



KSIĘGA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA WYŻSZEJ SZKOŁY MENEDŻERSKIEJ W WARSZAWIE

Opracowanie:

Senacka Komisja ds. Jakości Kształcenia

Wyższej Szkoły Menedżerskiej w Warszawie

pod przewodnictwem dr. Marka Pawłowskiego

Warszawa 2019 r.

SPIS TREŚCI

1. Polityka jakości	s. 3
2. Prezentacja uczelni	s. 5
3. Terminologia	s. 6
4. System zarządzania jakością	s. 7
5. Zaangażowanie Kierownictwa i Pracowników Uczelni	s. 9
6. Zarządzanie zasobami	s.11
7. Wykonywanie usług	s. 15
7.1. Planowanie wykonywania usług	s. 15
7.2. Proces kształcenia i wewnętrzny system zapewnienia jakości kształcenia.....	s.15
7.3. Proces rekrutacji na studia (proces obsługi klienta – studenta)	s.17
7.4. Proces kształcenia	s.18
7.5. Proces działalności wychowawczej	s.21
7.6. Proces pomocy materialnej dla studentów	s. 22
7.7. Wewnętrzny system zapewnienia jakości kształcenia	s. 23
7.8. Proces obsługi klienta (poza procesem dydaktycznym).....	s. 24
7.9. Proces badań naukowych i analiz regionalnych	s. 26
8. Pomiary, analiza i doskonalenie	s. 27

1. POLITYKA JAKOŚCI

MISJA I WIZJA

Wyższa Szkoła Menedżerska w Warszawie we wszystkich obszarach swej działalności, a także realizując misję, wizję i cele strategiczne, odwołuje się do tradycji najlepszych uczelni w kraju i poza jego granicami, a także założeń Europejskiego Obszaru Szkół Wyższych. Uczelnia za priorytet uznaje niezależność myśli i postaw oraz hołduje powszechnie uznanym zasadom i wartościom akademickim. Uwzględniając procesy występujące na świecie, w tym m. in. globalizację, procesy integracji, procesy migracyjne czy stale zmieniające się rynki pracy, Uczelnia przygotowuje kadry zdolne sprostać wymaganiom współczesnego rynku, kreując wśród studentów postawę otwartości, wzajemnego szacunku i tolerancji. Od początku funkcjonowania WSM w Warszawie kadrze naukowo-dydaktycznej przyświeca idea wychowania studentów w poszanowaniu wolności obywatelskiej i zasad etycznych.

Wyższa Szkoła Menedżerska w Warszawie - czerpiąc doświadczenie z własnej tradycji - pragnie tworzyć przyszłość Uczelni w oparciu o dotychczasowe zasady, które doprowadziły WSM w Warszawie do obecnego wizerunku Uczelni na miarę XXI wieku tj. KREATYWNOŚĆ, KONSEKWENCJA, SUKCES.

Przesłaniem Wyższej Szkoły Menedżerskiej w Warszawie jest przyczynianie się do podwyższania jakości życia społeczeństwa przez tworzenie, poszerzanie i upowszechnianie wiedzy, kreowanie umiejętności jej wykorzystywania w praktyce oraz kompetencji absolwentów zasilających rynki pracy. Duże znaczenie ma także kształtowanie postaw obywatelskich i patriotycznych. Uczelnia dbając o wysoką jakość kształcenia, jednocześnie uwzględnia w ofercie programowej potrzeby współczesnego rynku pracy oraz zasadę kształcenia przez całe życie (*lifelong learning*). WSM w Warszawie rozwija kontakty ze środowiskiem akademickim w kraju i poza jego granicami oraz z krajowym i regionalnym otoczeniem instytucjonalnym (interesariusze zewnętrzni).

W szybko zmieniającym się świecie WSM w Warszawie dąży do utrzymania swojej dotychczasowej roli tj. generowanie zmiany poprzez kształcenie i badania naukowe wraz upowszechnianiem ich wyników oraz reagowanie na nowe oczekiwania podmiotów otoczenia zewnętrznego Uczelni. Wyższa Szkoła Menedżerska w Warszawie realizuje cele z udziałem całej Wspólnoty Uczelni: kadry akademickiej, studentów oraz pracowników administracji. Stałemu pogłębianiu podlega idea partnerstwa pracowniczego-studenckiego.

Misja i wizja Uczelni umożliwia studentom szerokie możliwości dostosowywania profilu studiów do swoich zdolności i zainteresowań oraz do kształtującej się w trakcie studiów wizji kariery zawodowej. Podejmują świadome decyzje o wyborze programu m. in. na podstawie dostępnych - na stronie internetowej Uczelni - informacji. Studenci odbywają praktyki zawodowe, w czym poszczególne Instytuty i Filie wspomagają studenta m. in. poprzez ich organizowanie we współpracy z pracodawcami. Studenci w trakcie kształcenia wykazują aktywność w zakresie pogłębiania swojej wiedzy, umiejętności oraz kreowania postaw poprzez angażowanie się w działalność kół naukowych i samorządu studenckiego oraz w realizacji prac badawczych. Bardzo ważnym elementem procesu rozwoju na poziomie studiów jest kształcenie i doskonalenie umiejętności prowadzenia badań

oraz publikowanie własnych artykułów. Zdobyte w tym zakresie doświadczenia w trakcie studiów już na poziomie studiów I stopnia w znacznym stopniu podwyższają jakość pracy dyplomowej zarówno na studiach I, jak i II stopnia oraz studiach jednolitych magisterskich.

Absolwenci w trakcie cyklu kształcenia wyposażeni są w nowoczesną wiedzę, umiejętności i kompetencje społeczne pozwalające im podjąć pracę i przystosowywać się do zmian gospodarczych i społecznych w społeczeństwie wiedzy.

Pracodawcy wspomagają poszczególne Instytuty i Filie w zakresie identyfikowania kwalifikacji i wiedzy potrzebnej na rynku pracy. Wskazują na aktualne i przyszłe potrzeby rynku pracy w zakresie wiedzy i wykwalifikowanej kadry.

Misją Wyższej Szkoły Menedżerskiej w Warszawie jest:

HOLISTYCZNE NOWOCZESNE KSZTAŁCENIE I PRZYGOTOWANIE STUDENTÓW DO PRACY NA INNOWACYJNYM RYNKU EUROPEJSKIM

WIZJA

Wyższa Szkoła Menedżerska w Warszawie jest wieloprofilową, autonomiczną, otwartą na współpracę, dynamicznie rozwijającą się Uczelnią, która od lat jest obecna w nauce europejskiej, i która posiada wysoki prestiż krajowy, a tym samym odpowiada na wyzwania współczesnego świata.

Wizja Wyższej Szkoły Menedżerskiej w Warszawie zakłada:

1. Doskonalenie procesu jakości kształcenia, w tym permanentne monitorowanie programów, w tym planów kształcenia adekwatnych do Misji Wyższej Szkoły Menedżerskiej w Warszawie.
2. Kształcenie i doskonalenie kadry akademickiej Uczelni.
3. Umiędzynarodowienie studiów i badań naukowych.
4. Rozszerzenie współpracy z otoczeniem zewnętrznym.

Do szczegółowych elementów wizji WSM zaliczamy:

- tworzenie programów kształcenia i prowadzenie badań, które uwzględniają potrzeby rozwoju gospodarczego, społecznego i kulturalnego regionu oraz kraju,
- współpracę ze szkołami średnimi oraz instytucjami kształcenia ustawicznego,
- współpracę z otoczeniem gospodarczym (pracodawcami),
- współpracę z podmiotami zagranicznymi, w tym m. in. podejmuje działania umożliwiające wydawanie wspólnych dyplomów,
- otwartość na otoczenie m. in. poprzez implementowanie do strategii Uczelni celów strategicznych uwzględnionych m. in. w strategiach rozwoju:
 - a) Unii Europejskiej,
 - c) Polski,
 - d) szkolnictwa wyższego w Polsce,
 - e) Województwa Mazowieckiego,
 - e) Miasta Stołecznego Warszawy,
 - f) Dzielnicy Pragi-Północ.

CEL GŁÓWNY

Wzrost konkurencyjności Wyższej Szkoły Menedżerskiej w Warszawie do roku 2023 i dalsze umocnienie jej pozycji jako wiodącego ośrodka akademickiego.

POLITYKA JAKOŚCI

Wyższa Szkoła Menedżerska w Warszawie jako główny cel jakościowy stawia przed sobą zapewnienie takiego poziomu wykształcenia studentów, aby po ukończeniu studiów znaleźli i zatrudnienie i mieli jednocześnie zdolność przekwalifikowywania się w zależności od potrzeb rynku pracy.

Mając na względzie realizację powyższego celu w Uczelni podejmowane są działania mające na celu zapewnienie wysokiej jakości świadczonych usług edukacyjno-wychowawczych w nowoczesnej bazie dydaktycznej przy wykorzystaniu rezultatów działalności naukowo-badawczej.

Kolejnymi celami jakościowymi stawianymi przez Wyższą Szkołę Menedżerską w Warszawie jest:

- przygotowywanie absolwentów dla potrzeb rynku pracy,
- udział w transformacji społeczno-gospodarczej ku społeczeństwu wiedzy (tzw. idea „złotego trójkąta”),
- wychowanie studentów poprzez kształtowanie postaw, obywatelskich i prospołecznych, wysokiej etyki zawodowej i odpowiedzialności,
- nowoczesne programy kształcenia,
- rozszerzanie zakresu oferowanych usług edukacyjnych i badań naukowych,
- dostosowanie programów kształcenia do idei uczenia się przez całe życie LLL (Life Long Learning) wynikającym z dyrektyw Unii Europejskiej,
- silne wiązanie się Uczelni z otoczeniem gospodarczym i administracyjnym Uczelni w zakresie studenckich praktyk zawodowych i aplikacyjnych badań naukowych.

Wszystkie wyżej sformułowane cele dotyczące jakości są osiąganymi przez:

- ciągłe doskonalenie procesu kształcenia i systemu zapewnienia jakości kształcenia, działalności naukowo – badawczej oraz wykonywanych usług w ramach systemu zarządzania jakością oraz w oparciu o aktualne wymagania prawne i regulacje wewnętrzne uczelni,
- sprawne zarządzanie,
- określenie odpowiedzialności i kompetencji władz uczelni,
- zaangażowanie władz i pracowników uczelni w sprawy jakości,
- ciągłe podnoszenie kwalifikacji i rozwój naukowy pracowników,
- ciągłą modernizację bazy naukowo-dydaktycznej uczelni,
- współpracę z innymi ośrodkami naukowymi,
- współpracę z władzami samorządowymi województwa, miasta i regionu, oświatą oraz przedsiębiorstwami i instytucjami różnych typów.

2. PREZENTACJA UCZELNI

Wyższa Szkoła Menedżerska w Warszawie, zwana dalej Uczelnią, jest niepubliczną uczelnią utworzoną na podstawie decyzji Ministra Edukacji Narodowej z dnia 22 czerwca 1995 r. nr DNS3-0145/TBM/98/95.

Założycielem Uczelni jest Stanisław Dawidziuk, wymieniony w decyzji Ministra Edukacji Narodowej i Sportu DSW-3-4041-564/MB/Rej.60/04 z dnia 9 czerwca 2004 r.

Uczelnia działa na podstawie Ustawy z dnia 27 lipca 2005 r. *Prawo o szkolnictwie wyższym* (Dz. U. Nr 164, poz. 1365 z późn. zm.) zwanej dalej ustawą, przepisów wydanych na jej podstawie oraz Statutu.

Siedzibą Uczelni jest miasto stołeczne Warszawa.

Uczelnia posiada osobowość prawną.

Uczelnia może używać skrótu nazwy w postaci: WSM w Warszawie, w stosunkach z zagranicą posługiwać się nazwą: Warsaw Management Academy.

Nadzór nad Uczelnią w zakresie ustalonym przez ustawę sprawuje minister właściwy do spraw szkolnictwa wyższego, a w zakresie określonym w statucie nadzór nad Uczelnią wykonuje Założyciel.

Uczelnia współpracuje nie tylko z instytucjami naukowymi krajowymi, ale też zagranicznymi m.in. w: Bourgas (Bułgaria), Calabrii (Włochy), Craiova (Rumunia), Istambule (Turcja), Lizbonie (Portugalia), Murcii (Hiszpania), New Delhi (Indie), Równem (Ukraina).

Celem strategicznym WSM jest podwyższanie jakości życia społeczeństwa przez poszerzanie i upowszechnianie wiedzy, kreowanie umiejętności jej wykorzystania oraz kształtowanie odpowiednich postaw społecznych.

3. TERMINOLOGIA

W niniejszej Księdze Jakości i w innych dokumentach systemu zarządzania jakością stosuje się terminologię według normy ISO 9000 „Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia”.

W celu lepszego zrozumienia definicji podanych w normie oraz uniknięcia nieporozumień w ich stosowaniu, poniżej podano najważniejsze definicje dostosowując je, w przypadkach koniecznych, do pojęć powszechnie znanych:

jakość	stopień spełnienia wymagań
system zarządzania jakością	system zarządzania organizacją w odniesieniu do jakości
polityka jakości	ogół zamierzeń i ukierunkowanie organizacji, dotyczące jakości, formalnie wyrażone przez jej kierownictwo
cel jakości	przedmiot starań lub zamierzeń w odniesieniu do jakości
dokumenty systemu zarządzania jakością	dokumenty opisujące system zarządzania jakością; w WSM w Warszawie są to: polityka jakości, Księga Jakości, wewnętrzne akty normatywne, zewnętrzne akty normatywne, zapisy
organizacja	grupa ludzi i infrastruktura, z przypisaniem odpowiedzialności, uprawnień i powiązań
infrastruktura	zabudowania, wyposażenie i usługi niezbędne do działania organizacji
proces	zbiór działań wzajemnie powiązanych lub wzajemnie oddziałujących, które przekształcają wejścia w wyjścia
klient	osoba fizyczna, osoba prawna, organizacja, która otrzymuje usługę (dla głównej działalności Uczelni klientem jest student)
dostawca	organizacja, która dostarcza usługę lub wyrób
identyfikowalność	możliwość prześledzenia przeszłości, wykorzystania lub lokalizacji usługi
<hr/>	
zapis	dokument, w którym przedstawiono uzyskane wyniki lub dowody przeprowadzonych działań
niezgodność	niespełnienie wymagania
działanie korygujące	działanie w celu wyeliminowania przyczyny wykrytej niezgodności lub innej niepożądananej sytuacji

działanie zapobiegawcze	działanie w celu wyeliminowania przyczyny potencjalnej niezgodności lub innej potencjalnej sytuacji niepożądanej
weryfikacja	potwierdzenie, że zostały spełnione wyspecyfikowane wymagania
walidacja	potwierdzenie, że zostały spełnione wymagania dotyczące konkretnego zamierzonego zastosowania
audit	systematyczny, niezależny i udokumentowany proces uzyskiwania dowodu oraz jego obiektywnej oceny w celu określenia stopnia spełnienia kryteriów audytu
kryteria auditu	procedury i wymagania stanowiące odniesienie podczas auditu

4. SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ

Zakres systemu zarządzania jakością

W celu realizacji polityki jakości i osiągnięcia celów dotyczących jakości w WSM w Warszawie wprowadzono, udokumentowano, utrzymuje się i doskonali system zarządzania jakością według normy PN-EN ISO 9001:2009 (zwanej w dalszej części niniejszej Księgi Jakości normą ISO 9001), która jest polskim odpowiednikiem normy międzynarodowej ISO 9001:2008.

Zakres systemu zarządzania jakością w WSM w Warszawie jest następujący:

- kształcenie studentów w zakresie prowadzonych kierunków studiów (studia stacjonarne, niestacjonarne i podyplomowe),
- realizacja projektów przez Biuro Projektów WSM a współfinansowanych m.in. ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego;
- prowadzenie badań naukowych i analiz regionalnych.

Systemem zarządzania jakością objęta jest cała uczelnia.

W systemie zarządzania jakością w WSM w Warszawie nie mają zastosowania żadne wyłączenia wymagań normy ISO 9001.

Procesy

Dla identyfikacji procesów występujących w działalności Wyższej Szkoły Menedżerskiej w Warszawie istotne jest określenie, kto dla uczelni jest klientem.

Przyjęto, że:

- dla działalności edukacyjno-wychowawczej uczelni klientem jest student (przed rekrutacją kandydat, po ukończeniu – absolwent), dla uproszczenia zwany w dalszym ciągu studentem,
- dla pozostałej działalności usługowej uczelni, nie stanowiącej działalności edukacyjno-wychowawczej, klientami mogą być różne podmioty zewnętrzne, np. przedsiębiorstwa, samorząd, inne uczelnie, szkoły.

W WSM w Warszawie można wyodrębnić następujące procesy:

1. proces realizacji usług, obejmujący proces główny:

1.1 proces kształcenia i wewnętrzny system zapewnienia jakości kształcenia obejmujący:

1.1.1 proces projektowania przebiegu studiów (dla działalności innej niż edukacyjno-wychowawcza jest to proces projektowania usługi),

1.1.2 proces rekrutacji na studia (dla działalności innej niż edukacyjno-wychowawcza jest to proces obsługi klienta),

- 1.1.3 proces kształcenia,
 - 1.1.4 proces działalności wychowawczej - wyzwalającej pasje, zainteresowania i inicjatywy (koła naukowe, sport, teatr, chór),
 - 1.1.5 proces pomocy materialnej (przyznawanie stypendiów i innych świadczeń socjalnych, zakwaterowanie w domach studenckich),
- oraz dwa procesy pomocnicze:
- 1.2 proces badań naukowych i analiz regionalnych,
 - 1.3 proces realizacji projektów przez Biuro Projektów WSM a współfinansowanych m.in. ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego;

- 2. proces zakupów (w tym ocena i wybór dostawców, zamówienia publiczne),
 - 3. proces zarządzania zasobami, w tym:
 - 3.1 proces zarządzania zasobami ludzkimi,
 - 3.2 proces zarządzania zasobami materialnymi (infrastrukturą, środowiskiem pracy),
 - 4. proces zarządzania i doskonalenia systemu zarządzania jakością (nadzór nad dokumentacją systemu zarządzania jakością, audyty wewnętrzne, działania korygujące i zapobiegawcze, przegląd zarządzania).
- Na stronie 3/5 niniejszego rozdziału Księgi Jakości przedstawiono „mapę procesów” przedstawiającą powiązania i wzajemne zależności między procesami realizowanymi w WSM w Warszawie.

Dokumentacja systemu zarządzania jakością
Dokumentację systemu zarządzania jakością stanowią:

- polityka jakości i cele dotyczące jakości,
- księga jakości,
- procedury systemu zarządzania jakością i zapisy,
- wewnętrzne akty normatywne oraz instrukcje,
- zewnętrzne akty normatywne.

Księga jakości

Niniejsza Księga Jakości opisuje opracowany i wdrożony w WSM w Warszawie system zarządzania jakością zgodny z wymaganiami normy ISO 9001.

Księga Jakości opisuje sposób realizacji poszczególnych wymagań normy, zawiera odnośniki do procedur wymaganych przez normę oraz opisuje procesy realizowane w uczelni i powiązania między procesami.

Księga Jakości zawiera 8 rozdziałów zredagowanych tak, że numery i tytuły rozdziałów od 4 do 8 odpowiadają numerom i tytułom poszczególnych punktów normy ISO 9001.

Każdy z rozdziałów Księgi Jakości ma oddzielną numerację stron i jest oznaczony numerem kolejnym edycji oraz datą obowiązywania. Każdy z rozdziałów może mieć inną edycję.

Wszystkie egzemplarze Księgi Jakości są numerowane.

Nadzór nad dokumentami systemu zarządzania jakością

Wszystkie dokumenty systemu zarządzania jakością są nadzorowane.

Nadzór zapewnia, że:

- dokumenty systemu zarządzania jakością są zatwierdzane pod kątem ich adekwatności,
- dokumenty te są przeglądane i w razie potrzeby aktualizowane,
- określony jest status zmian tych dokumentów,
- w miejscach użytkowania dokumentów są dostępne ich aktualne wersje,
- dokumenty są czytelne i łatwe do zidentyfikowania,
- dokumenty zewnętrzne są nadzorowane.

Szczegóły dotyczące nadzoru nad dokumentami są określone w Procedurze opracowania i zarządzania dokumentami systemu zarządzania jakością - P4.1.

Nadzór nad zapisami

W WSM w Warszawie prowadzi się i przechowuje zapisy poświadczające zgodność systemu zarządzania jakością z wymaganiami i zawierające dowody skuteczności systemu zarządzania jakością.

Utrzymywane zapisy są zawsze czytelne i łatwe do zidentyfikowania i odszukania.

Szczegóły dotyczące nadzoru nad zapisami są określone w Procedurze nadzoru nad zapisami - P4.2.

5. ZAANGAŻOWANIE KIEROWNICTWA I PRACOWNIKÓW UCZELNI

Zaangażowanie kierownictwa

Kierownictwo Wyższej Szkoły Menedżerskiej w Warszawie jest zaangażowane w tworzenie, wdrożenie, rozwój i ciągłe doskonalenie systemu zarządzania jakością.

Dowodem na potwierdzenie zaangażowania kierownictwa jest:

- ustanowienie polityki jakości,
- poinformowanie pracowników o znaczeniu spełnienia wymagań klienta oraz obowiązujących wymagań przepisów prawnych i innych,
- określenie mierzalnych celów dotyczących jakości,
- zapewnienie zasobów niezbędnych dla realizacji określonych celów jakości,
- prowadzenie przeglądów systemu zarządzania jakością.

Orientacja na klienta (studenta)

Uczelnia zapewnia, że potrzeby i oczekiwania klienta są określone, rozumiane oraz spełniane ku jego zadowoleniu.

Dowodem orientacji na klienta działalności edukacyjno-wychowawczej uczelni, którym jest student, jest wydawanie Informatora dla kandydatów na pierwszy rok studiów oraz prowadzone spotkania informacyjne w klasach maturalnych szkół średnich w Warszawie i okolicach.

Dla pozostałej działalności usługowej uczelni, niestanowiącej działalności edukacyjno-wychowawczej, prowadzi się wnikliwy przegląd zamówień przed ich realizacją. Ponadto, prowadzona jest ciągła analiza rynku.

Polityka jakości

Polityka jakości jest przedstawiona w rozdziale 1 niniejszej Księgi Jakości. Jest ona zgodna z ogólnymi celami i strategią uczelni.

Polityka jakości jest znana przez wszystkich pracowników uczelni. Znajomość i przestrzeganie polityki jakości daje gwarancję wykonywania usług na najwyższym poziomie oraz spełnienia wymagań klienta.

Polityka jakości jest systematycznie przeglądana przez kierownictwo pod kątem jej aktualności i przydatności. Polityka jakości tworzy ramy do ustanowienia i przeglądu celów dotyczących jakości.

Cele dotyczące jakości

Głównym celem jakościowym WSM w Warszawie jest zapewnienie takiego poziomu wykształcenia studentów, aby po ukończeniu studiów znaleźli zatrudnienie i posiadali jednocześnie zdolność przekwalifikowywania w zależności od potrzeb rynku pracy.

Kolejnymi celami jakościowymi Wyższej Szkoły Menedżerskiej w Warszawie są:

- przygotowywanie absolwentów dla potrzeb rynku pracy,
- udział w transformacji społeczno-gospodarczej ku społeczeństwu wiedzy,
- wychowanie studentów poprzez kształtowanie postaw, obywatelskich i prospołecznych, wysokiej etyki zawodowej i odpowiedzialności,
- aktualizacja programów kształcenia,
- rozszerzanie zakresu oferowanych usług edukacyjnych i badań naukowych.

Wszystkie wyżej sformułowane cele zarządzania jakością są osiąganę przez:

- ciągle doskonalenie procesu kształcenia i systemu zapewnienia jakości kształcenia, działalności naukowo – badawczej oraz wykonywanych usług w ramach systemu zarządzania jakością oraz w oparciu o aktualne wymagania prawne i regulacje wewnętrzne uczelni,
- ciągle doskonalenie systemu zarządzania jakością w oparciu o wymagania normy ISO 9001:2008,
- sprawne zarządzanie,
- określenie odpowiedzialności na poszczególnych poziomach zarządzania,
- zaangażowanie pracowników uczelni w sprawy jakości,
- ciągle podnoszenie kwalifikacji i rozwój naukowy pracowników,
- ciągłą modernizację bazy naukowo-dydaktycznej uczelni,
- współpracę z innymi ośrodkami naukowymi,
- współpracę z władzami samorządowymi miasta i regionu, oświatą oraz przedsiębiorstwami różnych typów.

Powyższe ogólnie sformułowane cele jakościowe są przekładane na cele mierzalne, gdzie za pomocą wskaźników przyjętych dla poszczególnych procesów można cele zarządzania jakością mierzyć, a następnie oceniać ich realizację.

Szczegóły na temat mierzalnych celów jakościowych są przedstawione w podrozdziale 8.2 Księgi Jakości.

Za osiągnięcie celów jakościowych są odpowiedzialni wszyscy pracownicy.

Cele jakościowe są systematycznie przeglądane pod kątem ich aktualności podczas przeglądów systemu zarządzania jakością.

Planowanie

W celu realizacji zadeklarowanej polityki jakości oraz osiągnięcia celów zarządzania jakością działania mające wpływ na jakość są planowane.

Danymi wejściowymi do planowania są:

- cele i strategia uczelni,
- wymagania i potrzeby studentów i klientów usług, jak również innych stron,
- doświadczenie uczelni.

Dane wyjściowe z planowania obejmują:

- procesy niezbędne dla realizacji wymagań klienta – zarówno studenta, jak i zleceniodawcę usług innych niż działalność edukacyjno-wychowawcza,
- wymaganą infrastrukturę,
- zasoby finansowe,
- personel o odpowiednich kompetencjach,
- zapisy.

Odpowiedzialność i uprawnienia

Wzajemne powiązania Kierownictwa i personelu, który zarządza, realizuje i weryfikuje prace mające wpływ na jakość są określone w schemacie organizacyjnym, stanowiącym załącznik do Regulaminu Organizacyjnego Uczelni.

Ponadto, zostały określone zakresy obowiązków kadry zarządzającej oraz wszystkich pracowników WSM w Warszawie. Dodatkowe obowiązki, odpowiedzialności i uprawnienia wynikają z postanowień zawartych w Księdze Jakości i innych dokumentach systemu zarządzania jakością.

Komunikacja wewnętrzna

Kierownictwo WSM w Warszawie zapewnia właściwą komunikację wewnętrzną dla przepływu informacji niezbędnych w zarządzaniu uczelnią, w tym informacji niezbędnych z punktu widzenia systemu zarządzania jakością. Informacje te dotyczą między innymi:

- polityki jakości i celów jakości,

- wymagań i potrzeb klientów,
- wymagań prawnych,
- skuteczności systemu zarządzania jakością.

Środkami komunikacji wewnętrznej są:

- zarządzenia Rektora,
- narady (kolegia rektorskie i inne),
- bieżące kontakty bezpośrednie.

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.

Podstawą przeglądu systemu zarządzania jakością jest sprawozdanie z funkcjonowania systemu zarządzania jakością opracowane przez Przewodniczącego Senackiej Komisji ds. Jakości Kształcenia, zawierające wszystkie niezbędne dane wejściowe, w tym:

- wyniki auditów zewnętrznych i wewnętrznych,
- informacje o odwołaniach od decyzji o przyjęciu albo nieprzyjęciu na studia,
- opis funkcjonowania procesów,
- informacje o działaniach korygujących i zapobiegawczych,
- informacje o działaniach podjętych w wyniku poprzedniego przeglądu zarządzania,
- propozycje zmian i zaleceń mających na celu doskonalenie systemu zarządzania jakością.

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,
- określenie niezbędnych zmian w systemie zarządzania jakością,
- sformułowanie zaleceń do wdrożenia.

Dane wyjściowe z przeglądu zarządzania są protokołowane.

Szczegóły dotyczące postępowania podczas przeglądu systemu zarządzania, odpowiedzialności oraz prowadzonych zapisów są określone w Procedurze przeglądu zarządzania - P5.1.

6. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

Zapewnienie zasobów

Kierownictwo WSM w Warszawie określa i zapewnia zasoby niezbędne do utrzymywania i ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością oraz do spełniania wymagań klienta (zarówno studenta, jak i klienta usług świadczonych przez uczelnię) i zwiększania jego zadowolenia. Pod pojęciem zasobów rozumie się zasoby ludzkie, dobra intelektualne, infrastrukturę i środowisko pracy.

Zarządzanie zasobami ludzkimi obejmuje kwalifikowanie pracowników na podstawie posiadanych kompetencji odpowiednich dla każdego stanowiska pracy oraz szkolenia w celu podniesienia kwalifikacji pracowników. W WSM w Warszawie, jako uczelni wyższej, oprócz zarządzania zasobami ludzkimi bardzo ważne jest zarządzanie dobrami intelektualnymi. Proces zarządzania zasobami ludzkimi przedstawiono w podrozdziale 6.2.

Infrastrukturę stanowią zabudowania, sale wykładowe, pracownie, laboratoria, w tym ich wyposażenie oraz usługi pomocnicze, jak transport i łączność.

Środowisko pracy jest takie, że zapewnia ono spełnienie przez wykonywane usługi dotyczących ich wymagań.

W podrozdziale 6.3 przedstawiono proces zarządzania zasobami materialnymi obejmujący zarządzanie infrastrukturą i środowiskiem pracy.

Proces zarządzania zasobami ludzkimi.

Cel procesu

Celem procesu jest zapewnienie zasobów ludzkich i dóbr intelektualnych niezbędnych do utrzymywania i ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością, jak również do spełniania wymagań i zwiększania zadowolenia studenta z dostarczanych usług edukacyjno-wychowawczych oraz do spełniania wymagań i zwiększania zadowolenia klienta pozostałych usług oferowanych przez uczelnię.

Odpowiedzialność

Zadania Rektora, Prorektorów, Kanclerza, Dyrektorów Instytutów określa Statut Uczelni. Przewodniczący Senackiej Komisji ds. Jakości Kształcenia odpowiada za prowadzenie szkoleń związanych z systemem zarządzania jakością.

Dział Kadr odpowiada za:

- przyjmowanie wniosków o zatrudnienie,
- prowadzenie rejestru szkoleń pracowników,
- przechowywanie zapisów dotyczących szkoleń oraz kwalifikacji pracowników.

Postępowanie

a) Zatrudnianie pracowników

Nowo zatrudniani pracownicy są kwalifikowani na podstawie wykształcenia, wyszkolenia i doświadczenia odpowiedniego dla stanowiska pracy, na którym mają być zatrudnieni.

Minimalne kompetencje wymagane dla zatrudnienia na danym stanowisku pracy są określone w:

- ustawie *Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce*,
- rozporządzeniu ministra właściwego do spraw szkolnictwa wyższego w sprawie warunków wynagradzania za pracę i przyznawania innych świadczeń związanych z pracą dla pracowników zatrudnionych w uczelni niepublicznej,
- statucie WSM w Warszawie.

Sposób postępowania przy zatrudnianiu pracowników jest określony:

- w statucie Uczelni,
- w zarządzeniu Rektora w sprawie procedury zatrudniania pracowników oraz zawierania umów cywilnoprawnych na prowadzenie zajęć dydaktycznych.

b) Szkolenia

Personel Uczelni zaangażowany w działania mające wpływ na jakość jest objęty szkoleniami w zakresie takim, jak to wynika z aktualnych potrzeb.

Ponadto przewidywane na dany rok kalendarzowy koszty szkoleń i konferencji ujmowane są w planie rzeczowo – finansowym stosownie do postanowień zarządzenia w sprawie sporządzania planu rzeczowo – finansowego, planu zamówień oraz procedur dokonywania zakupów.

Po zakończeniu szkolenia pracownik przedstawia pracownikowi Działu Kadr zaświadczenie o ukończeniu szkolenia i dostarcza jego kopię.

Pracownik Działu Kadr odnotowuje fakt odbycia szkolenia w rejestrze szkoleń na formularzu F6/1, a kopię zaświadczenia przechowuje w aktach osobowych pracownika.

Szkolenia związane z systemem zarządzania jakością prowadzone są, niezależnie od tego, czy były planowane tak, aby żaden pracownik nieprzeszkolony nie wykonywał prac mających wpływ na jakość. Szkolenia te prowadzi Przewodniczący Senackiej Komisji ds. Jakości Kształcenia.

c) Inne dokumenty związane

Prowadzona jest dokumentacja dotycząca posiadanego wykształcenia pracowników, jego uzupełniania oraz podnoszenia wykształcenia. Zapisy te przechowywane są w aktach osobowych pracowników.

W zakresie procesu zarządzania zasobami ludzkimi oprócz wymienionych wyżej wewnętrznych aktów normatywnych mają zastosowanie uchwała Senatu w sprawie regulaminu oceny okresowej nauczycieli akademickich oraz zarządzenia Rektora:

- w sprawie zasad prowadzenia hospitacji,
- w sprawie powołania komisji ds. oceny okresowej nauczycieli akademickich,
- w sprawie zasad okresowego zwiększania wynagrodzeń pracowników,
- w sprawie zakładowego regulaminu premiowania pracowników niebędących nauczycielami akademickimi,
- w sprawie szczegółowych zasad szkolenia w dziedzinie bhp,
- w sprawie powołania pełnomocnika ds. ochrony informacji niejawnych w uczelni,
- w sprawie przetwarzania i ochrony danych osobowych w systemach informatycznych i tradycyjnych,
- w sprawie regulaminu zakładowego funduszu świadczeń socjalnych.

Zapisy

Rejestr szkoleń (formularz F6/1) przechowywany jest w Dziale Kadr przez okres zatrudnienia pracownika.

Proces zarządzania zasobami materialnymi

Cel procesu

Celem procesu zarządzania zasobami materialnymi jest zapewnienie przez kierownictwo uczelni infrastruktury i środowiska pracy niezbędnych do utrzymywania i ciągłego doskonalenia systemu zarządzania jakością, jak również do spełniania wymagań i zwiększania zadowolenia studenta z dostarczanych usług edukacyjno-wychowawczych i zadowolenia klienta z pozostałych usług oferowanych przez uczelnię.

Odpowiedzialność

Kanclerz odpowiada za cały proces, a w szczególności za:

- inwestycje w zakresie infrastruktury uczelni,
- nadzór nad właściwym utrzymaniem infrastruktury i środowiska pracy.

Za przeglądy, konserwacje i remonty odpowiadają:

- w budynkach dydaktycznych – Dyrektor Administracyjny,
- w domu studenckim – Kierownik Domu Studenckiego.

Postępowanie

Infrastruktura

Dla osiągnięcia zgodności wykonywanych usług z wymaganiami WSM w Warszawie posiada niezbędną infrastrukturę, na którą składają się następujące budynki:

- budynek A gdzie mają siedzibę: administracja i główna serwerownia Uczelni, Dom Studencki nr 2,
- budynek B, gdzie mają siedzibę: Praski Uniwersytet Trzeciego Wieku, Centrum Kształcenia Ustawicznego, Studium Języków Obcych,
- budynek C, gdzie znajdują się sale dydaktyczne,

- budynek D, gdzie znajduje się sala dydaktyczna,
- budynek E, gdzie znajduje się Dział Techniczny, Akademicki Zespół Szkół i sale dydaktyczne,
- budynek F, gdzie mają siedzibę: Rektorat, Instytut Nauk Prawnych, Administracji i Bezpieczeństwa, Instytut Nauk o Zarządzaniu i Jakości, Instytut Pedagogiki i Psychologii, administracja uczelni, pokoje gościnne dla kadry, basen i sala sportowa
- budynek G gdzie znajduje się Biblioteka, Dom Studencki nr 1 i sale dydaktyczne.,

Łączna powierzchnia budynków dydaktycznych wynosi około 30.000 m², na co składają się sale wykładowe i laboratoryjne, w tym między innymi:

- kompleks sportowy (kryta pływalnia, sala gimnastyczna, pełnowymiarowa hala sportowa, siłownia),
- Dom Studenta z 300. miejscami dla studentów,
- biblioteka,
- klub studenta,
- czytelnia,
- parking podziemny,
- punkty gastronomiczne
- sala widowiskowo-koncertowa na 550 osób,
- 5 sal audytoryjnych z pełnym wyposażeniem audiowizualnym,
- Sala F 114 - układ krzeseł – szkolny / 1p / 24 miejsca
- Sala F 115 - układ krzeseł – szkolny / 1p / 20 miejsc
- Aula F 201 - 85m² / 2p - układ krzeseł – szkolny / 60 miejsc
- Aula F 202 – 85m² / 2p – układ krzeseł – szkolny / 50 miejsc
- Aula F 401 – 280m² / 4p / 220 miejsc / dostęp do bezprzewodowego Internetu, sprzęt audiowizualny, bezprzewodowe mikrofony, wzmacniacze, odtwarzacze DVD, głośniki ściennie i sufitowe, rzutniki multimedialne
- Aula F 402 - 280 m² / 4p - układ krzeseł- szkolny / 120 miejsc
- Audytorium F 403 – 230 m² / 4p / 184 miejsc
- Audytorium F 404 – 230 m² / 4p / 184 miejsc
- Audytorium F 405 – 230 m² / 4p / 184 miejsc
- Sala F 406 - układ krzeseł – szkolny / 4p / 24 miejsca
- Sala F 407 - układ krzeseł – szkolny / 4p / 24 miejsca
- Hall - 4p - 360 m²
- laboratoria techniczne,
- laboratoriów i pracowni komputerowych,
- laboratoria językowe,
- laboratoria specjalistyczne.

Posiadane sale dydaktyczne pozwalają na pełną realizację zadań dydaktycznych.

Środki łączności stanowią telefony stacjonarne, telefony komórkowe, faks, poczta, poczta e-mailowa, strona www w internecie.

Podane wyżej elementy infrastruktury są zidentyfikowane i objęte nadzorem.

Sposób utrzymania infrastruktury Uczelni reguluje zarządzenie Rektora w sprawie przeprowadzania oceny stanu technicznego budynków, pomiarów instalacji elektrycznej, odgromowej, gazowej oraz pomiarów instalacji wentylacyjnej i kominowej.

Środowisko pracy

Dla osiągnięcia zgodności wykonywanych usług z wymaganiami ma wpływ szeroko rozumiane środowisko pracy.

Środowisko pracy stanowią sale dydaktyczne, pracownie, laboratoria oraz pomieszczenia biurowe, gdzie jest zapewnione właściwe środowisko pracy (ciepło, wilgotność, światło, wietrzeenie).

Równie istotne znaczenie mają takie czynniki jak:

- kreatywne metody pracy i pełne wykorzystanie potencjału personelu uczelni,

- oddziaływanie społeczne uczelni.
- Nadzór nad środowiskiem pracy sprawuje Kanclerz.

Inne dokumenty związane

W zakresie procesu zarządzania zasobami materialnymi zastosowanie mają m.in. następujące zarządzenia Rektora:

- w sprawie zasad gospodarowania majątkiem WSM w Warszawie,
- w sprawie sporządzania planu rzeczowo-finansowego, planu zamówień oraz procedur dokonywania zakupów,
- w sprawie przeprowadzania oceny stanu technicznego budynków, pomiarów instalacji elektrycznej, odgromowej, gazowej oraz pomiarów instalacji wentylacyjnej i kominowej,
- w sprawie zasad wynajmu pomieszczeń/powierzchni w obiektach WSM w Warszawie,
- w sprawie ustalenia pogotowia kasowego.

Zapisy

książki obiektów budowlanych - przechowywane przez cały okres trwania budynku, protokoły badań i przeglądów - przechowywane przez okres 5 lat.

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

Cel procesu

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

Odpowiedzialność

Odpowiedzialnym za uruchamianie nowych kierunków studiów i specjalności jest Rektor.

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,
 - Polska Rama Kwalifikacji (PRK) obowiązująca na danym kierunku studiów.
- b) dla optymalizacji w ramach istniejących kierunków studiów:

- rozwój nauki i postępu technicznego, potrzeb rynku pracy, zainteresowanie młodzieży,
- wymagania określone w Polskiej Ramie Kwalifikacji (PRK),
- 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.

Postępowanie

a) Uruchamianie nowych kierunków studiów i specjalności

Z inicjatywą uruchomienia nowego kierunku, może wystąpić Rektor lub Dyrektor Instytutu lub Filii po uzyskaniu wstępnej opinii Rady Programowej Instytutu. Rektor podejmuje decyzję o rozpoczęciu przygotowań niezbędnych do uruchomienia nowego kierunku studiów. W tym celu Rada Programowa Instytutu, na którym nowy kierunek będzie realizowany, opracowuje wspólnie z Centrum e Learningu 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. Dydaktycznych, a wniosek w przedmiocie utworzenia kierunku studiów jest zatwierdzany przez Senat.

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

b) Optymalizacja istniejących programów kształcenia

Rada Programowa danego instytutu opracowuje korekty programu kształcenia. Radę programową powołuje Rektor po wcześniejszej akceptacji Prezydenta WSM w Warszawie. Zakres zadań Rady programowej określa Statut WSM w Warszawie.

c) Projektowanie studiów podyplomowych

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.

d) Dokumenty związane

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

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.

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

Zapisy

Rektorat 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 Rektorat.

7.3. Proces rekrutacji na studia (proces obsługi klienta – studenta)

Cel procesu

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

Odpowiedzialność

Za rekrutację odpowiada Kanclerz oraz Dział Marketingu, Dział Rekrutacji oraz Uczelniana Komisja Rekrutacyjna.

Dane wejściowe

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

Postępowanie

a) Rekrutacja na studia stacjonarne i niestacjonarne

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

Dział Marketingu prowadzi akcję informacyjno-promocyjną (informator dla kandydatów, informacje w mediach i w Internecie, akcję informacyjną w szkołach średnich, udział w targach edukacyjnych, itp.).

Rekrutację prowadzi Dział Rekrutacji.

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

Od decyzji Rektora WSM w Warszawie 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,
- zarządzenie Rektora o odpłatności za studia niestacjonarne,
- zarządzenie Rektora w sprawie wysokości opłaty wnoszonej przez osobę ubiegającą się o przyjęcie na studia.

Dane wyjściowe

Danymi wyjściowymi z procesu rekrutacji na studia są:

- informacje Działu Rekrutacji.

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 WSM w Warszawie oraz skuteczność działań promocyjnych.

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 Działu Rekrutacji przechowywane są w Dziale Nauczania przez okres wskazany w Instrukcji Kancelaryjnej.

7.4. Proces kształcenia

Cel procesu

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

Odpowiedzialność

Odpowiedzialnym za proces kształcenia jest Prorektor ds. Dydaktycznych, Dyrektorzy Instytutu, Rady Programowe Instytutów oraz Kierownicy Katedr w zakresie prowadzonych kierunków studiów.

Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do procesu kształcenia są:

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

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 Centrum ds. Obsługi Dydaktycznej w porozumieniu z właściwym Dyrektorem 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 lub Filii.

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

c) Studenckie praktyki zawodowe

Wybór miejsca praktyki koordynuje opiekun praktyki w porozumieniu z Dyrektorem Instytutu lub Filii.

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.

Studenci WSM w Warszawie realizują studenckie praktyki zawodowe w wymiarze zgodnym z Regulaminem Studenckich Praktyk Zawodowych.

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 Rektora WSM w Warszawie, określa szczegółowe zasady przebiegu praktyki studenckiej.

d) Dyplomowanie

Promotor pracy dyplomowej w porozumieniu ze studentem opracowuje temat pracy dyplomowej. Temat pracy jest zatwierdzany przez Dyrektora Instytutu lub Filii.

Po wykonaniu pracy następuje ocena pracy przez promotora i recenzenta.

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

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.

Dane wyjściowe

Danymi wyjściowymi z procesu kształcenia są dyplomy ukończenia studiów.

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.
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 czytelnii.
5. Zakres realizacji procesu bolońskiego.
6. Umiejdzynarodowienie procesu kształcenia:
 - liczba studentów uczestniczących w wymianie międzynarodowej,
 - liczba nauczycieli uczestniczących w wymianie międzynarodowej,
 - oferta przedmiotów wykładanych w językach obcych.

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 Centrum ds. Obsługi Dydaktycznej.

Protokoły egzaminacyjne przechowywane są w dziekanatach.

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

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.

7.5. Proces działalności wychowawczej

Cel procesu

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

Odpowiedzialność

Odpowiedzialnym za proces działalności wychowawczej są Rektor.

Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do procesu działalności wychowawczej są ślubowania studentów.

Postępowanie

a) Działalność wychowawcza

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

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

Działalność wychowawcza realizowana jest także przez udział studentów w Senacie, Komisji Dyscyplinarnej 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 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.

Dane wyjściowe

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

Zapisy

Zapisy związane z realizacją procesu działalności wychowawczej są przechowywane w aktach studenta w dziekanatach. Zarządzenia Rektora o powołaniu Komisji Dyscyplinarnych przechowywane są w Rektoracie.

7.6. Proces pomocy materialnej dla studentów

Cel procesu

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

Odpowiedzialność

Odpowiedzialnym za proces pomocy materialnej dla studentów jest Rektor i Kanclerz.

Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do procesu pomocy materialnej są:

- uzyskana dotacja z budżetu państwa,
- baza materialna,
- podania studentów,
- listy studentów ze średnią ocen.

Postępowanie

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

Listy stypendiów do wypłaty na poszczególne miesiące przygotowuje Centrum ds. Obsługi Dydaktycznej 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 WSM w Warszawie,
- 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.

Dane wyjściowe

Danymi wyjściowymi z procesu pomocy materialnej są:

- przyznane stypendia,
- przyznane miejsca w domach studenckich.

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 WSM w Warszawie,
- liczba odwołań, procent odwołań uwzględnionych,
- terminowość wypłacania stypendiów.

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.

7.7.Wewnętrzny system zapewnienia jakości kształcenia

Cel procesu

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

Odpowiedzialność

Odpowiedzialnym za wewnętrzny system zapewnienia jakości kształcenia jest Rektor.

Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia są:

- wymagania przepisów, aktów prawnych,
- wymagania klienta.

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 osiągnięcia efektów kształcenia i ocenę realizacji zakładanych efektów kształcenia,
- 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 Rektora.

W celu doskonalenia wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia w WSM w Warszawie powołane są również:

- 1) Senacka Komisja ds. Jakości Kształcenia – do której zadań należy m.in. opracowywanie procedur w systemie zapewnienia jakości kształcenia, analizowanie sprawozdań Instytutowych ((Filiałnych) Komisji ds. Jakości Kształcenia,
- 2) Rady Programowej Dyscyplin w Instytucie – których głównym zadaniem jest monitorowanie i analiza jakości kształcenia w Instytucie lub Filii.

Statut określa zakres zadań Rady Programowej Dyscyplin w Instytucie.

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:

- Statut
- Zarządzenie Rektora w sprawie zarządzania wewnętrznym systemem jakości kształcenia.

Dane wyjściowe

Danymi wyjściowymi są:

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

Wskaźniki oceny skuteczności procesu

Wskaźnikami oceny skuteczności procesu są:

- Oceny Polskiej Komisji Akredytacyjnej

- Opinia Rady Programowej Dyscyplin w Instytucie
- Opinia Rady Rozwoju Uczelni
- Ocena Kadry Naukowo-Dydaktycznej przez Studentów.

Zapisy

Dokumenty związane z wewnętrznym systemem zapewnienia jakości kształcenia przechowywane są w Rektoracie oraz w poszczególnych Instytutach lub Filiach.

7.8. Proces obsługi klienta (poza procesem dydaktycznym)

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.

Odpowiedzialność

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

Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do procesu są:

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

Postępowanie

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

Przegląd zapytania ofertowego obejmuje sprawdzenie:

- wymagań dotyczących usługi,
- czy WSM w Warszawie jest w stanie spełnić te wymagania

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.

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.

Wskaźniki oceny skuteczności procesu

Wskaźnikami oceny skuteczności procesu obsługi klienta są:

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

Zapisy

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

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

Proces projektowania usługi

Cel procesu

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

Odpowiedzialność

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

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.

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:

- w sprawie sporządzania planu rzeczowo – finansowego, planu zamówień oraz procedur dokonywania zakupów,
- w sprawie Regulaminu funkcjonowania i korzystania z zasobów teleinformatycznych WSM w Warszawie,
- oraz uchwały Senatu.

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.

Wskaźniki oceny skuteczności procesu

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

Zapisy

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

7.9. Proces badań naukowych i analiz regionalnych

Cel procesu

Celem procesu badań naukowych i analiz regionalnych jest wykonywanie opracowań teoretycznych i doświadczalnych służących przede wszystkim rozwojowi i potrzebom Warszawy i województwa Mazowieckiego, 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.

Odpowiedzialność

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

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.

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 WSM w Warszawie oraz działań związanych z przyznaniem kategorii naukowej,

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 urzędzenia, programy komputerowe itp.,
- opublikowany dorobek piśmienniczy pracowników WSM w Warszawie.

Wskaźniki oceny skuteczności procesu

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

Zapisy

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

Walidacja procesów usług

Procesy występujące w Wyższej Szkole Menedżerskiej w Warszawie są weryfikowane w następstwie monitorowania i pomiarów (Księga Jakości 8.2, 8.3). Ponadto Uczelnia dokonuje walidacji procesu kształcenia - poprzez zbieranie informacji z urzędów pracy o zatrudnieniu absolwentów,

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

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 i nauce oraz rozporządzeń wykonawczych, Statutu WSM w Warszawie, a także zarządzenia Rektora w sprawie procedury zatrudniania pracowników oraz zawierania umów cywilnoprawnych na prowadzenie zajęć dydaktycznych.

Identyfikacja i identyfikowalność

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

Zabezpieczenie usługi

WSM w Warszawie 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 WSM oraz sposobowi postępowania z zapisami i dokumentami stanowiącymi dane wyjściowe ze wszystkich procesów realizacji usług.

Nadzór nad wyposażeniem do monitorowania i pomiarów

Procesy występujące w Wyższej Szkole Menedżerskiej w Warszawie 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 pełnomocnik podległy Dyrektorowi Instytutu lub Filii. Tryb postępowania z uszkodzonymi przyrządami określa zarządzenie Rektora w sprawie zasad gospodarowania majątkiem WSM w Warszawie.

8. POMIARY, ANALIZA I DOSKONALENIE

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

Monitorowanie zadowolenia studentów polega na ewaluacji pracy nauczycieli akademickich. Ankietyzacja zajęć przeprowadzana jest raz w roku akademickim po zakończeniu zajęć w semestrze zimowym danego roku akademickiego zgodnie z zarządzeniem Rektora WSM w Warszawie.

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.

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

Monitorowanie i pomiary procesów

Dla każdego procesu podstawowego związanego z realizacją usługi ustalane są mierzalne cele jakościowe, wynikające z przyjętej polityki jakości.

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.

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 WSM w Warszawie.

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 raz w roku akademickim po zakończeniu zajęć w semestrze.

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 oceny kadry naukowo-dydaktycznej przez studentów,

oraz następujące uchwały Senatu:

- w sprawie regulaminu oceny okresowej nauczycieli akademickich WSM w Warszawie,
- 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.

Nadzór nad usługą niezgodną

WSM w Warszawie 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.

Audyty wewnętrzne

W WSM w Warszawie prowadzone są audyty wewnętrzne. Mają one na celu:

- weryfikację, czy działania dotyczące jakości i ich wyniki są zgodne z zaplanowanymi ustaleniami oraz
- ocenę skuteczności systemu zarządzania jakością.

Z prowadzonych auditów wewnętrznych i ich wyników utrzymywane są zapisy.

Analiza danych

WSM w Warszawie 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.

Proces zarządzania i doskonalenia systemu zarządzania jakością

Cel procesu

Celem procesu doskonalenia systemu zarządzania jakością jest zapewnienie, iż system zarządzania jakością w WSM w Warszawie 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.

Odpowiedzialność

Odpowiedzialnym za proces doskonalenia systemu zarządzania jakością jest Rektor WSM w Warszawie.

Dane wejściowe

Danymi wejściowymi do procesu doskonalenia systemu zarządzania są:

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

Postępowanie

a) Zarządzanie systemem zarządzania jakością

Zarządzanie systemem zarządzania jakością obejmuje:

- zarządzanie dokumentami systemu zarządzania jakością,
- zarządzanie zapisami,
- przeglądy systemu zarządzania
- audyty wewnętrzne.

b) Doskonalenie systemu zarządzania jakością

Przewodniczący Senackiej Komisji ds. Jakości Kształcenia 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 powtórному wystąpieniu wykrytych niezgodności poprzez wyeliminowanie ich przyczyny,
- działania zapobiegawcze, mające na celu zapobieżenie wystąpieniu potencjalnych niezgodności poprzez wyeliminowanie ich przyczyny.

W WSM w Warszawie prowadzone są działania korygujące mające na celu zapobieżenie powtórному 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 zapobiegających, 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.

W WSM w Warszawie 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.

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

Dane wyjściowe

Danymi wyjściowymi z procesu doskonalenia mogą być:

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