

12. Systém kvality

12.1 Priebežné hodnotenie kvality poskytovaného vzdelávania

Žilinská univerzita v Žiline (ďalej ŽU) v roku 2012 na základe schválených „Pravidiel priebežného hodnotenia kvality poskytovaného vzdelávania“ (vnútorná smernica ŽU č. 100 schválená AK MŠVVaŠ SR) a stanovenej štruktúry vypracovala hodnotiacu správu a predložila ju v požadovanom termíne Akreditačnej komisii. Akreditačná komisia správu vzala na vedomie dňa 3.9.2012. Súčasťou správy boli výsledky merania dosiahnutej úrovne vedomostí vo vybraných predmetoch na jednotlivých fakultách.

V intenciách smernice ŽU č. 100 fakulty v uplynulom roku hodnotili kvalitu poskytovaného vzdelávania podľa stanovených pravidiel so snahou identifikovať prípadné nedostatky vzdelávacích metód, osobitná pozornosť sa pritom venovala posúdeniu dosiahnutej kvality vedomostí a zručností.

Formálne hodnotenie splnenia požiadaviek vyplývajúcich zo zákona o vysokých školách, študijných poriadkov a vyhlášok dekana, kontrola splnenia podmienok pre uzavretie ročníka a pre postup do vyššieho ročníka resp. opätovné zapísanie do ročníka sa realizuje v rámci administratívnej kontroly štúdia. Výsledky podľa vážených študijných priemerov sa vyhodnocujú v súvislosti s priznávaním motivačných štipendií. Osobitne sa na fakultách vyhodnocujú aj štátne záverečné skúšky.

Porovnanie úrovne osvojenia si vedomostí a rozvoja zručností pred a po absolvovaní vzdelávacích činností sa vykonáva na fakultách každý semester na vzorke vybraných predmetoch v každom študijnom programe spravidla na základe merania výsledkov didaktickými testami.

V zimnom semestri akademického roku 2012/13 sa na vybraných fakultách ŽU realizovalo **pilotné overovanie nového systému hodnotenia** vedomostí, zručností a kompetencií študentov ako súčasť projektu Rozvoj kultúry kvality na Žilinskej univerzite na báze európskych štandardov vysokoškolského vzdelávania.

Medzinárodné porovnanie odborných znalostí sa realizovalo na Stavebnej fakulte ŽU a na Fakulte prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov v testovaní OECD v rámci projektu AHELO (Assessment of Higher Education Learning Outcomes – Feasibility Study, ďalej len „projekt AHELO“). Organizácia pre ekonomickú spoluprácu a rozvoj (OECD) pripravila na podnet zo stretnutia ministrov školstva krajín OECD, konaného v roku 2008 v Tokiu, projekt Hodnotenie výsledkov vysokoškolského vzdelávania – štúdia uskutočniteľnosti. Projekt AHELO je zameraný na hodnotenie kvality vysokoškolského vzdelávania a jeho cieľom je zistiť, či je možné hodnotiť a porovnávať výsledky vysokoškolského vzdelávania medzi jednotlivými krajinami s rôznou kultúrou a jazykmi. Projekt má výskumný charakter a od jeho výsledku závisia ďalšie aktivity OECD v tejto oblasti. Do projektu je zapojených nasledujúcich 16 krajín: Austrália, Belgicko, Kolumbia, Egypt, Fínsko, Taliansko, Japonsko, Južná Kórea, Kuvajt, Mexiko, Holandsko, Nórsko, Švédsko, Rusko, USA a Slovensko.

Priebežné hodnotenie kvality vzdelávania je pravidelne doplnené o **zisťovania úrovne spokojnosti študentov** a získavania spätnej väzby. Fakulty realizujú študentské ankety, ktoré anonymne hodnotia kvalitu vzdelávania, jednotlivé predmety, aj zabezpečenie predmetov.

Otázky v prieskumoch spokojnosti smerujú 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.

V uplynulom roku bol vykonaný prieskumy, pri ktorých boli využité viaceré druhy dotazníkov, v ktorých mohli študenti vyjadriť svoje názory na kvalitu vzdelávania všeobecne alebo sa vyjadrovali ku konkrétnym predmetom a vysokoškolským učiteľom. Cieľovými skupinami boli všetci študenti, ale významnú spätnú väzbu poskytujú predovšetkým študenti v záverečných ročníkoch bakalárskeho a inžinierskeho štúdia a tiež absolventi. Vyhodnotením dotazníkov získali fakulty veľké množstvo názorov na kvalitu vzdelávacieho procesu. Vzťah učiteľov k hodnoteniu od študentov a akceptovanie

výsledkov býva často nejednoznačný a problematický. Výsledky hodnotenia sa prerokovávajú na úrovni vedenia fakulty a s výsledkom je oboznámený len vysokoškolský učiteľ, ktorého sa dotazník týkal. Zverejnenie medzi študentmi je vo všeobecnej rovine, prostredníctvom zástupcov študentov v študentskej časti Akademického senátu ŽU.

Na Fakulte riadenia a informatiky ŽU a Stavebnej fakulte ŽU sa osvedčilo získavanie **spätnej väzby od absolventov**. Vedeniu fakulty, garantom študijných programov, vedúcim katedier výsledky získané z dotazníkov absolventov bakalárskeho a inžinierskeho štúdia výrazne pomáhajú pri riadení kvality vzdelávania. Návratnosť dotazníkov v roku 2012 bola pomerne vysoká, čo svedčí o snahe absolventov podieľať sa na zvyšovaní kvality vzdelávania na fakultách.

Študenti vyjadrujú svoj názor na pôsobenie pedagógov s dôrazom na ich odbornosť, zrozumiteľnosť prejavu, komunikatívnosť, ujasnenie a skompletizovanie si preberaného učiva, formám a náročnosti hodnotenia výsledkov predmetu a duplicit v iných predmetoch. Výsledky fakulty podrobne uvádzajú vo svojich hodnotiacich správach a sú využité na skvalitnenie výučby, podstatné zníženie duplicit v jednotlivých predmetoch a pod. Získavanie spätnej väzby sa realizuje na niektorých fakultách v súčinnosti so študentskou časťou akademických senátov fakúlt.

Hodnotenie kvality vzdelávania je na každej fakulte súčasťou Správy o činnosti fakulty, ktorá sa prerokováva na kolégiu dekana a na zasadaní akademického senátu a raz do roka aj na zasadaní vedeckej rady fakulty.

Kontrolnú činnosť vykonávajú predovšetkým prodekan pre vzdelávanie, garanti študijných programov a vedúci katedier. V priebehu kontrol neboli zistené vážnejšie nedostatky. Vyučujúci dodržali časový harmonogram, po stránke obsahovej boli všetky jednotky študijného programu na dobrej úrovni. Určité nedostatky boli v oblasti metodického vedenia vyučovania z pohľadu postupnosti a nadväznosti učiva, literárnych zdrojov a tiež kontaktu so študentmi.

Všetky podnety a sťažnosti od študentov týkajúce sa kvality vzdelávania sú prešetrované. V roku 2012 nebolo zistené porušovanie právnych noriem ani interných smerníc ŽU. V otázke porušovania zásad „Etického kódexu zamestnancov vysokých škôl“ stáli tvrdenia študentov proti tvrdeniam vyučujúceho a dostupnými metódami a formami kontroly ich nebolo možné overiť a sťažnosť v tomto bode korektne vyhodnotiť.

12.2 Vnútorne systémy riadenia kvality

V súčasnom období vychádza riadenie kvality z **Dlhodobého zámeru ŽU na obdobie rokov 2008-2013** a z nadväzujúcich dlhodobých zámerov rozvoja, vypracovaných jednotlivými fakultami a ústavmi ŽU. Dlhodobé zámery sa pravidelne vyhodnocujú a aktualizujú vo výročných správach.

Základným východiskom riadenia kvality na Žilinskej univerzite sú závery **samohodnotiaceho procesu CAF** (The Common Assessment Framework – model CAF), ktorým prešla v rokoch 2008 a 2010. Systém CAF si ŽU osvojila 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 ŽU 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 ŽU z rôznych uhlov a súčasne holisticky analyzovalo jej výkonnosť.

V roku 2012 mala Elektrotechnická fakulta a Fakulta špeciálneho inžinierstva platné **certifikáty riadenia kvality podľa normy STN EN ISO 9001:2001**. Certifikát bol úspešne obnovený v rámci pravidelného preverovania spĺňania kritérií dňa 5. 10. 2010 s platnosťou do 5. 10. 2013. Strojnícka fakulta ŽU má certifikovaný systém riadenia kvality podľa ISO 9001 : 2008. Tento systém riadenia

kvality zahŕňa hodnotenie všetkých procesov na fakulte s dôrazom na vzdelávanie. V súlade s uvedenou normou bol pred certifikáciou na fakultách vytvorený systém manažérstva kvality. Úlohou systému manažérstva kvality je správne identifikovať požiadavky a očakávania svojich zákazníkov, sledovať a ovplyvňovať mieru ich spokojnosti. Zabezpečovanie a zlepšovanie kvality podľa STN EN ISO 9001 obsahuje všetky plánované a systematické činnosti využívané v systéme manažérstva kvality a podľa potreby preukazované s cieľom získať primeranú dôveru zákazníkov a ostatných zainteresovaných strán.

ŽU preukázala svoje odhodlanie neustále zlepšovať kvalitu vzdelávania mnohými aktivitami. Cieľovo orientované aktivity na zlepšovaní kvality vzdelávania boli vykonávané už v predchádzajúcich rokoch, často však išlo o riešenia na úrovni fakúlt bez potrebnej koordinácie. V roku 2012 pokračovala implementácia projektu, v rámci ktorého sa rieši budovanie kultúry kvality a predovšetkým vytvorenie systému na úrovni univerzity, ktorý bude rešpektovať európske štandardy vysokoškolského vzdelávania. Projekt **„Rozvoj kultúry kvality na Žilinskej univerzite na báze európskych štandardov vysokoškolského vzdelávania“** bol podporený z Európskeho sociálneho fondu a štátneho rozpočtu vo výške 599 348,35 EUR na implementáciu projektu

Na ŽU pracujú špecialisti, ktorí nielen teoreticky, ale aj prakticky preukázali svoju schopnosť rozvíjať a uplatňovať poznatky z oblasti manažérstva kvality. Do súčasnosti to bolo (s výnimkou aktivít realizovaných v modeli CAF) predovšetkým v smere na podnikateľskú sféru, prípadne verejnú správu. Silnou stránkou univerzity je preto kombinácia poznatkovej základne v predmetnej oblasti s praktickými skúsenosťami. Ďalšou významnou silnou stránkou je tradícia ŽU, ktorá ju predurčuje využiť nielen predchádzajúce skúsenosti, ale predovšetkým rozsiahlu sieť partnerských univerzít pri hľadaní inšpirácie na tvorbu systému vnútorného zabezpečenia kvality vzdelávania.

Prípravný tím projektu identifikoval aj slabé miesta, ktorými je predovšetkým rôznorodosť názorov na význam ako aj rozsah zapojenia zainteresovaných strán do procesu vytvorenia systému. Na riešenie tejto slabej stránky je v projekte pripravený prístup postupného odsúhlasovania čiastkových krokov a taktiež systém stretnutí, kde bude môcť každá zainteresovaná strana vyjadriť a argumentovať svoje návrhy a pohľad na problematiku.

V roku 2012 boli vypracované do finálnej podoby, resp. spracované vo forme návrhov viaceré podstatné dokumenty potrebné pre zavedenie **funkčného vnútorného systému kvality**, ktorý bude rešpektovať **európske normy pre zabezpečenia kvality vzdelávania**. Navrhnuté postupy pre zabezpečenie kvality budú v súlade s požiadavkami legislatívy SR (Zákon č. 131/2002 Z. z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 87a „Vnútorný systém kvality“). Zo strategických dokumentov bol vypracovaný a schválený dokument „Politika kvality Žilinskej univerzity“ a pripravené ďalšie návrhy dokumentov: pravidlá pre schvaľovanie, pravidelné revízie a kontrolu študijných programov a udeľovanie akademických titulov, Návrh modelu tvorby študijných programov, Kritériá hodnotenia vysokoškolských učiteľov, Metodika hodnotenia študentov a ďalšie čiastkové dokumenty.

Pre podporu riadenia procesu vzdelávania a pre efektívne riadenie uskutočňovania študijných programov sa uskutočnila Analýza požiadaviek na informačnú potrebu zainteresovaných strán a analýza súčasného stavu plnenia požiadaviek na informačnú potrebu zainteresovaných strán.

Komplexnému riešeniu a príprave vnútorného systému riadenia kvality vzdelávania na ŽU výrazne pomáha aj zapojenie do **medzinárodného projektu IBAR** zameraného na **identifikáciu bariér aplikovania európskych štandardov** a smerníc vysokoškolského vzdelávania (ESG) vo vybraných európskych krajinách (Veľká Británia, Portugalsko, Holandsko, Česká republika, Lotyšsko, Poľsko a Slovensko). Na základe analýz a zisťovaní boli vypracované za ŽU inštitucionálne správy. V roku 2011 to boli - *Zásady a postupy zabezpečovania kvality, Dostupnosť štúdia, Hodnotenie študentov* a v roku 2012 *Stratégia zabezpečovania kvality na Žilinskej univerzite v Žiline, Riadenie a kvalita, Zainteresované subjekty (stakeholdri) a kvalita vzdelávania, Kvalita a pedagogickí zamestnanci, Zber, analýza a používanie informácií v rámci procesov interného merania kvality*. Inštitucionálne správy

tvorili podklad pre spracovanie národnej správy koordinátorom projektu v Slovenskej republike Univerzitou Konštantína Filozofa v Nitre.

V oblasti zvyšovania kvality vysokoškolského vzdelávania sa aj v roku 2012 ŽU venovala prehodnocovaniu obsahu študijných programov v súlade s potrebami praxe, trhu práce a vedomostnej spoločnosti a zabezpečeniu odbornej garancie a následne úspešnej akreditácie nových a inovovaných študijných programov. Vo všetkých ponúkaných študijných programoch má univerzita **priznané práva udeľovať tituly**.

Zoznam študijných programov, ktoré má ŽU akreditované na začiatku akademického roka 2012/13 v členení podľa študijných odborov, fakúlt a stupňov vysokoškolského vzdelávania je uvedený v tabuľkovej časti správy. 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 bez problémov, čo svedčí o kvalite prípravy študijných programov potvrdenou AK MŠVVaŠ SR.

12. 3 Tvorivá činnosť

Systém riadenia kvality vo vedeckovýskumnej činnosti je na jednotlivých pracoviskách ŽU založený na zásadách modelov ISO 9001 a CAF a na aktivitách jednotlivých pracovísk univerzity. Kvalita vedeckovýskumnej činnosti je pravidelne hodnotená na úrovni katedier, ústavov, fakúlt, na zasadnutiach kolégií dekanov a kolégiu rektora, vo vedeckých radách ústavov, fakúlt a univerzity. ŽU a jej ústavy a fakulty 1x ročne predkladajú komplexnú správu o vzdelávacej činnosti, vedeckovýskumnej činnosti, doktorandskom štúdiu, medzinárodnej spolupráci a rozvojových zámeroch do vedeckej rady univerzity. Správa zahŕňa aj hodnotenie úspešnosti pri zabezpečovaní kvality jednotlivých aktivít. Každoročne je realizované aj hodnotenie všetkých pracovníkov jednotlivých fakúlt a ústavov ŽU, ktoré okrem základných pracovných postupov hodnotí u tvorivých pracovníkov aj výkonnosť v oblasti vedy a výskumu. Výkonnosť je definovaná aktivitami v projektovej oblasti, zahrňujúcimi podávanie domácich a zahraničných vedeckých projektov a ich úspešnosť, vrátane získaných finančných prostriedkov a tiež aktivitami v oblasti publikačnej činnosti ako jedným z hlavných kritérií hodnotenia kvality vedeckovýskumnej činnosti.

Systém riadenia kvality vo vedeckovýskumnej činnosti je podporovaný z centrálnej úrovne rektorátu a dekanátov fakúlt. Výzvy v jednotlivých grantových schémach sú pravidelne monitorované a informácie sú zasielané na pracoviská univerzity. K niektorým schémam sú organizované školenia a workshopy, ktorých sa zúčastňujú pedagogickí a vedeckovýskumní pracovníci. Oddelenie vedy a výskumu na rektoráte ŽU poskytuje pracovníkom a výskumným kolektívom poradenstvo v oblasti získavania a riešenia vedeckovýskumných úloh, ochrany práv duševného vlastníctva a zabezpečuje ich styk s centrálnymi úradmi. Každoročne organizuje stretnutie prorektora pre vedu a výskum s pracovníkmi vedy a výskumu na univerzite a jednotlivých fakultách s cieľom zvyšovania kvality ľudských zdrojov s priamym dopadom na kvalitatívne vyššiu úroveň vedeckovýskumných aktivít na pracoviskách univerzity. Rozhodujúce schémy vo vedeckovýskumnej činnosti sú podporované aj seminármi, usporiadanými v spolupráci s organizáciami na národnej úrovni. V roku 2012 to boli semináre, usporiadané s agentúrou APVV, CVTI, ÚPV SR. Na úrovni dekanátov fakúlt pôsobia špecializovaní zamestnanci na vyhľadávanie grantov a zostavovanie domácich a zahraničných projektov. Na katedrách ŽU pôsobia vedeckí tajomníci, ktorí zabezpečujú informovanosť pracovníkov katedry o aktuálnych úlohách v oblasti vedeckovýskumnej činnosti.

Kvalita výsledkov vo vedeckovýskumnej činnosti je posudzovaná tiež v súlade s kritériami Akreditačnej komisie MŠVVaŠ SR ako aj v súlade s metodikou rozpisu dotácií zo štátneho rozpočtu verejným vysokým školám na príslušný rok. Pravidelne sú oceňovaní pracovníci, zabezpečujúci

zvyšovanie kvality vo vede a výskume získavaním zahraničných vedeckovýskumných grantov a publikovaním príspevkov v karentovaných časopisoch.

V roku 2011 získala ŽU projekt ŠF EÚ „Rozvoj ľudských zdrojov s podporou integrovaného informačného systému na hodnotenie vedeckovýskumných výsledkov“. Cieľom projektu je dosiahnuť kvalitatívne vyššiu úroveň pracovníkov v oblasti výskumu a vývoja na ŽU, zodpovedajúcu medzinárodným štandardom. V roku 2012 bolo ukončené riešenie prvej aktivity projektu, ktorá bola orientovaná na vytvorenie systému hodnotenia výsledkov jednotlivcov a súčastí univerzity vo vede a výskume. Pracovníci súčasť univerzity boli za rok 2012 vo vedeckovýskumných aktivitách hodnotení už podľa záverov projektu. V záverečnom štádiu riešenia je druhá aktivita projektu, zameraná na analýzu procesov vo vede a výskume na ŽU, ktorej výsledky budú základným prvkom návrhu a vytvorenia informačného systému ako podporného nástroja na zvýšenie kvality vedeckovýskumných aktivít a na odstránenie informačnej nerovnosti univerzity vo vzťahu k verejnosti.

Pri systéme riadenia kvality vo vedeckovýskumnej oblasti sa ŽU opiera aj o rozsiahlu zahraničnú spoluprácu pri riešení vedeckých projektov i organizovaní rôznych vedeckých podujatí. Ako významné príklady možno uviesť aktívnu spoluprácu na riešení zahraničných projektov, aktívnu účasť univerzity v rôznych svetových organizáciách (najnovšie prijatie za člena ECTRI), aktivity v rámci konzorcia PROGRESS3, ktorého súčasťou je 11 univerzít susediacich samosprávnych celkov Slovenskej republiky, Českej republiky a Poľska a ktorého zakladajúcim členom je aj ŽU.

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.

Kritérium 1: Vodcovstvo	<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>