
	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		-	5	1/3
Obowiązuje od 20 marca 2018r.				
KSIĘGA JAKOŚCI				

SPIS TREŚCI

- 1 Polityka Jakości
- 2 Prezentacja uczelni
- 3 Terminy i definicje
- 4 Kontekst organizacji
 - 4.1 Zrozumienie organizacji i jej kontekstu
 - 4.2 Zrozumienie potrzeb i oczekiwań stron zainteresowanych
 - 4.3 Określenie zakresu systemu zarządzania jakością
 - 4.4 System zarządzania jakością i jego procesy
- 5 Przywództwo
 - 5.1 Przywództwo i zaangażowanie
 - 5.1.1 Orientacja na klienta
 - 5.2 Polityka jakości
 - 5.3 Role, odpowiedzialność i uprawnienia
- 6 Planowanie
 - 6.1 Działania odnoszące się do ryzyk i szans
 - 6.2 Cele jakościowe i planowanie ich osiągnięcia
 - 6.3 Planowanie zmian
- 7 Wsparcie
 - 7.1 Zasoby
 - 7.1.1 Postanowienia ogólne
 - 7.1.2 Zasoby ludzkie i kompetencje
 - 7.1.3 Zasoby materialne
 - 7.1.4 Środowisko funkcjonowania procesów
 - 7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów
 - 7.1.6 Wiedza organizacji
 - 7.2 Świadomość
 - 7.3 Komunikacja
 - 7.4 Udokumentowane informacje
 - 7.4.1 Księga Jakości
 - 7.4.2 Nadzór nad dokumentami systemu zarządzania jakością

	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		-	5	2/3
Obowiązuje od 20 marca 2018r.				
KSIĘGA JAKOŚCI				

7.4.3 Nadzór nad zapisami

8 Działania operacyjne

8.1 Planowanie i nadzór nad działaniami operacyjnymi

8.2 Wymagania dotyczące usług

8.2.1 Komunikacja z klientem

8.2.2 Określenie wymagań dotyczących usług

8.2.3 Przegląd wymagań dotyczących usług

8.2.4 Zmiany wymagań dotyczących usług

8.3 Projektowanie i rozwój

8.4 Proces kształcenia i wewnętrzny system zapewnienia jakości kształcenia:

8.4.1 Proces projektowania przebiegu studiów

8.4.2 Proces rekrutacji na studia (proces obsługi klienta – studenta)

8.4.3 Proces kształcenia

8.4.4 Proces działalności wychowawczej

8.4.5 Proces pomocy materialnej dla studentów

8.4.6 Wewnętrzny system zapewnienia jakości kształcenia

8.5 Proces usług informatycznych

8.6 Proces badań naukowych i analiz regionalnych

8.7 Proces usług doradczych i szkoleniowych

8.8 Nadzór nad procesami, wyrobami i usługami dostarczanymi z zewnątrz

8.9 Dostarczanie usług

8.9.1 Walidacja procesów usług

8.9.2 Identyfikacja i identyfikowalność

8.9.3 Własność należąca do klientów lub dostawców zewnętrznych

8.9.4 Zabezpieczenie usług

8.9.5 Działania po dostawie

8.9.6 Nadzorowanie zmian

8.10 Zwolnienie usług


8.11 Nadzorowanie usług niezgodnych z wymaganiami

9 Ocena efektów działania

9.1 Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena

9.1.1 Postanowienia ogólne

9.1.2 Monitorowanie i pomiary procesów

	Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu	Rozdział:	Edycja:	Strona:
		-	5	3/3
Obowiązuje od 20 marca 2018r.				
KSIĘGA JAKOŚCI				

9.1.3 Monitorowanie i kontrola usługi

9.1.4 Zadowolenie klienta

9.1.5 Analiza i ocena

9.2 Audit wewnętrzny

9.3 Przegląd zarządzania

10 Doskonalenie

10.1 Postanowienia ogólne

10.2 Niezgodności i działania korygujące

10.3 Ciągłe doskonalenie

Załącznik 1 Spis procedur

Załącznik 2 Spis aktualnych edycji rozdziałów Księgi Jakości

Załącznik 3 Rozdzielnik Księgi Jakości

Załącznik 4 Spis formularzy przywołanych w Księdze Jakości