	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		8	4	1/6
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
KSIĘGA JAKOŚCI				

8 POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

8.1 Zadowolenie klienta

Jednym z istotnych sposobów oceny funkcjonowania systemu zarządzania jakością i realizacji celów dotyczących jakości w PWSZ w Elblągu jest monitorowanie zadowolenia klientów – zarówno studentów, jak i klientów innych usług.

Monitorowanie zadowolenia studentów polega na ewaluacji pracy nauczycieli akademickich. Ankietyzacja zajęć przeprowadzana jest dwa razy w roku akademickim po zakończeniu zajęć w semestrze. Nadzór nad procesem ankietyzacji w Uczelni sprawuje Prorektor ds. kształcenia, a w Instytutach Dyrektorzy. Szczegółowe zasady monitorowania zadowolenia studentów określa regulamin ankietyzacji zajęć dydaktycznych oraz przetwarzania zebranych danych uchwalony przez Senat.

Monitorowanie zadowolenia klienta usług innych niż edukacyjno-wychowawcze prowadzone jest w sposób ciągły i obejmuje spełnienie wymagań i potrzeb klientów, jak również cenę usług świadczonych przez uczelnię.


Informacje dotyczące zadowolenia klienta są uzyskiwane, między innymi, poprzez:

- listy referencyjne,
- reklamacje i skargi klientów,
- bezpośrednie kontakty z klientem.

Sposób postępowania z reklamacjami jest określony w Procedurze nadzoru nad usługą niezgodną, P8.1.

Uzyskane informacje są analizowane i stanowią podstawę podejmowania, podczas przeglądów zarządzania, decyzji o doskonaleniu systemu zarządzania jakością.

W zakresie monitorowania zadowolenia studentów zastosowanie mają: statut PWSZ w Elblągu, uchwała Senatu w sprawie regulaminu ankietyzacji zajęć dydaktycznych oraz przetwarzania zebranych danych, zarządzenie Rektora w sprawie Procedury ankietyzacji.

	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		8	4	2/6
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
KSIĘGA JAKOŚCI				

8.2 Monitorowanie i pomiary procesów

Dla każdego procesu podstawowego związanego z realizacją usługi, Kierownictwo uczelni ustala mierzalne cele jakościowe wynikające z przyjętej polityki jakości. Przedstawiane są one w Karcie celów jakościowych na formularzu F8/2.

Przy ustalaniu celów jakościowych i wyznaczaniu zadań niezbędnych dla ich osiągnięcia określa się odpowiedzialnych za realizację oraz czas i wskaźniki pozwalające na ocenę stopnia realizacji przyjętego celu.

Monitorowanie procesów i realizację wskaźników przyjętych dla oceny procesów prowadzą osoby odpowiedzialne za dany proces.

W przypadku trudności w osiągnięciu założonych wskaźników są podejmowane stosowne działania korygujące lub zapobiegawcze, zgodnie z odpowiednią procedurą – P8.3 lub P8.4.

Uzyskane wyniki w osiągnięciu mierzalnych celów jakościowych stanowią dane wejściowe do doskonalenia systemu zarządzania jakością.

W zakresie monitorowania procesu kształcenia i wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia zastosowanie ma zarządzenie Rektora w sprawie monitorowania wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia w PWSZ w Elblągu.


8.3 Monitorowanie i kontrola usługi

Monitorowanie i kontrola usług edukacyjno-wychowawczych odbywa się poprzez prace przejściowe, kolokwia, zaliczenia, egzaminy.

Ponadto prowadzona jest ewaluacja pracy nauczycieli akademickich. Ankietyzacja zajęć przeprowadzana jest dwa razy w roku akademickim na trzy tygodnie po zakończeniu zajęć w semestrze. Nadzór nad procesem ankietyzacji w Uczelni sprawuje Prorektor ds. kształcenia, a w Instytutach Dyrektorzy.

W zakresie monitorowania i kontroli usług edukacyjno-wychowawczych mają zastosowanie następujące zarządzenia Rektora:

- w sprawie powołania Komisji ds. oceny okresowej nauczycieli akademickich,
- w sprawie Zasad prowadzenia hospitacji,
- w sprawie Procedury ankietyzacji,

	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		8	4	3/6
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
KSIĘGA JAKOŚCI				

oraz następujące uchwały Senatu:

- w sprawie regulaminu oceny okresowej nauczycieli akademickich PWSZ w Elblągu,
- w sprawie powołania Senackiej Komisji Odwoławczej od oceny nauczycieli akademickich.

Monitorowanie i kontrola usług innych niż edukacyjno-wychowawcze obejmuje usługi Uczelni w zakresie projektowania i wykonywania usług informatycznych i prowadzenia badań naukowych i analiz. Monitorowanie i kontrola opisane są w podrozdziale 7.5.4., 7.6.4. i 7.7.4.

8.4 Nadzór nad usługą niezgodną

PWSZ w Elblągu zapewnia, że usługi niezgodne z wymaganiami są w porę identyfikowane i objęte nadzorem, aby zapobiec ich niezamierzonemu przekazaniu klientowi, a w przypadku usług edukacyjno-wychowawczych nie mają one wpływu na wyniki procesu kształcenia.

Postępowanie z usługą niezgodną ma na celu przeprowadzenie takich działań naprawczych, żeby usługi doprowadzić do zgodności z wymaganiami. Po dokonaniu działań naprawczych usługa jest poddawana kontroli dla wykazania zgodności z wymaganiami.

Z nadzoru nad usługą niezgodną są utrzymywane zapisy.

Nadzorem są objęte również usługi już dostarczone do klienta – ma to zastosowanie zarówno w odniesieniu do reklamacji klienta, jak i skarg studentów.

Postępowanie, odpowiedzialność i uprawnienia są określone w Procedurze nadzoru nad usługą niezgodną, P8.1.


8.5 Audyty wewnętrzne

W PWSZ w Elblągu prowadzone są audyty wewnętrzne. Mają one na celu:

- weryfikację, czy działania dotyczące jakości i ich wyniki są zgodne z zaplanowanymi ustaleniami, z wymaganiami normy ISO 9001 oraz z wymaganiami ustanowionego w PWSZ w Elblągu systemu zarządzania jakością, oraz
- ocenę skuteczności systemu zarządzania jakością.

Z prowadzonych auditów wewnętrznych i ich wyników utrzymywane są zapisy.

Szczegóły dotyczące odpowiedzialności, prowadzenia i dokumentowania auditów wewnętrznych są określone w Procedurze auditów wewnętrznych, P8.2.

	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		8	4	4/6
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
KSIĘGA JAKOŚCI				

8.6 Analiza danych

PWSZ w Elblągu zbiera i analizuje wszelkie dane mające na celu wykazanie przydatności i skuteczności systemu zarządzania jakością oraz w celu oceny możliwości prowadzenia ciągłego doskonalenia skuteczności systemu.

Wykorzystywane są tu dane dotyczące zadowolenia klienta, o czym mowa w podrozdziale 8.1 niniejszej Księgi Jakości, wyniki monitorowania i pomiarów procesów, o czym mowa w podrozdziale 8.2, wyniki monitorowania i kontroli usług, o czym mowa w podrozdziale 8.3.

Ponadto przedmiotem analizy danych są wyniki auditów – zewnętrznych i wewnętrznych oraz reklamacje klientów.

8.7 Proces zarządzania i doskonalenia systemu zarządzania jakością

8.7.1 Cel procesu

Celem procesu doskonalenia systemu zarządzania jakością jest zapewnienie, że system zarządzania jakością w PWSZ w Elblągu jest ciągle analizowany, oceniany i ulepszany dla realizacji określonych w polityce jakości celów, a w szczególności dla spełnienia głównego celu jakościowego, którym jest zapewnienie takiego poziomu wykształcenia studentów, aby po ukończeniu uczelni znaleźli oni zatrudnienie i mieli jednocześnie zdolność przekwalifikowywania się.


8.7.2 Odpowiedzialność

Odpowiedzialnym za proces doskonalenia systemu zarządzania jakością jest Pełnomocnik ds. Systemu Zarządzania Jakością.

8.7.3 Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do procesu doskonalenia systemu zarządzania są:

- dane wyjściowe z przeglądu zarządzania,
- wyniki auditów zewnętrznych,
- wyniki auditów wewnętrznych,
- reklamacje i opinie klientów,
- zgodność usług z wymaganiami,
- wyniki monitorowania i pomiarów procesów.

	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		8	4	5/6
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
KSIĘGA JAKOŚCI				

8.7.4 Postępowanie

a) Zarządzanie systemem zarządzania jakością

Zarządzanie systemem zarządzania jakością obejmuje:

- zarządzanie dokumentami systemu zarządzania jakością, według procedury P4.1,
- zarządzanie zapisami, według procedury P4.2,
- przeglądy systemu zarządzania, według procedury P5.1,
- audyty wewnętrzne, według procedury P8.2.

b) Doskonalenie systemu zarządzania jakością

Kierownictwo uczelni w sposób ciągły i systematyczny zbiera i analizuje wszystkie informacje i dane mogące stanowić podstawę do uruchomienia działań doskonalących system zarządzania jakością. Dane, które są zbierane i analizowane są określone w podrozdziale 8.6 niniejszej Księgi Jakości. Stanowią one dane wyjściowe do doskonalenia systemu zarządzania jakością.

Podstawowymi narzędziami w doskonaleniu systemu zarządzania jakością są:


- działania korygujące, mające na celu zapobieżenie powtórnemu wystąpieniu wykrytych niezgodności poprzez wyeliminowanie ich przyczyny,
- działania zapobiegawcze, mające na celu zapobieżenie wystąpieniu potencjalnych niezgodności poprzez wyeliminowanie ich przyczyny.

W PWSZ w Elblągu prowadzone są działania korygujące mające na celu zapobieżenie powtórnemu wystąpieniu wykrytych niezgodności poprzez wyeliminowanie ich przyczyny. Działania korygujące są dostosowane do skutków niezgodności.

Przed rozpoczęciem działań korygujących dokonuje się przeglądu niezgodności, ustala się przyczynę niezgodności oraz ocenia potrzebę działań zapewniających, że niezgodności nie wystąpią ponownie. Następnie ustala się niezbędne działania i przeprowadza się je. Po przeprowadzeniu działań korygujących dokonuje się ich przeglądu.

Z prowadzonych działań korygujących i ich wyników utrzymywane są zapisy.

Szczegóły dotyczące działań korygujących są określone w Procedurze działań korygujących, P8.3.

	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		8	4	6/6
Obowiązuje od 1 czerwca 2017r.				
KSIĘGA JAKOŚCI				

W PWSZ w Elblągu prowadzone są działania zapobiegawcze mające na celu zapobieżenie wystąpieniu potencjalnych niezgodności poprzez wyeliminowanie ich przyczyny. Działania zapobiegawcze są dostosowane do skutków potencjalnych niezgodności.

Przed rozpoczęciem działań zapobiegawczych określa się potencjalną niezgodność i jej przyczynę oraz ocenia potrzebę działań zapobiegających jej wystąpieniu. Następnie ustala się niezbędne działania i przeprowadza się je. Po przeprowadzeniu działań zapobiegawczych dokonuje się ich przeglądu.

Z prowadzonych działań zapobiegawczych i ich wyników utrzymywane są zapisy.

Szczegóły dotyczące działań zapobiegawczych są określone w Procedurze działań zapobiegawczych, P8.4.

Skuteczność procesu doskonalenia systemu zarządzania jakością jest oceniana przez kierownictwo Uczelni podczas przeglądu zarządzania prowadzonego według Procedury przeglądu zarządzania, P5.1.

8.7.5 Dane wyjściowe

Danymi wyjściowymi z procesu doskonalenia mogą być:

- zmiany organizacyjne,
- szkolenia,
- zmiany w dokumentach systemu zarządzania jakością,
- rozszerzenie zakresu działalności Uczelni.