

13 Systém kvality

Východiskovým dokumentom pre naplňovanie cieľov kvality je Dlhodobý zámer Žilinskej univerzity v Žiline na obdobie rokov 2008-2013 a dlhodobé zámery rozvoja, vypracované jednotlivými fakultami a katedrami, ktoré sa priebežne ročne vyhodnocujú a aktualizujú vo výročných správach.

Žilinská univerzita v Žiline prešla v rokoch 2008 a 2010 samohodnotením podľa modelu CAF (The Common Assessment Framework – model CAF), ktorý si prisvojila ako nástroj komplexného manažérstva kvality, inšpirovaný modelom výnimočnosti Európskej nadácie pre manažérstvo kvality (EFQM) a modelom nemeckej Akadémie Speyer, vytvorený expertnou pracovnou skupinou modelu CFA, ktorej členom je aj Slovenská republika.

Model CAF vychádza z predpokladu, že Žilinská univerzita dosahuje výnimočné výsledky vo výkonnosti, vo vzťahu k študentom/zákazníkom, zamestnancom a spoločnosti na základe vodcovstva, stratégie a plánovania, zamestnancov, partnerstiev a procesov. Samohodnotenie poskytlo pohľad na Žilinskú univerzitu v Žiline z rôznych uhlov a súčasne holisticky analyzovalo jej výkonnosť.

Systém samohodnotenia je založený na vyhodnocovaní 9 kritérií, 28 subkritérií (tab. 13.1). Kritériá 1 – 5 sú obsahovo zamerané na predpokladové charakteristiky organizácie a určujú, čo ŽU robí a ako pristupuje ku svojim úlohám za účelom dosiahnutia želaných výsledkov. Kritériá 6 – 9 predstavujú výsledky dosiahnuté vo vzťahu k študentom/zákazníkom, zamestnancom, spoločnosti a kľúčové výsledky výkonnosti prostredníctvom merania vnímania a hodnotenia interných ukazovateľov. Každé kritérium sa delilo na subkritériá, pričom tieto subkritériá, ktorých je 28 určovali hlavné oblasti, ktoré bolo potrebné zväžiť pri samohodnotení organizácie.

Samohodnotiaci správa z obidvoch hodnotení bola posúdená externými posudzovateľmi „na mieste“. Výsledkom tohto posúdenia je Spätná správa z posúdenia na mieste, ktorá bola zaslaná manažmentu Žilinskej univerzity v Žiline (ďalej ŽU). V prvom prípade (r. 2008) obsahovala SWOT analýzu ŽU, odporúčania pre zlepšovanie jej činnosti, kľúčové témy a súvislosti, v druhom prípade (r. 2010) bola okrem už spomínaných častí doplnená o odporúčenie pre stupeň ocenenia v rámci Národnej ceny Slovenskej republiky za kvalitu 2010. Ocenenie za zapojenie sa do súťaže Národná cena SR za kvalitu 2010 v kategórii C3 (iné organizácie verejného sektora) bolo Žilinskej univerzite udelené dňa 8. 11. 2010 v Bratislave.

ŽU z hľadiska realizácie jej hlavných procesov prešla v rokoch 2008-2009 komplexnou akreditáciou všetkých svojich činností za roky 2002-2007. V roku 2008 bola stanovená hlavná úloha v oblasti vzdelávania: "Ukončenie komplexnej akreditácie univerzity a s tým súvisiaca problematika - prijímanie na akreditované študijné programy, zvyšovanie kvalifikačnej štruktúry, garancie". Najdôležitejšími výsledkami akreditácie bolo priznanie práv udeľovať akademické tituly, t.j. poskytovať vysokoškolské vzdelanie vo všetkých troch

stupňoch vysokoškolského štúdia, priznanie práv uskutočňovať habilitačné konania a konania na vymenúvanie profesorov a začlenenie vysokej školy. Minister školstva SR informoval dňa 10. 12. 2009 rektora ŽU, že na základe stanoviska Akreditačnej komisie (z jej 49. zasadnutia v dňoch 3. - 4. 12. 2009) je ŽU univerzitnou vysokou školou. Predmetom akreditácie boli aj základné produkty univerzity - študijné programy. Zoznam študijných programov, ktoré má ŽU v Žiline akreditované na začiatku akademického roka 2009/10 v členení podľa študijných odborov, fakúlt a stupňov vysokoškolského vzdelávania je uvedený v tabuľkovej časti správy v tab. č. 15. Výsledky akreditácie smerom ku spoľahlivosti produktov možno hodnotiť ako výborné. Potvrdil sa trend, ktorý si ŽU udržuje už desaťročia - spoľahlivosť ponúkaných produktov. Nevyskytol sa ani jeden prípad, kedy by študenti nemohli ukončiť študijný program z dôvodu pochybenia fakúlt. Študenti ukončili akreditované študijné programy, okrem jednej výnimky, kde boli zmeny výraznejšie, bez problémov. Zníženie celkového počtu akreditovaných programov viedlo ku ďalšiemu zvyšovaniu kvality doteraz poskytovaných produktov. V rámci štúdia akreditovaných študijných programov všetky fakulty využívajú kreditový systém plne kompatibilný s ECTS. Nad rámec požiadavky v zákone ŽU poskytuje študentom zdarma dvojjazyčný slovensko-anglický dodatok k diplomu, kde sú všetky potrebné informácie slúžiace napr. k pokračovaniu v štúdiu na vyššom stupni, k štúdiu v zahraničí a k jednoduchšiemu uplatneniu absolventa na trhu práce v SR i v zahraničí.

Hodnotenie vzdelávacej činnosti je vykonávané raz do roka na rokovaní Vedeckej rady ŽU v Žiline a Vedeckých rád jednotlivých fakúlt. Ich súčasťou je spresnenie rozhodujúcich úloh na ďalší rok.

V systéme kvality poskytovaných služieb ŽU v Žiline voči svojim „klientom“ má svoje postavenie poradenská služba v rovine uchádzača o štúdium, študenta a absolventa štúdia. Poradenstvo vo všetkých rovinách sa uskutočňuje okrem osobného kontaktu na vyžiadanie aj prostredníctvom fungujúcich web stránok. Fakulty priebežne pracujú na skvalitňovaní web stránok tak, aby študenti a uchádzači o štúdium získali dostatok informácií. Poradenstvo pre uchádzačov poskytuje ŽU elektronickou formou na základe požiadavky. V roku 2010 boli poskytované informácie o štúdiu na ŽU gymnáziám, odborným školám, pedagogicko-psychologickým poradniam vo forme tlačených informačných materiálov a v rámci inzercie v tlači s pôsobnosťou v celej SR. Využili sme tiež propagáciu štúdia formou čítanej inzercie v najpočúvanejších slovenských rádiách, najmä v Slovenskom rozhlase. Formu prezentácie prostredníctvom poradenstva v rámci veľtrhu vzdelávania rozšírila univerzita aj na východoslovenský región o účasť na veľtrhu v Košiciach (okrem pravidelnej účasti v Bratislave). Všetky formy propagácie sú spojené s poradenstvom, aby už pri voľbe študijného programu uchádzač získal všetky potrebné informácie, aby tak bol eliminovaný odchod zo štúdia pre nespĺnené očakávania uchádzača o štúdium.

V rovine poskytovania služieb študentom a absolventom v rámci získavania spätnej väzby všetky fakulty realizujú študentské ankety, ktoré anonymne hodnotia jednotlivé predmety, aj úroveň učiteľov. Jednotný anketový lístok, ktorého vyplňanie aj štatistické spracovanie je realizované elektronicky na intranete ŽU, prostredníctvom časti systému Vzdelávanie. Študenti majú k dispozícii stručnejšiu verziu a študent môže vyplniť ľubovoľnú z nich.

Záver z týchto ankiet (najmä po ich vyhodnení za dlhšie obdobie) fakulty pri posudzovaní svojho pedagogického pôsobenia selektívne použili. Fakulty aj v minulých rokoch uskutočňovali zisťovania výsledkov týkajúcich sa výučby formou ankiet (napr. EF, FPEDAS pravidelne v každom roku od roku 2004). Študenti vyjadrovali svoj názor na pôsobenie pedagógov s dôrazom na ich odbornosť, zrozumiteľnosť prejavu, komunikatívnosť, ujasnenie a skompletizovanie si preberaného učiva, náročnosti udelenia zápočtu a konania skúšky a duplicit v iných predmetoch. Výsledky boli využité na skvalitnenie výučby, podstatné zníženie duplicit v jednotlivých predmetoch a pod. Na Strojníckej fakulte sú každoročne aktualizované ciele kvality, ktoré zahŕňujú aj ciele v oblasti vzdelávania. Práve jedným z hlavných cieľov je zavedenie jednotného systému hodnotenia spokojnosti študentov. Doteraz bolo uvedené hodnotenie neorganizované, realizovali ho len niektoré katedry a každá podľa svojich pravidiel. V roku 2011 budú použité jednotné dotazníky pre všetkých študentov končiacich ročníkov v bakalárskom aj inžinierskom stupni. Základné produkty univerzity sú študijné programy, ktoré študenti využívajú na zvýšenie svojej hodnoty na trhu práce. Otázky v prieskume spokojnosti smerovali najmä k výučbe: úroveň naplnenia očakávaní štúdiom na fakulte, spokojnosť s kvalitou vzdelávania, spokojnosť s odbornou úrovňou vyučujúcich, spokojnosť s formou vedenia prednášok; spokojnosť s predkladaním najnovších vedeckých poznatkov, spokojnosť s dostupnosťou aktuálnej študijnej literatúry. Za najvyššiu úroveň spokojnosti je považované, ak študent odporúča štúdiom na ŽU svojim známym. Pri realizácii získavania spätnej väzby výrazne napomáha študentská časť akademických senátov fakúlt. Študenti majú právo sa slobodne rozhodnúť vyjadriť svoj názor na kvalitu výučby ľubovoľného predmetu a vyučujúceho prostredníctvom ankety umiestnenej v akademickom informačnom systéme. V spolupráci s vedením fakúlt, vedením katedier so študentskými časťami AS fakúlt využíva sa možnosť postupne cielene orientovať pozornosť na vybrané predmety (náročné teoretické a odborné predmety) a vybraných vyučujúcich tak, aby v priebehu troch-štyroch rokov sa zhodnotila úroveň všetkých predmetov v učebnom pláne študijného programu. Výsledky týchto ankiet sú v prvom rade vyhodnocované vedením katedier a fakúlt a predkladané Vedeckým radám jednotlivých fakúlt v rámci každoročného hodnotenia úrovne fakulty vo vzdelávacej činnosti a v rámci analýzy študijných výsledkov študentov.

Fakulty postupne budujú a zavádzajú systémy riadenia kvality. EF má od júna 2003 certifikovaný systém riadenia kvality podľa normy STN ISO 9001. Tento systém riadenia kvality zahŕňa hodnotenie všetkých procesov na fakulte s dôrazom na vzdelávanie. V roku 2010 pripravila fakulta podklady pre obnovenie platnosti tohto certifikátu. Tento certifikát bol úspešne obnovený v rámci pravidelného preverovania splňania kritérií dňa 5. 10. 2010 s platnosťou do 5. 10. 2013. Fakulta špeciálneho inžinierstva má vybudovaný a zavedený systém manažérstva kvality v súlade s požiadavkami normy STN EN 9001:2001. Fakulta špeciálneho inžinierstva pripravila podklady pre obnovenie platnosti tohto certifikátu a dňa 29. apríla 2010 bola úspešne recertifikovaná s platnosťou do 2. 5. 2013. Kvalita poskytovania vzdelávacích služieb je jednou z oblastí, na ktoré je certifikát vydaný. Fakulta prírodných vied ŽU a Stavebná fakulta implementovali model samohodnotenia - CAF.

Ostatné fakulty majú buď certifikáty systémy riadenia kvality alebo sú hodnotené v rámci celej univerzity modelom CAF.

Kontrolnú činnosť zameranú na kvalitu vykonávali na fakultách predovšetkým vedúci katedier so zameraním na výučbu mladých a začínajúcich učiteľov, doktorandov, dodržiavanie pedagogickej disciplíny a zabezpečenie operatívnych zmien výučby. Zistené nedostatky prerokovali kontrolujúci na poradách katedier alebo individuálne so zainteresovanými učiteľmi. Na skvalitnenie práce s výsledkami kontrol boli na katedrách zavedené evidenčné dokumenty (kniha kontrol, resp. záznam o hospitáciách). Celkovo bolo na katedrách fakulty špeciálneho inžinierstva vykonaných 20 kontrol zameraných na vzdelávací proces.

Tvorivá činnosť

Vedeckovýskumná činnosť jednotlivých pracovísk Žilinskej univerzity v Žiline je pravidelne hodnotená na úrovni katedier, ústavov, fakúlt, na kolégiu dekanov a kolégiu rektora, vo vedeckých radách ústavov, fakúlt a univerzity. Ústavy a fakulty vrátane univerzity 1x ročne predkladajú komplexnú správu o vzdelávacej činnosti, vedeckovýskumnej činnosti, doktorandskom štúdiu, medzinárodnej spolupráci a rozvojových zámeroch do vedeckej rady univerzity.

V rámci vedeckovýskumnej činnosti sú k jednotlivým grantovým schémam organizované školenia, kurzy, workshopy, ktorých sa zúčastňujú pedagogickí a vedeckovýskumní pracovníci. Na úrovni dekanátov fakúlt pôsobia špecializovaní zamestnanci na vyhľadávanie grantov a zostavovanie domácich a zahraničných projektov. Na každej katedre ŽU pôsobia vedeckí tajomníci, ktorí zabezpečujú informovanosť pracovníkov katedry o aktuálnych úlohách v oblasti vedeckovýskumnej činnosti.

Kvalita výsledkov vo vedeckovýskumnej činnosti je posudzovaná a orientovaná v súlade s kritériami Akreditačnej komisie MŠ SR a ako aj metodikou rozpisu dotácií zo štátneho rozpočtu verejným vysokým školám na príslušný rok.

Prehľad domácich a zahraničných výskumných, vzdelávacích projektov, grantov, prehľady publikačnej činnosti a umeleckej tvorby sú uvedené v tabuľkovej časti správy v tabuľkách č. 13, 14, 19, 20 a 21.

ARRA – Akademická rankingová a ratingová agentúra, nezávislé občianske združenie hodnotiace kvalitu slovenských vysokých škôl a vedeckých ustanovizní potvrdilo správnosť nastúpenej cesty ku zvyšovaniu kvality na ŽU v Žiline. ARRA predložila šieste rankingové hodnotenie slovenských vysokých škôl, ktoré sa opiera o podrobnú analýzu verejne dostupných a overiteľných údajov o ich vedeckej činnosti, učiteľoch, počtoch študentov, záujme o štúdium, grantoch a doktorandskom štúdiu. ARRA pozitívne hodnotila vývoj v kvalite učiteľov, vyšší záujem o štúdium, ale i rast počtu publikácií, rast podielu doktorandov i počtu absolventov doktorandského štúdia, ale zvlášť výrazný rast úspešnosti fakúlt ŽU v grantových schémach. Vo svojom hodnotení zdôraznila „skokovité“ zlepšenie

niektorých fakúlt Žilinskej univerzity a ŽU zaradila na celkové 2. miesto v skupine technických univerzít SR.

Kritériá a subkritériá samohodnotenia podľa modelu CAF 2006

Tab. 13.1

Kritérium 1: Vodecovstvo	<p>1.1. Poskytli organizácii smer tým, že rozvíjajú poslanie, víziu a hodnoty</p> <p>1.2. Rozvíjali a zavádzali systém manažérstva organizácie, výkonnosti a zmeny</p> <p>1.3. Motivovali a podporovali zamestnancov v organizácii a pôsobili ako vzor správania sa</p> <p>1.4. Riadili vzťahy s politikmi a inými zainteresovanými stranami s cieľom zabezpečiť zdieľanú zodpovednosť</p>
Kritérium 2: Stratégia a plánovanie	<p>2.1. Zhromažďovala informácie týkajúce sa súčasných a budúcich potrieb zainteresovaných strán</p> <p>2.2. Rozvíjala, preskúmavala a aktualizovala stratégiu a plánovanie, berúc do úvahy potreby zainteresovaných strán a dostupné zdroje</p> <p>2.3. Zavádzala stratégiu a plánovanie v celej organizácii</p> <p>2.4. Plánovala, zavádzala a preskúmavala modernizáciu a inovácie</p>
Kritérium 3: Zamestnanci	<p>3.1. Plánuje, riadi a zlepšuje ľudské zdroje transparentne vzhľadom na stratégiu a plánovanie</p> <p>3.2. Identifikuje, rozvíja a využíva schopnosti zamestnancov v súlade s individuálnymi a organizačnými cieľmi</p> <p>3.3. Zapája zamestnancov rozvíjaním otvoreného dialógu a splnomocňovaním</p>
Kritérium 4: Partnerstvá a zdroje	<p>4.1. Vytvárala a zavádzala kľúčové partnerské vzťahy</p> <p>4.2. Vytvárala a realizovala partnerstvá so zákazníkmi/občanmi</p> <p>4.3. Riadila finančné zdroje</p> <p>4.4. Riadila svoje informácie a vedomosti</p> <p>4.5. Riadila technológie</p> <p>4.6. Riadila zariadenia</p>
Kritérium 5: Procesy	<p>5.1. Určovala, navrhovala, riadila a priebežne zlepšovala procesy</p> <p>5.2. Rozvíjala a dodávala služby a produkty orientované na zákazníka/občana</p> <p>5.3. Inovovala procesy zapájaním zákazníkov/občanov</p>
Kritérium 6: Výsledky vo vzťahu k zákazníkovi /občanovi	<p>6.1. Výsledky meraní spokojnosti zákazníka/občana</p> <p>6.2. Ukazovatele meraní, orientovaných na zákazníkov</p>
Kritérium 7: Výsledky vo vzťahu k zamestnancom	<p>7.1. Výsledky meraní spokojnosti a motivácie zamestnancov</p> <p>7.2. Indikátory, týkajúce sa výsledkov vo vzťahu k zamestnancom</p>
Kritérium 8: Výsledky vo vzťahu k spoločnosti	<p>8.1. Výsledky výkonnosti v spoločenskej oblasti vnímané zainteresovanými stranami</p> <p>8.2. Indikátory výkonnosti v spoločenskej oblasti stanovené organizáciou</p>
Kritérium 9: Kľúčové výsledky výkonnosti	<p>9.1. Externé výsledky: výstupy a výsledky vo vzťahu k cieľom</p> <p>9.2. Interné výsledky</p>