

RAPORT Z WIZYTACJI

(powtórna ocena instytucjonalna)

na Wydziale Filologicznym Uniwersytetu Wrocławskiego

dokonanej w dniu 4 listopada 2015 r.

przez zespół oceniający Polskiej Komisji Akredytacyjnej w składzie:
przewodniczący: prof. dr hab. Cezary Kukło - członek PKA
członek: mgr Wojciech Wrona – ekspert PKA.

Część I : Zarzuty wymienione w Uchwale Nr 719/2014 Prezydium PKA z dnia 23 października 2015 r.:

W odniesieniu do **kryterium dotyczącego wewnętrznego systemu zapewnienia jakości** stwierdzono, że wewnętrzne procedury zapewnienia jakości kształcenia na Wydziale Filologicznym Uniwersytetu Wrocławskiego nie mają charakteru kompleksowego i nie umożliwiają weryfikacji i oceny wszystkich czynników mających wpływ na jakość kształcenia. Na ocenianym Wydziale w stopniu podstawowym realizowane są działania umożliwiające ocenę jakości kształcenia w zakresie takich obszarów, jak monitorowanie i okresowe przeglądy programów kształcenia, ogólne zasady oceniania studentów i doktorantów oraz weryfikacja efektów kształcenia, zapewnienie jakości kadry dydaktycznej, zapewnienie publicznego dostępu do informacji o programach kształcenia i procedurach toku studiów. Działania te, podejmowane w różnym zakresie i przy zastosowaniu różnych sposobów postępowania w poszczególnych jednostkach wewnętrznych ocenianego Wydziału, nie podlegają ujednoliconym ogólnowydziałowym procedurom i nie tworzą spójnego systemu obejmującego wszystkie formy studiów prowadzonych na Wydziale i wszystkie kluczowe czynniki mające wpływ na jakość kształcenia.

Jednostka nie posiada opracowanych procedur oraz zaprojektowanych narzędzi do oceny i porównywania stopnia realizacji efektów kształcenia obejmujących wszystkie rodzaje studiów prowadzonych na Wydziale Filologicznym, a także nie prowadzi systematycznych analiz w tym zakresie.

Jednostka nie wdrożyła procedur monitorowania losów absolwentów oraz wykorzystania wyników monitorowania do oceny efektów kształcenia na rynku pracy, a także jako informacji zwrotnej wykorzystywanej w systematycznym doskonaleniu programów kształcenia, mającym na celu lepsze dostosowanie programów do potrzeb rynku pracy.

Jednostka nie zbudowała ogólnowydziałowej ramy organizacyjnej dla monitorowania i okresowego przeglądu programów kształcenia na wszystkich rodzajach studiów prowadzonych na Wydziale, zgodnie z regulacjami ogólnouczelnianymi, rekomendacjami Uczelnianego Zespołu ds. Jakości Kształcenia oraz „Pakiem zaleceń projakościowych dla Wydziału Filologicznego Uniwersytetu Wrocławskiego”.

Jednostka nie opracowała i nie wdrożyła ogólnowydziałowych procedur przeprowadzania oceny, opartych na jednolitych dla całego Wydziału kryteriach, a także nie wprowadziła ogólnowydziałowych regulaminów/zasad przeprowadzania oceny zajęć przez studentów i doktorantów oraz przeprowadzania hospitacji zajęć dydaktycznych obejmujących

co najmniej określenie celu, zakresu i przymiotu oceny/hospitacji, terminów, osób uprawnionych do przeprowadzenia oceny/hospitacji, częstości i przebiegu oceny/hospitacji, sposobu dokumentowania i raportowania oraz udostępniania wyników.

Jednostka nie wypracowała i nie wdrożyła ogólnowydziałowych procedur umożliwiających ocenę zasobów materialnych, w tym infrastruktury dydaktycznej i naukowej, a także środków wsparcia dla studentów, opracowania jej wyników oraz doskonalenia i rozwoju infrastruktury i środków wsparcia, stosownie do identyfikowanych w tym zakresie potrzeb.

Jednostka nie wdrożyła systemu (określenie zakresu gromadzonych danych, odpowiedzialności poszczególnych osób za dostarczanie danych, metod, narzędzi i harmonogramu gromadzenia, sposobów analizy i raportowania wyników) pozwalającego na kompleksowe gromadzenie danych odnoszących się do kluczowych czynników mających wpływ na jakość kształcenia, ich analizę i wykorzystanie w doskonaleniu jakości kształcenia.

W wielu obszarach działania dotychczasowego WSZJK brakuje rzeczywistego i potwierdzonego udziału interesariuszy wewnętrznych i w jeszcze większym stopniu interesariuszy zewnętrznych.

Odnosząc się do pozostałych kryteriów oceny instytucjonalnej Prezydium sformułowało zastrzeżenia w odniesieniu do **kryterium dotyczącego celów i efektów kształcenia na studiach doktoranckich i podyplomowych oraz systemu ich weryfikacji**, ponieważ program studiów doktoranckich nie umożliwia wszystkim doktorantom osiągnięcia w jednakowym stopniu zakładanych efektów kształcenia, pomijając bibliologów szczególnie w zakresie przedmiotów opcyjnych, oraz przewidując możliwość wyboru przedmiotów fakultatywnych z programu studiów I i II stopnia. Powtarzanie na zajęciach doktoranckich treści z poprzednich poziomów studiów rodzi wątpliwości dotyczące możliwości uzyskania efektów kształcenia właściwych dla poziomu kształcenia. Brakuje także systematycznego przeglądu i oceny oferty programowej studiów stopnia III zarówno przez interesariuszy wewnętrznych (z udziałem samorządu doktorantów) jak i zewnętrznych (ich rola sprowadza się przede wszystkim do recenzowania publikacji i dysertacji doktorantów), w tym także pod kątem możliwości rozwijania kompetencji społecznych odnoszących się do działalności naukowo-badawczej i społecznej roli uczonego. Powinien zostać wypracowany jednolity system określania efektów kształcenia na tych studiach.

Zastrzeżenia budzi także przygotowanie uczestników studiów III stopnia do odbycia praktyk dydaktycznych, tj. uzyskanie kwalifikacji w zakresie metod i technik prowadzenia zajęć dydaktycznych. W ramach przedmiotu *Nauczanie akademickie*, konieczne jest wprowadzenie większego zakresu zajęć praktycznych w stosunku do teoretycznych. Także obecny wymiar hospitowania zajęć przez doktorantów (po 10 godz. na każdym roku), w małym stopniu służy podnoszeniu i rozwijaniu ich kwalifikacji.

System ECTS na studiach doktoranckich wymaga skorygowania, także w ocenie doktorantów, bowiem punkty określające wkład pracy koniecznej do zaliczenia przedmiotu nie przystają do rzeczywistego wysiłku doktoranta. Zatem zmiany wymaga podział punktów za godziny kontaktowe oraz godziny pracy własnej doktoranta.

Na studiach podyplomowych system punktacji natomiast został opracowany, ale nie został wdrożony. Konieczne jest więc doskonalenie systemu na obu formach kształcenia.

Brakuje spójnego skutecznego zespołu działań umożliwiających jednolitą ocenę stopnia osiągnięcia zakładanych celów i efektów kształcenia. W takiej sytuacji trudno jest mówić o pełnej przejrzystości systemu i jego dostępności dla doktorantów i słuchaczy studiów podyplomowych.

Podjęto już pierwsze działania naprawcze odnoszące się zarówno do struktury wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia na Wydziale i podziału obowiązków, jak i doskonalenia procedur funkcjonowania systemu. Jednak trudno jest ocenić ich

rzeczywistą skuteczność, ponieważ pierwsze dokumenty budujące nowy system powstały we wrześniu 2014 r. i mogą być zastosowane w procesie dydaktycznym od nowego roku akademickiego 2014/2015.

Część II : Ocena efektów działań naprawczych odnoszących się do poszczególnych zastrzeżeń i zarzutów wymienionych w części I – należy przedstawić podjęte przez jednostkę działania naprawcze oraz ocenić ich skuteczność:

W odpowiedzi na Uchwałę nr 719/2014 r. Prezydium Polskiej Komisji Akredytacyjnej z dnia 23 października 2014 r. na Wydziale Filologicznym Uniwersytetu Wrocławskiego określono zasady dokumentowania i oceny efektów kształcenia na studiach I i II stopnia oraz studiach podyplomowych (odnoszą się one m. in. do praktyk studenckich oraz uwzględniają opinie zarówno interesariuszy wewnętrznych, jak i zewnętrznych), harmonogram odpowiednich działań oraz generalny schemat obiegu informacji. Określono także odpowiedzialność za realizację poszczególnych etapów procedury i wprowadzono odpowiednie – ujednolicone dla całej jednostki – wzory formularzy. Do oceny realizacji efektów kształcenia wykorzystywane są także, jako dane uzupełniające, informacje zawarte w ankietach, dane z hospitacji, uwagi zgłaszane przez pracodawców oraz opinie Konwentu Partnerów Strategicznych Wydziału Filologicznego.

W odniesieniu do studiów trzeciego stopnia zakres zmian jest mniejszy – wprowadzono jedynie obowiązek dokonywania przez opiekunów naukowych lub promotorów semestralnej opisowej oceny postępów – ale w świetle uwag sformułowanych w trakcie poprzedniej oceny instytucjonalnej dokonanej przez Polską Komisję Akredytacyjną w 2014 r. wspomnianą powyżej zmianę można określić jako krok w dobrym kierunku. Skuteczność wprowadzonych rozwiązań będzie jednak ściśle uzależniona od wypracowanego w jednostce obiegu odpowiednich informacji i ich recepcji przez odpowiednie organy, a te aspekty nie zostały opisane w sposób formalny.

Pewnym wyzwaniem dla organów jednostki powołanych do realizacji zadań projakościowych może być wykorzystanie pozyskiwanych od interesariuszy danych, bowiem głównym ich nośnikiem pozostaje papier.

Również zadania związane z monitorowaniem losów zawodowych absolwentów (w tym absolwentów studiów podyplomowych) opisuje obecnie procedura, dla której podstawą prawną jest Zarządzenie Nr 5/2015 Rektora Uniwersytetu Wrocławskiego z dnia 23 stycznia 2015 r. Ustanawia ona uporządkowany i cykliczny sposób zasięgania informacji o absolwentach Wydziału Filologicznego Uniwersytetu Wrocławskiego, określa cele i harmonogram badania, którego wyniki wykorzystywane będą – zgodnie z deklaracjami zawartymi w uczelnianych dokumentach – m. in. do aktualizacji i modernizacji programów kształcenia.

Wyrażone w Uchwale Prezydium PKA Nr 719/2014 uwagi dotyczące braku procedur dedykowanych **monitorowaniu i ocenie programów kształcenia** zostały przez Władze Jednostki uwzględnione w trakcie prac nad materiałami uzupełniającymi. Przygotowano dokumenty regulujące zasady opiniowania nowych programów kształcenia oraz dokonywania zmian w programach obowiązujących z zastosowaniem m. in. rozbudowanych kart ocen projektowanych zmian obejmujących ocenę spełnienia takich kryteriów, jak wymagania dotyczące minimum kadrowego, liczby realizowanych godzin, trafności opisu, konstrukcji i sposobu weryfikacji efektów kształcenia czy właściwej kalkulacji liczby godzin pracy studenta.

Powyższa procedura nie zawiera regulacji dotyczących mechanizmu monitorowania procesu kształcenia. Ta kwestia została przedyskutowana w trakcie spotkania z przedstawicielami organów jednostki odpowiedzialnych za należyte funkcjonowanie wewnętrznego systemu

zapewniania jakości kształcenia (tj. Wydziałowego Zespołu ds. Jakości Kształcenia oraz Wydziałowego Zespołu ds. Oceny Jakości Kształcenia). Ustalono, że wejściami do procesu zmiany programów kształcenia są w szczególności wyniki ankietyzacji, arkusze statystycznego rozkładu ocen oraz informacje pochodzące od absolwentów i pracodawców. Monitorowanie realizacji kształcenia na wszystkich prowadzonych poziomach kształcenia jest zatem wypadkową skuteczności realizacji (i recepcji rezultatów) innych przyjętych na Wydziale procedur.

W systemie zapewniania jakości kształcenia wdrożonym na Wydziale Filologicznym Uniwersytetu Wrocławskiego wprowadzono także rozwiązania umożliwiające weryfikację przez studentów stosowanych zasad oceniania. Odpowiednie pytanie zostało uwzględnione w ogólnouczelnianym wzorze ankiety („Czy system oceniania stosowany przez prowadzącego zajęcia był według Pani / Pana sprawiedliwy i przejrzysty?”). Analizuje się ponadto jakościowy i ilościowy rozkład ocen: jakościowy na podstawie m. in. analizy metod weryfikacji efektów kształcenia zawartych w sylabusie danego przedmiotu czy dokumentacji prac okresowych. Dane ilościowe szacowane są natomiast na podstawie analizy rozkładu ocen z danego przedmiotu. Metodologia prowadzenia tego typu analiz (w szczególności: dostosowanie kryteriów i wag) w trakcie wizytacji była w dalszym ciągu przedmiotem prac Wydziałowego Zespołu ds. Jakości Kształcenia. Należy jednak podkreślić, iż niezależnie od tego jednak analizy były prowadzone.

Dane z badań dostępne są również w formie zagregowanej tj. obejmującej cały kierunek studiów. W trakcie wizytacji Zespołowi Oceniającemu PKA udostępniono badania prowadzone zarówno dla poszczególnych instytutów, jak i kierunków. Należy przy tym zauważyć, że procedura weryfikacji zasad oceniania na studiach doktoranckich wymaga jeszcze pewnej refleksji – przyjęta obecnie metoda statystycznej analizy rozkładu ocen opiera się na zbyt małej próbie badawczej.

W wyniku podjętych przez Władze Wydziału Filologicznego działań naprawczych obowiązujące **zasady ankietyzacji** zostały doprecyzowane. Określono sposób i częstotliwość realizacji badań, metody analizy wyników, a także sposób ich udostępniania, zapewniono również możliwość udziału w ankietyzacji studentom anglojęzycznym. Opracowano także odrębny kwestionariusz dedykowany ocenie pracy dziekanatów, sekretariatów dydaktycznych i bibliotek. W trakcie dyskusji na ten temat podczas powtórnej wizytacji w dniu 4 listopada 2015 r., przedstawiciele obu wydziałowych zespołów odpowiedzialnych za działania projakościowe przedstawili ponadto szereg spostrzeżeń i uwag (w tym słabych i mocnych stron) wskazujących na aktywne podejście do tego aspektu funkcjonowania systemu zarządzania jakością.

Ujednolicono również **procedury przeprowadzania hospitacji** zajęć dydaktycznych. Określony został ich cel, częstotliwość i zakres obowiązywania (zajęcia prowadzone przez nauczycieli akademickich niezależnie od sposobu zatrudnienia oraz posiadanych stopni i tytułów naukowych), odpowiedzialność za poszczególne etapy realizacji procedury (w tym osoby uprawnione do przeprowadzania hospitacji). Wprowadzono także jednolite arkusze przebiegu hospitacji i arkusze sprawozdawcze.

Podobne regulacje wprowadzono także w obszarze oceny zasobów materialnych. Procedura oceny zasobów materialnych, w tym infrastruktury dydaktycznej i naukowej na Wydziale Filologicznym Uniwersytetu Wrocławskiego określa cele badania, zawiera jego schematyczny opis i harmonogram oraz szczegółowy kwestionariusz przesyłany do katedr i instytutów (obejmuje on łącznie 14 pytań, otwartych i zamkniętych). Na podstawie wypełnionych kwestionariuszy przygotowywane są zestawienia roczne obejmujące cały Wydział. Badanie realizowane jest przy współudziale prowadzących zajęcia oraz przedstawicieli studentów. Ocena funkcjonowania dziekanatów realizowana jest natomiast w

formie ankiety adresowanej do studentów wszystkich prowadzonych w jednostce poziomów studiów.

W trakcie wizytacji nie przedstawiono rozwiązań, które obejmowałyby obszar oceny wymiany międzynarodowej czy funkcjonowania Biura Karier, o które zabiegali studenci w 2014 r.

Na podstawie udostępnionych dokumentów, jak również rozmów prowadzonych z przedstawicielami wizytowanej Jednostki należy także uznać, że właściwy udział interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych w procesach związanych z zapewnianiem jakości kształcenia został zapewniony. Przedstawiciele tych grup są obecni w ciałach kolegialnych, umożliwiono im wywieranie wpływu na proces podejmowania decyzji.

Władze Wydziału Filologicznego podjęły również pewne kroki zmierzające do wdrożenia systemu zarządzania informacją dotyczącą procesu kształcenia, określając zakres gromadzonych danych, wskazując sposób i harmonogram ich dostarczania oraz odpowiedzialność za ten proces, a także sposoby analizy i wykorzystywania wyników. Należy jednak zauważyć, że pełne wykorzystanie potencjału zebranych informacji może być niezwykle trudne bez odpowiednich rozwiązań informatycznych, na co zwrócono uwagę Kierownictwu Jednostki podczas spotkania kończącego powtórny wizytację.

Część III: Informacje o pozostałych zmianach wprowadzonych w uczelni/jednostce w ocenianym okresie oraz ocena zasadności i skutków ich wprowadzenia

Władze wizytowanej powtórnie Jednostki po zapoznaniu się ze szczegółowymi uwagami zawartymi w Raporcie PKA odnoszącymi się jakości kształcenia na studiach doktoranckich i podyplomowych podjęły intensywne prace naprawcze. W ich rezultacie został zmieniony skład zespołu przygotowującego zmiany w programie kształcenia na studiach doktoranckich i poszerzony, co istotne, o przedstawiciela interesariuszy zewnętrznych. Jak wynika z przedłożonej dokumentacji udział w pracach zespołu opracowującego zmiany w programie kształcenia studiów III stopnia, zarówno przedstawiciela Wydziałowej Rady Doktorantów, jak i interesariuszy zewnętrznych był bardzo aktywny. Dotychczasowy program kształcenia na studiach doktoranckich przyjęty Uchwałą Rady Wydziału 4 lutego 2014 r., został pod wpływem zaleceń ZO PKA zmodyfikowany 27 stycznia 2015 r. oraz 22 września 2015 r. Należy podkreślić, że przyjęte przez Radę Wydziału zmiany uwzględniają potrzeby studentów III stopnia reprezentujących wszystkie dyscypliny i umożliwiają im osiągnięcia w jednakowym stopniu zakładanych efektów kształcenia. Ponadto zmodyfikowany program nie przewiduje możliwości wyboru przedmiotów z programu studiów I i II stopnia, co miało miejsce wcześniej.

Kierownik studiów doktoranckich podczas spotkania z ZO PKA w trakcie powtórnej wizytacji poinformował, że pracownikom realizującym dydaktykę na studiach doktoranckich ponownie zwrócono uwagę na niepowtarzanie na zajęciach treści z poprzednich poziomów studiów. Co więcej zagadnienie to jest przedmiotem stałej troski nie tylko kierownictwa studiów doktoranckich ale i obu zespołów projakościowych funkcjonujących na Wydziale Filologicznym.

ZO PKA w trakcie powtórnej wizytacji zapoznał się z przedłożoną dokumentacją (m.in. protokoły z posiedzeń WZdsJK, WZdsOJK, Wydziałowy Zespół Programowy ds. Studiów Doktoranckich), z której jednoznacznie wynika, że kolejnym efektem działań naprawczych, jest dokonywanie przez Jednostkę systematycznego przeglądu i oceny oferty programowej

studiów stopnia III zarówno przez interesariuszy wewnętrznych, z udziałem samorządu doktorantów, jak i zewnętrznych. Obie grupy interesariuszy biorą bowiem udział w pracach: WZdsJK, WZdsOJK, Wydziałowego Zespołu Programowego ds. Studiów Doktoranckich a także nowopowołanego Konwentu Partnerów Strategicznych.

Kierownictwo Jednostki ustosunkowując się do uwag Prezydium PKA skorygowało plany i programy studiów III stopnia (w tym system punktów ECTS prawidłowo uwzględniający relacje między nakładem pracy doktoranta a czasem niezbędnym do osiągnięcia zakładanych efektów kształcenia), dostosowując je do wymogów określonych w rozporządzeniu Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 1 września 2011 r. w sprawie kształcenia na studiach doktoranckich w uczelniach i jednostkach naukowych (Dz. U. Nr 196 poz. 1169, z późn. zm.). Obok tego wypracowano jednolity system zasad, dokumentacji i weryfikacji efektów kształcenia na studiach III stopnia przyjęty Uchwałą RW nr 61/2015 w dniu 24 marca 2015 r. Kolejną Uchwałą RW nr 81/2015 z dn. 21 kwietnia 2015 r. przyjęto zasady dokonywania oceny realizacji programu studiów doktoranckich w Jednostce. Ponadto WZdsOJK opracował i przyjął do wdrażania procedurę monitorowania prawidłowości oceniania studentów tego stopnia.

W trakcie spotkania z ZO PKA w dniu 4 listopada 2015 r. doktoranci potwierdzili udział swoich przedstawicieli w organach wydziałowych zajmujących się jakością kształcenia i ich dobrą, merytoryczną współpracę z kierownictwem studiów doktoranckich. Doktoranci zmiany w programach studiów w kierunku większego ich upracticznienia określili jako bardzo dobre.

ZO PKA przeanalizował 3 wybrane losowo teczki doktorantów. Analiza ich zawartości pozwala na stwierdzenie, że dokumentacja przebiegu toku studiów jest kompletna; znajdują się w nich m.in. zaświadczenia o odbyciu praktyki dydaktycznej czy arkusze hospitacji zajęć, nierzadko bogato wypełnione z konkretnymi uwagi o poziomie wizytowanych zajęć dydaktycznych.

ZO PKA przyjął do wiadomości wyjaśnienia kierownictwa studiów doktoranckich, że żaden z realizowanych na wizytowanym Wydziale programie kształcenia na studiach doktoranckich nie przewiduje hospitowania zajęć przez doktorantów.

W sumie podjęte przez Jednostkę działania zaowocowały powstaniem spójnego i przejrzystego systemu, dostępnego dla doktorantów i słuchaczy studiów podyplomowych pozwalającego na jednolitą ocenę stopnia osiągnięcia zakładanych celów i efektów kształcenia na studiach III stopnia. Z perspektywy nawet jego krótkiego funkcjonowania można już stwierdzić pewną skuteczność zespołu działań, choć bardziej kompleksowa ocena będzie możliwa w dłuższej perspektywie czasowej.

Część IV : Podsumowanie – zawierające wnioski dotyczące skuteczności i kompletności wprowadzonych zmian

Działania podjęte przez Władze Wydziału Filologicznego w odniesieniu do systemu zapewniania jakości kształcenia pozwalają uznać, że spełnione zostały wymagania dotyczące kompleksowości systemu. Zakres i sposób prowadzenia analiz istotnych dla zapewniania jakości obszarów został ujednolicony, określono ponadto sposób i zakres gromadzenia danych, a także zakres ich wykorzystywania i odpowiedzialność za ten proces.

Skutki wprowadzonych w jednostce rozwiązań w wielu przypadkach – ze względu na niewielki dystans czasowy od wdrożenia – nie mogły być poddane analizie przez pryzmat ich skuteczności. Tym niemniej jednak Zespół Oceniający PKA zaobserwował cały szereg przesłanek wskazujących na prawidłowe działanie mechanizmów samooceny i krytycznej analizy osiągniętych rezultatów (w tym zakończonych konkluzją o konieczności odrzucenia osiągniętego rezultatu i rozpoczęcia prac w danym obszarze od nowa).

Informacje zawarte w Raporcie z działań naprawczych oraz pozyskane w trakcie wizytacji, pozwalają ocenić, że wszystkie zastrzeżenia sformułowane przez Prezydium Polskiej Komisji Akredytacyjnej dotyczące studiów doktoranckich i podyplomowych, choć nie wszystkie w równym stopniu, zostały przez Wydział Filologiczny Uniwersytetu Wrocławskiego uwzględnione. Cały proces kształcenia zarówno na studiach doktoranckich jak i podyplomowych został włączony w jednolity wewnętrzny system zapewnienia jakości funkcjonujący na wizytowanym Wydziale.

Podjęte przez Uczelnię i Wydział działania naprawcze upoważniają do sformułowania wniosku o zmianę oceny z warunkowej na pozytywną.

Przewodniczący
Zespołu Oceniającego PKA

Prof. zw. dr hab. Cezary Kukło

		wyróżniająco	w pełni	znacząco	częściowo	niedostatecznie
2	wewnętrzny system zapewnienia jakości		X			
3	cele i efekty kształcenia na studiach doktoranckich i podyplomowych oraz system ich weryfikacji		X			
8	przepisy wewnętrzne normujące proces zapewnienia jakości kształcenia		X			