

**SPRAWOZDANIE  
ZESPOŁU DOSKONALENIA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA  
CENTRUM JĘZYKOWE UNIwersYTETU JAGIELLOŃSKIEGO  
COLLEGIUM MEDICUM  
2020/2021**

Nazwa	Kier. Iwona Misztal
Nazwa jednostki	Centrum Językowe Uniwersytetu Jagiellońskiego-Collegium Medicum
Doskonalenie oferty dydaktycznej oraz programów kształcenia z uwzględnieniem potrzeb otoczenia społeczno-gospodarczego	<p>Centrum Językowe UJ CM od początku swojej działalności prowadzi zajęcia dydaktyczne w oparciu o programy kształcenia, które są ściśle powiązane z przyszłym profilem zawodowym studentów poszczególnych kierunków Collegium Medicum UJ CM.</p> <p>Programy kształcenia zostały opracowane indywidualnie dla każdego z nauczanych kierunków i uwzględniają specyficzne potrzeby językowe studentów każdego kierunku, w tym w słownictwo specjalistyczne, które różni się w zależności od przyszłego profilu zawodowego studentów. Programy te są regularnie aktualizowane i dostosowywane do potrzeb zgłaszanych przez studentów oraz lektorów prowadzących zajęcia.</p> <p>W roku akademickim 2020/21 zaktualizowano programy kształcenia dla przedmiotu język angielski m.in. na kierunku ratownictwo medyczne, fizjoterapia oraz elektroradiologia. Uaktualniono m.in. podręczniki, z których prowadzone są zajęcia językowe wybierając nowe pozycje pojawiające się na rynku wydawniczym (na kierunku elektroradiologia) lub zmieniając podręczniki na bardziej zaawansowane dostosowując je do wyższego poziomu wyjściowego studentów (na kierunku fizjoterapia) lub odzwierciedlające bardziej potrzeby studentów na rynku pracy (na kierunku ratownictwo medyczne).</p> <p>Jak co roku wszyscy koordynatorzy przedmiotu język angielski na poszczególnych kierunkach opracowali zestawy egzaminacyjne zgodnie z ustalonymi standardami i zorganizowali egzaminy końcowe weryfikujące osiągnięcie zakładanych efektów kształcenia. Wszystkie egzaminy przygotowane zostały i przeprowadzone zgodnie z obowiązującymi procedurami standaryzującymi.</p> <p>W 2020 r. przeprowadzono standaryzowane egzaminy końcowe dla studentów wszystkich wydziałów UJ CM uczęszczających na obowiązkowe lektoraty. Wszystkie egzaminy były przeprowadzane komisyjnie z udziałem dwóch egzaminatorów. Łącznie zorganizowano 135 komisji egzaminacyjnych. Studenci otrzymali certyfikat językowy poświadczający uzyskany poziom biegłości językowej zgodnie ze standardami Europejskiego Systemem Opisu Kształcenia Językowego.</p> <p>Ponadto w roku 2020 przeprowadzono 50 egzaminów z języków nowożytnych w przewodach doktorskich doktorantów z UJ CM (w tym 49 z języka angielskiego oraz 1 egzamin z języka rosyjskiego).</p> <p>Lektorzy Centrum przeprowadzili również 36 egzaminów językowych do specjalizacji, w tym</p>

	33 z języka angielskiego oraz 3 egzaminy z języka rosyjskiego.
Kształtowanie postaw pro jakościowych w środowisku akademickim	<p>Centrum Językowe UJ CM w roku akademickich 2020/21 kontynuowało działania pro jakościowe zainicjowane w latach poprzednich, przygotowując się m.in. poprzez organizację szeregu szkoleń do kolejnej wizytacji akredytacyjnej międzynarodowego stowarzyszenia EAQUALS (Evaluation and Accreditation of Quality in Language Services) działającego pod auspicjami Rady Europy.</p> <p>Inspektorzy EAQUALS po analizie przedstawionych dokumentów, materiałów dydaktycznych oraz wizytacji zajęć w dniach 20-21 kwietnia 2021 potwierdzili, że działania jednostki są zgodne ze wysokimi standardami EAQUALS. Centrum Językowe UJ CM uzyskało przedłużenie akredytacji EAQUALS do roku 2024. Pełen raport z wizytacji akredytacyjnej został przesłany władzom uczelni.</p> <p>Do podstawowych działań pro jakościowych należy zaliczyć prowadzenie obserwacji zajęć i rozmów pohospitacyjnych, których celem jest udzielenie wsparcia i doskonalenie kompetencji dydaktycznych. W roku akademickim 2020/21 odbyły się zarówno krótkie obserwacje, jak również hospitacje całych zajęć lektorów Centrum Językowego. Na podstawie wniosków z obserwacji przygotowano i przekazano lektorom materiały ze wskazówkami dot. efektywniejszego prowadzenia zajęć, w szczególności zajęć online.</p> <p>Kierownik jednostki nadzorował działania pro jakościowe w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ustalania harmonogramu hospitacji zajęć i krótkich obserwacji</li> <li>- koordynacji pracy zespołów roboczych, w tym Zespołu ds. Jakości Kształcenia oraz Zespołu ds. Dydaktyki.</li> </ul> <p>Jednostka kontynuuje również współpracę międzynarodową w zakresie podnoszenia standardów nauczania i testowania języka angielskiego w naukach medycznych.</p> <p>Centrum Językowe UJ CM koordynuje realizację międzynarodowego projektu International Medical English Testing System (IMETS), którego celem jest kontynuacja międzynarodowej współpracy w zakresie opracowania systemu egzaminacyjnego testującego znajomość języka angielskiego dla celów zawodowych wśród personelu medycznego. W ramach projektu opracowano system egzaminacyjny z wykorzystaniem nowoczesnych technologii, tak aby cały proces egzaminacyjny mógł przebiegać zdalnie, a studenci mogli podchodzić do egzaminów, które będą zdawać komputerowo w salach egzaminacyjnych. Poprawianie prac egzaminacyjnych podobnie jak cały proces tworzenia egzaminów, walidacji oraz opracowywania materiałów informacyjnych i szkoleniowych będzie przebiegał z wykorzystaniem zdalnej platformy typu LMS. W ramach podjętych działań projektowych opracowano standardy egzaminacyjne oraz zestawy egzaminacyjne dla trzech poziomów biegłości językowej ESKOJ: B1, B2 i C1.</p>
Rozwój kadry	<p>W trakcie regularnych zebrań całego zespołu lektorów organizowanych 3 razy w trakcie roku akademickiego omówione zostały bieżące problemy w realizacji procesu dydaktycznego oraz organizowane były szkolenia standaryzujące dotyczące zgłaszanych oraz zaobserwowanych trudności w realizacji programu kształcenia oraz weryfikacji efektów kształcenia.</p> <p>Pod nadzorem kierownika jednostki realizowany jest system motywacyjny w dwóch obszarach – działalność dydaktyczna oraz organizacyjna. Lektorzy wyróżniają się wybitnymi</p>

osiągnięciami dydaktycznymi potwierdzonymi wynikami ankietowej oceny zajęć dydaktycznej oraz lektorzy wyróżniający się wybitną działalnością organizacyjną na rzecz jednostki są zgłaszani przez kierownika jednostki jako kandydaci do nagrody Rektora UJ. Osiągnięcia i wkład pracy w działalność dydaktyczną i organizacyjną jednostki jest również brana pod uwagę podczas podejmowania decyzji o uruchamianiu procedury awansowej w stosunku do wyróżniających się nauczycieli akademickich.

W ramach przygotowań do oceny okresowej pracowników Centrum Językowe UJ CM uaktualniło wewnętrzne kryteria oceny pracowników w oparciu o dostępne dokumenty dotyczące oceny okresowej pracownika. Wypracowanie wewnętrznych kryteriów oceny służyło motywowaniu lektorów do ciągłego podnoszenia swoich kompetencji dydaktycznych i pełnego angażowania się w prace organizacyjne jednostki. Narzędzie to pozwalało lektorom na bieżące monitorowanie jak ich wkład pracy przekłada się na oczekiwania na poszczególnych poziomach oceny pracowniczej.

Każdy z lektorów poza uzupełnieniem formularza oceny okresowej poświęcił sporo czasu na uzupełnienie wewnętrznych kryteriów oceny, które były szczegółowo omawiane w trakcie indywidualnych spotkań z kierownikiem jednostki. Została dokonana dokładna analiza osiągnięć każdego z lektorów w okresie ostatnich 4 lat, a w przypadku wielu lektorów ostatnich 7 lat pracy. Omówiono również wskazania do dalszego rozwoju i podnoszenia kompetencji w oparciu o wyniki ankiet studenckich oraz wyniki hospitacji zajęć.

Z przykrością należy stwierdzić, że Komisja Oceniająca nie wzięła w większości wypadków pod uwagę proponowanych ocen kierownika jednostki stosując jako główne, a właściwie z perspektywy lektorów, jedyne kryterium fakt otrzymania nagrody Pana Rektora UJ za osiągnięcia dydaktyczne. Warto zauważyć, że co roku tylko jeden lektor z 28-osobowego zespołu może otrzymać taką nagrodę.

W skutek zastosowania jako warunku koniecznego wspomnianego kryterium ocenę B otrzymali zarówno lektorzy, którzy osiągają wybitne osiągnięcia dydaktyczne potwierdzone wysokimi wynikami ankiet studenckich jak i lektorzy, którzy muszą zdecydowanie dopracować swój warsztat dydaktyczny. W związku z tym, że od wielu lat polityka projakościowa uczelni jasno wskazywała na wyniki Oceny Zajęć Dydaktycznych jako ważne narzędzie w podnoszeniu jakości kształcenia, a w zarządzeniu Zarządzenie nr 1 Rektora Uniwersytetu Jagiellońskiego z dnia 4 stycznia 2021 roku w § 3 wprost zapisano, że przy dokonywaniu oceny okresowej nauczyciela akademickiego uwzględnia się ocenę studentów i doktorantów. Lektorzy byli bardzo zdziwieni faktem, że kryterium to praktycznie zupełnie nie zostało wzięte pod uwagę przez Komisję Oceniającą. Lektorzy, którzy uzyskali bardzo wysokie wyniki ankiet studenckich nawet na poziomie 98 procent nie otrzymali oceny A. Brak uwzględnienia wyników ankiet studenckich w ocenie okresowej pracowników wydaje się być sprzeczne z dotychczasową polityką uczelni mającą na celu kształtowanie projakościowych postaw wśród pracowników mierzonych m.in. wynikami ankiet studenckich.

Prowadzenie  
projakościowej  
polityki  
rekrutacyjnej

W związku z dużą rotacją personelu związaną z trudnymi warunkami lokalowymi oraz niskimi wynagrodzeniami w porównaniu do wynagrodzeń jakie lektorzy języka angielskiego mogą otrzymać w innych instytucjach edukacyjnych czy też w innych segmentach rynku pracy jednostka boryka się z rosnącym problemem zapewnienia wystarczającej liczby odpowiednio wykwalifikowanych lektorów do prowadzenia zleconych przez wydziały zajęć językowych.

	<p>W związku z niskimi płacami nie ma szans na wybór najbardziej wykwalifikowanych lektorów, bo takie osoby w ogóle nie są skłonne pracować na warunkach oferowanych przez uczelnię. Dużym wyzwaniem staje się zatrudnienie kogokolwiek, kto gotowy byłby podjąć się pracy za tak niskie wynagrodzenie.</p> <p>Kierownik jednostki przeprowadził rozmowy z kandydatami wstępnie zainteresowanymi zatrudnieniem, jednak po zapoznaniu się z warunkami finansowymi i lokalowymi oraz wymaganiami stawianymi kandydatom jedynie jedna z osób, z którymi prowadzone były rozmowy rekrutacyjne zdecydowała się na zatrudnienie w wymiarze pełnego etatu. I była to osoba, z którą niestety musieliśmy się pożegnać w związku z brakiem możliwości sprostania podstawowym obowiązkom lektora w naszej jednostce.</p>
<p>Informowanie o ofercie dydaktycznej i działaniach projakościowych</p>	<p>Informacje o wszystkich kursach prowadzonych przez Centrum Językowe UJ CM dostępne są na stronie internetowej jednostki. Dodatkowo harmonogramy kursów przekazywane są osobom odpowiedzialnym za układanie harmonogramów w poszczególnych jednostkach, dla których prowadzone są kursy.</p> <p>Informacje dotyczące kursów dla nauczycieli akademickich oraz kursów otwartych (dla wszystkich zainteresowanych osób) przesyłane są również drogą mailową do wszystkich pracowników Collegium Medicum UJ CM.</p> <p>Jeden z kursów realizowanych przez pracowników Centrum Językowego UJ CM w ramach projektu Zintegruj: Presentation Skills for Health and Medical Sciences był również promowany przez biuro projektu ZintegrUJ.</p> <p>Informacje dotyczące realizowanego międzynarodowego projektu IMETS dostępne są także na stronie projektu <a href="http://medicalenglishtests.eu/">http://medicalenglishtests.eu/</a>.</p>
<p>Informowanie o działaniach podjętych po analizie wyników badań jakości kształcenia (Ocena Zajęć Dydaktycznych, Barometr Satysfakcji Studenckiej, Monitorowanie Losów Absolwentów)</p>	<p>Kierownik jednostki analizował dostępne dane i wdrażał działania naprawcze poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- weryfikację ankiet studenckich oraz informacji zawartych w Barometrze Satysfakcji Studenckiej</li> <li>- opracowanie informacji zwrotnej</li> <li>- omówienie mocnych i słabych stron prowadzonych zajęć dydaktycznych w ramach cyklicznie organizowanych zebrań kadry</li> <li>- aktualizacja programów kształcenia w porozumieniu z koordynatorami przedmiotu na poszczególnych kierunkach</li> <li>- organizacja szkoleń w zakresie tych obszarów, które zostały wskazane w ankietach studenckich jako wymagające udoskonalenia</li> </ul> <p>W ramach podjętych działań kierownik jednostki przeprowadził również serię rozmów dyscyplinujących z nowozatrudnionym pracownikiem, którego standardy pracy budziły zastrzeżenia, co zostało wyrażone w wynikach Oceny Zajęć Dydaktycznych. Pomimo wdrożonych działań naprawczych pracownik nie był w stanie sprostać standardom nauczania stawianym lektorom Centrum Językowego UJ CM i konieczna była decyzja o zaprzestaniu współpracy z lektorem. Decyzja ta została podjęta po tym jak wszelkie wysiłki wsparcia lektora wdrażane również na prośbę Wydziałowego Zespołu ds. Jakości na Wydziale Farmaceutycznym w semestrze zimowym oraz po otrzymaniu w semestrze letnim informacji zwrotnych z Wydziału Lekarskiego, że jakość pracy lektora pozostawia bardzo dużo do życzenia.</p>

<p>Inne zadania realizowane na rzecz jakości kształcenia w jednostce (opcjonalnie).</p>	
<p>Uwagi i komentarze</p>	<p>Centrum Językowe UJ CM boryka się z narastającymi problemami kadrowymi. Dotychczasowy problem braku chętnych lektorów do podjęcia pracy w związku z niskim wynagrodzeniem i trudnościami lokalowymi został pogłębiony poprzez sytuację epidemiczną. W ciągu ostatnich lat z pracy zrezygnowało kilku lektorów o wysokich kompetencjach dydaktycznych, a chętnych do pracy w jednostce na obecnych warunkach niestety brakuje. Część lektorów rozważa rezygnację z pracy, ponieważ nie widzą żadnych perspektyw realnej poprawy warunków pracy i płacy na uczelni i niestety sposób przeprowadzenia oceny okresowej, który został odebrany przez lektorów jako rażąco niesprawiedliwy wpłynął na pogłębienie negatywnych nastrojów w zespole i może przyczynić się do kolejnych rezygnacji. Lektorzy zwracali uwagę, że brak jasnej komunikacji w sprawie zmiany kryteriów oceny, w tym zastosowanie oceny C jako wyjściowej, oraz wymogu uzyskania nagrody Pana Rektora jako warunku koniecznego do otrzymania oceny A, pogłębił poczucie braku docenienia ich wkładu pracy i ma demotywujący wpływ na podejmowanie dalszych wysiłków w celu spełnienia najwyższych standardów międzynarodowych skoro wybitne osiągnięcia dydaktyczne zostały nagrodzone najwyższą oceną. Lektorzy dawniej bardzo chętnie podnoszący swoje kompetencje i angażujący się w różne inicjatywy podejmowane w jednostce obecnie nie są chętni do włączania się w aktywności, które wykraczają poza ich podstawowy zakres obowiązków. Przykładowo w konferencji kończącej duży międzynarodowy projekt koordynowany przez naszą jednostkę dotyczący podnoszenia standardów egzaminacyjnych uczestniczyło zaledwie dwóch lektorów. Wcześniej w podobnych wydarzeniach uczestniczyli praktycznie wszyscy lektorzy. Podejmowany od kilku lat wysiłek nieustannego podnoszenia standardów w jednostce został mocno zachwiany przez sposób dokonania oceny ich wkładu pracy i uzasadnienie, które otrzymali. W ocenie kierownika jednostki jeśli władze uczelni nie zmienią w najbliższym czasie polityki płacowej i nie poprawią warunków lokalowych z jednostki odejdą najlepsi lektorzy, a brak jest nowych chętnych do podjęcia zatrudnienia na obecnych warunkach. Lektoraty prowadzone są w różnych lokalizacjach w salach dydaktycznych, które w większości nie są odpowiednio dostosowane do prowadzenia zajęć językowych (brak odpowiedniego sprzętu i/lub jego awaryjność, konieczność noszenia ze sobą sprzętu do różnych lokalizacji, brak możliwości parkowania, konieczność ciągłej zmiany miejsca pracy, częsty brak zaplecza socjalnego lub choćby możliwości skorzystania z pokoju socjalnego w budynku, gdzie prowadzone są zajęcia, etc.). W takich warunkach lokalowych ciężko było pracować przed pandemią. Obecnie praca w zbyt małych salach, w tym w salach przechodnich generuje uzasadnione obawy o bezpieczeństwo lektorów i studentów, co wzmacnia jedynie poczucie frustracji i wypalenia zawodowego wśród lektorów.</p>