



## KSIĘGA JAKOŚCI

### 9 OCENA EFEKTÓW DZIAŁANIA

#### 9.1 Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena

##### 9.1.1 Postanowienia ogólne

ANS w Elblągu planuje oraz wdraża odpowiednie działania związane z pomiarami, monitorowaniem, analizą i doskonaleniem procesów oraz usług w celu wykazania zgodności z wymaganiami dotyczącymi usługi, zapewnienia zgodności systemu zarządzania jakością z normą ISO 9001, ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością.

##### 9.1.2 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 F9/1.

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 procedurą – P10.1.

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 ANS w Elblągu.



## KSIĘGA JAKOŚCI

### 9.1.3 Monitorowanie i kontrola usługi

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

Ponadto prowadzone są hospitacje zajęć dydaktycznych oraz okresowa ocena pracy nauczycieli akademickich. Ankietyzacja zajęć przeprowadzana jest dwa razy w roku akademickim na trzy tygodnie po zakończeniu zajęć w semestrze. Nadzór nad procesem ankietyzacji nauczycieli akademickich w Uczelni sprawuje Prorektor ds. Kształcenia, a w Instytutach Dyrektorzy.

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

- w sprawie regulaminu oceny okresowej nauczycieli akademickich PWSZ w Elblągu,
- w sprawie powołania Komisji ds. okresowej oceny nauczycieli akademickich,
- w sprawie Zasad prowadzenia hospitacji,
- w sprawie procedury ankietyzacji.

Monitorowanie i kontrola usług innych niż edukacyjno-wychowawcze obejmuje usługi Uczelni w zakresie projektowania i wykonywania usług informatycznych, prowadzenia badań naukowych i analiz oraz usługi doradcze i szkoleniowe. Monitorowanie i kontrola opisane są w podrozdziałach: 8.5.4, 8.6.4, 8.7.4.

### 9.1.4 Zadowolenie klienta

Jednym z istotnych sposobów oceny funkcjonowania systemu zarządzania jakością i realizacji celów dotyczących jakości w ANS 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.



## KSIĘGA JAKOŚCI

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, P9.1.

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 ANS w Elblągu, uchwała Senatu w sprawie regulaminu ankietyzacji zajęć dydaktycznych oraz przetwarzania zebranych danych, zarządzenie Rektora w sprawie Procedury ankietyzacji.

### 9.1.5 Analiza i ocena

ANS 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 9.1.4 niniejszej Księgi Jakości, wyniki monitorowania i pomiarów procesów, o czym mowa w podrozdziale 9.1.2, wyniki monitorowania i kontroli usług, o czym mowa w podrozdziale 9.1.3.

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



## KSIĘGA JAKOŚCI

### 9.2 Audit wewnętrzny

W ANS 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 ANS 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 - P9.2.

### 9.3 Przegląd zarządzania

W celu zapewnienia stałej przydatności, adekwatności i skuteczności systemu zarządzania jakością, oceny możliwości jego doskonalenia oraz określenia potrzeby zmian w systemie, w tym zmian polityki jakości i celów jakości, prowadzone są systematyczne przeglądy systemu zarządzania.

Przegląd systemu zarządzania jakością jest przeprowadzany co najmniej raz w roku.

Przedmiotem przeglądu jest :

- ocena przydatności i efektywności systemu zarządzania jakością,
- ocena zgodności systemu z wymaganiami normy ISO 9001,
- ocena zgodności systemu z ustanowioną polityką jakości i celami jakości,
- ocena aktualności polityki jakości i sformułowanie celów jakości na okres następny,
- ocena kontekstu organizacji oraz wymagań stron zainteresowanych, istotnych dla systemu zarządzania jakością,
- określenie niezbędnych zmian w systemie zarządzania jakością,
- sformułowanie zaleceń do wdrożenia.

Podstawą przeglądu systemu zarządzania jakością jest sprawozdanie z funkcjonowania systemu zarządzania jakością opracowane przez Pełnomocnika ds. Systemu Zarządzania Jakością, zawierające informacje dotyczące funkcjonowania i skuteczności systemu zarządzania jakością.



Obowiązuje od 1 lipca 2020r.

## KSIĘGA JAKOŚCI

Dane wyjściowe z przeglądu zarządzania są protokołowane.

Szczegóły dotyczące postępowania podczas przeglądu systemu zarządzania, odpowiedzialności oraz prowadzonych zapisów są określone w Procedurze przeglądu zarządzania – P9.3.