



## **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



## KSIĘGA 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