

Spis treści

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| WSTĘP | 7 |
| ROZDZIAŁ I | |
| GENEZA I EWOLUCJA MODELI ZAPEWNIENIA JAKOŚCI W SZKOLNICTWIE WYŻSZYM | 11 |
| 1. Szkoła wyższa wobec wyzwań XXI wieku - geneza idei jakości | 12 |
| 2. Wielowymiarowość pojęcia jakości w szkole wyższej | 22 |
| 3. Systemy zapewnienia jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym | 30 |
| 4. Międzynarodowe inicjatywy i koncepcje w zakresie zewnętrznego modelu zapewnienia jakości w szkolnictwie wyższym | 32 |
| 5. Proces Boloński | 33 |
| 5.1. Rozwiązania legislacyjne i instytucjonalne | 34 |
| 5.2. Narzędzia realizacji Procesu Bolońskiego | 40 |
| 6. System zapewnienia jakości kształcenia w polskim szkolnictwie wyższym | 48 |
| 6.1. Geneza problemów jakościowych w sektorze szkolnictwa wyższego w Polsce | 48 |
| 6.2. Inicjatywy i przedsięwzięcia w zakresie zapewnienia jakości kształcenia | 56 |
| ROZDZIAŁ II | |
| WEWNĘTRZNY SYSTEM ZAPEWNIENIA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA - PRZEZ ZAPEWNIENIE DO ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ W SZKOLE WYŻSZEJ | 61 |
| 1. Zapewnienie a zarządzanie jakością w szkole wyższej | 61 |
| 2. Model systemu zapewnienia jakości kształcenia w szkole wyższej | 64 |
| 3. Model systemu zarządzania jakością w szkole wyższej | 70 |
| 3.1. Zarządzanie jakością usług edukacyjnych w szkołach wyższych... | 71 |
| 3.2. Szanse i bariery w stosowaniu koncepcji TQM w szkole wyższej. | 77 |

ROZDZIAŁ III

SPRAWNOŚĆ JAKO KRYTERIUM OCENY SYSTEMU ZAPEWNIENIA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA W SZKOLE WYŻSZEJ.....

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Teoretyczne przesłanki oceny sprawności systemu zapewnienia jakości w szkole wyższej | 83 |
| 1.1. Prakseologiczna koncepcja sprawności | 84 |
| 1.2. Sprawność w naukach pedagogicznych..... | 86 |
| 1.3. Sprawność w naukach o organizacji i zarządzaniu..... | 88 |
| 1.3.1. Celowościowa i systemowa interpretacja pojęcia sprawności | 88 |
| 1.3.2. Procesowe definiowanie sprawności | 93 |
| 1.4. Kryteria oceny sprawności systemu zapewnienia jakości kształcenia..... | 97 |
| 2. Pomiar wewnątrzszkolnej sprawności systemu zapewnienia jakości..... | 101 |
| 2.1. Pomiar skuteczności systemu zapewnienia jakości kształcenia w szkole wyższej | 101 |
| 2.2. Pomiar efektywności systemu zapewnienia jakości kształcenia..... | 108 |
| 2.2.1. Koszty jakości jako miernik efektywności kosztowej..... | 111 |
| 2.2.2. Mierniki efektywności technicznej systemu zapewnienia jakości kształcenia | 119 |
| 3. Pomiar funkcjonalnej (zewnętrznej) sprawności systemu zapewnienia jakości..... | 126 |

ROZDZIAŁ IV

OCENA SPRAWNOŚCI SYSTEMU ZAPEWNIENIA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA W SZKOLE WYŻSZEJ - MODELE, METODY I TECHNIKI OCENY

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1. Modele oceny systemu zapewnienia jakości kształcenia w szkole wyższej | 136 |
| 1.1. Model oceny Państwowej Komisji Akredytacyjnej..... | 137 |
| 1.2. Model oceny komisji środowiskowych | 140 |
| 1.3. Model oceny zgodny z wymaganiami normy ISO 9001:2008 | 142 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1.4. Model oceny zgodny z wymaganiami Modelu Doskonałości Europejskiej Fundacji Zarządzania Jakością (European Foundation for Quality Management EFQM) | 146 |
| 2. Metody i techniki oceny systemu zapewnienia jakości kształcenia w szkole wyższej | 159 |
| 2.1. Metody oceny systemu zapewnienia jakości kształcenia | 159 |
| 2.1.1. Przegląd kierownictwa | 159 |
| 2.1.2. Audyty jakości..... | 161 |
| 2.1.3. Ewaluacja | 163 |
| 2.1.4. Akredytacja..... | 165 |
| 2.1.5. Certyfikacja..... | 167 |
| 2.2. Techniki oceny systemu zapewnienia jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym | 172 |
| 2.2.1. Benchmarking..... | 172 |
| 2.2.2. Samoocena..... | 175 |
| 2.2.3. Ocena procesów..... | 184 |
| 2.2.4. Badania ankietowe..... | 193 |
| 3. Model oceny sprawności systemu zapewnienia jakości kształcenia w szkole wyższej | 200 |
| ZAKOŃCZENIE | 204 |
| BIBLIOGRAFIA | 207 |
| SPIS TABEL | 228 |
| SPIS RYSUNKÓW | 229 |
| SPIS ZAŁĄCZNIKÓW | 230 |