



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



KSIEGA JAKOŚCI

- 7.4.1 Księga Jakości
- 7.4.2 Nadzór nad dokumentami systemu zarządzania jakością
- 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
 - 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



KSIĘGA JAKOŚCI

9 Ocena efektów działania

9.1 Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena

9.1.1 Postanowienia ogólne

9.1.2 Monitorowanie i pomiary procesów

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