	Politechnika Morska w Szczecinie System Zarządzania Jakości ISO 9001:2015	
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	
Wersja:	6.2	<b>Ocena efektów działania</b>
Strona:	1/2	
Data:	01.10.2024	

## 9. OCENA EFEKTÓW DZIAŁANIA

### 9.1. Postanowienia ogólne

Politechnika Morska w Szczecinie monitoruje informacje dotyczące zadowolenia klienta oraz prawidłowego przebiegu procesu kształcenia, poprzez wykorzystanie *Ankiety*, bezpośredniej informacji od studentów, wszystkich interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych, możliwość wypowiedzenia się w formie reklamacji oraz inne sposoby umożliwiające zdobycie informacji na temat zadowolenia klienta. Realizacja niniejszego punktu normy jest opisana w procedurze 9.1 - *Kontrola procesu kształcenia*.

### 9.2. Zadowolenie klienta


Uczestnicy procesu kształcenia mogą złożyć reklamację dotyczącą świadczonych przez Politechnikę Morską w Szczecinie usług, wypowiedzieć się w *Ankiecie* lub bezpośrednio przekazać swoje uwagi odnośnie prawidłowego funkcjonowania Uczelni jej pracownikom. Reklamacja może być złożona w formie pisemnej lub ustnej. W momencie wpłynięcia reklamacji osoba do której została reklamacja zwrócona, o ile jest to możliwe, podejmuje natychmiastowe działania. Jeśli reklamacja wymaga zaangażowania dodatkowych osób o wynikach rozpatrzenia reklamacji zainteresowana osoba jest informowana pisemnie w ciągu 14 dni.

Pracownicy PM zobowiązani są do poinformowania dziekana o zgłoszonych uwagach. Dziekan po przeanalizowaniu uwag zobowiązany jest do natychmiastowego działania lub przedstawienia zaistniałego problemu Prorektorowi ds. Kształcenia i Rozwoju.

#### 9.1.3. Analiza i ocena

W Politechnice Morskiej w Szczecinie analiza danych odbywa się poprzez gromadzenie i analizowanie, a następnie ocenianie następujących informacji:

- Akredytacja poszczególnych kierunków. W wyniku kontroli sporządzany jest raport z zaleceniami przedstawicieli organu nadzorującego odnośnie poprawy lub zauważonych uwag.
- Sprawozdanie z audytu Morskiej Jednostki Edukacyjnej na zgodność kształcenia z wymaganiami Konwencji STCW i Ustawy o bezpieczeństwie morskim dla kierunków

	Politechnika Morska w Szczecinie System Zarządzania Jakości ISO 9001:2015	
	<b>KSIĘGA JAKOŚCI</b>	
	<b>Ocena efektów działania</b>	
	Wersja:	6.2
Strona:	2/2	
Data:	01.10.2024	

i specjalności wyszczególnionych w załącznikach do Certyfikatów Uznania. W wyniku kontroli przedstawicieli ministra właściwego ds. gospodarki morskiej sporządzany jest raport z audytu wraz z ewentualnymi spostrzeżeniami i kartami niezgodności.

- Analiza zapisów w książkach praktyk – osobą odpowiedzialną za przeprowadzanie analizy zapisów w książkach praktyk i przedstawianie wniosków jest Kierownik praktyk powołany przez dziekana właściwego wydziału.
- Hospitacje oraz ankiety okresowej pracy nauczyciela przedstawia procedura 9.1 – *Kontrola procesu kształcenia*.
- Ankiety wprowadzonych Zarządzeniem nr 23/2021 Rektora Politechniki Morskiej w Szczecinie z dnia 06.04.2021 r. w sprawie przeprowadzania wśród studentów i doktorantów badań ankietowych wykorzystywanych do oceny nauczycieli akademickich i oceny realizacji praktyki morskiej na statku badawczo – szkolnym m/s Nawigator XXI, realizowane poprzez moduł Ankieta.

## 9.2. Audit wewnętrzny

Realizacja niniejszego punktu normy jest opisana w procedurze 9.2 – *Audit wewnętrzny*.

## 9.3 Przegląd zarządzania

Realizacja niniejszego punktu normy jest opisana w procedurze 9.3 - *Przegląd zarządzania*.