1. Identyfikacja misji, wizji i celów uczelni ze szczególnym uwzględnieniem roli interesariuszy w systemie zarządzania jakością.
2. Identyfikacja istotnych interesariuszy (zastosowanie metod identyfikacji i analizy interesariuszy opisanych w rozdz. 1.5)
   1. Analiza szerokiego spektrum potencjalnych interesariuszy uczelni (m.in. wykorzystanie listy z załącznika C do ISO 21001:2018 lub wyników analiz z rozdziału 1.5)
   2. Opis cech każdej z grup w celu ich odpowiedniej klasyfikacji
   3. Wybór najistotniejszych grup interesariuszy przy uwzględnieniu misji i celów organizacji
3. Identyfikacja istotnych obszarów doskonalenia z punktu widzenia interesariuszy – badanie jakościowe
   1. Wybór celowy grupy respondentów do wywiadów jakościowych (z uwzględnieniem przedstawicieli władz uczelni oraz przedstawicieli wszystkich istotnych grup interesariuszy)
   2. Opracowanie planu wywiadów umożliwiającego osiągnięcie celu badania (identyfikacja obszarów doskonalenia istotnych z punktu widzenia interesariuszy)
   3. Przeprowadzenie wywiadów badania jakościowego
   4. Analiza wyników wywiadu, w tym określenie potencjalnie najistotniejszych obszarów doskonalenia z punktu widzenia interesariuszy
4. Analiza zewnętrznych źródeł informacji potencjalnie skorelowanych z wynikami działań organizacji wobec interesariuszy (rankingi, ELA, inne dostępne wyniki zewnętrznych badań)
5. Statystyczna weryfikacja poziomu satysfakcji interesariuszy oraz istotności innych wniosków z badania jakościowego
   1. Opracowanie narzędzia badawczego
      1. wybór szczegółowych pytań pomiaru SSI (np. doprecyzowanie zakresów czasowych – sugerowane mierzenie satysfakcji absolwentów zaraz po ukończeniu studiów oraz co najmniej w 3 lata po ukończeniu studiów)
      2. opracowanie pytań dodatkowych pozwalających pozyskać odpowiedzi na istotne pytania wynikające z badania jakościowego
   2. wybór metody doboru grupy badawczej (pozwalającej na uzyskanie wiarygodnych i statystycznie istotnych odpowiedzi)
   3. weryfikacja narzędzia pomiarowego poprzez przeprowadzenie badania pilotażowego
   4. wprowadzenie ewentualnych korekt do narzędzia pomiarowego
   5. przeprowadzenie badania właściwego
   6. Analiza wyników badania
      1. Weryfikacja reprezentatywności grupy badawczej
      2. Weryfikacji statystycznej istotności uzyskanych wyników
      3. Obliczenie miar wskaźników SSI (szczegółowych oraz ogólnego) oraz innych istotnych wskaźników istotnych z punktu widzenia celu badania (np. IWRA, wskaźniki opracowane na podstawie rankingów, wskaźniki oceny prestiżu, itp.)
      4. Analiza relacji wartości miar obliczonych na podstawie wyników badania z innymi miarami odnoszącymi się do wyników organizacji
   7. Opracowanie raportu z badania
6. Wybór obszarów do doskonalenia
   1. Analiza przyczyn wyzwań w obszarach potwierdzonych przez badanie jako istotne do poprawy (zastosowanie metod analitycznych takich jak np. 5xWHY wraz z tzw. diagramem Ishikawy, i in.)
   2. Analiza potencjału poprawy (w odniesieniu do poszczególnych przyczyn istniejących wyzwań, z uwzględnieniem trudności lub kosztów osiągnięcia celów poprawy, w kontekście celów i wartości organizacji)
   3. Wybór szczegółowych obszarów do poprawy (zastosowanie metod analitycznych takich na np. tzw. diagram Pareto-Lorentza, i in.)
7. Implementacja zmian w celu osiągnięcia poprawy w wybranych obszarach
   1. Zapewnienie zaangażowania i wsparcia najwyższego kierownictwa w zakresie decyzyjności i zasobów niezbędnych do wdrażania zmian
   2. Przypisanie metody wdrażania zmian w zależności od charakterystyki problemu: metody zwinne (Agile: Kaizen, Scrum, Kanban, -> wdrożenie Minimalnego Produktu Możliwego do Wprowadzenia (MVP – Minimum Viable Product) lub metody kaskadowe / projektowe (opracowanie planu i harmonogramów realizacji)
   3. [A] Określenie wstępnej wizji celu do poprawy
   4. [A] Określenie przewidywanych etapów wdrożenia i celów cząstkowych (m. in. uwzględnienie potrzeb treningu i wsparcia dla osób będących pod wpływem zmian)
   5. [A] Ustalenie szczegółów pracy zespołu doskonalącego (skład zespołu i role w zespole, długość iteracji/sprintów, stopień zgodności z rekomendacjami konkretnej metody pracy – np. Scrum, SAFe, Kanban, FDD – Feature Driven Development, DSDM – Dynamic Systems Development Method, ScrumBan, LeanStartUp, inne)
   6. [A] Określenie minimalnego zakresu pierwszej weryfikowalnej wersji wdrożonych zmian (rodzaj MVP)
   7. [A] ustalenie wstępnego planu działań wraz z ich przewidywanymi kosztami oraz wzajemnymi zależnościami
   8. [A] iteracyjne wdrażanie zmian i ich bieżąca weryfikacja (plan, realizacja, weryfikacja)
   9. [A] iteracyjne przeglądy i doskonalenie sposobów pracy i współpracy zespołu
   10. [A] weryfikacja MVP i ustalenie kolejnych etapów najbardziej wartościowych udoskonaleń pierwszej minimalnej wdrożonej wersji zmian (przy osiąganiu celu maksymalizować ilość pracy nie wykonanej)
   11. [A] iteracyjne wdrażanie kolejnych udoskonaleń do MVP, aż do osiągnięcia celu poprawy lub określenia nowych celów doskonalenia
   12. [W] Szczegółowe określenie celu do osiągnięcia
   13. [W] Wykonanie planu wdrożenia, przy wykorzystaniu dostępnych zasobów (m. in. uwzględnienie potrzeb treningu i wsparcia dla osób będących pod wpływem zmian)
   14. [W] Weryfikacja planu i opracowanie harmonogramu wraz z harmonogramem wykorzystania zasobów
   15. [W] Określenie ścieżki krytycznej projektu i najistotniejszych ryzyk do monitorowania
   16. [W] Wprowadzenie ewentualnych korekt do planu
   17. [W] Realizacja planu i monitorowanie sytuacji w celu identyfikacji konieczności wprowadzenie modyfikacji do planu
   18. [W] Weryfikacja stopnia osiągnięcia celu poprawy
8. Zaplanowanie ciągłego pozyskiwania informacji zwrotnej
   1. Ustalenie szczegółów metod ciągłego pozyskiwania informacji zwrotnej
   2. Zaplanowanie regularnych cykli pozyskiwania informacji zwrotnej
   3. Automatyzacja procesu pozyskiwania informacji zwrotnej tam gdzie to możliwe (wspierające osiąganie celów pozyskiwania informacji zwrotnej)
   4. Zaangażowanie interesariuszy w proces udzielania informacji zwrotnej (m. in. poprzez komunikowanie o tym w jaki sposób ich informacja zwrotna przyczyniła się do wdrożenia konkretnych zmian)
9. Ciągłe doskonalenie
   1. Identyfikacja i ustanowienie wiarygodnych wskaźników działań uczelni (pozwalających na rzetelne i wiarygodne pozyskiwanie informacji w celu pomiaru i weryfikacji efektów działalności uczelni, w tym wprowadzanych zmian)
      1. Opracowanie zestawu wskaźników na podstawie dostępnej literatury oraz własnych badań uwzględniających specyfikę organizacji
      2. Podjęcie zobowiązania przez najwyższe kierownictwo do długoterminowego utrzymania pomiaru wybranych stałych wskaźników (obok zestawu wskaźników mogących podlegać zmianom w ramach zmieniających się potrzeb)
   2. Ustanowienie cykli pomiaru i weryfikacji efektów działań uczelni (w tym działań doskonalących, np. metod ciągłego i cyklicznego pozyskiwania informacji zwrotnej od interesariuszy)
      1. Ustalenie potrzeb w zakresie długości cyklu pomiarów (i weryfikacji efektów działań uczelni w zależności od specyficznych uwarunkowań konkretnej uczelni, tak by pomiar pozwalał na osiągnięcie celów pomiaru)
      2. Ustanowienie zestawu metod pomiaru i weryfikacji efektów działań uczelni (w tym procesów zmian/doskonalenia)
   3. Ustanowienie cykli przeglądu wniosków z pomiarów (efektów działań uczelni, w tym działań doskonalących) oraz pozyskiwania informacji zwrotnej (od interesariuszy)
   4. Ustanowienie cykli regularnej analizy (kolejnych) obszarów do poprawy oraz wdrażania zmian
   5. Zaplanowanie sposobów na świętowanie sukcesów w ramach organizacji (w zakresie wybranych spośród najistotniejszych wskaźników efektów działań, np. osiągnięcia wzrostu poziomu satysfakcji interesariuszy, tak by wzmocnić zaangażowanie społeczności uczelni w udzielanie informacji zwrotniej oraz podejmowanie działań doskonalących)
   6. Ustanowienie sposobów transparentnego gromadzenia wiedzy (w zakresie działań doskonalących)
   7. Ustanowienie regularnych przeglądów (np. retrospektywy) procesu ciągłego doskonalenia
   8. Regularne wdrażanie usprawnień (potrzebnych modyfikacji) procesu ciągłego doskonalenia.