



Univerzita Palackého
v Olomouci

VNITŘNÍ NORMA UP

R-B-20/11

Řízení kvality na Univerzitě Palackého v Olomouci

Obsah:	Tato vnitřní norma stanoví základní pravidla pro oblast řízení kvality, vymezuje klíčové účastníky procesu řízení kvality, metody a popisuje postupy při zajišťování kvality a jejím hodnocení. Vnitřní norma dále stanoví podmínky pro přijetí tzv. nápravných opatření, způsob jejich realizace a jejich následné monitorování. Stanoví také postup při zpracování zprávy o vnitřním hodnocení kvality.
Garant:	prorektor pro strategické plánování a kvalitu
Platnost:	18. srpna 2020
Účinnost:	25. srpna 2020

Řízení kvality na Univerzitě Palackého v Olomouci

Článek 1 Základní pojmy

1. **Řízení kvality** činností na vysoké škole je v rámci zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), definováno jakožto zajišťování kvality vzdělávací činnosti, vědecké a výzkumné, vývojové a inovační, umělecké nebo další tvůrčí činnosti (dále jen „**tvůrčí činnost**“) a s nimi souvisejících činností a vnitřní hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností vysoké školy. Vysoká škola je dle uvedeného zákona povinna zavést, udržovat a neustále zlepšovat systém zajišťování a hodnocení kvality vzdělávací a tvůrčí činnosti a s nimi souvisejících činností. Toto řízení kvality je založeno na principu uplatňování vhodných záměrů a postupů.
2. **Opatření** je postup navržený k nápravě zjištěných nedostatků při zabezpečování kvality konkrétní činnosti. Je-li zapotřebí přijmout k odstranění nedostatků více opatření najednou, jde o **sadu opatření**.
3. **Strategické dokumenty Univerzity Palackého v Olomouci** (dále jen „**UP**“) jsou strategické záměry vzdělávací a tvůrčí činnosti, plány realizace strategických záměrů vzdělávací a tvůrčí činnosti a další strategické dokumenty UP podle vnitřní normy UP *Příprava a schvalování Strategických dokumentů na Univerzitě Palackého v Olomouci*.

Článek 2 Systém řízení kvality na UP

1. Systém řízení kvality na UP vychází z mezinárodně uznávaných postupů definovaných v rámci dokumentu *Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG)* a je založen na postupech vnitřního hodnocení zohledňujících model excelence EFQM.
2. Systém řízení kvality na UP zahrnuje systémově ošetřené opakované monitorování a vyhodnocování kvality všech činností na základě definovaných metod a postupů zajišťování a hodnocení kvality.
3. Samotnému procesu řízení kvality předchází definování indikátorů hodnocení kvality vzdělávací a tvůrčí činnosti a s nimi souvisejících činností na UP.
4. Soustavný proces řízení kvality na UP spočívá:
 - a) v opakované aplikaci metod a postupů zajišťování a hodnocení kvality,
 - b) v každoročním monitorování a vyhodnocování indikátorů hodnocení kvality,
 - c) v reakci klíčových účastníků na identifikované problémy a rizika,
 - d) ve vytvoření návrhu a realizaci opatření k odstranění nedostatků,
 - e) v následném prověření/monitoringu odstranění nedostatků (kontrola realizace nápravného opatření),
 - f) v komplexní kontrole kvality činností jedné součásti UP 1 x ročně.
5. Klíčovými účastníky zajišťování procesu řízení kvality na UP jsou:
 - a) **Rektor**, který je zodpovědný za řízení kvality všech činností na úrovni UP.
 - b) **Prorektor pro strategické plánování a kvalitu**, který je zodpovědný za strategii řízení kvality na UP a koordinuje proces řízení kvality na UP.
 - c) **Rada pro vnitřní hodnocení** (dále jen „**RVH**“), která je garantem systému zajišťování a hodnocení kvality. Je složena z význačných akademických pracovníků zastupujících všechny fakulty UP včetně studentského zastoupení. RVH dohlíží, zda jsou naplňovány požadavky UP na kvalitu vzdělávací činnosti ve studijních programech a provádí jejich hodnocení. Dále spravuje oblast akreditací, připravuje a schvaluje pravidla systému zajišťování a vnitřního hodnocení kvality v rámci specifických oblastí a vědních disciplín. Schvaluje související metodické materiály a zaměřuje se na další rozvoj systému zajišťování a vnitřního hodnocení kvality UP. Zpracovává zprávu o vnitřním hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností a dodatky k této zprávě a vede průběžné záznamy o vnitřním hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností veřejně vysoké školy.
 - d) **Vědecká rada UP**, která se zabývá dalším rozvojem a hodnocením kvality tvůrčí činnosti.
 - e) **Správní rada UP**, která se vyjadřuje k výsledkům hodnocení činnosti UP, a to zejména v oblasti souvisejících činností a hospodaření univerzity či v rámci projednávání strategických záměrů a výročních zpráv UP.
 - f) **Akademický senát UP**, který projednává veškeré klíčové dokumenty související se zajišťováním a vnitřním hodnocením kvality.
 - g) **Komise pro kvalitu UP**, která slouží jako podpůrná pracovní skupina pro RVH. Je složena ze zástupců vedení všech fakult UP a vysokoškolského ústavu. Jejím úkolem je zabezpečení prostupnosti nastaveného systému řízení kvality do úrovně fakult, popř. dalších součástí UP, spolupráce při implementaci, realizaci a vyhodnocování dat z informačních systémů pro automatizovaný sběr dat sloužících k vyhodnocování kvality (dále také „ISK“). Předsedou komise je prorektor pro strategické plánování a kvalitu.

- h) **Oddělení strategie a kvality Rektorátu UP** (dále jen „RUP“), které poskytuje zastřešující metodickou podporu při rozvoji systému zajišťování a hodnocení kvality na UP.
- i) **Metodik řízení kvality**, pověřený zaměstnanec Oddělení strategie a kvality RUP, který provádí realizaci jednotlivých procesních kroků při implementaci systému monitorování a hodnocení kvality na UP.
- j) **Interní hodnotitelé kvality** na UP definovaní ve vnitřním předpisu *Pravidla systému zajišťování kvality vzdělávací, tvůrčí činnosti a s nimi souvisejících činností a vnitřního hodnocení kvality vzdělávací tvůrčí činnosti a s nimi souvisejících činností Univerzity Palackého v Olomouci*.
6. Schéma začlenění procesu řízení kvality v rámci klíčových procesů UP (včetně odkazu na příručku procesů řízení kvality) je uvedeno v příloze č. 1.

Článek 3

Pravidla zajišťování kvality

- Pravidla zajišťování kvality na UP jsou na UP definována vnitřním předpisem *Pravidla systému zajišťování kvality vzdělávací, tvůrčí činnosti a s nimi souvisejících činností a vnitřního hodnocení kvality vzdělávací tvůrčí činnosti a s nimi souvisejících činností Univerzity Palackého v Olomouci*, který stanovuje způsob zjišťování a vyhodnocování kvality a zveřejňování výsledků hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností UP v návaznosti na její strategické cíle.
 - Povinnost zajišťování kvality práce na úrovni každého zaměstnance UP je zakotvena prostřednictvím ustanovení vnitřní normy *Katalog pracovních míst na Univerzitě Palackého v Olomouci* a je integrována jakožto nedílná součást pracovní náplně každého zaměstnance UP.
 - Zajišťování kvality na úrovni jednotlivých součástí UP je metodicky řízeno ze strany RUP prostřednictvím Komise pro kvalitu, která dle vnitřní normy *Statut komise pro kvalitu Univerzity Palackého v Olomouci* organizačně zajišťuje dostupnost a uplatňování pravidel systému zajišťování kvality na úrovni jednotlivých součástí UP a dohlíží na vytváření podmínek pro zavedení a udržování systému zajišťování a vnitřního hodnocení kvality vzdělávací a tvůrčí činnosti a s nimi souvisejících činností, včetně realizace pravidelného hodnocení do úrovně součástí UP.
- uplatňuje pro zvyšování kvality všech činností) a zpětné indikátory (vyhodnocené výsledky všech činností).
- V oblasti zajišťování kvality **vzdělávací činnosti** patří na UP k dopředným indikátorům:
 - schvalování a hodnocení studijních programů a programů celoživotního vzdělávání dle vnitřních standardů,
 - podpora kariérního růstu vyučujících,
 - podpora excelence ve vzdělávání.
 - V oblasti zajišťování kvality **vzdělávací činnosti** patří na UP ke zpětným indikátorům:
 - evaluace výuky ze strany studentů,
 - evaluace vzdělávání ze strany účastníků celoživotního vzdělávání,
 - evaluace ze strany absolventů,
 - evaluace ze strany externích partnerů,
 - evaluace ze strany zaměstnanců,
 - evaluace výkonu vyučujících v oblasti vzdělávací činnosti,
 - mezinárodní hodnocení UP v rámci každoročních žebříčků vysokých škol.
 - V oblasti zajišťování kvality **tvůrčí činnosti** patří na UP k dopředným indikátorům:
 - nástroje na podporu tvůrčí činnosti zaměstnanců a studentské vědecké činnosti,
 - podpora kariérního růstu akademických a vědeckých pracovníků,
 - podpora excelence tvůrčí činnosti.
 - V oblasti zajišťování kvality **tvůrčí činnosti** patří na UP ke zpětným indikátorům:
 - evaluace ze strany zaměstnanců,
 - evaluace ze strany externích partnerů,
 - vyhodnocení výsledků tvůrčí činnosti,
 - mezinárodní hodnocení UP v rámci každoročních žebříčků vysokých škol.
 - V oblasti zajišťování kvality **souvisejících činností** patří na UP k dopředným indikátorům:
 - nástroje na podporu rozvoje souvisejících činností,
 - podpora kariérního růstu ostatních zaměstnanců.
 - V oblasti zajišťování kvality **souvisejících činností** patří na UP ke zpětným indikátorům:
 - evaluace ze strany studentů,
 - evaluace ze strany účastníků celoživotního vzdělávání,
 - evaluace ze strany externích partnerů,
 - evaluace ze strany zaměstnanců,
 - vyhodnocení výsledků souvisejících činností vč. třetí role UP.

Článek 5

Metody a postupy hodnocení kvality

- Metody a postupy hodnocení kvality na UP jsou na UP definovány vnitřní normou *Postupy a metody zajišťování kvality na Univerzitě Palackého v Olomouci*, která stanovuje jednotlivé indikátory pro kvantitativní hodnocení v oblasti vzdělávací a tvůrčí činnosti

a s nimi souvisejících činností, způsob jejich měření nebo výpočtu a hodnotu jejich standardů. Tato vnitřní norma určuje i nástroje pro sběr dat v případech, kdy nejsou data pro hodnocení kvality dostupná automatizovaným způsobem z univerzitního informačního systému pro hodnocení kvality (ISK).

2. Standardy pro jednotlivé indikátory hodnocení kvality jsou definovány na úrovni UP. Hodnota standardu je stanovena na základě průměrných hodnot sledované veličiny za období uplynulých pěti let s přihlédnutím k dlouhodobým trendům a vývoji dané oblasti. Další podrobnosti pro stanovení hodnot standardů jsou ošetřeny ve vnitřní normě *Postupy a metody zajišťování kvality na Univerzitě Palackého v Olomouci*.
3. RVH provádí dle vnitřní normy *Postupy a metody zajišťování kvality na Univerzitě Palackého v Olomouci*, jedenkrát za pět let revizi hodnot všech standardů a tyto v případě změny situace upraví. Jakékoliv změny hodnoty standardu, zrušení standardu nebo zavedení nového musejí být řádně odůvodněny.
4. Vyhodnocení jednotlivých indikátorů kvality definovaných vnitřní normou *Postupy a metody zajišťování kvality na Univerzitě Palackého v Olomouci* provádí Oddělení strategie a kvality RUP.
5. Hodnocení kvality všech činností na úrovni jednotlivých součástí UP je prováděno každoroční pravidelnou systematickou kontrolou vzdělávací a tvůrčí činnosti a s nimi souvisejících činností ve frekvenci jedna součást v jednom kalendářním roce. Příslušná součást zpracuje sebehodnotící zprávu zpracovanou na principech modelu excelence EFQM a následuje kontrola na místě. Hodnocení provádí kontrolní skupina v intencích dle pravidel vnitřní normy *Pravidla kontrolní činnosti na Univerzitě Palackého v Olomouci*, která vypracuje kontrolní zprávu jakožto podklad pro následné jednání vedení UP a vedení příslušné součásti.
6. Hodnocení kvality práce na úrovni zaměstnanců je prováděno pravidelným každoročním hodnocením zaměstnanců ze strany vedoucích pracovišť podle pravidel definovaných ve vnitřní normě *Pravidelné hodnocení zaměstnanců Univerzity Palackého v Olomouci*.

Článek 6

Nápravná opatření

1. Při zjištění nedostatků v kvalitě (relevantní pokles kvality či stagnace úrovně kvality) vzdělávací a tvůrčí činnosti nebo s nimi souvisejících činností, které bylo odhaleno v rámci procesu hodnocení kvality vzdělávací a tvůrčí činnosti nebo s nimi souvisejících činností nebo které bylo předloženo jako podnět ze strany zaměstnance UP, je stanoveno opatření k jejich odstranění.
2. Návrh opatření na odstranění nedostatku stanovuje osoba zodpovědná za příslušný proces (vlastník procesu). Vlastníci jednotlivých klíčových procesů na UP jsou definováni v *Procesní mapě UP*, která je přístupná na webové adrese: <https://strategie.upol.cz/rizeni/procesni-prirucky/>. Při volbě opatření se zohledňuje schopnost UP dané opatření organizačně zrealizovat a náklady spojené s přijetím opatření. O realizaci navrženého opatření je nutné informovat prorektora pro strategické plánování a kvalitu.
3. Pro opatření je stanoven termín plnění, přičemž daná lhůta se odvíjí od náročnosti navrženého opatření.
4. Opatření podléhá následnému monitorování a prověření ze strany metodika řízení kvality Oddělení strategie a kvality RUP. Následným prověřením se rozumí provádění opakované monitorace nedostatku nejméně dvakrát ročně.
5. V případě neplnění navrženého opatření zasílá metodik řízení kvality Oddělení strategie a kvality RUP vlastníkovému procesu e-mailovou výzvu k odstranění nedostatků.
6. V případě nedodržení realizace opatření ani po opakované (druhé) výzvě předloží prorektor pro strategické plánování a kvalitu tento případ na jednání RVH, která při řešení závažných nedostatků při soustavném dozoru nad zajišťováním kvality vzdělávací a tvůrčí činnosti a s nimi souvisejících činností postupuje dle pravidel vnitřní normy *Jednací řád Rady pro vnitřní hodnocení Univerzity Palackého v Olomouci*.

Článek 7

Zpráva o vnitřním hodnocení kvality

1. RVH UP jednou za pět let zpracovává *Zprávu o vnitřním hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností* a každoročně zpracovává její dodatky, které zpřístupňuje Národnímu akreditačnímu úřadu České republiky a Ministerstvu školství, mládeže a tělovýchovy.
2. *Zpráva o vnitřním hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností* a její dodatky jsou přístupné na webové adrese: <https://strategie.upol.cz/strategie-dokumenty/zpravy-o-hodnoceni-kvality/>.
3. Sumarizaci podkladů pro zpracování *Zprávy o vnitřním hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností* zpracovává Oddělení strategie a kvality RUP ve spolupráci s jednotlivými součástmi UP, které jsou povinné poskytnout součinnost při zpracování.
4. *Zpráva o vnitřním hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností* obsahuje informace o proběhlé analýze nastavených pravidel, standardů, metod a postupů zajišťování a hodnocení kvality v oblasti vzdělávací, tvůrčí činnosti a s nimi souvisejících činností, včetně přehledu zjištěných nedostatků a návrhů na opatření vedoucích k jejich odstranění.
5. Logická struktura *Zprávy o vnitřním hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností*

vychází z modelu excelence EFQM, který je tvořen 9 kritérii v oblasti *předpokladů* (nástroje a prostředky pro zajišťování kvality všech činností) a v oblasti *výsledků* všech činností (výsledky hodnocení indikátorů kvality všech činností), přičemž se hodnocení kvality vzdělávací, tvůrčí a s nimi souvisejících činností promítá do následujících kritérií předpokladů: 1) vedení, 2) strategie, 3) zaměstnanci, 4) partnerství a zdroje, 5) procesy a následujících kritérií výsledků, 6) výsledky vzhledem k cílovým skupinám, 7) výsledky vzhledem k zaměstnancům, 8) výsledky vzhledem ke společnosti, 9) klíčové výsledky.

Článek 8 **Kultura kvality**

1. Na UP je systematicky rozvíjena kultura kvality při zabezpečování všech činností. Zaměstnanci UP jsou motivováni k poskytování zpětné vazby a podávání podnětů pro zlepšování kvality v oblasti vzdělávací a tvůrčí činnosti a s nimi souvisejících činností. Jsou realizována pravidelná dotazníková šetření ze strany studentů, absolventů, účastníků celoživotního vzdělávání, zaměstnanců a partnerů UP v oblasti kvality poskytovaných služeb ze strany UP.

2. Na UP je vytvořen mechanismus pro předávání podnětů pro zlepšování kvality, a to prostřednictvím pravidelného online newsletteru Oddělení strategie a kvality RUP, který je přístupný na webové adrese: <https://strategie.upol.cz/index.php?id=5965>, v rámci kterého je zveřejňována rubrika podnětů ze strany zaměstnanců. Zaměstnanci mohou své podněty vkládat pomocí formuláře dostupného na webové adrese: <http://strategie.upol.cz>. Následně jsou podněty předávány odpovědným klíčovým osobám (příp. vlastníků procesů), které se podnětem zabývají, a navrhnou případná opatření.
3. Na UP je vytvořen mechanismus transparentního vyhodnocování kvality všech činností, který je zaměstnancům přístupný online v rámci jednotlivých systémů ISK a veřejnosti v rámci webové stránky <http://strategie.upol.cz>.

Článek 9 **Závěrečná ustanovení**

1. Tato vnitřní norma nabývá platnosti dnem jejího zveřejnění a účinnosti sedmým dnem po dni, kdy nabude platnosti.

V Olomouci dne 17. srpna 2020

prof. Mgr. Jaroslav Miller, M.A., Ph.D., v. r.
rektor UP

Přílohy:

Příloha č. 1 – schéma začlenění procesu řízení kvality v rámci klíčových procesů UP (včetně odkazu na příručku procesů řízení kvality)

**Schéma začlenění procesu řízení kvality v rámci klíčových procesů UP
(včetně odkazu na příručku procesů řízení kvality)**

Klíčové procesy UP

