studentów podejmuje Rektor na wniosek Dyrektora Instytutu.

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	8/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

### c) Praktyki zawodowe

Wybór miejsca praktyki koordynuje opiekun praktyki w porozumieniu z Dyrektorem Instytutu. Rektor lub upoważniona przez niego osoba podpisuje umowy z instytucjami, w których odbywają się praktyki.

Studentom wydaje się skierowania na praktyki. Realizacja praktyki przez studentów jest nadzorowana przez opiekunów praktyk.

Po zakończeniu praktyki student składa sprawozdanie z praktyki, które jest opiniowane przez zakładowego opiekuna praktyki. Na tej podstawie Komisja powołana przez Dyrektora Instytutu dokonuje zaliczenia praktyki w oparciu o przeprowadzony egzamin i protokół zaliczenia praktyki.

W Instytucie Pedagogiczno – Językowym studenci odbywają praktyki:

- 1) asystenckie,
- 2) nauczycielskie,
- 3) II specjalności.

Przebieg praktyk jest rejestrowany w Dzienniku Praktyki. Zaliczenie praktyki dokonywane jest przez opiekuna praktyk na podstawie opinii nauczyciela prowadzącego, u którego skierowany student odbywał praktykę (zakładowy opiekun praktyki). Ocena za każdą z praktyk wpisywana jest do indeksu.

Regulamin praktyk, ustalany przez Dyrektora Instytutu, określa szczegółowe zasady przebiegu praktyki studenckiej.


### d) Dyplomowanie

Opiekun pracy dyplomowej w porozumieniu ze studentem opracowuje temat pracy dyplomowej. Temat pracy jest zatwierdzany przez Dyrektora Instytutu.

Po wykonaniu pracy następuje ocena pracy przez opiekuna i recenzenta.

W przypadku pozytywnego wyniku egzaminu dyplomowego student otrzymuje dyplom ukończenia studiów. Odbiór dyplomu jest poświadczany w Księdze dyplomów.



 <b>PWSZ</b> w ELBLĄGU	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	9/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

Szczegóły dotyczące dyplomowania są określone w regulaminie studiów oraz regulaminie dyplomowania uchwalanym przez Senat.

#### e) Dokumenty związane

- statut Uczelni,
- regulamin studiów,
- regulamin praktyk,
- regulamin dyplomowania,
- uchwała Senatu w sprawie regulaminu ankietyzacji zajęć dydaktycznych oraz przetwarzania zebranych danych,
- uchwała Senatu w sprawie Regulaminu oceny okresowej nauczycieli akademickich,
- uchwała Senatu w sprawie zasad ustalania zakresu obowiązków nauczycieli akademickich, rodzajów zajęć dydaktycznych objętych zakresem tych obowiązków, w tym wymiaru zadań dydaktycznych dla poszczególnych stanowisk, zasad obliczania godzin dydaktycznych oraz wysokości zniżek wymiaru zajęć dydaktycznych dla nauczycieli akademickich pełniących funkcje kierownicze,
- uchwała Senatu w sprawie powołania Komisji Odwoławczej do Oceny Nauczycieli Akademickich,
- zarządzenie Rektora w sprawie powołania Komisji do Spraw Oceny Okresowej Nauczycieli Akademickich,
- w sprawie zasad hospitacji zajęć dydaktycznych.

#### 7.2.3.5 Dane wyjściowe

Danymi wyjściowymi z procesu kształcenia są dyplomy ukończenia studiów.

#### 7.2.3.6 Wskaźniki oceny skuteczności procesu


Wskaźnikami oceny skuteczności procesu kształcenia są:

##### 1. Efektywność kształcenia:

- sprawność kształcenia, rozumiana jako procent studentów, którzy ukończyli studia w terminie,
- jakość absolwenta (średnia ocena za studia, ocena pracy dyplomowej).

##### 2. Ocena realizacji zakładanych efektów kształcenia.

##### 3. Poziom prowadzonych zajęć.

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	10/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

4. Warunki kształcenia w zakresie:

- organizacji zajęć (plan zajęć, liczebność grup),
- warunków lokalowych (liczba i stan techniczny sal),
- wyposażenia wspomagającego nauczanie,
- infrastruktury informatycznej,
- obsługi administracyjnej,
- dostępności środków technicznych,
- zbiorów bibliotecznych i dostępności biblioteki oraz czytelní.

5. Zakres realizacji procesu bolońskiego.

6. Umiędzynarodowienie procesu kształcenia:

- liczba studentów uczestniczących w wymianie międzynarodowej,
- liczba nauczycieli uczestniczących w wymianie międzynarodowej,
- oferta przedmiotów wykładanych w językach obcych.

#### **7.2.3.7 Zapisy**

Rejestr zmian w realizacji zajęć i skorygowane rozkłady zajęć są przechowywane w dziekanacie zgodnie z Instrukcją kancelaryjną.

Protokoły z hospitacji zajęć przechowywane są w Dziale Kształcenia.


Ankiety ewaluacyjne są przechowywane zgodnie z regulaminem ankietyzacji zajęć dydaktycznych oraz przetwarzania zebranych danych.

Protokoły egzaminacyjne przechowywane są w dziekanatach.

Umowy, porozumienia z instytucjami w sprawie praktyk, sprawozdania z praktyki, protokoły zaliczenia praktyki przechowywane są w dziekanatach.

Karty okresowych osiągnięć studenta sporządzane w postaci wydruku danych z systemu teleinformatycznego uczelni, podania studentów o urlopy, powtarzanie semestru, itp., recenzje pracy dyplomowej, protokół egzaminu dyplomowego, podanie o dopuszczenie do egzaminu, jeden egzemplarz pracy dyplomowej i potwierdzenie odbioru dyplomu przechowywane są w teczkach akt osobowych studentów.

Teczki akt osobowych studentów po obronie pracy dyplomowej przechowywane są w archiwum Uczelni.

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	11/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

## **7.2.4 Proces działalności wychowawczej**

### **7.2.4.1 Cel procesu**

Celem procesu działalności wychowawczej jest rozwijanie osobowości studentów oraz nabywanie kompetencji społecznych.

### **7.2.4.2 Odpowiedzialność**

Odpowiedzialnym za proces działalności wychowawczej są Rektor, Prorektor ds. Kształcenia, Prorektor ds. Organizacyjnych, Dyrektorzy Instytutów i nauczyciele akademicy.

### **7.2.4.3 Dane wejściowe**

Danymi wejściowymi do procesu działalności wychowawczej są ślubowania studentów.

### **7.2.4.4 Postępowanie**

#### **a) Działalność wychowawcza**


Działalność wychowawcza realizowana jest poprzez angażowanie studentów w życie Uczelni i obejmuje:

- samorząd studencki,
- wolontariat,
- konferencje studenckie,
- działalność kulturalną studentów (chór, teatr),
- sekcje sportowe AZS,
- koła naukowe,
- Akademickie Biuro Karier.

Działalność wychowawcza realizowana jest także przez udział studentów w Senacie, Komisji Dyscyplinarnej, Komisji ds. ankietyzacji, itp. Ponadto wszyscy pracownicy Uczelni dają przykład wychowawczy studiującym w niej studentom.

#### **b) Dyscyplina**

Przewiduje się odpowiedzialność dyscyplinarną studentów za postępowanie niegodne studenta. W przypadku stwierdzenia postępowania niegodnego studenta wszczyna się

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	12/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

postępowanie dyscyplinarne. Rolę oskarżyciela pełni Rzecznik Dyscyplinarny. O karze orzeka Komisja Dyscyplinarna. Odwołania rozpatruje Odwoławcza Komisja Dyscyplinarna.

#### **c) Dokumenty związane**

- statut Uczelni,
- regulamin samorządu studenckiego,
- regulamin studiów,
- uchwała Senatu w sprawie składu Komisji Dyscyplinarnej i Odwoławczej Komisji Dyscyplinarnej,
- zarządzenie Rektora w sprawie powołania rzecznika dyscyplinarnego.

#### **7.2.4.5 Dane wyjściowe**

Daną wyjściową z procesu działalności wychowawczej jest osiągnięcie możliwie wysokich kompetencji społecznych, a także morale studentów oraz zaangażowanie studentów w życie Uczelni.

#### **7.2.4.6 Zapisy**

Zapisy związane z realizacją procesu działalności wychowawczej są przechowywane w aktach studenta w dziekanatach. Dokumenty dotyczące działalności komisji dyscyplinarnych przechowywane są w Dziale Prawno – Organizacyjnym.

### **7.2.5 Proces pomocy materialnej dla studentów**

#### **7.2.5.1 Cel procesu**

Celem procesu pomocy materialnej jest redystrybucja środków uzyskanych na ten cel z budżetu państwa.


#### **7.2.5.2 Odpowiedzialność**

Odpowiedzialnym za proces pomocy materialnej dla studentów jest Prorektor ds. Kształcenia.

#### **7.2.5.3 Dane wejściowe**

Danymi wejściowymi do procesu pomocy materialnej są:

- uzyskana dotacja z budżetu państwa,
- baza materialna,

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	13/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

- podania studentów,
- listy studentów ze średnią ocen.

#### **7.2.5.4 Postępowanie**

Proces pomocy materialnej realizowany jest na podstawie postanowień Regulaminu ustalania wysokości, przyznawania i wypłacania świadczeń pomocy materialnej studentom PWSZ w Elblągu oraz przekazania uprawnienia do przyznawania świadczeń z funduszu pomocy materialnej, wprowadzonego zarządzeniem Rektora.

Listy stypendiów do wypłaty na poszczególne miesiące przygotowuje Dział Kształcenia i przekazuje je do Kwestury.

Ponadto w zakresie procesu pomocy materialnej mają zastosowanie następujące zarządzenia Rektora:

- w sprawie podziału środków przyznanych z budżetu państwa na bezzwrotną pomoc materialną dla studentów PWSZ w Elblągu,
- w sprawie ustalenia opłaty za korzystanie z miejsc w domach studenckich,
- w sprawie ustalenia wysokości dochodu uprawniającego studenta do ubiegania się o stypendium socjalne,
- w sprawie wprowadzenia regulaminów: mieszkańców domów studenckich oraz Rady Mieszkańców domów studenckich.

#### **7.2.5.5 Dane wyjściowe**


Danymi wyjściowymi z procesu pomocy materialnej są:

- przyznane stypendia,
- przyznane miejsca w domach studenckich.

#### **7.2.5.6 Wskaźniki oceny skuteczności procesu**

Wskaźnikami oceny skuteczności procesu pomocy materialnej są:

- % wydatkowanych środków z Funduszu Pomocy Materialnej przyznanych na pomoc materialną,
- liczba i wysokość przyznanych stypendiów w odniesieniu do ostatnich dwóch lat akademickich,
- liczba przyznanych miejsc w domach studenckich studentom PWSZ w Elblągu,
- liczba odwołań, procent odwołań uwzględnionych,

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	14/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

- terminowość wypłacania stypendiów.

#### **7.2.5.7 Zapisy**

Zapisy związane z realizacją procesu pomocy materialnej są przechowywane w aktach studenta w dziekanatach przez okres wskazany w instrukcji kancelaryjnej.

Listy stypendiów do wypłaty przechowywane są w Kwesturze.

### **7.2.6 Wewnętrzny system zapewnienia jakości kształcenia**

#### **7.2.6.1 Cel procesu**

Celem procesu jest doskonalenie funkcjonowania wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia w odniesieniu do wszystkich etapów i aspektów procesu dydaktycznego.

#### **7.2.6.2 Odpowiedzialność**

Odpowiedzialnym za wewnętrzny system zapewnienia jakości kształcenia jest Rektor oraz Prorektorzy i Dyrektorzy Instytutów.

#### **7.2.6.3 Dane wejściowe**

Danymi wejściowymi do wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia są:


- wymagania przepisów, aktów prawnych,
- wymagania klienta.

#### **7.2.6.4 Postępowanie**

Wewnętrzny system zapewnienia jakości kształcenia obejmuje wszystkie elementy procesu kształcenia wpływające na zakres i jakość działań studentów, słuchaczy oraz pracowników Uczelni.

System zapewnienia jakości kształcenia obejmuje w szczególności:

- 1) ocenę procesu kształcenia na poszczególnych kierunkach i specjalnościach, studiach podyplomowych i kursach dokształcających,
- 2) przeglądy i doskonalenie programów kształcenia,
- 3) ocenę jakości kadry dydaktycznej, co do wymogów formalnych, kwalifikacji i kompetencji,
- 4) ocenę realizacji procesu kształcenia, w tym organizacji i warunków prowadzenia zajęć dydaktycznych,
- 5) ocenę sposobu weryfikacji osiągania efektów kształcenia i ocenę realizacji zakładanych efektów kształcenia,

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	15/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

- 6) monitorowanie karier zawodowych absolwentów,
- 7) ocenę dostosowywania kształcenia do strategii regionu i rynku pracy, także z uwzględnieniem wniosków z monitorowania karier absolwentów.

Opis wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia określany jest przez Senat.

W celu doskonalenia wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia w PWSZ w Elblągu powołane są również:

- 1) Uczelniana Komisja ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia – do której zadań należy m.in. opracowywanie procedur w systemie zapewnienia jakości kształcenia, analizowanie sprawozdań Instytutowych Komisji ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia,
- 2) Instytutowe Komisje ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia – których głównym zadaniem jest monitorowanie i analiza jakości kształcenia w Instytucie.

Rektor określa przedmiot, zakres i tryb działania Uczelnianej Komisji ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia oraz Instytutowych Komisji ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia.

W ramach wprowadzonego wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia ustalono szczegółowe procedury monitorowania realizowanych procesów. Monitorowanie procesów określone jest zarządzeniem Rektora.


W zakresie wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia zastosowanie mają:

- uchwała Senatu w sprawie wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia,
- zarządzenie Rektora w sprawie powołania Uczelnianej Komisji ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia oraz Instytutowych Komisji ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia oraz zakresu ich działania,
- zarządzenie Rektora w sprawie procedury działania Uczelnianej Komisji ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia oraz Instytutowych Komisji ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia,
- zarządzenie Rektora w sprawie monitorowania wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia.

#### **7.2.6.5 Dane wyjściowe**

**Danymi wyjściowymi są:**

- raporty i sprawozdania Komisji,
- karty monitorowania,
- wyniki ankietyzacji.

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	16/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

#### **7.2.6.6 Wskaźniki oceny skuteczności procesu**

Wskaźnikami oceny skuteczności procesu są uwagi, wnioski Uczelnianej Komisji ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia oraz Instytutowych Komisji ds. Zapewnienia Jakości Kształcenia, auditów wewnętrznych i zewnętrznych, wnioski Polskiej Komisji Akredytacyjnej.

#### **7.2.6.7 Zapisy**

Dokumenty związane z wewnętrznym systemem zapewnienia jakości kształcenia przechowywane są w Dziale Prawno-Organizacyjnym oraz w poszczególnych Instytutach.

### **7.3 Proces obsługi klienta (poza procesem dydaktycznym)**

#### **7.3.1 Cel procesu**

Celem procesu jest pozyskanie klienta oraz zapewnienie, że:

- wymagania klienta są jednoznacznie określone,
- rozwiązane są rozbieżności między wymaganiami podanymi w zleceniu, zamówieniu czy umowie, a podanymi wcześniej w ofercie (jeżeli takowa była),
- Uczelnia jest w stanie spełnić wymagania klienta.

#### **7.3.2 Odpowiedzialność**

Odpowiedzialnym za proces obsługi klienta jest kierownik jednostki realizującej usługę, a w zakresie badań naukowych i analiz regionalnych Prorektor ds. Kształcenia.

#### **7.3.3 Dane wejściowe**

Danymi wejściowymi do procesu są:

- wymagania klienta określone w zapytaniu ofertowym,
- wymagania norm, przepisów, aktów prawnych,
- zasoby ludzkie i infrastruktura.


#### **7.3.4 Postępowanie**

Każde zapytanie ofertowe jest poddawane przeglądowi pod kątem możliwości spełnienia wymagań klienta.

Przegląd zapytania ofertowego obejmuje sprawdzenie:

- wymagań dotyczących usługi,
- czy PWSZ w Elblągu jest w stanie spełnić te wymagania.



	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	17/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

Kierownik jednostki organizacyjnej odpowiedzialnej za realizację procesu dokonuje oceny możliwości spełnienia wymagań klienta.

Po przyjęciu zamówienia jest ono poddawane przeglądowi pod kątem:

- wymagań dotyczących usługi,
- zgodności między zamówieniem a ofertą (jeżeli była i wyjaśnienie ew. niezgodności),
- możliwości spełnienia wymagań klienta.

Przyjęcie zamówienia do realizacji jest potwierdzane pisemnie w formie umowy.

Podpisanie umowy jest podstawą uruchomienia zakupów.

Zmiany do umowy są wprowadzane za pomocą aneksów. O wszystkich zmianach do umowy są informowane osoby realizujące daną umowę.

Sposób postępowania z reklamacjami klienta jest określony w procedurze nadzoru nad usługą niezgodną p.8.1

W zakresie procesu obsługi klienta ma zastosowanie zarządzenia Rektora w sprawie sporządzania planu rzeczowo – finansowego, planu zamówień oraz procedur dokonywania zakupów.

### **7.3.5 Dane wyjściowe**

Danymi wyjściowymi z procesu obsługi klienta jest zamówienie lub umowa wraz z podanymi warunkami i wymaganiami.

Dane wyjściowe z tego procesu stanowią, między innymi, dane wejściowe do procesu zakupów oraz procesu usługi.


### **7.3.6 Wskaźniki oceny skuteczności procesu**

Wskaźnikami oceny skuteczności procesu obsługi klienta są:

- % terminowo wykonanych usług,
- % terminowo wykonanych analiz,
- liczba reklamacji.

### **7.3.7 Zapisy**

Zapytania ofertowe klienta i kopie ofert są przechowywane przez okres co najmniej 1 roku.

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	18/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

Zamówienia i umowy przechowywane są przez okres wskazany w instrukcji kancelaryjnej.

## **7.4 Proces projektowania usługi**

### **7.4.1 Cel procesu**

Celem procesu jest zaprojektowanie takiej usługi, która będzie spełniała wymagania klienta oraz wymagania odpowiednich norm, przepisów i aktów prawnych.

### **7.4.2 Odpowiedzialność**

Odpowiedzialnym za proces projektowania jest kierownik jednostki organizacyjnej realizującej usługi, a w zakresie badań naukowych i analiz regionalnych Prorektor ds. Kształcenia.

### **7.4.3 Dane wejściowe**

Danymi wejściowymi do procesu projektowania są:


- wymagania klienta dotyczące usługi,
- wymagania norm, przepisów, aktów prawnych,
- wymagania własne uczelni,
- informacje z poprzednich podobnych projektów,
- inne niezbędne wymagania.

### **7.4.4 Postępowanie**

Projektowanie usługi obejmuje :

- ustalenie wymagań klienta,
- ustalenie możliwości Uczelni,
- przygotowanie koncepcji (projektu) usługi,
- weryfikacja projektu,
- walidacja projektu,
- uzyskanie akceptacji klienta odnośnie zaproponowanej koncepcji,
- opracowanie planu realizacji usługi, harmonogramu, budżetu,
- organizację prac wykonawczych (np. powołanie zespołów zadaniowych itp.).

W zakresie procesu projektowania usługi mają zastosowanie następujące zarządzenia Rektora:

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	19/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

- w sprawie sporządzania planu rzeczowo – finansowego, planu zamówień oraz procedur dokonywania zakupów,
- w sprawie Regulaminu funkcjonowania i korzystania z zasobów teleinformatycznych PWSZ w Elblągu,
- w sprawie utworzenia Centrum Transferu Technologii przy PWSZ w Elblągu,  
oraz następujące uchwały Senatu:
  - w sprawie zatwierdzenia Regulaminu Centrum Transferu Technologii przy PWSZ w Elblągu,
  - w sprawie Regulaminu Akademickiego Inkubatora Przedsiębiorczości,
  - w sprawie utworzenia modułu Fundamentals of Wireless LANs w ramach Akademii Lokalnej Cisco przy Instytucie Informatyki Stosowanej PWSZ,
  - w sprawie uruchomienia szkoleń „Fundamentals of Java Programming” w ramach Akademii Lokalnej Cisco przy Instytucie Informatyki Stosowanej PWSZ,
  - w sprawie Powołania Centrum Edukacji Informatycznej PWSZ w Elblągu.

#### **7.4.5 Dane wyjściowe**

Dane wyjściowe z procesu projektowania:

- spełniają wymagania podane w danych wejściowych,
- zawierają informacje niezbędne do zakupów i do wykonania usługi,
- zawierają kryteria przyjęcia usługi,
- podają właściwości usługi informatycznej istotne dla właściwego jej użytkowania.


Dane wyjściowe z procesu projektowania, jak dokumentacja projektowa i specyfikacja materiałowa, stanowią dane wejściowe do procesu zakupów i do procesu usługi.

#### **7.4.6 Wskaźniki oceny skuteczności procesu**

Wskaźnikiem oceny skuteczności procesu jest liczba nowych uruchomień w danym okresie.

#### **7.4.7 Zapisy**

Zapisy związane z realizacją procesu są przechowywane w jednostce organizacyjnej odpowiedzialnej za realizację usługi oraz w Kwesturze.

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	20/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

## 7.5 Proces usług informatycznych

### 7.5.1 Cel procesu

Celem procesu usług informatycznych jest:

- 1) spełnienie wymagań określonych przez klientów,
- 2) realizacja usług w terminach określonych przez klientów.
- 3) uzyskanie przez klientów dodatkowych kwalifikacji, certyfikatów ukończenia kursów pozwalających na przystąpienie do egzaminów certyfikujących (w centrach egzaminacyjnych).

### 7.5.2 Odpowiedzialność

Odpowiedzialnym za proces usług informatycznych jest kierownik jednostki organizacyjnej wykonującej usługę.

### 7.5.3 Dane wejściowe


Danymi wejściowymi do procesu usług informatycznych są:

- wymagania klienta dotyczące usługi,
- wymagania norm, przepisów, aktów prawnych,
- potencjał intelektualny i materialny Uczelni,
- projekt usługi informatycznej,
- umowa zawarta z klientem wraz z załącznikami (plan realizacji usługi, harmonogram, budżet).

### 7.5.4 Postępowanie

Planowanie i realizowanie usług informatycznych odbywa się zgodnie z następującymi zasadami:

- 1) cele dotyczące jakości i wymagania w odniesieniu do usługi określone są w specyfikacji, zamówieniu, zleceniu albo umowie zawartej z klientem,
- 2) sporządzany jest harmonogram realizacji usługi obejmujący :
  - dane osoby odpowiedzialnej za realizację usługi,
  - zidentyfikowane zadania niezbędne do realizacji przedsięwzięcia,
  - osoby odpowiedzialne za realizację poszczególnych zadań,
  - terminy realizacji poszczególnych etapów,
  - sposób raportowania o realizacji poszczególnych zadań.

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	21/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

Usługi informatyczne są wykonywane przez Instytut Informatyki Stosowanej im. Krzysztofa Brzeskiego, Akademicki Inkubator Przedsiębiorczości, Centrum Transferu Technologii.

Wykonywanie usług jest powierzane bądź pracownikom, bądź studentom.

Wykonywana praca jest nadzorowana przez kierownika jednostki organizacyjnej realizującej usługę. Osoba ta dokonuje również sprawdzenia wykonania usługi. Sprawdzenie polega na stwierdzeniu zgodności wykonania usługi z wymaganiami klienta. Sprawdzenie jest dokumentowane protokołem wewnętrznym. Odbierającym jest kierownik jednostki organizacyjnej odpowiedzialnej za realizującą usługę.

Z tytułu realizacji usługi informatycznej powstaje protokół zdawczo – odbiorczy.


Postępowanie w zakresie organizowania i przeprowadzania kursów przez Instytut Informatyki Stosowanej określają umowy zawarte w zakresie akademiami regionalnymi lub firmami informatycznymi (Microsoft, Cisco).

W zakresie procesu usług informatycznych mają zastosowanie następujące zarządzenia Rektora:

- w sprawie sporządzania planu rzeczowo – finansowego, planu zamówień oraz procedur dokonywania zakupów,
  - w sprawie regulaminu funkcjonowania i korzystania z zasobów teleinformatycznych PWSZ w Elblągu,
  - w sprawie utworzenia Centrum Transferu Technologii przy PWSZ w Elblągu,
- oraz następujące uchwały Senatu:
- w sprawie zatwierdzenia Regulaminu Centrum Transferu Technologii przy PWSZ w Elblągu,
  - w sprawie Regulaminu Akademickiego Inkubatora Przedsiębiorczości,
  - w sprawie utworzenia modułu Fundamentals of Wireless LANs w ramach Akademii Lokalnej Cisco przy Instytucie Informatyki Stosowanej PWSZ,
  - w sprawie uruchomienia szkoleń „Fundamentals of Java Programming” w ramach Akademii Lokalnej Cisco przy Instytucie Informatyki Stosowanej PWSZ.

#### **7.5.5 Dane wyjściowe**

Danymi wyjściowymi z procesu usług informatycznych są:

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	22/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

- zrealizowana usługa,
- potwierdzenie wykonania usługi przez klienta w formie protokołu,
- przeprowadzone kursy.

### **7.5.6 Wskaźniki oceny skuteczności procesu**

Wskaźnikiem oceny skuteczności procesu usług informatycznych jest liczba zrealizowanych usług informatycznych.

### **7.5.7 Zapisy**

Zapisy związane z realizacją procesu usług informatycznych tj. protokół wewnętrzny i protokół zdawczo – odbiorczy są przechowywane w jednostce organizacyjnej odpowiedzialnej za realizację usługi oraz w Kwesturze. Zapisy związane z kursami przechowywane są w dziekanacie Instytutu Informatyki Stosowanej.

## **7.6 Proces badań naukowych i analiz regionalnych**

### **7.6.1 Cel procesu**

Celem procesu badań naukowych i analiz regionalnych jest wykonywanie opracowań teoretycznych i doświadczalnych służących przede wszystkim rozwojowi i potrzebom Elbląga i jego regionu, które jednocześnie są niezbywalnym elementem działalności nauczyciela akademickiego prowadzącego zajęcia dydaktyczne. Ponadto badania naukowe i analizy regionalne stanowią najważniejsze, bo aplikacyjne składniki dorobku naukowego i zawodowego.


### **7.6.2 Odpowiedzialność**

Odpowiedzialnym za proces badań naukowych i analiz regionalnych jest Prorektor ds. Kształcenia.

### **7.6.3 Dane wejściowe**

Danymi wejściowymi do procesu badań naukowych i analiz regionalnych są:

- zamówienia zewnętrzne,
- „granty” naukowe,
- projekty badawcze współfinansowane z budżetu państwa i funduszy Unii Europejskiej.

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	23/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

#### **7.6.4 Postępowanie**

Postępowanie w zakresie badań naukowych i analiz regionalnych obejmuje:

- sformułowanie tematu i zakresu badania naukowego lub analizy regionalnej,
- opracowanie planu finansowego wykonania badania naukowego lub analizy regionalnej,
- określenie zespołu wykonującego badanie naukowe lub analizę regionalną.

W zakresie procesu badań naukowych i analiz regionalnych zastosowanie ma uchwała Senatu w sprawie warunków prowadzenia prac badawczych oraz następujące zarządzenia Rektora:

- w sprawie informacji o dorobku naukowym pracowników PWSZ w Elblągu oraz działań związanych z przyznaniem kategorii naukowej,
- w sprawie powołania Pracowni Badawczo – Rozwojowej Monitoringu i Ochrony Środowiska w Instytucie Politechnicznym PWSZ,
- w sprawie utworzenia Akademickiego Inkubatora Przedsiębiorczości,
- w sprawie utworzenia Centrum Transferu Technologii.

#### **7.6.5 Dane wyjściowe**

Danymi wyjściowymi z procesu badań naukowych i analiz regionalnych są:


- opracowania zawierające wyniki badań i wnioski z nich wypływające oraz w formie efektów zmaterializowanych urządzenia, programy komputerowe itp.,
- opublikowany dorobek piśmienniczy pracowników PWSZ w Elblągu.

#### **7.6.6 Wskaźniki oceny skuteczności procesu**

Wskaźnikiem oceny skuteczności procesu badań naukowych i analiz regionalnych jest liczba pozytywnie zakończonych prac.

#### **7.6.7 Zapisy**

Zapisy związane z realizacją procesu badań naukowych i analiz regionalnych są przechowywane w jednostkach realizujących proces.

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	24/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

## 7.7 Proces usług doradczych i szkoleniowych

### 7.7.1 Cel procesu

Celem procesu usług doradczych i szkoleniowych jest:

- 1) spełnienie wymagań (potrzeb) określonych przez klientów,
- 2) realizacja usług w terminach uzgodnionych z klientami,
- 3) uzyskanie przez klientów dodatkowych kwalifikacji,
- 4) realizacja usług wymienionych w Bazie Usług Rozwojowych zgodnie z warunkami tam określonymi.

### 7.7.2 Odpowiedzialność

Odpowiedzialnymi za proces usług doradczych i szkoleniowych są: Dyrektor Centrum Współpracy z Otoczeniem Gospodarczym, Społecznym i Instytucjonalnym (CWOGSI) oraz kierownicy jednostek organizacyjnych realizujących usługę. W każdym Instytucie Rektor powołuje koordynatorów współpracujących z CWOGSI w zakresie usług doradczych i szkoleniowych.

### 7.7.3 Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do procesu usług doradczych i szkoleniowych są:


- wymagania (potrzeby) klienta dotyczące usługi,
- wymagania norm, aktów prawnych,
- potencjał intelektualny i materialny Uczelni,
- umowa zawarta z klientem wraz z załącznikami (np. plan realizacji usługi, harmonogram, budżet).

### 7.7.4 Postępowanie

Planowanie i realizowanie usług doradczych i szkoleniowych odbywa się zgodnie z następującymi zasadami:

- 5) cele dotyczące jakości i wymagania w odniesieniu do usługi określone są w specyfikacji, zamówieniu, zleceniu albo umowie zawartej z klientem,
- 6) sporządzany jest harmonogram realizacji usługi obejmujący:
  - dane osoby odpowiedzialnej za realizację usługi,
  - zidentyfikowane zadania niezbędne do realizacji przedsięwzięcia,
  - osoby odpowiedzialne za realizację poszczególnych zadań,



	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	25/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

- terminy realizacji poszczególnych etapów,
- sposób raportowania o realizacji poszczególnych zadań.

Każde zapytanie jest poddawane przeglądowi pod kątem możliwości spełnienia wymagań (potrzeb) klienta. Klient jest informowany niezwłocznie o braku możliwości świadczenia usługi. Odmowa zrealizowania usługi jest ewidencjonowana przez CWOGSI.

Zakres usług doradczych i szkoleniowych świadczonych przez Centrum Współpracy z Otoczeniem Gospodarczym, Społecznym i Instytucjonalnym określa zarządzenie Rektora.

Usługa doradcza lub szkoleniowa nie ujęta w zarządzeniu Rektora może być zrealizowana pod warunkiem spełnienia wszystkich potrzeb klienta dotyczących usługi oraz posiadania potencjału odpowiadającego usłudze.

W pierwszej kolejności świadczenie usług jest powierzane pracownikom Uczelni posiadającym wymagane kwalifikacje.

Wykonywanie usług wymienionych w Bazie Usług Rozwojowych jest powierzane osobom, które posiadają:


- doświadczenie zawodowe lub kwalifikacje adekwatne do świadczonych usług i
- udokumentowane doświadczenie związane z realizacją co najmniej dwóch usług doradczych lub szkoleniowych.

Dyrektor CWOGSI oraz kierownicy jednostek organizacyjnych realizujących usługę odpowiadają za kwalifikowanie osób do świadczonych usług doradczych i szkoleniowych oraz prowadzenie zapisów dotyczących kwalifikowania personelu.

Kierownik jednostki organizacyjnej realizującej usługę dokonuje stwierdzenia zgodności jej wykonania z wymaganiami klienta. Z tytułu realizacji usługi doradczej powstaje protokół zdawczo – odbiorczy.

Centrum Współpracy z Otoczeniem Gospodarczym, Społecznym i Instytucjonalnym prowadzi ewidencję zrealizowanych usług doradczych i szkoleniowych, określającą w szczególności uczestników instytucjonalnych i indywidualnych, którzy skorzystali z tych usług.

W zakresie procesu usług doradczych i szkoleniowych mają zastosowanie następujące zarządzenia Rektora:

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	26/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

- w sprawie zakresu usług doradczych i szkoleniowych świadczonych przez Centrum Współpracy z Otoczeniem Gospodarczym, Społecznym i Instytucjonalnym,
- w sprawie sporządzania planu rzeczowo – finansowego, planu zamówień oraz procedur dokonywania zakupów,

oraz następujące uchwały Senatu:

- w sprawie Regulaminu Centrum Transferu Technologii,
- w sprawie Regulaminu studiów podyplomowych.

#### **7.7.5 Dane wyjściowe**

Danymi wyjściowymi z procesu usług doradczych i szkoleniowych są:

- zrealizowana usługa,
- potwierdzenie wykonania usługi przez klienta w formie protokołu,

#### **7.7.6 Wskaźniki oceny skuteczności procesu**

Wskaźnikiem oceny skuteczności procesu usług doradczych i szkoleniowych jest liczba pozytywnie zrealizowanych usług.

#### **7.7.7 Zapisy**

Zamówienie klienta przechowywane jest w jednostce organizacyjnej realizującej usługę.


Ewidencja zrealizowanych usług oraz zapisy dotyczące kwalifikowania personelu przechowywane są w Centrum Współpracy z Otoczeniem Gospodarczym, Społecznym i Instytucjonalnym.

Protokół zdawczo-odbiorczy i umowa przechowywane są w Dziale Zamówień Publicznych.

### **7.8 Proces zakupów**

#### **7.8.1 Cel procesu**

Celem procesu zakupów jest zapewnienie, że nabywane materiały, wyroby oraz usługi mające wpływ na jakość usług realizowanych przez PWSZ w Elblągu spełniają ustalone wymagania – poprzez właściwą ocenę i wybór dostawców oraz odpowiednie sformułowanie danych dotyczących zakupów.

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	27/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

### 7.8.2 Odpowiedzialność

Odpowiedzialnym za proces zakupów jest Kanclerz.

### 7.8.3 Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do procesu zakupów są:

- dane wyjściowe z procesu projektowania przebiegu studiów,
- wymagania podane w zleceniu lub umowie,
- informacje z procesu projektowania usługi, w tym specyfikacja materiałowa,
- dane dotyczące dostawców.

### 7.8.4 Postępowanie

#### a) Ocena i wybór dostawców

Dla każdego dostawcy materiałów i usług przeprowadza się postępowanie zgodnie z zapisami ustawy Prawo zamówień publicznych.

W oparciu o dane zawarte w planie rzeczowo – finansowym następuje podział zamówień zgodnie z zapisami ustawy Prawo zamówień publicznych. Zakupy realizowane są w trybach przewidzianych ustawą.

#### b) Dokumenty związane


W zakresie procesu zakupów mają zastosowanie następujące akty normatywne:

- ustawa Prawo zamówień publicznych,
- zarządzenie w sprawie sporządzania planu rzeczowo-finansowego, planu zamówień oraz procedur dokonywania zakupów.

### 7.8.5 Dane wyjściowe

Danymi wyjściowymi z procesu zakupów są zakupione dostawy, usługi i roboty budowlane spełniające określone wymagania.

Dane wyjściowe z tego procesu stanowią dane wejściowe do procesu realizacji usługi.

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	28/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

### 7.8.6 Wskaźniki oceny skuteczności procesu

Wskaźnikiem oceny skuteczności procesu zakupów jest procent przeprowadzonych postępowań o udzielenie zamówienia publicznego, od których nie wniesiono zasadnego protestu.

### 7.8.7 Zapisy

Zapisy przechowywane są zgodnie z wymogami ustawy Prawo zamówień publicznych.

Dokumenty zamówień publicznych przechowywane są w Dziale Gospodarczo – Technicznym przez 2 lata:

- zapotrzebowania jednostek organizacyjnych,
- zamówienia,
- umowy,
- dokumentacja ZP.


### 7.9 Walidacja procesów usług

Procesy występujące w Państwowej Wyższej Szkole Zawodowej w Elblągu są weryfikowane w następstwie monitorowania i pomiarów (Księga Jakości 8.2, 8.3). Ponadto Uczelnia dokonuje walidacji:

- 1) procesu kształcenia - poprzez zbieranie informacji z urzędów pracy o zatrudnieniu absolwentów,
- 2) procesu usług informatycznych – poprzez analizę otrzymanych od klienta informacji z eksploatacji każdego projektu wykonanego przez PWSZ w Elblągu.

W związku z powyższym Uczelnia dokonała następujących ustaleń dotyczących procesu kształcenia i procesu usług informatycznych:

- 1) kryteria dotyczące przeglądu procesu kształcenia określone są przepisami ustawy Prawo o szkolnictwie wyższym oraz rozporządzeniami wykonawczymi, a także wewnętrznymi aktami normatywnymi (np. regulamin studiów). Kryteria przeglądu procesu usług informatycznych określone są w rozdziale 7.10.4 Księgi Jakości,
- 2) kwalifikowanie personelu odbywa się na podstawie przepisów ustawy Prawo o szkolnictwie wyższym oraz rozporządzeń wykonawczych, Statutu PWSZ w Elblągu, a także zarządzenia Rektora w sprawie procedury zatrudniania pracowników oraz zawierania umów cywilnoprawnych na prowadzenie zajęć dydaktycznych.

	<b>Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu</b>	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		7	6	29/29
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>				

### **7.10 Identyfikacja i identyfikowalność**

PWSZ w Elblągu zapewnia identyfikację oraz identyfikowalność, rozumianą jako możliwość prześledzenia historii wszystkich wykonywanych usług, zarówno edukacyjno – wychowawczych, jak i pozostałych, na podstawie prowadzonych i przechowywanych zapisów.

### **7.11 Własność klienta**

W trakcie wykonywania usług informatycznych PWSZ w Elblągu sprawuje pieczę nad własnością klienta, gdy znajduje się ona pod jej nadzorem.

Jeżeli własność klienta zostanie uszkodzona, klient jest o tym poinformowany. W takim przypadku utrzymuje się zapisy.

### **7.12 Zabezpieczenie usługi**

PWSZ w Elblągu zapewnia zgodność wszystkich usług przed dostarczeniem jej do klienta, a w przypadku usług edukacyjno – wychowawczych i usługi pomocy materialnej – do studenta.

Zgodność usługi jest zapewniona dzięki posiadanej infrastrukturze PWSZ oraz sposobowi postępowania z zapisami i dokumentami stanowiącymi dane wyjściowe ze wszystkich procesów realizacji usług.

### **7.13 Nadzór nad wyposażeniem do monitorowania i pomiarów**

Procesy występujące w Państwowej Wyższej Szkole Zawodowej w Elblągu są weryfikowane w następstwie monitorowania i pomiarów (Księga Jakości 8.2, 8.3)

Dla przyrządów znajdujących się w laboratoriach Uczelni nie jest wymagane ich wzorcowanie ze względu na typowo poglądowe ich zastosowanie. Przyrządy te stosowane są do prezentacji ich obsługi. Przyrządy pomiarowe są przechowywane i obsługiwane tak, aby zapewnić ich przydatność i wymaganą dokładność. Za nadzorowanie wyposażenia do pomiarów i kontroli jest odpowiedzialny technik – laborant podległy Dyrektorowi Instytutu Politechnicznego. Tryb postępowania z uszkodzonymi przyrządami określa zarządzenie Rektora w sprawie zasad gospodarowania majątkiem PWSZ w Elblągu.