

Spis treści

Wstęp.....	11
1.....Zarządzanie jakością – wprowadzenie.....	15
1.1.....Geneza pojęcia jakości oraz zarządzania jakością.....	15
1.2.....Total Quality Management	16
1.3.....Metody wspomagające TQM.....	17
1.4.....Zarządzanie jakością usług.....	19
1.5.....Organizacje normalizujące i certyfikujące.....	21
1.6.....Ewolucja systemów zarządzania jakością – podsumowanie i uwagi końcowe.....	22
2.....Definicje jakości w szkolnictwie wyższym.....	23
2.1.....Ewolucja roli szkolnictwa wyższego w społeczeństwie.....	23
2.2.....Definicje jakości w szkolnictwie wyższym.....	25
2.2.1.....Kompleksowe zarządzanie jakością (TQM).....	25
2.2.2.....Wskaźniki Rozliczalności i Efektywności Działania.....(Accountability and Performance Indicators).....	27
2.2.3.....Zewnętrzne Monitorowanie Jakości (External Quality Monitoring).....	28
2.3.....Modele jakości usług edukacyjnych.....	28
2.4.....Systemy zapewniania jakości na Uczelni.....	30
2.4.1.....Zewnętrzne systemy zapewniania jakości.....	30
2.4.2.....Wewnętrzne systemy zapewniania jakości.....	31
2.5.....Definicje jakości w szkolnictwie wyższym – podsumowanie i uwagi końcowe.....	32
3.....Szkolnictwo wyższe w Europie – realizacja Procesu Bolońskiego.....	33
3.1.....Rola szkolnictwa wyższego w Europie w świetle Strategii Lizbońskiej.....	33
3.2.....Proces Boloński i budowa Europejskiego Obszaru Szkolnictwa Wyższego.....	34
3.2.1.....Proces Boloński.....	34
3.2.1.1.....Informacje ogólne.....	34
3.2.1.2.....Główne cele.....	34
3.2.1.3.....Realizacja Procesu Bolońskiego	35
3.3.....Rola jakości w Procesie Bolońskim.....	36
3.3.1.....Komunikat Berliński i rola ENQA.....	36
3.3.2.....Europejskie standardy i wskazówki dotyczące wewnętrznego zapewnienia jakości.....w instytucjach szkolnictwa wyższego.....	37
3.3.2.1.....Polityka oraz procedury zapewnienia jakości.....	37
3.3.2.2.....Zatwierdzanie, monitoring oraz okresowy przegląd programów oraz ich efektów.....	38
3.3.2.3.....Ocenianie studentów.....	39
3.3.2.4.....Zapewnienie jakości kadry dydaktycznej.....	39
3.3.2.5.....Zasoby do nauki oraz środki wsparcia dla studentów.....	40
3.3.2.6.....Systemy informacyjne.....	40
3.3.2.7.....Publikowanie informacji.....	41
3.3.3.....Koncepcja meta-akredytacji.....	41
3.3.4.....Standardy i wskazówki Raportu ENQA – komentarz i uwagi końcowe.....	42
3.4.....Realizacja Procesu Bolońskiego – podsumowanie i uwagi końcowe.....	42
4.....Szkolnictwo wyższe w Polsce.....	43
4.1.....Otoczenie uczelni w Polsce.....	43
4.1.1.....Uwarunkowania demograficzne.....	43
4.1.2.....Uwarunkowania gospodarcze.....	44
4.1.3.....Uwarunkowania socjokulturowe i polityczne.....	44

4.1.4.....	Uwarunkowania prawne.....	45
4.1.5.....	Szkolnictwo podstawowe i średnie.....	53
4.2.....	Przemiany systemu szkolnictwa wyższego w Polsce po transformacji.....	
gospodarczej 1989.....	54
4.2.1.....	Wpływ gospodarki rynkowej na szkoły wyższe w Polsce.....	54
4.2.2.....	Zmiany liczby szkół i studentów.....	54
4.3.....	System szkolnictwa wyższego w Polsce – stan obecny.....	55
4.3.1.....	Dane statystyczne – szkoły, studenci, kadra.....	55
4.3.2.....	Struktura organizacyjna szkolnictwa wyższego w Polsce.....	56
4.4.....	Szkolnictwo wyższe w Polsce – podsumowanie i uwagi końcowe.....	58
5.....	Institucje zewnętrzne oceniające jakość szkół wyższych w Polsce.....	59
5.1.....	Polska Komisja Akredytacyjna.....	59
5.1.1.....	Historia i zasady działalności PKA.....	59
5.1.2.....	Kryteria oceny jakości PKA.....	60
5.1.2.1.....	Ocena programowa.....	60
5.1.2.2.....	Ocena instytucjonalna.....	63
5.2.....	Rankingi gazet i instytucji pozaakademickich.....	66
5.2.1.....	Ranking „Perspektyw”.....	66
5.2.2.....	Ranking „Wprost”.....	68
5.2.3.....	Ogólnopolskie Badanie Wynagrodzeń.....	69
5.3.....	Institucje zewnętrzne oceniające jakość szkół wyższych w Polsce.....	
 – podsumowanie i uwagi końcowe.....	69
6.....	Budowa uczelnianego systemu zarządzania jakością procesu dydaktycznego.....	71
6.1.....	Budowa uczelnianego systemu zarządzania jakością procesu dydaktycznego.....	
 – podstawowe założenia.....	71
6.2.....	Interesariusze i otoczenie Uczelni.....	73
6.3.....	Misja i strategia Uczelni.....	74
6.3.1.....	Uniwersytet Warszawski.....	75
6.3.1.1.....	Misja Uniwersytetu Warszawskiego.....	75
6.3.1.2.....	Strategia Uniwersytetu Warszawskiego.....	76
6.3.2.....	Szkoła Główna Handlowa.....	78
6.3.2.1.....	Misja SGH.....	78
6.3.2.2.....	Strategia SGH.....	78
6.3.3.....	Politechnika Warszawska.....	79
6.3.3.1.....	Misja Politechniki Warszawskiej.....	79
6.3.3.2.....	Strategia Politechniki Warszawskiej.....	81
6.3.4.....	Akademia Leona Koźmińskiego.....	82
6.3.4.1.....	Misja Akademii Leona Koźmińskiego.....	82
6.3.5.....	Akademia Sztuk Pięknych w Warszawie.....	83
6.3.5.1.....	Misja i cele Akademii Sztuk Pięknych w Warszawie.....	83
6.3.6.....	Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie.....	84
6.3.6.1.....	Misja i wartości SGGW.....	84
6.3.6.2.....	Cele SGGW z perspektywy interesariuszy:.....	85
6.4.....	Kultura organizacji uczelni.....	86
6.5.....	Wymogi instytucji zewnętrznych.....	87
6.6.....	Budowa systemu zarządzania jakością – benchmarking.....	88
6.6.1.....	SZJ – Uniwersytet Warszawski.....	88

6.6.2.....	SZJ – Szkoła Główna Handlowa	89
6.6.3.....	SZJ – Politechnika Warszawska.....	89
6.6.4.....	SZJ – Akademia Leona Koźmińskiego.....	90
6.6.5.....	SZJ – Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego.....	90
6.7.....	Proces budowy SZJ.....	91
6.7.1.....	Zaangażowanie władz i społeczności akademickiej.....	91
6.7.2.....	Księga jakości	92
6.7.3.....	Metody ankietowe	96
6.7.3.1.....	Okresowa ankieta studencka oceniająca zajęcia dydaktyczne	96
6.7.3.2.....	Okresowa projakościowa ankieta pracownicza	99
6.7.3.3.....	Okresowa projakościowa ankieta studencka	100
6.7.3.4.....	Karta stażysty	100
6.8.....	Czynniki wpływające na jakość procesu dydaktycznego w szkole wyższej.....	
	– podsumowanie	101
6.9.....	Przykładowy system zarządzania jakością procesu dydaktycznego w średniej wielkości	
	uczelni niepublicznej – Polsko-Japońskiej Akademii Technik Komputerowych	103
6.9.1.....	Budowa systemu zarządzania jakością procesu dydaktycznego dla średniej wielkości.....	
	uczelni niepublicznej – Polsko-Japońskiej Akademii Technik Komputerowych	
	– wprowadzenie.....	103
6.9.2.....	Budowa systemu zarządzania jakością procesu dydaktycznego dla średniej wielkości.....	
	uczelni niepublicznej – Polsko-Japońskiej Akademii Technik Komputerowych	
	– analizy wstępne	105
6.9.2.1.....	Ankieta pracownicza.....	106
6.9.2.1.1.....	Warunki zatrudnienia w PJWSTK.....	106
6.9.2.1.2.....	Organizacja i jakość warunków pracy	107
6.9.2.1.3.....	Warunki pracy pracowników naukowo-dydaktycznych	110
6.9.2.1.4.....	Użyteczność systemów i narzędzi IT dostępnych w pracy.....	111
6.9.2.2.....	Ankieta studencka.....	112
6.9.2.2.1.....	Program studiów i jakość zajęć dydaktycznych	112
6.9.2.2.2.....	Kadra dydaktyczna	114
6.9.2.2.3.....	Różne elementy „rzeczywistości studenckiej”.....	115
6.9.2.2.4.....	Konkurencyjność PJWSTK.....	119
6.9.2.2.5.....	Konkurencyjność wybranego kierunku studiów.....	120
6.9.3.....	Wnioski z przeprowadzonych badań wstępnych.....	120
6.9.4.....	Budowa systemu zarządzania jakością procesu dydaktycznego w średniej wielkości	
	uczelni niepublicznej – Polsko-Japońskiej Akademii Technik Komputerowych	
	– konstrukcja systemu.....	122
6.9.5.....	Wyniki ankiet końcowych (studenckiej i pracowniczej) przeprowadzonych.....	
	w ramach Projektu „Kaizen”.....	126
6.9.5.1.....	Wyniki końcowych ankiet pracowniczych.....	126
6.9.5.2.....	Wyniki końcowych ankiet studenckich.....	130
6.10.....	Budowa systemu zarządzania jakością procesu dydaktycznego w średniej wielkości	
	uczelni niepublicznej – Polsko-Japońskiej Akademii Technik Komputerowych	
	– wstępna ewaluacja systemu i uwagi końcowe.....	136
7.....	Zakończenie.....	139
8.....	Bibliografia	143
	Spis tabel i rysunków	148