

SYSTEM DOSKONALENIA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA JĘZYKOWEGO STUDIUM JĘZYKÓW OBCYCH UNIWERSYTETU OPOLSKIEGO

Uwarunkowania prawne i dokumenty dotyczące DOSKONALENIA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA w szkolnictwie wyższym

Proces kształcenia w szkolnictwie wyższym aktualnie opiera się na wprowadzonych w życie założeniach procesu bolońskiego zakładającego, m.in. wzmoczenie starań na rzecz podniesienia poziomu jakości nauczania poprzez systematyczne wprowadzanie wewnętrznych mechanizmów zapewniania jakości i ich bezpośrednią współzależność z zewnętrznymi organami zapewniania jakości.

W związku z wprowadzeniem, na mocy Deklaracji Bolońskiej, postanowień Konferencji w Bergen z 2005 oraz Zaleceń Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 kwietnia 2008 r., Krajowych Ram Kwalifikacji oczekuje się wzrostu swobody uczelni w projektowaniu planów studiów i programów kształcenia, a co za tym idzie wzrostu odpowiedzialności za jakość wykształcenia zapewnianego przez uczelnie wyższe.

Uczelnie zobligowane zostały do opracowania, wdrożenia i stosowania nowego Wewnętrznego Systemu Zapewniania Jakości Kształcenia, opartego na ocenie efektów kształcenia. W tym celu każda uczelnia ma obowiązek zapewnić właściwy dobór kursów i wszelkich form kształcenia, a także precyzyjnie opisać zamierzone efekty kształcenia i udowodnić uzyskanie założonych efektów. Jedną z najważniejszych zmian będzie przejście od „nauczania studentów” do „pomocy im w uczeniu się”.

Wewnętrzne Systemy Doskonalenia Jakości Kształcenia tworzone na uczelniach polskich powinny opierać się na:

- dokumentach europejskich i krajowych dotyczących zapewniania jakości w szkolnictwie wyższym,
- wymaganiach zewnętrznej oceny zapewniania jakości (akredytacji jednostek uczelni przez organy akredytujące),
- standardach i wytycznych dotyczących utworzenia Wewnętrznych Systemów Zapewniania Jakości (europejskich, krajowych, uczelnianych).

Podstawą do tworzenia Systemów Zapewniania Jakości w Szkolnictwie Wyższym, zarówno zewnętrznych jak i wewnętrznych w krajach Unii Europejskiej są „Standardy i wskazówki dotyczące zapewnienia jakości kształcenia w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego” opracowane przez Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Zapewniania Jakości Kształcenia w Szkolnictwie Wyższym (ENQA).

Szczegóły na stronie internetowej Uniwersytetu Opolskiego <http://www.uni.opole.pl/>

Wśród standardów, których osiągnięcie zapewnia wysoką jakość kształcenia, wymienia się siedem poniższych, uważanych za najważniejsze:

1. Polityka zapewniania jakości kształcenia
2. Monitorowanie, ocena i okresowy przegląd programów nauczania
3. Systemy oceny studentów
4. Zapewnianie jakości kadry dydaktycznej
5. Wsparcie dydaktyczne studentów i pomoc studentom w nauce
6. Stosowanie systemów informacyjnych

7. Rozpowszechnianie, tj. publikowanie i upublicznianie informacji o Uczelni.

Uniwersytet Opolski opracował „Uczelniany System Doskonalenia Jakości Kształcenia na Uniwersytecie Opolskim” (Załącznik nr 1 do zarządzenia nr 7/2014).

Podstawowym celem Uczelnianego Systemu Doskonalenia Jakości Kształcenia jest zapewnienie nauczania na najwyższym poziomie zgodnie z obowiązującymi założeniami Krajowych Ram Kwalifikacji. Cel ten osiągnąć jest poprzez:

1. Kształtowanie postaw pro jakościowych w środowisku akademickim Uczelni oraz budowanie kultury jakości kształcenia przez inspirowanie i organizowanie działań na rzecz zapewniania i doskonalenia jakości kształcenia oraz monitorowanie tych działań na UO.

2. Stałe monitorowanie jakości kształcenia na Uczelni.

3. Tworzenie procedur okresowego i systematycznego oceniania – w porozumieniu i przy udziale przedstawicieli jednostek organizacyjnych – jakości kształcenia w Uczelni.

4. Zapewnianie stałego publicznego dostępu do obowiązujących *Programów kształcenia / Programów nauczania* wszystkich poziomów i form studiów prowadzonych na Uczelni.

Uczelniany System Doskonalenia Jakości Kształcenia obejmuje studentów wszystkich form i poziomów studiów, doktorantów i słuchaczy wszelkiego rodzaju form kształcenia ustawicznego oraz pracowników Uniwersytetu Opolskiego. Uczelniany System Doskonalenia Jakości Kształcenia w Uniwersytecie Opolskim uwzględnia specyfikę wydziałów i jednostek ogólnouczelnianych prowadzących działalność dydaktyczną. Wydziały i jednostki ogólnouczelniane samodzielnie opracowują szczegółowe procedury, dopasowując je do specyfiki swego działania, jednakże z zachowaniem ogólnouczelnianych wytycznych w zakresie doskonalenia jakości kształcenia.

Do realizacji celów USDJK, na mocy Zarządzenia Rektora UO, powołany został Uczelniany Zespół Doskonalenia Jakości Kształcenia, w którego skład wchodzi Pełnomocnik Rektora ds. Krajowych Ram Kwalifikacji, Pełnomocnik Rektora ds. Rekrutacji, nauczyciele akademicy, studenci studiów I, II i III stopnia oraz) inne osoby wskazane przez Rektora, np.: przedstawiciele: Działu Nauczania; Studium Języków Obcych; Studium Wychowania Fizycznego i Sportu; Centrum Informatycznego; Akademickiego Centrum Karier; Centrum Edukacji Ustawicznej i inni).

System Doskonalenia Jakości Kształcenia Językowego Studium Języków Obcych Uniwersytetu Opolskiego

W ramach Uczelnianego Systemu Doskonalenia Jakości Kształcenia Uniwersytetu Opolskiego funkcjonują także Zespoły Doskonalenia Jakości Kształcenia jednostek ogólnouczelnianych prowadzących działalność dydaktyczną (ZDJK jednostek ogólnouczelnianych). Do ich zadań należy:

- 1) podejmowanie działań na rzecz zapewnienia i doskonalenia jakości kształcenia w jednostce;
- 2) opracowywanie i przestrzeganie wewnętrznych procedur zapewnienia jakości kształcenia, zgodnych ze specyfiką jednostki (Wewnętrzny System Doskonalenia Jakości Kształcenia);
- 3) opracowywanie zasad zatwierdzania, monitorowania i okresowego przeglądu programów nauczania i ich efektów;
- 4) analiza wyników badań ankietowych oceniających proces dydaktyczny;
- 5) analiza, sporządzanie i przekazywanie Uczelnianej Komisji Doskonalenia Jakości Kształcenia sprawozdań z podjętych działań na rzecz doskonalenia jakości kształcenia.

W Studium Języków Obcych Uniwersytetu Opolskiego obowiązuje System Doskonalenia Jakości Kształcenia Językowego (USDJK), który jest integralnie związany i zgodny z Uczelnianym

Systemem Doskonalenia Jakości Kształcenia (USDJK). Funkcjonowanie USDJK ma charakter ciągły i systematyczny. Działaniami systemu objęci są: nauczyciele akademicy, studenci wszystkich poziomów i form studiów, doktoranci, słuchacze studiów podyplomowych, a także pracownicy administracyjni związani z procesem kształcenia.

System Doskonalenia Jakości Kształcenia Językowego w Studium Języków Obcych Uniwersytetu Opolskiego opiera się na czterech programach:

- Programie doskonalenia procesu dydaktycznego,
- Programie wsparcia studentów,
- Programie rekrutacji, oceny i doskonalenia kadry dydaktycznej i administracji SJO,
- Programie promocji działalności SJO w środowisku akademickim.

Za prawidłowe funkcjonowanie USDJK odpowiada przede wszystkim Kierownictwo SJO oraz Zespół Pracowników SJO.

Za utworzenie, wdrożenie i kontrolę funkcjonowania systemu odpowiada Zespół Doskonalenia Jakości Kształcenia oraz administracja SJO.

Bezpośrednią kontrolę i weryfikację jakości zajęć dydaktycznych przeprowadzają osoby wyznaczone do tej funkcji z poszczególnych sekcji językowych. Za jakość procesu kształcenia odpowiada również Komisja Oceniająca działająca w ramach okresowej oceny pracowników.

Do przeprowadzenia procedur i prawidłowego funkcjonowania Wewnętrznego Systemu Doskonalenia Jakości Kształcenia oraz systematycznego mierzenia jakości potrzebne są odpowiednio opracowane „narzędzia”. Procedury osiągnięcia i utrzymania standardów jakościowych oraz narzędzia systematycznego mierzenia jakości stosowane w ramach wewnętrznego systemu zostaną przedstawione w poszczególnych programach.

Program I

Program doskonalenia procesu dydaktycznego

Procedura 1

Ocena systemu nauczania w zakresie zapewniania jakości kształcenia językowego i wprowadzenia ewentualnych zmian .

Koncepcja kształcenia językowego opracowywana jest w oparciu o limit godzin przeznaczonych na naukę języków obcych na poszczególnych stopniach studiów stacjonarnych i niestacjonarnych, studiach doktoranckich, uwzględniając autonomię studenta, możliwości e-learningu oraz indywidualnych potrzeb studenta (np. studentów z dysleksją lub studentów niepełnosprawnych). Procedura składa się z następujących części:

• Systematyczna aktualizacja oferty dydaktycznej

Oferta lektoratów i kursów językowych wychodząca naprzeciw aktualnym potrzebom studentów wszystkich poziomów i form studiów, doktorantów i pracowników uczelni.

Podstawowa i dodatkowa oferta kształcenia językowego, prezentowana na stronie internetowej SJO oraz w Uczelnianym Systemie Obsługi Studenta „USOS” aktualizowana jest co semestr i zawiera spis lektoratów obowiązkowych, lektoratów dodatkowych, kursów języka specjalistycznego (kursów języka środowiska pracy, autorskich kursów tematycznych itp.) oraz kursów ogólnouczelnianych prowadzonych przez SJO Uniwersytetu Opolskiego.

• Okresowy przegląd programów nauczania pod kątem ich zgodności z wymogami rynku pracy

Programy lektoratów i kursów językowych na uczelniach oferowane w ramach struktury bolońskiej po wprowadzeniu Krajowych Ram Kwalifikacji powinny być oparte na **efektach**

kształcenia (osiąganych kompetencjach językowych i interkulturowych, wymaganych na rynku pracy) i zawierać opisy sytuacji profesjonalnego użycia języka, a także przykłady użycia języka obcego dla celów zawodowych.

• **Aktualizacja dokumentacji dotyczącej procesu nauczania i uczenia się poprzez:**

- Ocenę jakości warunków prowadzenia zajęć dydaktycznych (kontrola wewnętrzna/uczelniany audyt wewnętrzny)
- Kontrolę, aktualizację i unowocześnianie bazy technicznej i dydaktycznej procesu kształcenia.

SJO powinno posiadać wystarczające i odpowiednie zasoby wspomagające proces kształcenia w tym multimedia, pomoce dydaktyczne itp.

Narzędzia:

Studia I stopnia (120 godzin)

- ✓ Regulamin zapisów na kursy językowe;
- ✓ Opis systemu kształcenia językowego;
- ✓ Zasady odbywania lektoratów - prawa i obowiązki studenta;
- ✓ Kursy języka ogólnego na poziomie B2 ;
- ✓ Oferta kursów językowych po poziomie B2/C1 - lektoraty tematyczne i kursy specjalistyczne;
- ✓ Testy z wykorzystaniem platformy e-learningowej;
- ✓ Zalecane podręczniki ;
- ✓ Różnorodne podręczniki i dodatkowe materiały dydaktyczne;
- ✓ Autorskie programy kursów specjalistycznych
- ✓ Bogata oferta lektoratów - kursy języka ogólnego, lektoraty tematyczne, kursy specjalistyczne uwzględniające wymogi środowiska pracy oraz specjalizację grup wydziałowych
- ✓ Strategia rozwoju języków „rzadkich”;
- ✓ Lektoraty drugiego języka na wybranych kierunkach oraz dodatkowe lektoraty na wszystkich poziomach odpłatne lub w ramach dodatkowych punktów ECTS.
- ✓ Kursy ogólnouczelniane.

Studia III stopnia

- ✓ Intensywne kursy języka ogólnego, akademickiego i specjalistycznego.

Studia niestacjonarne

- ✓ Lektoraty języka ogólnego i specjalistycznego;

Procedura 2

Systematyczny monitoring opinii studentów

Procedura składa się z następujących części:

• **Ocena oferty dydaktycznej, procesu kształcenia oraz zajęć dydaktycznych przez studentów**

Jest to sposób badania zadowolenia studentów z lektoratów i kursów językowych, również kursów płatnych, oraz sposób oceny lektora i przydatności kursu.

Narzędzia:

- ✓ ogólnouczelniana anonimowa ankieta studencka „Ankieta oceny kursu” (wypełniana co najmniej raz na dwa lata, wyniki tej ankiety są opracowywane centralnie i brane pod uwagę przy okresowej ocenie kadry dydaktycznej i awansach zawodowych)

Procedura wprowadzania zmian:

- Zgłaszanie uwag przez studentów
- Kontrola zadowolenia absolwentów z efektów kształcenia językowego

Program II

Program wsparcia studentów

Procedura 1

Ocenianie studentów, weryfikacja wiedzy i efektów kształcenia

Studenci są oceniani według konsekwentnie stosowanych jednolitych zasad i kryteriów.

- ✓ Testy diagnostyczne (poziomujące)
- ✓ Podstawy organizacyjne pracy z grupą
- ✓ Pisemne i ustne prace kontrolne, projekty itp.
- ✓ Regulamin zaliczania lektoratów
- ✓ Egzamin ogólnouczelniany z języka obcego
- ✓ Egzaminy doktorskie
- ✓ Zasady uznawalności ocen
- ✓ Sposoby oceniania osiągniętych efektów kształcenia
- ✓ Egzaminy TELC i BULATS

Procedura 2

Systematyczne wzbogacanie dodatkowej oferty edukacyjnej

Procedura składa się z następujących części:

• Pomoc w osiągnięciu wymaganych efektów kształcenia

Narzędzia:

- ✓ Konsultacje lektorów, również w formie e-mailowej
- ✓ Formy odpłatne nauki języka obcego

• Wspieranie studentów szczególnie uzdolnionych

Narzędzia:

- ✓ Kursy specjalistyczne na poziomie B2 i C1
- ✓ Kursy i egzaminy certyfikatowe
- ✓ Praca indywidualna ze studentem

Procedura 3

Informacyjne wspieranie procesu uczenia się

Aktualne informacje dotyczące organizacji procesu dydaktycznego znajdują się na stronie internetowej SJO (www.sjo.uni.opole.pl). Publikowane są tam informacje na temat oferty kształcenia, programów lektoratów i kursów językowych, stosowanych procedur zaliczania i egzaminowania, planowanych efektów kształcenia, informacje o wynikach egzaminów, wsparciu ze strony nauczycieli akademickich (terminy konsultacji) oraz pracowników administracji (godziny otwarcia sekretariatu oraz dyżurów kierownictwa SJO). Systematycznie dokonywana jest ocena aktualności oraz dostępności informacji umieszczanej na stronie internetowej.

Stydium Języków Obcych UO posiada swoją stron internetową, gdzie umieszczane są informacje o nauczanych językach oraz wykładowcach, ich adresy e-mail, oraz terminy konsultacji.

Na stronie główniej SJO publikowane są teŹ ogłoszenia o regionalnych imprezach kulturalno-jezykowych oraz aktualnoŹci dotyczące wydarzeŹ organizowanych i współorganizowanych przez SJO, np. Festiwal Nauki.

Do komunikacji ze studentami oraz organizacji samodzielnej pracy wykorzystywana jest platforma e-learningowa w systemie USOS, e-maile, a takŹe strona na portalu społecznoŹciowym Facebook.

Procedura 4

Wspieranie samodzielnej pracy i autonomii studentów

Narzędzia:

- ✓ Wirtualne środowisko nauki (testy poziomujące, materiały do organizacji samodzielnej pracy studentów, testy jezykowe na platformie e-learningowej, itp.).
- ✓ Indywidualna praca z lektorem.

Program III

Program rekrutacji, oceny i doskonalenia kadry dydaktycznej i administracji .

Program rekrutacji kadry dydaktycznej jest zgodny z aktualnymi aktami prawnymi opublikowanymi przez Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa WyŹszego oraz statutem Uniwersytetu Opolskiego.

Procedura 1

Procedura wdraŹania nowych pracowników

Narzędzia:

- ✓ Informacje dotyczące warunków zatrudniania i pracy pracowników dydaktycznych Studium Języków Obcych (opis szczególowych kryteriów zatrudniania i awansowania lektorów)
- ✓ System adaptacji nowych pracowników

Procedura 2

Procedura zapewniania wysokiej jakoŹci kadry dydaktycznej

Procedura skłda się z następujących czŹci:

- Procedura hospitacji zajc
- Procedura samooceny lektorów
- Ocena zajc przez ankietowanie studentów
- Okresowa ocena pracowników
- Wspieranie i monitorowanie rozwoju zawodowego pracowników

• Procedura hospitacji zajc

Kierownicy sekcji jezykowych oraz osoby hospitujce w sposó b zaplanowany i systematyczny hospituj zajcia prowadzone przez lektorów. Celem hospitacji jest stymulowanie rozwoju kwalifikacji zawodowych nauczycieli i eliminowanie błędów metodycznych. Wyniki hospitacji wykorzystywane są równieŹ do okresowej oceny nauczycieli akademickich i awansów zawodowych.

Narzędzia:

- ✓ Arkusz hospitacyjny
- ✓ Ogólnouczelniany protokół z hospitacji.

• Procedura samooceny lektorów

Podstawowym celem tej procedury jest samokontrola jakości prowadzonych zajęć dydaktycznych pod względem merytorycznym i organizacyjnym (na użytek lektora) oraz przeprowadzanie samooceny własnych zajęć dydaktycznych i innych działań pozadydaktycznych.

Narzędzia:

- ✓ Ankieta samooceny lektora

• Okresowa ocena pracowników

Okresowa ocena kwalifikacji i pracy nauczycieli akademickich będzie dokonywana na podstawie nowej Ustawy „Prawo o Szkolnictwie Wyższym” co dwa lata. Wyniki oceny pracowników mają wpływ na kontynuację zatrudnienia, awanse oraz wynagrodzenie. Uzyskanie przez nauczyciela akademickiego pozytywnej oceny pracy jest warunkiem dalszego zatrudnienia w Uczelni. Ocena pracowników dokonywana jest według zasad ustalonych na UO i w SJO.

Narzędzia:

- ✓ Arkusz oceny nauczyciela akademickiego Uniwersytetu Opolskiego
- ✓ Zasady wystawiania ocen pracownikom dydaktycznym z uwzględnieniem wyników ankiet przeprowadzonych wśród studentów
- ✓ Ocena uwzględnia także dorobek dydaktyczno-naukowy pracownika, działalność organizacyjną obejmującą np. organizowanie konferencji dydaktyczno-naukowych, warsztatów, seminariów i wykładów, prace na rzecz SJO i Uczelni, a także organizację i udział w różnych imprezach językowych

• Wspieranie i monitorowanie rozwoju zawodowego pracowników

Nauczycieli akademickich w SJO obowiązuje zasada rozwoju dydaktycznego. Ta zasada realizowana jest przez udział w szkoleniach wewnętrznych i zewnętrznych, konferencjach, studiach podyplomowych i/lub doktoranckich. Rozwój językowy i dydaktyczny lektorów (w pierwszej kolejności młodych pracowników) jest monitorowany przez Kierownictwo SJO.

Narzędzia:

- ✓ Szkolenia wewnętrzne
- ✓ Szkolenia zewnętrzne
- ✓ Szkolenia językowe w kraju i za granicą
- ✓ Studia podyplomowe i doktoranckie
- ✓ Udział w konferencjach dydaktyczno-naukowych (bez referatu/z referatem)
- ✓ Organizacja konferencji, seminariów, warsztatów, zajęć fakultatywnych
- ✓ Przynależność do stowarzyszeń językowych
- ✓ Współpraca z wydawnictwami językowymi
- ✓ Współpraca z instytucjami promującymi uczenie się języków obcych
- ✓ Udział w projektach wewnętrznych, ogólnopolskich i międzynarodowych
- ✓ Praca organizacyjna na rzecz SJO i Uczelni
- ✓ Portfolio Lektora jako część postępowania dotyczącego 50% kosztów uzyskania przychodu z tytułu praw autorskich.

Procedura 3

Procedura przyznawania nagród i stosowania kar

Zasady i warunki przyznawania nagród pracownikom za osiągnięcia w działalności dydaktycznej, naukowej, organizacyjnej i pozadydaktycznej oraz zasady stosowania kar dyscyplinarnych regulowane są zarządzeniami wewnętrznymi Rektora UO oraz Kodeksem Pracy. Pracownicy SJO mogą otrzymywać różne nagrody, wyróżnienia i odznaczenia.

Jedną z najważniejszych nagród za wybitne osiągnięcia naukowe jest Nagroda Quality natomiast za całokształt osiągnięć dydaktycznych, organizacyjnych – Nagroda Rektora.

Program IV

Program promocji działalności SJO w środowisku akademickim

Program opiera się na:

- systemach informacyjnych
- współpracy SJO z organizacjami i instytucjami obszaru edukacyjnego
- przynależności do stowarzyszeń zawodowych
- publikowaniu informacji o SJO
- działaniach dydaktycznych i pozadydaktycznych na rzecz promocji wielojęzyczności i interkulturowości

Jedną z najważniejszych ról w promocji działalności SJO odgrywają systemy informacyjne dla studentów i lektorów. System informacyjny dla studentów został przedstawiony w Programie II.

SJO w swojej działalności promocyjnej w środowisku akademickim Uczelni współpracuje z Samorządem Studenckim. W środowisku związanym z nauczaniem języków obcych współpracuje z wydawnictwami językowymi (PEARSON, Nowa Era, BC Edukacja, Macmillan, LektorKlett, EDI NUMEN, Hueber i innymi).

SJO Uniwersytetu Opolskiego przynależy do **Stowarzyszenia Akademickich Ośrodków Nauczania Języków Obcych SERMO** co pozwala na promocję SJO UO w Polsce i Europie.

SJO Uniwersytetu Opolskiego jest także ośrodkiem egzaminacyjnym **certyfikatów językowych TELC oraz BULATS**

Szeroki oddźwięk promocyjny mają pozadydaktyczne imprezy, w których SJO uczestniczy lub które organizuje, na przykład **Opolski Festiwal Nauki** czy **Lingua Fest**.

Podsumowanie

Wdrożenie, prawidłowe stosowanie oraz monitorowanie funkcjonowania Wewnętrznego Systemu Doskonalenia Jakości Kształcenia Językowego w SJO zapewni:

- stałe doskonalenie jakości procesu dydaktycznego,
- tworzenie nowoczesnej oferty lektoratów i kursów językowych,
- dostosowanie programów lektoratów i kursów językowych do wymogów rynku pracy,
- wspieranie innowacji dydaktycznych,
- stałe wsparcie studentów podczas nauki języków obcych,
- wysoki poziom zadowolenia z lektoratów i kursów językowych,
- zapewnienie prawidłowego funkcjonowania jednostki w warunkach globalizacji edukacji i mobilności studentów oraz kadry akademickiej,
- prowadzenie przejrzystej polityki kadrowej oraz promocję „dobrego nauczania”,
- kształtowanie postaw pro jakościowych w środowisku uczelnianym oraz budowę kultury jakości.

Czym jest „Kultura Jakości”.

Kultura Jakości polega na nieustannym dążeniu do poprawy jakości, odpowiedzialności, synergiczności działań, wspólnym podejmowaniu decyzji.

Wskaźnikami kultury jakości są np. umiejscowienie studenta w centrum działań dydaktycznych, identyfikowanie się pracowników z miejscem pracy, inspirująca rola kierownictwa, otwartość na ocenę zewnętrzną, wzmacnianie samorefleksji oraz intensyfikacja inicjatyw doskonalących.