AKREDYTACJA A CERTYFIKACJA SYSTEMÓW EDUKACYJNYCH

Jan JASICZAK

Wydział Towaroznawstwa[ISO 9001:2000] Akademii Ekonomicznej w Poznaniu,
Al. Niepodległości 10, 60 967 Poznań, e-mail: ***jasiczak@po.onet.pl***

Streszczenie: *W październiku 2001 roku, podczas ceremonii obchodów 75-lecia Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, Wydział Towaroznawstwa otrzymał certyfikat ISO 9001:2000 potwierdzający zgodność zastosowanego systemu zarządzania jakością z międzynarodowymi normami. W marcu 2002 roku jednostka certyfikująca, Det Norske Veritas, wykonała pierwszy audit kontrolny na Wydziale Towaroznawstwa. Na podstawie zebranych doświadczeń dotyczących projektowania procesów, budowania dokumentacji jak również rozwoju systemu zarządzania jakością na Wydziale, przedstawiono ocenę systemu certfikacji w odniesieniu do wprowadzanego systemu akredytacji akademickiej.*

WSTĘP

Całkowite zarządzanie przez jakość (***TQM***) nie jest chwilową modą, która zniknie za parę lat. Jest to rewolucyjna koncepcja, która obejmuje swoim obszarem zainteresowań fundamenty organizacji w której zastosowano tą koncepcję. Ostatnie trendy światowe wskazują, że szkoły wyższe powinny być zarządzane tak jak organizacje biznesowe. Tyle tylko, że bezpośrednim zyskiem w działalności uczelni nie powinny być tylko zarobione pieniądze, ale głównie jakość kształcenia - jakość kształcenia, która powinna być ciągle doskonalona zgodnie ze spiralą jakości dominującą w koncepcji TQM-u. Na bazie doświadczeń wydziału, który zbudował system zarządzania jakością uhonorowany ***certyfikatem***, celowe wydaje się podjęcie dyskusji nad założeniami uniwersyteckiej (czy ogólniej – akademicką) ***akredytacji***. Czy systemy są porównywalne, czy konkurencyjne, czy kompatybilne?

UDOSKONALANIE JAKOSCI USŁUG EDUKACYJNYCH

Usługa edukacyjna jest bardzo specyficznym rodzajem usługi. Jest to dostarczenie określonych świadczeń przez wykonawcę na rzecz odbiorcy. Jest to wynik działań na styku między dostawcą a klientem oraz wewnętrznej działalności dostawcy, w celu satysfakcjonującego spełnienia potrzeb klienta [1]. Jakość usługi edukacyjnej to ogół właściwości i cech usługi decydujących o jej zdolności do zaspokojenia stwierdzonych (lub przewidywanych) wymagań oraz życzeń. Wymagania formułowane są przez kilka podmiotów. Jakość jest wypadkową negocjacji tych podmiotów. Jakość usług edukacyjnych powinna być tworzona w pewnym określonym „reżimie technologicznym", który podlega planowaniu, sterowaniu i kontrolowaniu czyli ***zarządzaniu***. Jakość usług edukacyjnych w

szkolnictwie wyższym powinna być wspomagana i kreowana przez system zapewnienia prowadzący do doskonalenia jakości [2].

Poniżej, przedstawiono główne założenia ***akredytacji*** akademickiej oraz niezbędne elementy zarządzania, które należy wykreować aby uzyskać świadectwo ***certyfikacji***.

Akredytacja Akademicka

Pierwsze działania w kierunku akredytacji zostały podjęte przez szkoły niepubliczne już w roku 1993(!!). Powstała wtedy Fundacja SEM FORUM – Porozumienie Szkół Biznesu na rzecz Jakości Kształcenia, dzięki czemu, możliwe było uruchomienie, nieznanego dotąd w Polsce, systemu akredytacji dla programów edukacji i szkolenia kadry menedżerskiej [3]. To był początek, który m.in. poprzez Uniwersytecką komisję Akredytacyjną – UKA, doprowadził w grudniu 2001 roku do powstania Fundacji Promocji i Akredytacji Kierunków Ekonomicznych EPOQS. Zwieńczeniem działalności popularyzującej akredytację jako system stymulacji poziomu usług edukacyjnych było powołanie na przełomie lat 2001/2002 Państwowej Komisji Akredytacyjnej.

Na przykładzie Fundacji EPQS (Economic Polish Quality Standards), sugerującej osiąganie dobrych wzorów i wysokich standardów jakości kształcenia, podano poniżej sens zakresu działań będących składnikiem procesów akredytacyjnych w przypadku szkół ekonomicznych [4]. Celem działalności Fundacji jest promowanie standardów edukacyjnych w zakresie nauk ekonomicznych i nauk o zarządzaniu. Rada tej fundacji powołała Komisję Akredytacyjną, która opracowuje standardy, przeprowadza proces akredytacji i podejmuje decyzję o jej przyznaniu lub odroczeniu czy też odmowie. W lutym 2002 roku zostały zatwierdzone standardy edukacyjne dla kierunków: Zarządzanie i Marketing, Finanse i Bankowość, Informatyka i Ekonometria i Stosunki Międzynarodowe.

Akredytacja ma dwa podstawowe cele: potwierdzenie, na podstawie opracowanych minimów programowych, wypełnienia progowych kryteriów jakości oraz przeprowadzenie oceny (w dużej mierze – samooceny), której wyniki będą służyły poprawie jakości kształcenia. Zgodnie ze standardami Fundacji EPOQS, wydział prowadzący dany kierunek studiów powinien mieć sformułowaną i opublikowaną deklarację swojej misji. Sformułowanie misji powinno definiować kulturotwórczą, edukacyjną i badawczą tożsamość wydziału.

Model oceny i doskonalenia jakości kształcenia przyjęty przez Komisję Akredytacyjną EPOQS opiera się na siedmiu podstawowych modułach jakości, które określa się jako kluczowe obszary poprawy procesu kształcenia. Te moduły to (***1*** – ***7***):
Organizacja (***1.****Misja i Strategia*), Ludzie (***2.****Studenci,* ***3.****Wykładowcy*), Baza (***4.****Zasoby materialne i administracyjne)* Podstawowe procesy i ich rezultaty (***5.****Procesy dydaktyczne*, ***6.****Badania naukowe =* ***7.****Wpływ na otoczenie*).

Podstawowym założeniem akredytacji propagowanej przez EPOQS jest wymóg spełnienia warunku upublicznienia rezultatów akredytacji. Akredytacja nie może być wewnętrzną sprawa instytucji akredytowanych i akredytujących. Ma ona być źródłem informacji dla klientów usług edukacyjnych, czyli potencjalnych studentów i biznesu oraz stanowić podstawę ich wyboru. Istotnym dylematem tego założenia jest pogodzenie wnikliwego, krytycznego i zarazem obiektywnego raportu z jego wersją podawaną do publicznej wiadomości [5]. Brak jednoznacznych standardów odniesienia do formułowania jasnych wniosków, jest aż nazbyt dobrze widoczny. Standardy narzucone z zewnątrz, z jednej strony determinują pożądany początkowy stan procesu, z drugiej strony nie wynikają z niego i dlatego ich spełnienie może być utożsamiane z celem samym w sobie, bez uwzględnienia możliwości doskonalenia. Niepokojącym faktem w akredytacji jest to, że dla

tak ważnego elementu, jakim jest doskonalenie funkcjonowania wydziału, nie odnajdujemy w procedurze akredytacyjnej wielu odnośników. Podstawowym problemem w tym zakresie może być brak narzędzi inicjujących doskonalenie jakości kształcenia na wzór auditów wewnętrznych i auditów zewnętrznych, które występują w ramach systemu zarządzania jakością.

Certyfikacja ISO 9001

Rozwinięciem tytułu tego rozdziału będzie omówienie systemu zarządzania jakością, który został wprowadzony na Wydziale Towaroznawstwa Akademii Ekonomicznej w Poznaniu i który otrzymał certyfikat ISO 9001:2000 na zgodność z międzynarodowymi normami. Jednostką certyfikującą była znana organizacja, zajmująca się budowaniem systemów jakościowych, Det Norske Veritas (DNV), która certyfikowała m.in. takie organizacje światowe jak Nokia, Sony, SAS, IBM, Ferrari czy też agencja aeronautyki NASA. Certyfikat uzyskany przez DNV nabiera zatem jednoznacznie wymiaru światowego, wykraczając poza porównania środowiskowe zlecane przez systemy akredytacyjne.

Decyzja o przystąpieniu do budowania sytemu zarządzania jakością, określanego dalej skrótem QM , poprzedzona była wszechstronną analizą przeprowadzoną przez kolegium dziekańskie wydziału poszerzone o specjalistów z zakresu zarządzania pracujących na Wydziale Towaroznawstwa w Katedrze Ekonomiki Jakości. Analiza dotyczyła zakresu niezbędnych posunięć organizacyjnych, które powinny mieć zaplecze zarówno merytoryczne jak i materialne. Przez dziekana został wyznaczony Pełnomocnik d/s jakości oraz Zespół d/s Jakości Kształcenia (tożsamy z Zespołem ds. ISO). Pełnomocnik opracował założenia budowy nowego systemu zarządzania na wydziale wraz z dokładnym terminarzem ewentualnego wprowadzania poszczególnych elementów budowanego systemu. W marcu 2000 roku Rada Wydziału Towaroznawstwa, po obszernej dyskusji, podjęła jednomyślną uchwałę o przystąpieniu do budowy omawianego systemu, którego budowa doprowadzić miała do uzyskania certyfikatu ISO. Na posiedzeniu tej Rady Wydziału również zaakceptowany został skład osobowy Zespołu ds. ISO (w skład którego wszedł Dziekan Wydziału) oraz powołano oficjalnie Pełnomocnika ds. jakości. Podjęto także uchwałę o wystąpienie do Rektora o wyrażenie zgody na utworzenie stanowiska specjalisty ds. zarządzania dokumentacją. To nowe stanowisko, budzące z początku obawy o rozrost systemu biurokratycznego, okazał się niezbędnym i istotnym elementem usprawniającym wszelkie poczynania nad budowa dokumentacji systemowej. W efekcie końcowym, stworzenie takiego stanowiska zdecydowane ograniczyło biurokrację w odniesieniu do zarządzania całym wydziałem.

Naczelnym zadaniem dla Pełnomocnika oraz Zespołu d/s ISO stało się zdefiniowanie Misji Wydziału Towaroznawstwa, Polityki Jakości wynikającej ze zdefiniowanej misji, określenie celów wynikających z przyjętej Polityki Jakości oraz zdefiniowanie zgodnie do wymagań norm ISO – klienta Wydziału Towaroznawstwa. Poniżej podano informacje, zamieszczone w Księdze Zarządzania Jakością Wydziału Towaroznawstwa, odnośnie wyjściowych elementów niezbędnych do budowania sytemu zarządzania jakością przez jakąkolwiek organizację w także dowolnego wydział wyższej uczelni [6].

Misja Wydziału Towaroznawstwa Akademii Ekonomicznej w Poznaniu

Prowadzenie działalności naukowo-dydaktycznej na poziomie zapewniającym pełnię praw akademickich w zakresie wiedzy przyrodniczej i ekonomicznej, składającej się na ***TOWAROZNAWSTWO*** rozumiane jako ***n a u k i o j a k o ś c i***.

Współpraca z najlepszymi ośrodkami w zakresie kreowania wzorców kształcenia i prowadzenia podstawowych i aplikacyjnych badań naukowych związanych z problematyką jakości.

Polityka Jakości

Wydział Towaroznawstwa Akademii Ekonomicznej w Poznaniu deklaruje stałe podnoszenie jakości świadczonych usług edukacyjnych i prowadzonej działalności naukowo-badawczej w oparciu o sprawne zarządzanie, zgodne z wymogami krajowych przepisów prawa oraz regulacjami wewnętrznymi uczelni.

Prawidłowa realizacja procesu dydaktycznego i podejmowanych badań naukowych zagwarantowana jest poprzez wdrożenie i ciągłe doskonalenie systemu zarządzania jakością ISO 9001, w tym także poprzez określenie odpowiedzialności władz dziekańskich, kierowników katedr i zaangażowanie wszystkich pracowników w zakresie realizacji ustalonych celów jakościowych:

- zapewnienie studentom dostępu do wszechstronnej, interdyscyplinarnej wiedzy przyrodniczo-ekonomicznej,
- wdrożenie studentów do doskonalenia własnej wiedzy oraz umiejętności krytycznej analizy problemów,
- pełnienie funkcji jednostki o wyższej użyteczności publicznej oraz czynny udział w kształceniu elit gospodarczych.

Osiągnięcie powyższych celów realizowane jest dzięki zagwarantowaniu oraz dostępności do zasobów umożliwiających:

- stałe podnoszenie poziomu kształcenia,
- doskonalenie metod i organizacji nauczania,
- podnoszenie kwalifikacji naukowych i dydaktycznych kadry,
- współpracę naukową i dydaktyczną z wiodącymi ośrodkami naukowymi,
- wymiany studenckie oraz staże pracowników,
- stałą modernizację wyposażenia dla realizacji celów dydaktycznych i badawczych.

Założenia Polityki Jakości stanowią zobowiązanie wobec naszych studentów oraz społeczeństwa, są znane i respektowane przez wszystkich pracowników Wydziału Towaroznawstwa.

Cele wynikające z Polityki Jakości

Ustanowiona Polityka Jakości stanowi ramy dla ustalenia celów związanych z zarządzaniem jakością na Wydziale Towaroznawstwa. Kolegium Dziekańskie i Zespół ds. ISO, we współpracy z Radą Wydziału, opracowują na każdy rok akademicki cele ogólne i zdania związane z realizacją założeń Polityki Jakości oraz Misji Wydziału oraz ze zdefiniowanymi procesami. Do celów ogólnych i zadań Wydziału, poszczególne Katedry opracowują zadania cząstkowe, które będą realizowane przez te Katedry. Kierownicy Katedr i Kierownik Dziekanatu są odpowiedzialni za sformułowanie wspomnianych powyżej zadań cząstkowych oraz za ich realizację i monitorowanie.

Cele główne, na podstawie których definiuje się cele ogólne Wydziału, to:

- utrzymanie i ugruntowanie pełni praw akademickich,
- zapewnienie stałego rozwoju kadry naukowo-dydaktycznej,
- zapewnienie warunków utrzymania wysokiej jakości kształcenia i doskonalenie programów nauczania,
- zapewnienie zasobów materialnych dla realizacji procesów dydaktycznych.

Mierzalność celów jest zapewniona przez wskazanie kryteriów oraz metod weryfikacji zadań związanych z realizacją założeń Polityki Jakości.

Do chwili obecnej, na Wydziale Towaroznawstwa AE w Poznaniu, nie uległy zmianie zdefiniowane *cele główne*, co wskazywać może na ich uniwersalność i ważkość w działalności oraz rozwoju Wydziału. Na ich podstawie zdefiniowano cele ogólne dla Wydziału w roku akademickim 2001/2002 jak również zdefiniowano nowe cele ogólne do realizacji w roku akademickim 2002/2003.

Definicja klienta Wydziału Towaroznawstwa

Dla każdej organizacji budującej system zarządzania jakością, lub utrzymującą czy też rozwijającą ten system zdefiniowanie pojęcia „klient" ma absolutnie podstawowe znaczenie. Dokładne określenie „swojego" klienta pozwala danej organizacji określić jego wymagania a zatem określić rzecz krytyczną dla organizacji – *POZIOM JAKOŚCI* - , który organizacja chce osiągnąć i utrzymać. Jednoznacznie zdefiniowany klient, pozwala organizacji rozbudować system pomiaru poziomu zadowolenia czyli satysfakcji, a to z kolei pozwala na ciągłe udoskonalanie jakości poprzez system zarządzania.

Zdefiniowanie klienta dla typowej biznesowej organizacji jest stosunkowo proste i z reguły można sformułować definicję całkowicie jednoznaczną. W przypadku Wydziału Towaroznawstwa, a ogólniej – w przypadku jakiegokolwiek kierunku studiów uczelni wyższej - definicja klienta może czasem być zbyt mało jednoznaczna.

Ponieważ system zarządzania jakością, który poddano certyfikacji na Wydziale Towaroznawstwa obejmuje przygotowanie i prowadzenie procesu edukacyjnego na studiach dziennych, studiach doktoranckich i studiach podyplomowych, najbardziej sensowną a zarazem jednoznaczną definicją klienta okazała się następująca definicja:
Klientem Wydziału Towaroznawstwa Akademii Ekonomicznej w Poznaniu jest student studiów dziennych, student studiów doktoranckich oraz słuchacz studiów podyplomowych.

Początkowo, do zdefiniowania klienta próbowano włączyć absolwentów szkoły średniej, absolwentów po ukończeniu studiów, pracodawców, Ministerstwo Edukacji Narodowej a także zupełnie szeroko pojętego klienta – społeczeństwo. Ewentualne ujęcie wszystkich wymienionych powyżej stron w definicji klienta mogło by doprowadzić do bezsensu. Absolutnie nie można by było wtedy wyznaczyć poziomu jakości, który chce się osiągnąć. Do rozwiązania tego dylematu wykorzystano definicję J.Hodgskinsona, podaną podczas 43 konferencji EOQ, która to definicja określa takie osoby lub organizacje, nie mieszczące się w jednoznacznych definicjach klienta, jako „*interested client*", co w wolnym tłumaczeniu oznacza według nas „*interesariusza*". Oczekiwania interesariusza, jego poziom zadowolenia, mogą być pomocne w kształtowaniu polityki jakości i w ciągłym doskonaleniu samego systemu, jednakże nie wyznaczają automatycznie działań korekcyjnych lub działań zapobiegawczych, jakie wywołują zbadane oczekiwania i poziom zadowolenia klienta.

Zarządzanie procesowe

W praktyce Systemu Zarządzania Jakością Wydziału Towaroznawstwa Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, w zakresie opracowania tego systemu, jego utrzymania i doskonalenia, jak również w celu powiększania poziomu zadowolenia klientów poprzez spełnianie ich wymagań, stosowane jest podejście procesowe.

Jako proces, postrzegane są działania wykorzystujące zasoby i zarządzanie w celu umożliwienia przekształcenia danych wejściowych w dane wyjściowe, czyli rezultat naszego zarządzania, który decyduje o poziomie satysfakcji klienta.

Jako podejście procesowe rozumiany jest system procesów na Wydziale, w tym identyfikacja i współdziałanie pomiędzy pojedynczymi procesami oraz zarządzaniem tymi

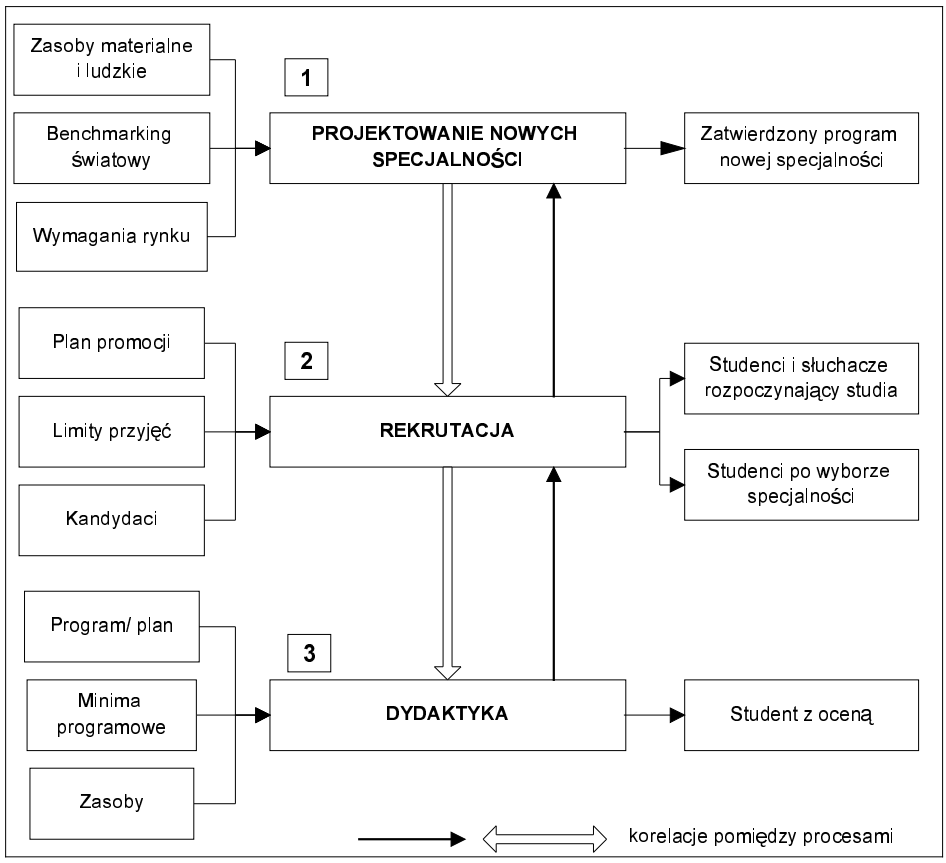
procesami. Dzięki podejściu procesowemu sprawowany jest stały nadzór nad powiązaniami pomiędzy pojedynczymi procesami w systemie procesów jak również ich współzależnościami.

Podstawą podejścia procesowego na Wydziale Towaroznawstwa jest mapa procesów, na którą składają się:

- procesy podstawowe – stanowiące kluczowe działania,
- procesy równoległe – wspierające procesy podstawowe i oddziałujące na pozostałe elementy.

Na rys.1 przedstawiono mapę procesów podstawowych, a na rys 2 przedstawiono mapę procesów równoległych

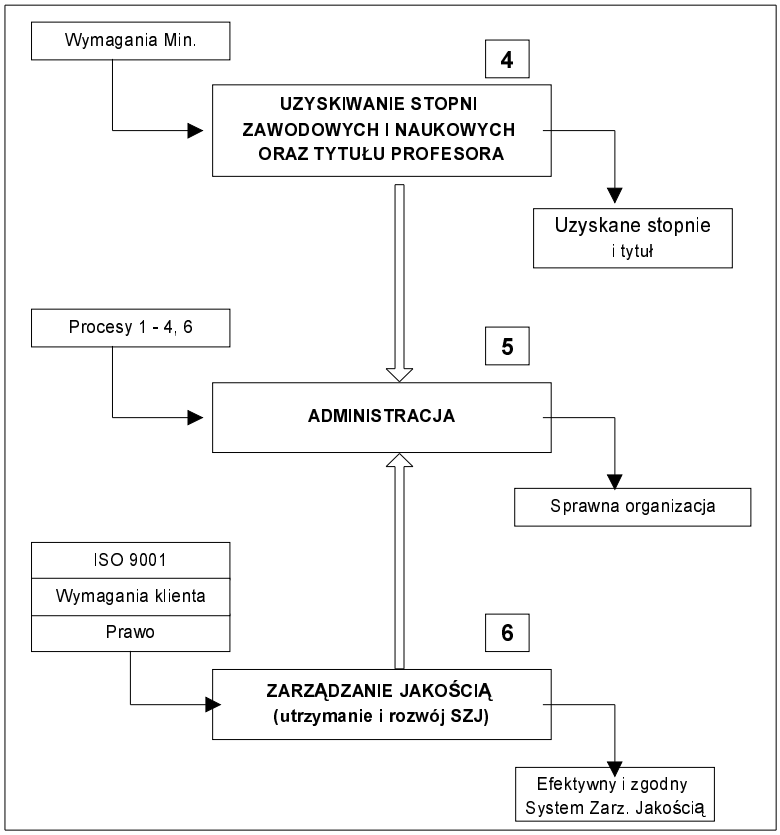
Rysunek 1. Mapa procesów systemu zarządzania jakością na Wydziale Towaroznawstwa – procesy podstawowe [6]



W odniesieniu do każdego procesu, określone są:

- Cel – podstawowy cel osiąganiu którego służy realizacja procesu,
- Lider – pracownik odpowiedzialny za przebieg procesu oraz jego rozwój,
- Zakres – wskazany dla wszystkich procesów całego wydziału poprzez dokumenty systemowe, stanowiące podstawę ich realizacji oraz inne założenia; określające kryteria i metody niezbędne do wspomagania funkcjonowania i nadzorowania tych procesów,
- Charakterystyka – opis podstawowych założeń i elementów składowych procesu.

Rysunek 2. Mapa procesów systemu zarządzania jakością na Wydziale Towaroznawstwa – procesy równoległe [6]



W przypadku każdego procesu określone zostały dane wejściowe (informacje, dokumenty, zapisy) oraz dane wyjściowe, decydujące o ocenie jego przebiegu. Na etapie planowania i realizacji poszczególnych procesów zapewniona jest dostępność zasobów i informacji niezbędnych do wspomagania funkcjonowania i monitorowania procesów. Wspomaganie w poszczególnych procesach oraz kompetencje pracowników Wydziału Towaroznawstwa zostały określone w Kartach stanowiskowych oraz w dokumentach Systemu Zarządzania Jakością.

PODSUMOWANIE

W niedalekiej przyszłości, Wydział Towaroznawstwa Akademii Ekonomicznej w Poznaniu zmuszony będzie do wykorzystania akredytacji jako narzędzia systemowego zarządzania jakością. Standardy edukacyjne, które powstaną na użytek akredytacji, już w tej chwili stanowią wyjściowy poziom jakości realizowanego procesu dydaktycznego na Wydziale Towaroznawstwa. Poziom ten, zgodnie z normą ISO 9001:2000, musi ulegać ciągłemu procesowi udoskonalania, wymuszanego chociażby przez audity wewnętrzne i audity zewnętrzne realizowanego systemu zarządzania jakością, co zupełnie obce jest systemowi akredytacji.

Obecnie, podstawowym czynnikiem skłaniającym kierunki studiów czy wydziały do poddania się procesowi akredytacji nie jest jednoznaczna chęć podniesienia jakości oferowanych usług a już na pewno nie chęć zrozumienia filozofii leżącej u podstaw TQM-u

oraz zainicjowanie budowy systemu zarządzania przez jakość. W całej „akcji" akredytacyjnej chodzi raczej o umocnienie swojej pozycji na rynku edukacyjnym oraz pozyskanie określonych uprawnień. Takie nastawienie do procesów akredytacji pracowników wyższych uczelni, czy to państwowych czy prywatnych, skłania ich raczej do myślenia introwertywnego, które obce jest kreowaniu zmian mających na celu ciągłe doskonalenie jakości w działalności uczelni, wydziału czy specjalności.
Konkluzją niech będą słowa Jurana: „**Jakość powstaje przez ludzi, a nie przez system**".

LITERATURA

[1] PN ISO 9004 : „Zarządzanie jakością i elementy systemu jakości. Wytyczne dotyczące usług". PKN, Warszawa, 1994.
[2] Krystyna Lisiecka: „O potrzebie zapewnienia i oceny jakości usług edukacyjnych", Filozofia, nauka, jakość za granicą, 2000, 6.
[3] strona internetowa: www.semforum.org.pl
[4] Karolina Duszczak: „Certyfikacja czy akredytacja akademicka jako gwarancja jakości kształcenia", Ocena jakości kształcenia w Polsce na tle krajów europejskich, Ogólnopolska konferencja zorganizowana przez Parlament Studentów RP oraz Porozumienie Uczelni Warszawskich, Warszawa 22 - 24. 03. 2002.
[5] Jerzy Dietl: „Dylematy akredytacji środowiskowej", materiały konferencyjne: Jakość w kształceniu, Łódź 2001.
[6] Księga Zarządzania Jakością, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Wydział Towaroznawstwa, według normy **ISO 9001:2000**. Poznań 25 maja 2001 roku. Opracował – dr Jacek Łuczak, zatwierdził – prof. dr hab. Jan Jasiczak.

.