

The description of the model of management training in higher educational establishments, in which the subjects, objects, main principles, functions, purpose and tasks of training are highlighted. A complex of general, instrumental, and interpersonal competencies (in accordance with the TUNING project), which are formed during the training sessions, is systematized. The results of social studies of students are revealed for the identification of graduates' confidence in employment after graduation. The increase in political and economic tension in the country worsened the expectations of graduates and their confidence in their future. The vast majority of students want to have their own business, but they do not feel confident in their own power. It can be partially or completely leveled through conducting properly selected training sessions. The urgent need to introduce trainings into the educational process is substantiated in order to form a complex of relevant general, interpersonal and professional competences in graduates of higher educational institutions.

Key words: higher education quality, student-centered learning, TUNING project, competence, training.

UDC 364.442.2:044.14

Mariola Mirowska

Маріола Міровська

Akademia im. Jana Długosza w Częstochowie (Polska)

ORCID ID 0000-0002-4257-1528

DOI 10.24139/2312-5993/2017.06/108-116

CASE MANAGEMENT (ZARZĄDZANIE PRZYPADKIEM) JAKO TECHNOLOGIA PRZYSZŁOŚCI W SZKOLE WYŻSZEJ

КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ (ВЕДЕННЯ ВИПАДКУ) ЯК ТЕХНОЛОГІЯ МАЙБУТНЬОГО У ВИЩІЙ ШКОЛІ

Стаття присвячена теоретичному осмисленню ситуації у студентів в освітньому просторі вищої школи. У сучасній мультикультурній освіті видається доцільним вивчення потреб та очікувань студентів щодо розвитку й підтримки їхнього потенціалу, а також підвищення якості вищої освіти. Інтерес автора зосереджений на методі ведення випадку як технології майбутнього для вищої школи. Відчутний у комунікації організаційний хаос супроводжує управління якістю послуг, орієнтованих на студента, однак і сама система вищої школи теж вимагає модифікації. Наразі кейс-менеджмент розуміється як метод управління та підтримки потенціалу студента на основі індивідуального підходу та, загалом, підвищення якості навчання у вищій школі.

Ключові слова: ведення випадку, вища школа, студент, культура якості.

Problem. Czy dzisiejszy system szkolnictwa wyższego sprostuje potrzebom i oczekiwaniom studentów? Jaka metoda zarządzania potencjałem studenta charakteryzuje kulturę jakości szkolnictwa wyższego? Na te pytania trudno odpowiedzieć w skali ogólnokrajowej, bowiem *nie są prowadzone zarówno ani wśród kandydatów na studia, ani wśród studentów ogólnokrajowe badania poświęcone ich oczekiwaniom wobec szkolnictwa wyższego. Niemniej*

poszczególne uczelnie przeprowadzają analizy dotyczące między innymi czynników wyboru tak uczelni jak i kierunku studiów, oczekiwań studentów wobec procesu kształcenia oraz podejmują próby monitorowania losów absolwentów [12].

Tylko co z tego dalej wynika? Czy zdajemy sobie sprawę, że wzrastający odsetek młodzieży legitymującej się statusem studenta – z czego mogą się cieszyć uczelnie- to upowszechnianie edukacji na poziomie wyższym? Wobec zróżnicowanej merytorycznie (wiedza i umiejętności) klienteli szkół wyższych konieczne staje się określenie społecznej roli szkolnictwa wyższego aż po zweryfikowanie i zaktualizowanie oferty dydaktycznej. Dodatkowo ważnym staje się poznanie potrzeb i oczekiwań studentów/absolwentów i kandydatów na studia wobec szkół wyższych. Ta sytuacja stawia pytania nie tylko o jakość kształcenia ale i o rolę szkoły wyższej w społeczeństwie.

Jednowymiarowe myślenie o dobrej ofercie edukacyjnej jako tej która prowadzi studenta tylko na rynek pracy staje się przy tak powszechnym dziś syndromie wyższego wykształcenia mało atrakcyjna. *Ponieważ jednak, w efekcie dopływu na rynek pracy wysokich kwalifikacji, poprawił się przeciętny poziom wykształcenia ludności Polski w wieku produkcyjnym i najprawdopodobniej mniejsze jest dziś na nie zapotrzebowanie, korzyści z wyższego wykształcenia, tj. większe szanse zatrudnienia i utrzymania się na rynku pracy oraz wyższe wynagrodzenie, nie są już tak odczuwalne jak w latach dziewięćdziesiątych. (...). Sygnalizowane (...) tendencje – mniejsze korzyści z osiągnięcia wyższego wykształcenia (większe zagrożenie bezrobociem i gorsze relacje płac w stosunku do osób niżej wykształconych) – wskazują na relatywne osłabienie pozycji absolwentów szkół wyższych na rynku pracy. Studia literaturowe i prowadzone badania sugerują kilka prawdopodobnych powodów takiej zmiany. Upowszechnienie edukacji na poziomie wyższym spowodowało, że sytuacja osób z dyplomem ukończenia studiów upodobniła się do sytuacji osób z wykształceniem średnim. Po drugie, zmianę sytuacji osób z wyższym wykształceniem spowodować mogła pewna zmiana ich charakterystyk, tak indywidualnych, jak i zbiorowych [Np. inne ich kompetencje, struktura wieku, płci, inne miejsce zamieszkania i kształcenia, ścieżki edukacyjne, sytuacja rodzinna (decyzje o założeniu rodziny, rodzeniu dzieci itp.)]. Po trzecie, wyższe wykształcenie strukturalnie niedostosowane do popytu na pracę nie może być spożytkowane przez gospodarkę, ponieważ jej potrzeby są inne niż kompetencje absolwentów [12, 250-251].*

Wobec powyższego rola szkoły wyższej sprowadzająca się wyłącznie do transferu studenta/absolwenta na rynek pracy może być już dzisiaj nie aktualna i mało atrakcyjna. Może założenia strategii bolońskiej sprowadzające się do realizacji zamierzonych założeń nie są właściwie realizowane przez szkoły wyższe? Może uwaga szkoły wyższej w realizacji edukacyjnych celów procesu bolońskiego skoncentrowała się nadmiernie na wymiarze przygotowania absolwentów do rynku pracy, a zaniedbała pozostałe wymiary takie jak:

- rozwój i podtrzymanie szerokiej podstawy wiedzy zaawansowanej (dla społeczeństwa wiedzy),
- przygotowanie do bycia aktywnym obywatelem w dojrzałej demokracji,
- rozwój osobowy uczących się.

Założenia Deklaracji Bolońskiej sprowadzają się zatem do zarządzania przez szkoły wyższe dwoma obszarami: dostarczenia wysokiej jakości kształcenia oraz zapewnienia warunków do mobilności studentów czy absolwentów [4]. Efektami wymiernymi uczelni powinno być zatem wypracowanie metody zarządzania zapewniającej osiągnięcie wysokiej jakości wykształcenia oraz satysfakcjonujący rozwój osobisty studenta/absolwenta.

Potrzeby i oczekiwania studentów/absolwentów. O tym, że zadaniem szkoły wyższej powinno być dbanie o wszechstronny rozwój studenta/absolwenta świadczą badania przeprowadzone przez J. Konieczną- Sałamatın wśród absolwentów, którzy stwierdzili, że (...) *studenci na ogół nie wybierają kierunku studiów (...) pod kątem przyszłego zatrudnienia, rzadko przyznają się także do ulegania presji otoczenia w tej kwestii (np. rodziców lub nauczycieli). Najchętniej mówią o realizacji własnych zainteresowań lub pasji [12].*

Wskazywanie przez absolwentów potrzeby realizacji zainteresowań i pasji jako motywu wyboru kierunku studiów nie stoi w sprzeczności z ich oczekiwaniami co do znaczenia rozwoju kariery zawodowej. Wręcz przeciwnie mają oczekiwania, że uczelnia wyposaży ich w kompetencje, wynikające z wysokiej jakości kształcenia do kariery zawodowej, ale i stworzy warunki do wszechstronnego rozwoju osobowego. Tym samym nabędą kompetencje i większe szanse do zatrudnialności. Tak więc oczekiwania studentów względem roli szkoły wyższej wpisują się w cele edukacyjne procesu bolońskiego.

Niewykorzystanie potencjału studenta, a w przyszłości absolwenta to niepowetowana strata zarówno dla studenta\absolwenta jak i dla rozwoju uczelni. *Uczelnie nie dysponują zasobami pozwalającymi oferować materialne wartości swoim absolwentom. W tej sytuacji celowe jest skupienie się na kreowaniu wartości poprzez społeczną platformę kształcenia ustawicznego z wykorzystaniem kapitału społecznego. Wówczas uczelnia stałaby się dla swoich absolwentów miejscem, moderatorem i koordynatorem inicjatyw społecznych, skierowanych na ich potrzeby. Należy zaznaczyć, że absolwenci reprezentują znacznie szersze grono interesariuszy, poczynając od rodzin i znajomych, a na przedsiębiorstwach i instytucjach kończąc. W efekcie uruchomienie aktywności społecznej w gronie absolwentów ma wpływ na znaczącą część społeczności [8].*

Tymczasem słabością polskich uczelni w wymiarze sprzyjania rozwojowi potencjału studenta jest niedopracowany model współpracy z otoczeniem społeczno-gospodarczym. O tym fakcie świadczą wyniki badań pochodzące z Raportu «Diagnoza potrzeb uczelni, studentów i absolwentów w zakresie budowania trwałych relacji uczelnia – student – absolwent opartych na wzajemnej

wymianie wiedzy i doświadczenia» [8]. Czytamy w nim *Obecne relacje polskich uczelni z ich otoczeniem są płytkie i przeważnie ograniczają się do form deklaracyjnych. Główną barierą uniemożliwiającą zaistnienie wartościowych relacji uczelnia – absolwent jest brak wypracowanego modelu współpracy w tym zakresie. Do przyczyn należy tu zaliczyć: tradycyjną pionową kulturę organizacyjną uczelni; pomijanie roli absolwenta w życiu uczelni; kształcenie studentów z pominięciem rozbudzania potrzeby nauki przez całe życie* [8].

Case Management jako technologia przyszłości. W obecnych czasach edukacji wielokulturowej zasadne wydaje się być badanie potrzeb i oczekiwań studentów w kierunku rozwoju i wsparcia ich potencjału oraz podnoszenia kultury jakości szkolnictwa wyższego.

Wprowadzane obecnie modne rynkowo określenia tutor czy mentor w odniesieniu do wybranych grup nauczycieli niesie pewne zastanowienie. Inną kategorią pojęciową wydaje się być case manager. I te pojęcia, a w zasadzie moda na nie stanowić będzie przedmiot zainteresowań autorki tego artykułu.

Tutor to swego rodzaju opiekun, który spotykając się ze swoim uczniem nakierowuje go nie tylko na rozwój jego potencjału intelektualnego – poznawczego, ale także mądrze nadzoruje i wskazuje na możliwości, perspektywy dla całościowego rozwoju podopiecznego. Włączając atrybuty osobiste i społeczne.

Mentor to swego rodzaju mistrz, przewodnik. Posiada tak szeroką wiedzę, że może z powodzeniem dzielić się nią z uczniem/studentem/pracownikiem.

Według badaczki Sarnat-Ciastko *mentoring jest traktowany jako proces, który w odróżnieniu od tutoringów nie jest nastawiony na budowanie relacji i postawy dialogu, a przede wszystkim na realizację następujących etapów, którymi są:*

1. *potwierdzenie planu rozwoju osobistego – realizowane dzięki stymulacji przez mentora samoświadomości podopiecznego,*
2. *inspirowanie do samodzielnego kierowania nauką,*
3. *udzielanie wsparcia w realizacji planu rozwoju osobistego,*
4. *pomoc w ocenie wyników.*

(...)Mentor jednak, pozostając w kontakcie z podopiecznym, nie jest nastawiony na jego poznawanie, odkrywanie mocnych stron bądź talentów. Ma inspirować i swoją postawą stymulować rozwój [10, 147]. Mentor jako ekspert dzieli się swoją wiedzą w określonej dziedzinie, wykorzystując umiejętności bezpośredniego wpływu na ucznia/ studenta/pracownika pokazuje, jak kierować, pogłębiać swój potencjał, aby w przyszłości samemu zostać ekspertem.

Analizując zasadność lobbowania, bo tak należy określić działania instytucji szkolących w idei mentoringu i tutoringów w szkole, zmierzam w kierunku wskazania niebezpiecznego zjawiska, które dotknęło system oświaty.

Wszystko staje się towarem, o wszystkim decyduje bezwzględna konkurencja. Powstał globalny system utowarowienia, który rozciąga się na każdą stronę świata współczesnego i, niestety, także perspektywistycznego, zarówno osobowego, jak i społecznego [5]. Ten globalny system uprzedmiotowił także nauczyciela i proces edukacji, a szczególnie wymiar wychowania przez nauczyciela prowadzony.

Case Manger (CM) to zarządzający przypadkiem. Oferuje każdej osobie zindywidualizowane wsparcie, które jest ściśle dopasowane do sytuacji życiowej i specyficznych problemów danej osoby [7].

To osoba pozostająca nie tylko w bezpośrednim kontakcie z odbiorcą usługi ale także strateg planujący, organizujący i nadzorujący system dostarczania usług we właściwej ilości, jakości oraz odpowiednim czasie dla usługobiorcy. Case Manager diagnozuje, rozpoznaje niezaspokojone potrzeby klienta przy dużym jego zaangażowaniu. Pracuje na mocnych stronach klienta w założeniach empowerment. Dzięki stosowaniu metody CM rozwija się także współpraca pomiędzy różnymi urzędami i instytucjami, zarówno sektora gospodarki jak i sektora usług społecznych. Mamy tym samym realizowany model pomagania oparty na zasobach klienta i systemie zintegrowanych usług w jednym pakiecie [12]. Czy i na ile możliwe jest implementowanie strategii Case Mangement do obszaru zarządzania oświatą w szkołach niższego czy wyższego szczebla wymaga odrębnych badań.

Dodać należy, że dotychczasowe zainteresowanie metodą Case Management i próby eksperymentowania tej idei znajdują miejsce głównie w praktyce służb społecznych - w pracy socjalnej w Polsce (T. Kaźmierczak i M. Rymsza [6], M. Mirowska [7], A. Smrokowska-Reichmann [11]), ale i innych krajach, w tym w Ukrainie (H. Bevz O. Savchuk, K. Sinitsyna [1-3]). Użyteczność metody Case Management można odnaleźć w zakresie funkcjonowania szkoły średniej. Uczeń posiada potencjał rozwojowy, który właściwie zarządzany przy zindywidualizowanym podejściu rozwija się a sam uczeń osiągać może zadawalające efekty swoich działań w wielu wymiarach nie tylko edukacyjnych. Szczególnego wsparcia wymagają uczniowie z deficytami (indywidualne czy środowiskowe). W tym przypadku, zarządzanie sprawami ucznia to metoda profesjonalnej interwencji z maksymalnym włączeniem dziecka w proces decyzyjny, dotyczący jego własnego rozwoju [3].

Wydaje się, że technologia Case Management może być źródłem informacji dla osób korzystających z usług edukacyjnych w sytuacji zmniejszenia ich potencjału społecznego, która jest realizowana poprzez włączenie ich w proces planowania rozwiązywania własnych problemów. To pozwala nam rozważyć tę metodę jako obiecującą strategię dla studentów opracowania wytycznych dotyczących kroków postępowania (radzenia sobie) w celu rozwiązywania problemów społecznych w procesie zdobywania wykształcenia.

Zachodzące zmiany w dobie globalizacji stanowić mogą i już stanowią szereg zagrożeń i niepewności dla studenta w trakcie jego studiowania. Można tutaj wymienić elementy ryzyka wynikające z nieznamomości reguł powstawania i funkcjonowania w społeczeństwie międzykulturowym, rozszerzająca się sieć Internetu, zacierające się granice przestrzeni edukacyjnej, migracje, imigracje, wszystkie wojny itp. powodują, że orientacja edukacyjna studentów z obecnej perspektywy życia jest znacząco utrudniona. Te i inne przemiany są nieuniknione. Powstaje jednak pytanie czy obecny system organizacji uczelni wyższych jest przygotowany na odczuwane i doświadczane przez studentów konsekwencje tych przemian? Czy koncentruje się głównie na realizacji funkcji edukacyjnej, zapominając, że to jeden z wymiarów ich aktywności?

Tak więc wykorzystanie metody Case Management w organizacji szkolnictwa wyższego może być odpowiednie i sprzyjające studentowi do systematycznego, konsekwentnego zdobywania wiedzy, umiejętności i kompetencji wyższego wykształcenia, ale i nastawionego pozytywnie ponosić ryzyko i radzić sobie z kryzysami wielowymiarowego życia. Wypracowanie metody zarządzania w oparciu o technologię Case Management pozwoliłoby na realizację zapisów Deklaracji Bolońskiej tak by efektami wymiernymi uczelni było zapewnienie osiągnięcia wysokiej jakości wykształcenia oraz satysfakcjonujący rozwój osobisty studenta/absolwenta.

Problematyka badawcza powinna koncentrować się na wielu wymiarach życia studenta oraz funkcjonującym w przestrzeni szkoły wyższej systemie dostarczania mu usług, nie tylko edukacyjnych. Interesujące wydaje się nie tylko pokazanie miejsc urzędowego (instytucjonalnego) wsparcia studenta w ujęciu pionowym ale systemowe uporządkowanie tych miejsc w przestrzeni uczelni wyższej w odniesieniu do oczekiwań studenta, możliwości organizacyjnych uczelni przy wykorzystaniu zasobów otoczenia społeczno-gospodarczego.

Z dotychczasowych raportów badań opinii studentów wynika, że uczelnia wyższa ma rozproszone, nieuporządkowane w system narzędzia dostarczania usług w wymiarze zaspokajania potrzeb i oczekiwań studenta, nieuwzględniające jego indywidualności. *Aby student był obsłużony tak, jakby tego oczekiwał, a przede wszystkim w sposób indywidualny, a nie masowy [6].*

Pojawiające się wciąż nowe, innowacyjne formuły dydaktyczno-rozwojowe typu tutor, mentor obok zwyczajowej funkcji opiekuna roku rodzą niepokój kompetencyjny wśród wykładowców, studentów ale i organizacyjny nieład [9-10].

Istniejące na terenie uczelni komórki organizacyjne, w zakres funkcjonowania których wpisuje się wsparcie i pomoc dla studenta działają każda według własnych reguł, ściśle określonych zadań i kompetencji, nie tworząc przy tym systemu wsparcia potencjału studentów dla ich całościowego (holistycznego) rozwoju w dobie globalizacji. Taka sytuacja rodzi bardzo często chaos organizacyjny, którego doświadczają przede wszystkim studenci. *To*

kwestia przyjaznego dziekanatu, że ktoś może porozmawiać indywidualnie z osobą obsługującą dział spraw studenckich. To jest też kwestia podejścia do rozwiązywania spraw spornych, płatności [8].

Chcąc tworzyć kulturę jakości w uczelni wyższej należy traktować społeczność akademicką, a w szczególności studentów jako najcenniejsze aktywa, bowiem z jednej strony są oni częścią organizacji, z drugiej zaś beneficjentami usług, które powinny być odpowiedzią na ich potrzeby i oczekiwania w szerszym kontekście społecznym i gospodarczym kraju i poza granicami.

Uczelnia musi zadbać o studenta i absolwenta, bo każdy z nich to uczelni „wizytówka”: *absolwent powinien być ambasadorem [uczelni] porozrzucanym po całym kraju i te relacje z nim powinny być na tyle bliskie, aby w rozmowach w środowiskach biznesowym, rodzinnym, zawodowym pamiętał o uczelni. To jest zysk uczelni. Aby był tym dobrym ambasadorem- zależy to, jak na studiach zostanie obsłużony [8].* Dbanie o dobry kontakt z absolwentem powinno być dla uczelni swego rodzaju działaniem marketingowym przynoszącym jej wymierne korzyści w przyszłości.

Proponowaną metodą zarządzania w uczelni wyższej, umożliwiającą samodzielne funkcjonowanie studenta/absolwenta w społeczeństwie i na rynku pracy oraz dochodzenie do «wysokiej» kultury jakości szkolnictwa wyższego może być Case Management (CM). Podstawowa idea CM składa się z dwu płaszczyzn: pierwsza to diagnoza odbiorcy usługi, jego potrzeb, możliwości, ograniczeń jednostkowych ale i środowiskowych oraz druga będąca efektem pierwszej to opracowanie przez Case Managera wspólnie z odbiorcą usługi planu pomocy, wsparcia jego potencjału. Plan ten zawiera dostarczenie klientowi właściwej usługi we właściwym czasie. Za zorganizowanie tych działań odpowiada Case Manager zawsze jednak przy udziale osoby wspomaganiej i za jej zgodą.

Dzięki stosowaniu metody CM rozwija się także współpraca pomiędzy różnymi urzędami i instytucjami, zarówno sektora gospodarki jak i sektora usług społecznych. Mamy tym samym realizowany model pomagania oparty na zasobach klienta i systemie zintegrowanych usług w jednym pakiecie [6; 11].

Wykorzystanie metody Case Management w przestrzeni szkoły wyższej to opracowanie technologii zarządzania usługami uczelni dla studenta/absolwenta w wymiarze jednostkowym (student/absolwent), organizacyjnym (uczelnia) i społecznym/środowiskowym. Zarządzanie w zindywidualizowanym podejściu całościową sytuacją studenta/absolwenta oraz koordynacja usług i działań uczelni oraz środowiska (lokalnego, regionalnego), organizacji pozarządowych, interesariuszy zewnętrznych itp. to innowacyjna próba tworzenia i przekształcania modelu zarządzania przypadkiem/ student – uczelnia - społeczeństwo w kierunku efektywności i skuteczności działania profesjonalnego w oparciu o holistyczną wizję człowieka.

BIBLIOGRAFIA

1. Бевз, Г. (2006). *Прийомні сім'ї: оцінка створення, функціонування та розвитку*. К.: Главник [Bevz, H. (2006). *Foster families: evaluation of creation, functioning and development*. K.: Hlavnyk].
2. Савчук, О., Сініцина, К. (2013). *Робота з випадком*. Всеукраїнська благодійна організація «Всеукраїнська Мережа ЛЖВ» [Savchuk, O., Sinitsyna, K. (2013). *Work with case*. All-Ukrainian non-profit organization "All-Ukrainian Network LGHV"].
3. Бевз, Г. (2016). Я – Є!... Щастя! *Дитина в освітньому просторі: метод ведення випадку*. Володимир-Волинський: ПП Іванюк В. П. [Bevz, H. (2006). *I am!... Happiness! The child in the educational space: case management*. Volodymyr-Volynskiy: PE Ivaniuk V. P.].
4. *Deklaracja Bolońska. Szkolnictwo wyższe w Europie. Wspólna Deklaracja Europejskich Ministrów Edukacji, zebranych w Bolonii w dniu 19 czerwca 1999*. Retrieved from:
http://ekspertbolonscy.org.pl/ekspertbolonscy.org.pl/sites/ekspertbolonscy.org.pl/files/1999_PL_Bologna_Declaration.pdf (data dostępu 19.05.2017)
http://www.ideagora.mazovia.edu.pl/sites/ideagora/files/pages/672/raport_z_badan_poglebionych_cm_31.05.2013.pdf (data dostępu 19.05.2017)
5. Januszewska-Warych, M. (2014). Nauczycielskie widmo prekariatu. *Nauczyciel i szkoła*, 2 (56), 181–195.
6. Kaźmierczak, T., Rymśa, M. (2011). Case management jako formuła koordynacji usług społecznych i innych działań służb publicznych – przypadek aktywizacji zawodowej i społecznej osób niepełnosprawnych. W Krzysztof Piątek, Katarzyna Szymańska-Zybertowicz (Red). *Profesjonalna praca socjalna. Nowy paradygmat czy niedokończony zadanie? redakcja naukowa*, (ss. 229–249). Toruń, Wydawnictwo Edukacyjne "AKAPIT".
7. Mirowska, M. (2014). Innowacyjna formuła prowadzenia przypadku. *Pedagogika*, 23, 177–185.
8. *Raport z realizacji badania pogłębionego "Diagnoza potrzeb uczelni, studentów i absolwentów w zakresie budowania trwałych relacji uczelnia – student – absolwent opartych na wzajemnej wymianie wiedzy i doświadczenia" w ramach projektu innowacyjnego "Model kształcenia przez całe życie w oparciu o trwałą relację z uczelnią: ideAGORA- absolwenci kapitałem uczelni" Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki*, Warszawa (2013).
9. Sarnat-Ciastko, A. (2015). Tutoring, coaching i mentoring w polskiej szkole? Między chaosem a autentyczną potrzebą. *Podstawy Edukacji. Między porządkiem a chaosem*, 8, 141–152
10. Sarnat-Ciastko, A. (2017). *Tutoring w polskiej szkole*. Difin SA, Warszawa.
11. Smrokowska-Reichmann, A. (2013). Zarządzanie przypadkiem – Case Management (CM) w pracy socjalnej. W A. Skowrońskiej (Red.), *Nowe kierunki i tendencje w organizacji i zarządzaniu pomocą społeczną* (ss. 27–49). Warszawa.
12. Wroczyńska, A. (2013). Oczekiwania współczesnych studentów wobec uczelni wyższych – prezentacja wyników prowadzonych badań. *Studia BAS*, 3 (35), 249–272. Retrieved from:
http://orka.sejm.gov.pl/wydbas.nsf/0/88A01F525FBD1451C1257BDC002A2C0A/%24File/Studia_BAS_35i-12.pdf

РЕЗЮМЕ

Мировская Мариола. Кейс-менеджмент (ведение случая) как технология будущего в высшей школе.

Статья посвящена теоретическому размышлению о ситуации студентов в образовательном пространстве высшей школы. В современном мультикультурном образовании представляется разумным рассматривать потребности и ожидания студентов в отношении развития и поддержки их потенциала, а также повышения качества высшего образования. Интерес автора сосредоточен на методе ведения случая как технологии будущего для высшей школы. Ощутимый в коммуникации организационный хаос сопровождает управление качеством услуг, ориентированных на студента, однако и сама система высшей школы требует модификации. В этом случае кейс-менеджмент понимается как метод управления и поддержки потенциала студента на основе индивидуального подхода, а также повышения качества обучения в высшей школе в целом.

Ключевые слова: ведения случая, школа высшая, студент, культура качества.

SUMMARY

Mirowska Mariola. Case management as a technology of the future in higher education.

This article is devoted to theoretical reflection on the situation of students in the university space. Nowadays in multicultural education it seems appropriate to study the needs and expectations of students in the development and support of their potential and to improve the quality of higher education. The author's interest is focused on the case management method as the technology of the future used in higher education. Organizational chaos overwhelmed the quality management of student services, but also functioning of the higher education system requires modification. Case management is understood here as a method of managing and supporting the student's potential in a personalized approach and enhancing the quality culture of higher education.

The provision of services in higher education today is mainly a provision of knowledge, to a lesser extent a provision of skills and the least is skill-building of the student's competences mainly in relation to the chosen field of study (the labor market). In the meantime, making possible for a student to enter the labor market is not the only function of higher education. There are still other tasks of higher education that are often neglected or not well organized in this space. The attempt to identify these didactic tasks of the higher education and proper implementation of them becomes an important goal to support the student's potential in its overall development and to achieve a higher quality culture of higher education. The using of case management in the space of higher education is the development of technology for the management of university services for students/graduates in the unit dimension (student/graduate), organizational (university) and social/environmental dimension.

Key words: case management, college, student, quality culture.