

Jacek ŁUCZAK
Katedra Ekonomiki Jakości
Akademia Ekonomiczna w Poznaniu

SYSTEMOWE ZARZĄDZANIE JAKOŚCIĄ ISO 9001:2000 NA WYDZIALE TOWAROZNAWSTWA AKADEMII EKONOMICZNEJ W POZNANIU

W 2001 roku, podczas uroczystości obchodów 75-lecia Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, miało miejsce wręczenie certyfikatu ISO 9001 dla Wydziału Towaroznawstwa. W marcu br. jednostka certyfikująca przeprowadziła pierwszy audit kontrolny, co upoważnia do przedstawienia czytelnikom informacji związanych tak z procesem projektowania, dokumentowania, wdrażania, jak również utrzymania i rozwoju certyfikowanego systemu zarządzania jakością.

Wydział Towaroznawstwa jako pierwsza w Polsce jednostka organizacyjna uczelni wyższych uzyskała certyfikat ISO 9001:2000, chcąc przez to zagwarantować wysoki poziom jakości kształcenia. Fakt ten stał się podstawą do dyskusji, czy propagowany na uczelniach system *akredytacji akademickiej* jest jedynym, a zarazem wystarczającym systemem dla zapewnienia rozwoju poszczególnych wydziałów na polskich uczelniach oraz czy stymuluje w wystarczający sposób ciągły wzrost jakości świadczonych przez nie usług edukacyjnych. Być może, w dobie częstej krytyki poziomu jakości kształcenia, szczególnie w szkołach niepublicznych, nadszedł czas na powszechną dyskusję o standardach zapewnienia tak poziomu jakości świadczonych usług dydaktycznych, ale także mechanizmów, które miałyby zapewniać nieustanny rozwój w tym względzie.

Jakość procesu dydaktycznego i określenie klienta Wydziału

Wybór zakresu systemu zarządzania jakością, a zatem zakres certyfikacji jaki został dokonany na Wydziale Towaroznawstwa, to przygotowanie i realizacja procesu dydaktycznego na studiach dziennych, doktoranckich i podyplomowych. Taki właśnie zakres systemu zarządzania jakością najbardziej koresponduje z definicją klienta, którym jest *student* oraz *sluchacz studiów doktoranckich i podyplomowych*.

Jednoznaczne wskazanie klienta, wobec którego konieczne jest określenie wymagań, ich spełnienie oraz ocena stopnia jego satysfakcji, było przedmiotem wielu dyskusji pracowników Wydziału. Początkowo uznano, że klientami Wydziału są także kandydaci na studia, absolwenci, pracodawcy i MEN. Ostatecznie rodziców studentów, społeczeństwo czy ministerstwo określono jako zainteresowane strony, których wymagania są znane i respektowane w koniecznym zakresie.

Takie podejście jest zgodne ze stwierdzeniem J. Hodgskinson z EOQ, że w szkolnictwie klient jest także materiałem. Traktowanie studenta jako podmiotu i jednocześnie przedmiotu działań kadry dydaktycznej zwiększa skutecznością zrozumienia specyfiki wyższej uczelni tak na etapie badania, jak również jego oceny dokonywanej przez auditorów jednostki.

Zawężenie przy określaniu klienta dokonane zostało świadomie, ponieważ jak uznano uczelnia wyższa nie powinna i nie może brać odpowiedzialności za satysfakcję pracodawców, społeczeństwa czy nawet sukcesy odnoszone przez studentów w pracy przez absolwentów Wydziału. Nie jest możliwe pogodzenie w praktyce sposobów interesów wszystkich zainteresowanych stron. Ponadto wiele problemów narządzałoby precyzyjne określenie ich wymagań, uwzględnianie wielkiej ich różnorodności, a w konsekwencji pomiar satysfakcji. Ostatecznie rezultaty badania satysfakcji wszystkich zainteresowanych stron mogłyby wykazywać sprzeczność, a np. w przypadku pracodawców wobec dużej zmienności tych oczekiwań – także dużą zmienność w czasie.

Już na etapie doskonalenia systemu zarządzania jakością zaplanowano coroczne spotkania ze studentami dla określenia ich wymagań. W pierwszym kwartale 2002 r. zdefiniowano oczekiwania studentów IV i V roku:

- wykwalifikowana kadra, która daje gwarancję dobrego przygotowania programów kształcenia,
- profesjonalizm prowadzenia wykładów i ćwiczeń,
- większa możliwość wpływu na wybór przedmiotów na studiach,
- uczestniczenie w procesie modyfikacji programów studiów,
- obiektywne formy weryfikacji wiedzy.

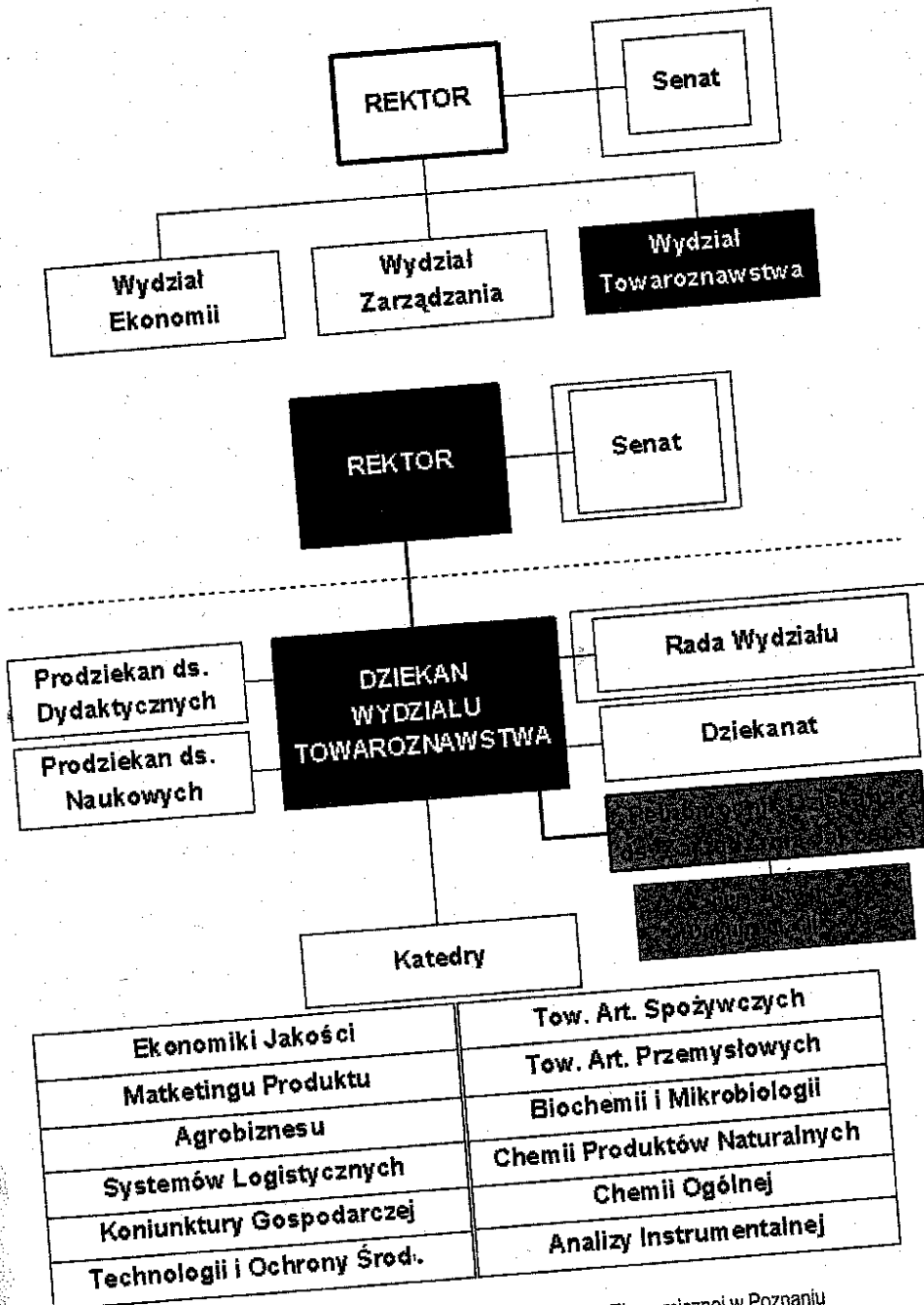
Zawsze jest czas na doskonalenie procesu dydaktycznego z uwzględnieniem oczekiwań stron zainteresowanych oraz ciągłej analizy wymagań studentów i stopnia ich spełnienia.

Tożsamość Wydziału Towaroznawstwa Akademii Ekonomicznej w Poznaniu

Dopiero od 1924 roku możemy datować oficjalne uznanie towaroznawstwa jako nauki, wówczas w Krakowie powołano pierwszą katedrę Towaroznawstwa, z której ostatecznie ukształtowała się Akademia Ekonomiczna. Jedną z pierwszych katedr utworzonych w strukturze Wyższej Szkoły Handlowej w Poznaniu była Katedra Technologii i Towaroznawstwa. Po dzień dzisiejszy trwają rozważania nad najwłaściwszą nazwą dla tej nauki, stąd można spotkać towaroznawstwo, merceologię czy nazwa za którą opowiada się środowisko akademickie AE w Poznaniu – „towaroznawstwo – nauki o jakości”.

Największym od lat ośrodkiem towaroznawstwa w Polsce jest Wydział Towaroznawstwa Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, który jako jedyny posiada pełne uprawnienia akademickie.

Towaroznawstwo jest jednym spośród trzech wydziałów na Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, obok Wydziału Zarządzania i Wydziału Ekonomii (rys. 1).



Rys. 1. Struktura organizacyjna Wydziału Towaroznawstwa Akademii Ekonomicznej w Poznaniu
 Źródło: Księga Jakości AE WT, wydanie 2.

W strukturze Wydziału jest 12 katedr, z których część to jednostki przyrodnicze, a pozostałe mają charakter ekonomiczny.

Proces dydaktyczny na Wydziale prowadzony jest na studiach magisterskich, inżynierskich i doktoranckich w systemie stacjonarnym i podyplomowym. Ponadto na Wydziale prowadzone są badania podstawowe i stosowane w bardzo szerokim zakresie przyrodniczo-ekonomicznym.

Studenci po dwóch latach tzw. bazowych, kiedy realizowany jest dla wszystkich wspólny program dydaktyczny, wybierają specjalność. W chwili obecnej studenci studiuje na czterech specjalnościach:

- kształtowanie i ochrona jakości,
- zarządzanie jakością,
- menedżer produktu,
- agrobiznes.

Także absolwenci wyższych uczelni mogą kontynuować naukę na studiach doktoranckich czy studiach podyplomowych, w tym m.in. *Zarządzanie jakością w świetle norm ISO serii 9000:2000*^{*)}.

Doskonalenie jakości kształcenia – decyzja o wdrażaniu systemu zarządzania jakością ISO 9001

W dyskusji i poszukiwaniach najlepszych możliwości ustanowienia i rozwoju stałych mechanizmów doskonalenia jakości kształcenia rozważano zasadność ubiegania się o akredytację akademicką. Wiązało się z tym wiele wątpliwości. Nie ma bowiem ustawowo wprowadzonego systemu oceny jakości kształcenia i systemu akredytacji w szkolnictwie wyższym. Tym niemniej, w powyższym zakresie działają Wyższa Komisja Akredytacyjna Wyższego Szkolnictwa Zawodowego, Rada Główna Szkolnictwa Wyższego; oceny działalności naukowej dokonuje KBN, a dobrowolne akredytacje prowadzą:

- Uczelniana Komisja Akredytacyjna (UKA) dla kierunków uniwersyteckich (kadencja UKA trwa trzy lata, a celem jej działalności jest uzgadnianie i ujednoczanie standardów jakości kształcenia w ramach poszczególnych kierunków oraz stworzenie systemu akredytacji kierunków studiów),
- Stowarzyszenie Edukacji Menedżerskiej Forum (SEM FORUM) – dla kierunków kształcenia menedżerskiego.

W roku 2000 system akredytacji nie został uznany na wystarczająco czytelny i nie gwarantujący oczekiwanego poziomu rozwoju Wydziału w zakresie poziomu jakości kształcenia. Procedury akredytacyjne nie były możliwe do realizacji z uwagi na małą liczbę kierunków towaroznawczych na uczelniach, w dodatku różnego typu (tylko dwa wydziały na Akademii Ekonomicznych).

Dlatego właśnie Rada Wydziału pozytywnie zaopiniowała koncepcję wdrażania systemu zarządzania jakością zgodnego z wymaganiami międzynarodowej normy ISO 9001:2000. Pomimo że w roku 2000 jeszcze znacznie większe zainteresowanie wymaganiami ISO 9001 wykazywały przedsiębiorstwa produkcyjne, powszechna dyskusja o zasadności spełnienia tych wymagań zakończyła się wnioskiem pozytywnym.

^{*)} Aktualnie trwa IX edycja studium, pt. Zarządzanie jakością w świetle międzynarodowych norm ISO serii 9000:2000.

Nie brakowało oczywiście stanowisk zachowawczych czy nawet negatywnie odnoszących się do niniejszego pomysłu. Jednak argumentów przemawiających za było znacznie więcej:

- spełnienie wymagań standardów międzynarodowych dotyczących systemu zarządzania, dla zapewnienia jednoznacznego mechanizmu planowania jakości – określania mierzalnych celów, koniecznych zasobów oraz weryfikacji stopnia ich realizacji na wszystkich szczeblach Wydziału,
- mierzalność celów i sposobów raportowania ich realizacji w istotny sposób przyczyni się do ułatwienia sprawozdawczości dla Komitetu Badań Naukowych (KBN),
- jednoznaczne określenie roli wszystkich aktywności wydziałowych (dydaktyka, administracja, badania naukowe) w realizacji celów Wydziału i zdefiniowanie powiązań Wydziału z innymi strukturami Akademii Ekonomicznej,
- uporządkowanie odpowiedzialności i uprawnień pracowników dydaktycznych i administracyjnych,
- zintegrowanie i zaangażowanie szerokiej grupy pracowników w sprawy organizacji pracy Wydziału,
- jednoznaczne określenie oczekiwanego standardu kształcenia oraz zbudowanie trwałego mechanizmu podnoszenia jakości procesu dydaktycznego,
- udrożnienie kanałów komunikacji – poprawa efektywności wymiany informacji dla pracowników i studentów,
- umożliwienie studentom pełniejszego uczestniczenia na etapie planowania procesu dydaktycznego, jego realizacji i nieustannego doskonalenia.

Formalnie w marcu 2000 roku Rada Wydziału podjęła decyzję o wdrażaniu systemu zarządzania jakością i przyjęła harmonogram prac (Rys. 2).

Zarządzanie projektem

Formalną decyzję o podjęciu prac wdrożeniowych poprzedzała kilkutygodniowa analiza, której celem było realne wskazanie zakresu prac do wykonania, uzgodnienie odpowiedzialności, określenie koniecznych zasobów w tym materialnych dla zapewnienia sukcesu przedsięwzięcia. Od samego początku istniała pełna świadomość wielu trudności które trzeba przewidzieć, a które będą wynikały ze specyfiki wyższej uczelni.

Podstawową kwestią, która musiała zostać rozstrzygnięta było finansowanie kilkumiesięcznej realizacji projektu, co wydawało się niewykonalne w aktualnej sytuacji szkolnictwa. To akurat okazało się najtrudniejszym zagadnieniem. Na Wydziale pracują osoby o dużych kompetencjach związanych z wdrażaniem systemów zarządzania jakością, które zadeklarowały pracę dla Wydziału w tym zakresie, w ramach swoich obowiązków zawodowych. Powołany został pełnomocnik ds. systemu zarządzania jakością oraz zespół sterujący, w skład którego weszło czterech pracowników dydaktycznych (z pełnomocnikiem oraz dziekanem Wydziału). Do zakresu obowiązków zespołu zaliczono prawie wszystkie obowiązki wynikające z wymagań ISO 9001 wskazanych dla przedstawiciela kierownictwa, pełnomocnik natomiast pełnił role koordynatora całości prac. Prowadzenie prac związanych z nadzorem nad dokumentacją powierzono specjalście ds. dokumentacji (to jedyny nowy etat), który jednocześnie jest pracownikiem administracyjnym jednej z katedr i pełni oprócz tego inne obowiązki. W trakcie realizacji przedsięwzięcia potwierdziła się znana zasada, że podstawową kwestią jest

zaangażowanie najwyższego kierownictwa. W naszym przypadku dziekan Wydziału uczestniczył w każdym spotkaniu zespołu sterującego, realizował wszystkie jego postanowienia jako członek zespołu. Wreszcie każda Rada Wydziału rozpoczęła się od spraw związanych z systemem zarządzania jakością ISO 9001.

Zgodnie z przyjętym zobowiązaniem, zespół sterujący spotykał się na cotygodniowych spotkaniach, po to aby planować konieczne działania oraz weryfikować stopień ich realizacji. Z każdego spotkania przygotowywane były protokoły wskazujące na konieczne działania oraz odpowiedzialnych za realizację.

Od samego początku założono intensywne szkolenia, które miały zapewnić powszechną wiedzę dotyczącą systemowego zarządzania jakością wszystkich pracowników Wydziału. W czasie przygotowań do certyfikacji zorganizowane zostały dwa dwudniowe szkolenia wyjazdowe – pierwsze służące podsumowaniu prac nad dokumentacją, zaprezentowaniu i przedyskutowaniu wybranych dokumentów oraz drugie przygotowujące auditorów wewnętrznych. W każdym z tych szkoleń uczestniczyli także studenci z Koła Naukowego Zarządzania Jakością i ostatecznie byli zaangażowani w trakcie przygotowania dokumentacji oraz auditowania systemu.

Ponadto w omawianym okresie zorganizowane zostały cztery szkolenia obowiązkowe dla wszystkich pracowników Wydziału. Na każde z nich zapraszani byli także przedstawiciele władz AE, wstęp mieli także studenci.

Wydany został informator dla pracowników, który omawiał podstawowe elementy systemu zarządzania jakością oraz wydany został przewodnik dla studentów.

Planowanie jakości

W pierwszym etapie opracowana została polityka jakości Wydziału. Jej treść została przedstawiona przez dziekana na Radzie Wydziału i przez nią zatwierdzona.

MISJA

*Prowadzenie działalności naukowo-dydaktycznej na poziomie zapewniającym pełnię praw akademickich w zakresie wiedzy przyrodniczej i ekonomicznej, składającej się na **TOWAROZNAWSTWO** rozumiane jako nauki o jakości.*

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, zgodnie z wymaganiami 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 dydaktyki i prac badawczych.
- Założenia Polityki Jakości, stanowią zobowiązanie wobec naszych studentów oraz społeczeństwa, są znane i respektowane przez wszystkich pracowników Wydziału Towaroznawstwa.

Misja, wizja oraz polityka jakości są wiodącymi dokumentami wyznaczającymi strategię Wydziału w odniesieniu do całej jego działalności, w szczególności do zakresu systemu zarządzania jakością, czyli przygotowania i realizacji procesu dydaktycznego. To jednak z uwagi na organizację procesu podstawowego konieczne było przyjęcie rozwiązań systemowych dla działań wspomagających, m.in. zakupy, organizacja praktyk studenckich, zagadnienia socjalne. Wobec konieczności precyzyjnego wskazania zakresu rozwiązań systemowych, konieczne było jednoznaczne wskazanie obowiązków pracowników.

Opracowano zakresy obowiązków i kompetencji dla wszystkich stanowisk pracy. Wiele z nich było diskutowanych i wielokrotnie uzgadnianych, np. kompetencje dziekanów, kierowników katedr, kierownika dziekanatu.

Ustanowienie zakresów obowiązków i uprawnień pracowników, stanowiło niejako pełne przyzwolenie w kwestii ustanowienia celów na poziomie Wydziału i Katedr. Cele główne, określone przez kolegium dziekańskie, to:

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

Ww. cele korespondują z założeniami polityki jakości oraz procesami (mapa procesów). W dalszej kolejności, nadal na poziomie Wydziału, cele niniejsze zostały rozpisane na zadania. Dla każdego z celów i zadań określone zostały zasady oceny ich realizacji, wskazani zostali odpowiedzialni za realizację.

Po zaprezentowaniu i zatwierdzeniu pełnego zestawienia celów i zadań dla Wydziału, na ich podstawie kierownicy katedr opracowali zadania dla kierowanych przez siebie katedr. Udało się w tym względzie opracować spójny system planowania na wszystkich szczeblach Wydziału, przy poszanowaniu niezależności kierowników katedr (podlegają bezpośrednio Rektorowi AE, a nie Dziekanowi). Jedną z przyjętych zasad doskonalenia systemu, w zakresie planowania jakości

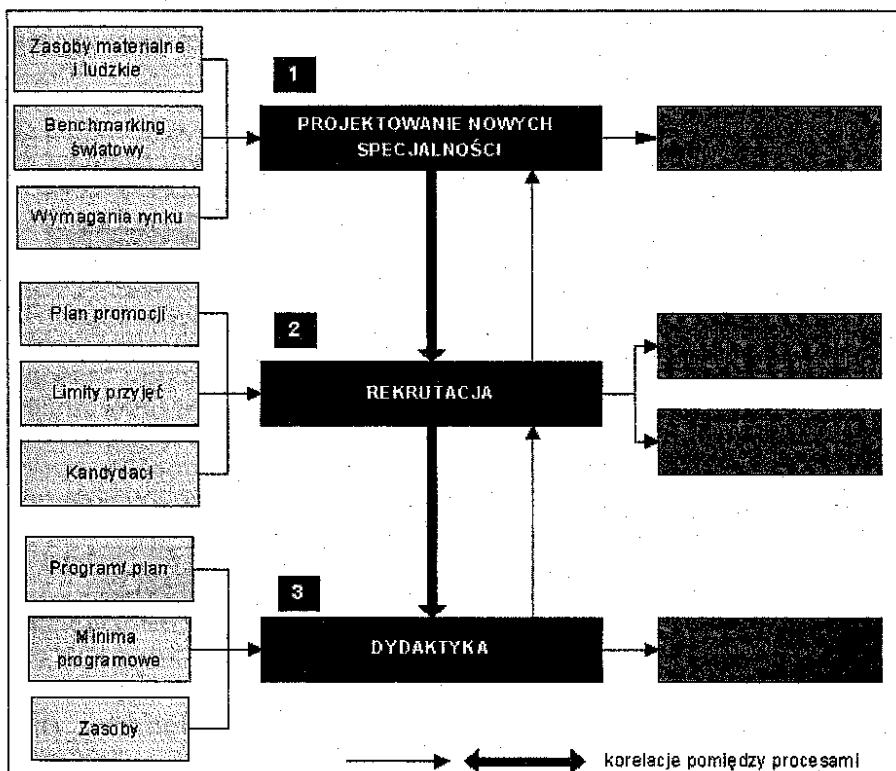
była zmiana okresu stawiania celów – na rok akademicki, a nie kalendarzowy oraz określanie przez kolegium dziekańskie minimalnych celów dla poszczególnych katedr – pod kątem wymagań KBN, ich uzgadnianie i zatwierdzanie, jako obowiązujące dla kierowników katedr, na Radzie Wydziału.

Podjęcie procesowe

Od samego początku prac nad systemem wykonana została mapa procesów, mimo że obowiązywały wtedy jeszcze normy ISO serii 9000:1994, a dostępny był tylko projekt nowego wydania ISO 9001. Wymagania związane z podejściem procesowym wydawały się pewne. Przyjęto, że proces to *łańcuch powiązanych w logiczny sposób czynności, które wykorzystując dostępne zasoby (pracowników, materiały, informacje, wyposażenie) przetwarzają wejścia w wyjście, prowadzących do osiągnięcia zamierzonego celu* [1, 2].

W trakcie mapowania wykorzystano w określonym zakresie model referencyjny APQC [3] i metodę P4. W roku 2002 wykorzystane zostanie oprogramowanie wspierające zarządzanie procesowe oraz nadzorowanie dokumentacji.

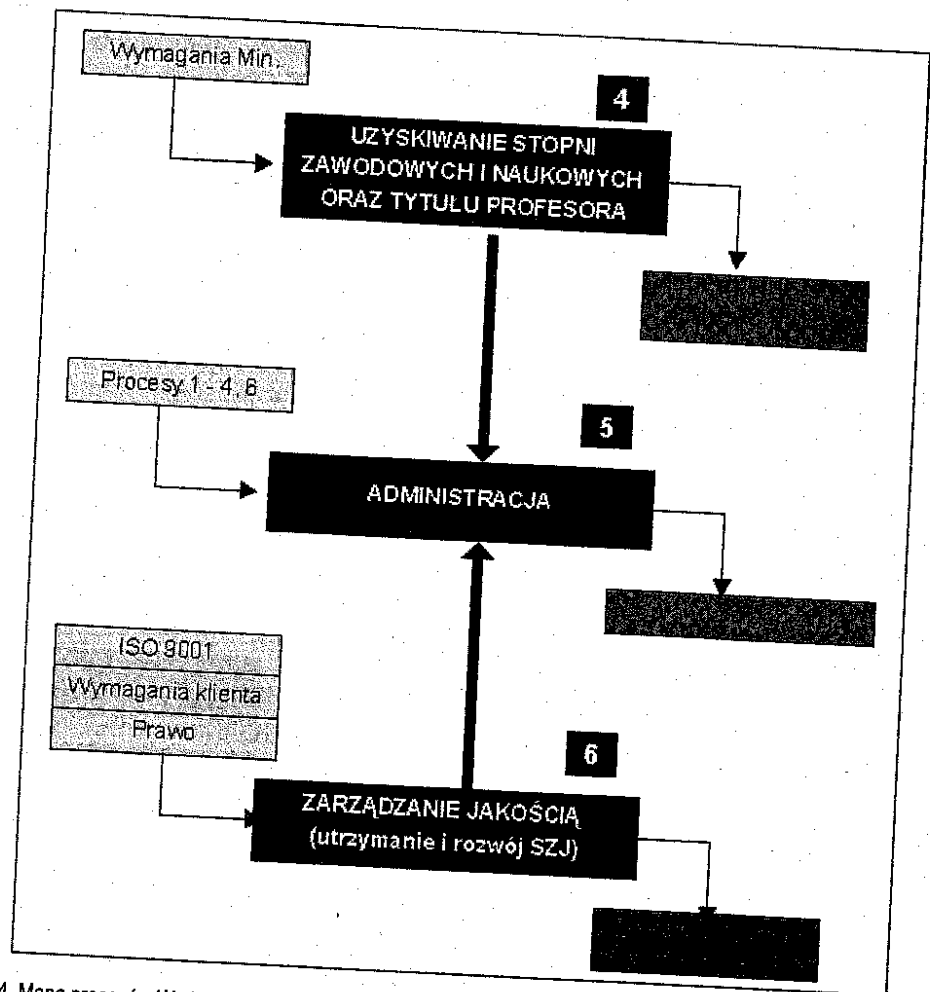
Podstawą podejścia procesowego na Wydziale Towaroznawstwa jest mapa procesów, na którą składają się:



Rys. 3. Mapa procesów Wydziału Towaroznawstwa – procesy podstawowe

Źródło: Księga Jakości AE WT, wydanie 2.

- procesy podstawowe – dla których określone zostały wzajemne korelacje,
 - procesy równoległe – których dane wyjściowe są konieczne dla realizacji więcej niż jednego procesu podstawowego.
- Mapę procesów Wydziału Towaroznawstwa budują:
- procesy podstawowe (rys. 3): projektowanie nowych specjalności, rekrutacja, dydaktyka,
 - procesy równoległe (rys. 4): uzyskiwanie stopni zawodowych i naukowych oraz tytułu profesora, administracja, zarządzanie jakością.



Rys. 4. Mapa procesów Wydziału Towaroznawstwa – procesy równoległe
 Źródło: Księga Jakości AE WT, wydanie 2.

- W odniesieniu do każdego procesu określone są:
1. Cel – podstawowy cel, osiągnięciu którego służy realizacja procesu,
 2. Lider – pracownik odpowiedzialny za przebieg procesu oraz jego rozwój, w podstawowym zakresie (rys. 5),

Procesy	Dziekan	Pełnomocnik Dziekana	Kolegium Dziekańskie	Rada Wydziału	Kierownicy Katedr	Kierownik Dziekanatu
Procesy równoległe	Projektowanie nowych specjalności	■		■		
	Rekrutacja	■		■		
	Dydaktyka			■	■	
Procesy podziałowe	Uzyskiwanie stopni zawodowych i naukowych oraz tytułu profesora	■		■	■	
	Administracja					■
	Zarządzanie jakością	■	■	■		

■ Odpowiedzialność pełna ■ Odpowiedzialność częściowa

Rys. 5. Macierz procesów i odpowiedzialności w systemie zarządzania jakością Wydziału Towaroznawstwa
 Źródło: Księga Jakości AE WT, wydanie 2.

3. Zakres – wskazany dla całego Wydziału przez dokumenty systemowe oraz inne założenia stanowiące podstawę jego realizacji, określające kryteria i metody niezbędne do wspomaganie funkcjonowania i nadzorowania tych procesów,
4. Charakterystyka – opis kryteriów realizacji i weryfikacji poszczególnych procesów.

W przypadku każdego procesu określone zostały dane wejściowe (informacje, dokumenty, zapisy) oraz dane wyjściowe decydujące o skuteczności jego przebiegu.

Na etapie planowania i realizacji poszczególnych procesów zapewniona jest dostępność zasobów i informacji niezbędnych do wspomaganie funkcjonowania i monitorowania procesów.

Przyjęty system planowania zakłada stawianie celów i doskonalenie każdego procesu. Podobnie audyty jakości są planowane i realizowane w odniesieniu do poszczególnych procesów.

W bieżącym roku zainicjowane zostały także prace związane z modelowaniem i optymalizacją procesów systemu zarządzania oraz nadzoru nad dokumentacją z wykorzystaniem oprogramowania komputerowego. Zgodnie z przyjętym harmonogramem przejście z tradycyjnych form utrzymania i rozwoju systemu na drogę informatyczną nastąpi w listopadzie br.

Audyty wewnętrzne i certyfikacja systemu zarządzania jakością ISO 9001:2000

Zgodnie z przyjętym harmonogramem przygotowań do certyfikacji, w marcu i kwietniu 2001 roku przeprowadzone zostały audyty wewnętrzne. Wskazani zostali auditorzy wiodący dla auditów wszystkich procesów, ci z kolei wybrali ze-

społy auditorów oraz opracowali szczegółowe programy auditów. Na szczególną uwagę zasługuje podkreślenie zaangażowania studentów IV i V roku w przeprowadzanie auditów pod kierunkiem auditorów wiodących i pomimo wcześniejszych obaw o wzajemne relacje pomiędzy auditorami i auditowanymi, po przeprowadzeniu pierwszej tury uznaliśmy takie rozwiązania za korzystne. Są one szczególnie cenione przez studentów, którzy nabywają doświadczenia praktycznego.

W maju 2001 roku odbyła się ocena dokumentacji przeprowadzona przez DNV oraz pierwsza część auditu certyfikacyjnego w zakresie planowania i prowadzenia zajęć wykładowych i ćwiczeń, z uwagi na kończące się zajęcia dydaktyczne przed sesją letnią. Druga część auditu została przeprowadzona na początku czerwca 2001 roku i ostatecznie Wydział Towaroznawstwa otrzymał rekomendację. Wręczenie certyfikatu miało bardzo uroczystą oprawę, przy okazji obchodów 75-lecia Akademii Ekonomicznej.

Utrzymanie i doskonalenie systemu zarządzania jakością

W maju 2001 roku odbył się pierwszy przegląd systemu zarządzania jakością dokonany przez władze Wydziału. Ze zrozumiałych względów był zdominowany przez ocenę stopnia przygotowania do certyfikacji i większość wniosków oraz postanowień jakie na nim zapadły zostało podporządkowanych tej właśnie kwestii. Jednak z kilku zagadnień jakie wyznaczono na kolejny rok, już funkcjonującego systemu zarządzania jakością, podstawowa dotyczyła dokonania przeglądu dokumentacji systemu pod kątem zwiększenia jej stosowności. Było to podyktowane założeniem znalezienia najkorzystniejszej liczby, formy oraz szczególności procedur wobec innych dokumentów nadzorowanych, np. ustawy o szkolnictwie wyższym czy regulaminów wewnętrznych Uczelni. Proces weryfikacji, realizowany pod nadzorem członków zespołu sterującego, zakończył się w grudniu 2001 roku ponownym wydaniem wszystkich dokumentów. Przyjęta zasada, że weryfikacji dokonywali inni pracownicy niż je opracowywali pierwotnie, zapewniło pogodzenie różnych oczekiwań wobec udokumentowanych założeń systemu. Ostatecznie wbrew oczekiwaniom liczba procedur nie uległa zmniejszeniu, powstały nowe dokumenty, większość została zmodyfikowana.

Zespół sterujący pierwotnie powołany do nadzorowania prac wdrożeniowych nad systemem nie został rozwiązany, nastąpiły w nim tylko zmiany personalne. I tak jak w okresie przed certyfikacją w każdym tygodniu odbywa się stałe spotkanie zespołu oraz Kolegium Dziekańskiego, co wszyscy uznali za potrzebne.

Ostatni przegląd systemu zarządzania jakością został przeprowadzony w marcu 2002 roku.

Wiodący temat na najbliższy rok to wdrożenie oprogramowania wspierającego zarządzania procesowe oraz nadzorowanie dokumentacji. Praktycznie od kwietnia 2002 roku jto przedsięwzięcie jest realizowane, tak żeby od października zapewnić dostępność użytkownikom do dokumentacji w Intranecie.

Do najważniejszych innych postanowień przeglądu można także zaliczyć zamierzenia:

- przeprowadzenie powszechnej dyskusji nad zasadami planowania w systemie zarządzania jakością – stawiania celów, ich mierzalności oraz sprawozdawczości w tym zakresie,
- wyeksponowanie zasad walidacji procesu dydaktycznego w Księdze Jakości,

- jednoznacznie określenie niezgodności w procesie dydaktycznym, dokładnego określenia ich źródeł oraz zasad podejmowania działań naprawczych i korygujących,
- wprowadzenie dodatkowych stałych spotkań studentów z Dziekanem i pełnomocnikiem ds. zarządzania jakością, w celu zgłaszania zastrzeżeń do procesu dydaktycznego (spotkania w kwietniu każdego roku dla studentów lat 1-2 oraz 3-4),
- poddanie weryfikacji dotychczasowej metodyki oceny skuteczności i efektywności systemu zarządzania jakością,
- zachęcanie do pisania prac magisterskich przez studentów Wydziału, dotyczących systemowego zarządzania jakością na Wydziale,
- poddanie weryfikacji system planowania i prowadzenia auditów wewnętrznych na wydziale, zmiana jego aktywności,
- nawiązanie ściślejszej współpracy z odpowiedzialnymi za badania satysfakcji studentów z ramienia Uczelni i dokonanie większej korelacji prowadzonych badań na Wydziale,
- wydawanie wewnątrzwydziałowej gazetki informacyjnej związanej m.in. z systemem zarządzania jakością ISO 9001.

W dniach 7-8 marca 2002 roku na Wydziale Towaroznawstwa został przeprowadzony audit kontrolny, na którym wskazane zostały nieliczne niezgodności drugoplanowe oraz obserwacje.

Pierwszy rok funkcjonowania systemu zarządzania jakością był bardzo korzystny dla Wydziału. Nie jest proste dokonanie oceny w jakim stopniu system zarządzania jakością przyczynił się np. do podniesienia kategorii Wydziału w ocenie KBN, ale nikt nie ma wątpliwości, że miał bardzo istotny udział. I najważniejsze – studenci Wydziału wyrażają dobre opinie o zmianach jakie nastąpiły w ostatnim okresie na Wydziale.

Literatura:

1. American Productivity & Quality Center, Artur Andersen & Co.; Process Classification Framework.
2. Hammer M.: Beyond Reengineering, HarperCollinsBusiness, USA, 1998, s. 13.
3. Hammer M., Champy J.: Reengineering the Corporation, HarperCollinsBusiness, USA, 1993, s. 35.
4. Księga Jakości Wydziału Towaroznawstwa Akademii Ekonomicznej w Poznaniu, wydanie 2.
5. Łuczak J.: Zarządzanie projektem ISO 9001:2000 na Wydziale Towaroznawstwa AE w Poznaniu, 2000.