

0-U-01

**PRÍRUČKA SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY
ISO 9001
(PRÍRUČKA KVALITY)**

Trenčianskej univerzity Alexandra Dubčeka
v Trenčíne



Účinnosť od: 25. februára 2025
Vypracoval: Ing. Jaroslav Jambor, PhD., doc. RNDr. Zdenka Krajčovičová, PhD., MPH
Predkladá: Ing. Jaroslav Jambor, PhD.
Schválil: doc. Ing. Jozef Habánik, PhD. – rektor TnUAD

OBSAH

1. ÚČEL A ZÁVÄZNOSŤ	4
2. POUŽÍVANÉ POJMY	4
3. SKRATKY SMK TNUAD	4
4. SÚVISLOSTI TRENČIANSKEJ UNIVERZITY ALEXANDRA DUBČEKA V TRENČÍNE	5
4.1. PRESKÚMANIE INTERNÝCH A EXTERNÝCH SÚVISLOSTÍ TNUAD	5
4.2. POCHOPENIE POTRIEB A OČAKÁVANÍ ZAJAINTERESOVANÝCH STRÁN	5
4.3. PREDMET SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY TNUAD	6
4.3.1. APLIKOVATELNOSŤ POŽIADAVIEK NORMY STN EN ISO 9001:2016 V SYSTÉME MANAŽÉRSTVA KVALITY TNUAD	7
4.4. SYSTÉM MANAŽÉRSTVA KVALITY A PROCESY TNUAD	7
4.5. ORGANIZÁCIA SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY	7
5. VODCOVSTVO	9
5.1. ZÁVÄZOK VEDENIA TNUAD	9
5.2. POLITIKA KVALITY	9
5.3. ROLY, ZODPOVEDNOSTI A PRÁVOMOCI	9
6. PLÁNOVANIE	11
6.1. OPATRENIA NA ZVLÁDANIE RIZÍK A PRÍLEŽITOSTÍ	11
6.2. CIELE KVALITY A PLÁNOVANIE ICH DOSIAHNUTIA	12
7. PODPORA	13
7.1. MANAŽÉRSTVO ZDROJOV	13
7.1.1. PRACOVNÍCI	13
7.1.2. INFRAŠTRUKTÚRA A PROSTREDIE	14
7.1.3. ZDROJE MONITOROVANIA A MERANIA	14
7.1.4. POZNATKY TNUAD	14
7.1.5. KNIŽNIČNÉ SLUŽBY TNUAD	14
7.1.6. ELEKTRONICKÉ INFORMAČNÉ ZDROJE NA PODPORU VZDELÁVANIA	15
7.2. KOMPETENTNOSŤ A POVEDOMIE	15
7.3. INTERNÁ A EXTERNÁ KOMUNIKÁCIA TNUAD	15
7.4. RIADENIE ZDOKUMENTOVANÝCH INFORMÁCIÍ TNUAD	16
7.5. POSKYTOVANIE A ZVEREJŇOVANIE INFORMÁCIÍ	18
8. POSTUPY VYSOKEJ ŠKOLY V OBLASTI ZABEZPEČOVANIA KVALITY VYSOKOŠKOLSKÉHO VZDELÁVANIA (PREVÁDZKA)	19
8.1. PROCESY VEDECKO – VÝSKUMNEJ ČINNOSTI	19

8.2. PROCES VZDELÁVANIA	19
8.3. PROCES EDIČNEJ A PUBLIKAČNEJ ČINNOSTI	19
8.4. RIADENIE EXTERNE POSKYTOVANÝCH PROCESOV, PRODUKTOV A SLUŽIEB	19
8.4.1. SPOLUPRÁCA S EXTERNÝMI SUBJEKTMI NA PODPORU VZDELÁVANIA	20
8.4.2. MAJETOK PATRIACI ZÁKAZNÍKOM ALEBO EXTERNÝM POSKYTOVATEĽOM	20
9. HODNOTENIE VÝKONNOSTI	21
9.1. MONITOROVANIE, MERANIE, ANALÝZA A HODNOTENIE SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY TnUAD	21
9.1.1. MERANIE A ANALÝZA KVALITY ŠTUDIJNÝCH PROGRAMOV	21
9.1.2. MERANIE A ANALÝZA KVALITY PEDAGOGICKÝCH PRACOVNÍKOV	21
9.2. INTERNÝ AUDIT SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY TnUAD	21
9.3. PRESKÚMANIE SYSTÉMU MANAŽÉRSTVA KVALITY MANAŽMENTOM	22
10. ZLEPŠOVANIE	22
10.1. NEZHODY A NÁPRÁVNÉ ČINNOSTI	22

Príručka systému manažérstva kvality a súvisiaca interná dokumentácia TnUAD je duševným vlastníctvom autorov a TnUAD. Jej distribúcia mimo oprávnených užívateľov TnUAD a ďalších subjektov určených autormi nie je prípustná a jej porušenie sa posudzuje ako hrubé porušenie pracovnej disciplíny.

1. Účel a záväznosť

Príručka kvality Trenčianskej univerzity Alexandra Dubčeka v Trenčíne (ďalej len „TnUAD“) je základným dokumentom systému zabezpečovania kvality TnUAD podľa ISO 9001.

Vedenie TnUAD týmto dokumentom demonštruje pripravenosť a záväzok zabezpečovať a permanentne zlepšovať kvalitu poskytovaných produktov a služieb pre klientov a zainteresované strany v súlade s normou STN EN ISO 9001:2016. Súčasťou záväzku je aj neustále zlepšovať procesy vplývajúce na kvalitu vzdelávania, vedecko-výskumnej činnosti, tvorivej a publikačnej činnosti.

Príručka kvality v jednotlivých kapitolách a v súvisiacej dokumentácii stanovuje zodpovednosti a postupy pri tvorbe, dokumentovaní, zavádzaní a udržiavaní procesov systému manažérstva kvality TnUAD, zodpovednosti a postupy trvalého zlepšovania poskytovaného vzdelávania.

Príručka kvality je záväzná pre všetkých pracovníkov TnUAD a všetky osoby podieľajúce sa na realizácii procesov systému manažérstva kvality TnUAD. Záväznosť jednotlivých kapitol Príručky kvality a súvisiacej dokumentácie je v zmysle normy STN EN ISO 9001 : 2016 definovaná v jednotlivých kapitolách príručky.

Príručka kvality je vypracovaná v súlade so zákonom č. 131/2002 Z.z. o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o VŠ“), zákonom č. 269/2018 Z.z. o zabezpečovaní kvality vysokoškolského vzdelávania a o zmene a doplnení zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o kvalite“).

2. Používané pojmy

Systém manažérstva kvality - štruktúra vzájomne previazaných a vzájomne pôsobiacich procesov, postupov a zdrojov (hlavne ľudských zdrojov) potrebný na uplatňovanie plnenie požiadaviek interných a externých zákazníkov a neustále zlepšovanie výkonnosti vzhľadom na tieto požiadavky a ciele spoločnosti.

Všetky ostatné pojmy súvisiace so systémom manažérstva kvality, ktoré sú používané v príručke kvality sú zadefinované v norme STN EN ISO 9000: 2016 Základy a slovník, a v norme STN EN ISO 9001: 2016 Systémy manažérstva kvality – Požiadavky.

Audit — systematický, nezávislý a zdokumentovaný proces získavania dôkazov auditu a ich objektívne hodnotenie, aby sa určila miera, v akej sa plnia kritériá auditu.

Všetky ostatné pojmy súvisiace s auditom systému manažérstva kvality, ktoré sú používané v príručke kvality sú zadefinované v norme STN EN ISO 19011: 2019 Návod na auditovanie systémov manažérstva.

3. Skratky SMK TnUAD

SMK	systém manažérstva kvality
PMK	predstavitel' manažmentu pre kvalitu
KP	karta procesu
UK TnUAD	Univerzitná knižnica Trenčianskej univerzity Alexandra Dubčeka v Trenčíne
CVTI SR	Centrum vedecko-technických informácií Slovenskej republiky
CIT	Centrum informačných technológií
TnUAD	Trenčianska univerzita Alexandra Dubčeka v Trenčíne
AIS	Akademický informačný systém
SAAVŠ	Slovenská akreditačná agentúra pre vysoké školstvo

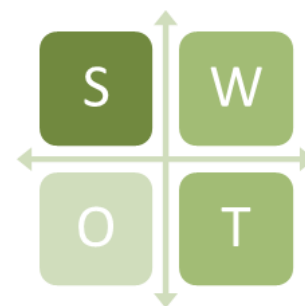
4. Súvislosti Trenčianskej univerzity Alexandra Dubčeka v Trenčíne

TnUAD bola zriadená zákonom č. 155/1997 Z. z. ako Trenčianska univerzita v Trenčíne. Jej názov bol zmenený zákonom č. 209/2002 Z. z. na súčasný názov Trenčianska univerzita Alexandra Dubčeka v Trenčíne. Názov, sídlo a členenie, postavenie, orgány akademickej samosprávy, pôsobnosť, organizáciu TnUAD a jej súčasti stanovuje [Štatút Trenčianskej univerzity Alexandra Dubčeka v Trenčíne](#).

Základné poslanie a ciele univerzity v európskom priestore vysokoškolského vzdelávania a spoločnom európskom výskumnom priestore sú súčasťou materiálu Dlhodobý zámer Trenčianskej univerzity Alexandra Dubčeka v Trenčíne do roku 2025. Dlhodobý zámer je zverejnený na www.tnuni.sk/univerzita/strategia-a-rozvoj/

4.1. Preskúmanie interných a externých súvislostí TnUAD

Pri určení základných strategických cieľov TnUAD monitoruje a preskúmava informácie o interných a externých súvislostiach, ktoré sú relevantné jej účelu a strategickému smerovaniu a ktoré vplývajú na jej schopnosť poskytovať vzdelávanie a súvisiace služby s ročnou periodicitou. Nástrojom pravidelného monitorovania a preskúmania interných a externých aspektov s vplyvom na smerovanie univerzity je **SWOT analýza**. Cieľom je hodnotenie silných a slabých stránok interného prostredia, príležitostí a hrozieb pochádzajúcich z externého prostredia každej súčasti TnUAD samostatne. Výsledky sú súčasťou preskúmania systému manažérstva kvality organizácie manažmentom a sú základom vízie, stratégie a vstupom do riadenia externých a interných rizík hlavných procesov. Výstup zo SWOT analýzy sa nachádza v Správe z preskúmania každej súčasti TnUAD a Správa z preskúmania je zverejnená na intranete TnUAD, časť dokumenty, príčinok SMK.



4.2. Pochopenie potrieb a očakávaní zainteresovaných strán

TnUAD pravidelne identifikuje a preskúmava potreby a očakávania strán, ktoré môžu ovplyvňovať, alebo sú ovplyvňované rozhodnutiami a činnosťou univerzity.

Identifikácia a analýza potrieb zainteresovaných strán je súčasťou preskúmania systému manažérstva kvality každej súčasti TnUAD samostatne v kategóriách (viď. kapitola 4.3):

- **Študenti** - v súlade s profilom akreditovaného študijného programu vo vzdelávacom procese nadobúdajú a preukazujú vedomosti a znalosti a sú hodnotení v súlade s transparentnými pravidlami pre absolvovanie študijného programu.
- **Absolventi** – získavanie spätnej väzby súvisiacej so spokojnosťou kvality vzdelávania a uplatnení na trhu práce po ukončení štúdia na TnUAD. Klub absolventov je súčasťou akademického informačného systému AIS2. Používateľom môže byť len úspešný absolvent univerzity. Pri registrácii sú údaje formulára použité na overenie osoby a jej štúdia v AIS2.

Zamestnávateelia - organizácie, ktoré zamestnávajú absolventov TnUAD, poskytuje stáže, iné formy praxe pre študentov študijného programu poskytovaného súčasťou TnUAD.

- **Používatelia výstupov vedecko-výskumnej a publikačnej činnosti fakulty** - členovia akademickej a vedeckej komunity v danej oblasti vedy, podniky a organizácie využívajúce poznatky aplikovaného výskumu.

- **Partnerské organizácie, školy a zväzy** - špecifické organizácie s úzkymi vzťahmi a významným vplyvom na pracoviská TnUAD.
- **Miestne a regionálne organizácie a komunity** - podľa oblasti pôsobenia a lokalitu a miestne špecifiká fakulty.
- **Zamestnanci** – špecifické požiadavky učiteľov, vedecko–výskumných pracovníkov, administratívnych a technicko-hospodárskych pracovníkov pracoviska.

Vedenie univerzity prostredníctvom rektorátnych pracovísk, ktorými sú chápané útvary v zmysle platnej organizačnej štruktúry rektorátu, identifikuje a preskúmava požiadavky zainteresovaných strán v kategóriách:

- **Ministerstvo školstva, výskumu, vývoja a mládeže Slovenskej republiky** – pravidlá zriadenia verejnej vysokej školy a poskytovania vysokoškolského vzdelávania.
- **SAAVŠ** – požiadavky stanovené v Štandardoch:
 - pre vnútorný systém zabezpečovania kvality vysokoškolského vzdelávania,
 - pre študijný program,
 - pre habilitačné konanie a inauguračné konanie.
- **Grantové a vedecko-výskumné agentúry a programy** – podmienky pre podávanie žiadosti o podporu činnosti univerzity a pravidlá riešenia, hodnotenia a financovania podporených projektov.
- **Dodávatelia** – požiadavky dodávateľov produktov, služieb a procesov v súlade s ustanoveniami zákona o verejnom obstarávaní.

Identifikácia požiadaviek zainteresovaných strán je súčasťou pravidelného preskúmania SMK manažmentom.

4.3. Predmet systému manažérstva kvality TnUAD

TnUAD poskytuje kvalitné vysokoškolské vzdelanie a realizuje činnosti vedy a výskumu na 4 fakultách a 2 celouniverzitných pracoviskách:

Fakulta priemyselných technológií v Púchove	https://fpt.tnuni.sk/
Fakulta sociálno-ekonomických vzťahov	https://fsev.tnuni.sk/
Fakulta špeciálnej techniky	https://fst.tnuni.sk/
Fakulta zdravotníctva	https://fz.tnuni.sk/
Centrum pre funkčné a povrchovo funkcionalizované sklá	https://www.funglass.eu/
Katedra politológie	https://politologia.tnuni.sk/

Predmetom systému manažérstva kvality TnUAD sú taktiež celouniverzitné, výskumné, vývojové, inovačné, umelecké, kultúrno-kreatívne, inkubátorové, hospodársko-správne a informačné pracoviská TnUAD, najmä:

Rektorát	
Kreatívne centrum (FabLab TnUAD)	https://kreativnecentrum.eu/

4.3.1. Aplikovateľnosť požiadaviek normy STN EN ISO 9001:2016 v SMK TnUAD

Vzhľadom na rozsah systému manažérstva kvality a charakter poskytovaných služieb TnUAD aplikuje všetky požiadavky normy STN EN ISO 9001:2016.

4.4. Systém manažérstva kvality a procesy TnUAD

Vedenie TnUAD v súlade s požiadavkami normy **STN EN ISO 9001:2016** definuje systém manažérstva kvality (ďalej len SMK), jeho politiku, ciele kvality, postupy a nástroje formou Príručky kvality (vnútorného predpisu TnUAD upravujúceho SMK uvedeného na intranete TnUAD, v časti dokumenty – názov Systém manažérstva kvality).

Cieľom SMK implementovaného na TnUAD je neustále zlepšovanie poskytovaného vzdelávania, vedecko-výskumnej činnosti, tvorivej a publikačnej činnosti, a ostatných služieb a produktov pre zainteresované strany. Dôležitou súčasťou SMK sú „Pravidlá pre vnútorný systém zabezpečenia kvality vysokoškolského vzdelávania, tvorivej činnosti a ďalších s nimi súvisiacich činností na TnUAD v Trenčíne“ (2-U-013).

4.5. Organizácia systému manažérstva kvality

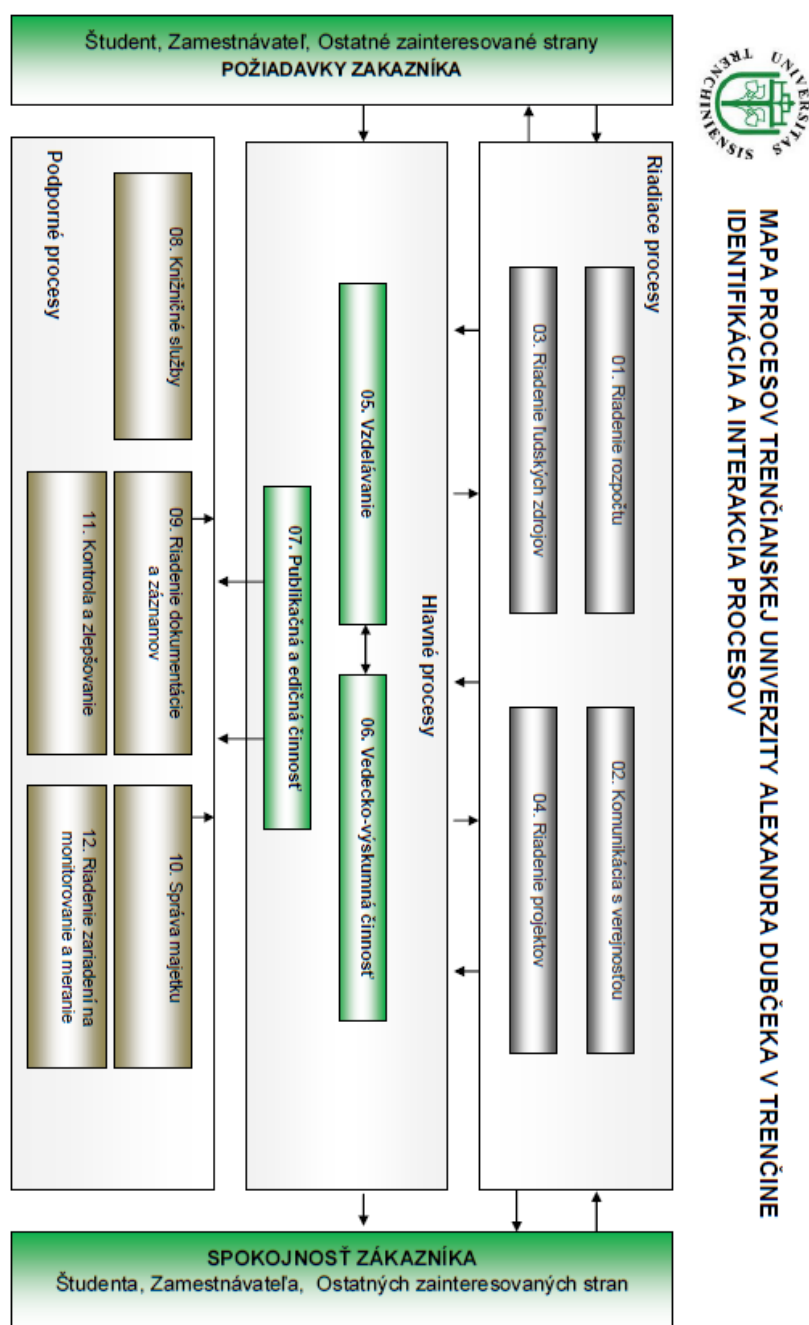
- I. Systém manažérstva kvality TnUAD je riadený procesne. Boli identifikované a sú riadené procesy vysokej školy členené do troch kategórií vzhľadom na ich vzťah k poslaniu vysokej školy a poskytovaným službám (hlavné, podporné, riadiace).
- II. Boli stanovené a preverené interakcie medzi procesmi vplývajúcimi na kvalitu poskytovaných služieb a zlepšovanie výkonnosti SMK. Boli definované vstupy a výstupy so stanovením zodpovedností ich včasného dodávania. Procesy, ich vstupy, výstupy a zodpovednosti boli popísané *Kartami procesov* a *Mapou procesov* (viď. Obrázok 1).
- III. Všetky procesy a všetky postupy súvisiace s legislatívou v rámci normy STN EN ISO 9001:2016 sú zdokumentované v Príručke kvality, kartách procesov a ostatnej súvisiacej dokumentácii. Je zavedený jednotný postup riadenia dokumentácie. V TnUAD sú zavedené postupy riadenia záznamov o stave systému, o jeho zhode s požiadavkami a postupmi kontinuálneho zlepšovania (kapitola 7.4. Príručky).
- IV. Vedenie TnUAD stanovuje merateľné a termínované Ciele kvality (kapitola 6.2. Príručky) v súlade s Politikou kvality TnUAD (kapitola 5.2. Príručky) a hodnotí ich plnenie.
- V. Na TnUAD sú jasne určené a oznámené zodpovednosti a právomoci pri realizácii a kontrole definovaných procesov v osobe majiteľov procesov (bližšie kapitola 5.3 Príručky).
- VI. TnUAD identifikuje a zvláda riziká a príležitosti súvisiace s poskytovaným vzdelávaním a vedecko výskumnou činnosťou (ďalej kapitola Príručky 6.1).
- VII. V súlade s Dlhodobým zámerom TnUAD boli zavedené a zdokumentované postupy včasného a dostatočného zabezpečovania zdrojov potrebných pre trvalé zlepšovanie SMK a zvyšovanie spokojnosti zákazníkov (ďalej kapitola 7. Príručky). Vedenie stanovilo kritéria sledovania kvality študijných programov a výkonnosti všetkých procesov s jasným definovaním zodpovedností v kartách procesov. Sú realizované a zdokumentované postupy permanentného monitorovania a merania výkonnosti procesov a ich kontinuálneho zlepšovania (ďalej kapitola 9. a 10. Príručky).

- Hranice systému manažérstva kvality TnUAD

Obsah a hranice systému SMK TnUAD graficky znázorňuje Mapa procesov (Obrázok 1) a [Organizačná štruktúra](#) TnUAD, ktorá je súčasťou ON 2-U-004 [Organizačný poriadok TnUAD](#) a organizačné poriadky súčastí. Všetky procesy znázornené v Mape procesov a organizačné úseky znázornené v organizačnej štruktúre tvoria súčasť SMK.

- Rozsah systému manažérstva kvality – predmet certifikácie

Vzdelávanie vo všetkých stupňoch vysokoškolského štúdia a súvisiaca vedecko–výskumná činnosť, tvorivá a publikačná činnosť.



Obrázok 1: Mapa procesov TnUAD

5. Vodcovstvo

5.1. Závazok vedenia TnUAD

Vedenie TnUAD sa zaviazalo podporovať rozvoj aktivít SMK a zvyšovanie kvality poskytovaného vzdelávania, vedy a výskumu, tvorivej a publikačnej činnosti v súlade s požiadavkami zainteresovaných strán a súvisiacich legislatívnych predpisov. V súlade s týmto záväzkom vedenie univerzity, fakúlt a celouniverzitných pracovísk:

- stanovuje kritéria kvality a efektívnosti SMK a pravidelne ich preskúmava,
- stanovuje a pravidelne preskúmava plnenie a vhodnosť politiky kvality TnUAD (kap. 5.2) a stanovuje a pravidelne preskúmava ciele kvality (kap. 5.3) a ich kompatibilitu so súvislosťami a strategickým smerovaním organizácie,
- presadzuje integráciu požiadaviek SMK do procesov univerzity a presadzuje používanie procesného prístupu založeného na zvládaní rizika,
- definovalo zodpovednosti a právomoci zamestnancov a ostatných účastníkov vzdelávania zapojených do zabezpečovania kvality (kap. 5.3),
- permanentne informuje zamestnancov o dôležitosti plnenia požiadaviek na kvalitu poskytovaného vzdelávania a legislatívnych požiadaviek (kap. 7.2), komunikuje dôležitosť efektívneho manažérstva kvality a zhody SMK s požiadavkami a zapája, usmerňuje a podporuje zamestnancov, aby prispievali k efektívnosti SMK,
- pravidelne realizuje preskúmanie účinnosti a vhodnosti SMK (kap. 9.3) a presadzuje trvalé zlepšovanie,
- plánuje, zabezpečuje zdroje potrebné pre rozvoj a zlepšovanie SMK a hodnotí efektívnosť ich vynakladania (kap. 7.1).

5.2. Politika kvality

Vedenie TnUAD vypracovalo, implementovalo a udržiava politiku kvality. Vedenie prijalo politiku kvality a stanovilo základné zásady jej úspešného naplňania. **Politika kvality** vychádza z **Dlhodobého zámeru** Trenčianskej univerzity Alexandra Dubčeka v Trenčíne do roku 2025. Dlhodobý zámer do roku 2025 je zverejnený na <https://tnuni.sk/univerzita/strategia-a-rozvoj/>.

Aktuálna [Politika kvality](#) TnUAD a [Politika TnUAD v oblasti zabezpečenia a hodnotenia kvality vysokoškolského vzdelávania, tvorivej činnosti a ďalších s nimi súvisiacich činností](#) je uvedená na webovej stránke TnUAD v odkaze <https://tnuni.sk/univerzita/strategia-a-rozvoj/>.

Preskúmanie plnenia a primeranosti Politiky kvality TnUAD prebieha v rámci procesu Preskúmanie SMK manažmentom (kap. 9.3).

5.3. Roly, zodpovednosti a právomoci

Vzájomné vzťahy organizačných jednotiek TnUAD a ich personálne obsadenie graficky znázorňuje [Organizačná štruktúra](#) TnUAD, ktorá je súčasťou ON 2-U-004 [Organizačný poriadok TnUAD](#) a organizačné poriadky súčastí.

Funkčné miesta sú obsadzované zamestnancami v súlade s rozsahom základných zodpovedností a právomoci vyplývajúcich z Popisov pracovných pozícií a v súlade so zákonom 131/ 2002 o vysokých školách a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom 313/2001 o verejnej službe (viď. Popisy pracovných pozícií TnUAD uložené na personálnom oddelení). Konkrétne zodpovednosti a právomoci

pri realizácii procesov popisujú jednotlivé kapitoly Príručky kvality TnUAD a súvisiace karty procesov a ostatné organizačné normy.

Pre potreby tvorby, monitorovania a zlepšovania SMK boli vytvorené samostatné odborné útvary a pozície.

-
- Rada kvality TnUAD

Rada kvality TnUAD je poradným orgánom rektora TnUAD pre SMK v súlade s požiadavkami normy STN EN ISO 9001:2016. Rada kvality pripravuje, kontroluje, hodnotí a koordinuje udržiavanie a zlepšovanie SMK v zmysle normy STN EN ISO 9001:2016 na TnUAD a jej súčastiach. Ďalšie podrobnosti stanovuje **Štatút Rady kvality TnUAD**.

- Predstaviteľ manažmentu pre kvalitu TnUAD

Na úrovni vedenia TnUAD bola vytvorená a obsadená pozícia Predstaviteľa manažmentu pre kvalitu TnUAD pre systém manažérstva kvality. Zamestnanec v tejto pozícii po stránke organizačnej a metodickej zodpovedá za identifikáciu, zavedenie, udržiavanie a zlepšovanie procesov SMK, tvorbu a zavedenie metód a povedomia na zlepšovanie SMK, za plánovanie a zlepšovanie úrovne jednotlivých procesov. Ďalej navrhuje postupy vo vzdelávaní, motivovaní zamestnancov v oblasti SMK a zabezpečuje komunikáciu s tretími stranami vo veciach zlepšovania systému. Predstaviteľ manažmentu pre kvalitu TnUAD (PMK) koordinuje prácu manažérov kvality jednotlivých súčastí TnUAD. Plánuje a hodnotí výkon interných auditov kvality. Tiež zabezpečuje podporu vedenia v oblasti zvyšovania kvality a dodržania integrity SMK, ak sa plánujú a implementujú zmeny.

- Manažéri kvality súčastí

Koordinácia procesov súvisiacich s riadením, monitorovaním a preskúvaním SMK jednotlivých súčastí TnUAD je v zodpovednosti Manažérov kvality. Manažér kvality v rámci danej súčasti TnUAD zodpovedá za zdokumentovanie, zavedenie a riadenie systému, pravidelne informuje vedenie súčasti (dekan / vedúci pracoviska) a vedenie TnUAD prostredníctvom Rady kvality o kvalite a efektívnosti zavedeného SMK v procese Preskúmania systému. Organizačne zabezpečuje interný audit SMK na súčasti TnUAD, koordinuje nápravné činnosti súčasti vrátane manažérstva rizika a realizuje vzdelávanie v oblasti kvality.

- Interní audítori TnUAD

Výkonom interného auditu SMK a jeho procesov na TnUAD boli poverení kvalifikovaní interní audítori s certifikátom interného audítora pre ISO 9001. Úlohou interného audítora je príprava, realizácia a vyhodnotenie interného auditu SMK a jeho procesov v súlade s Plánom interného auditu TnUAD. Audítori zisťujú zhodu SMK TnUAD s požiadavkami normy STN EN ISO 9001:2016. Zhodu dokumentácie s realizovanými procesmi, hodnotenie efektívnosti SMK a odhaľovanie oblastí, v ktorých je potrebné SMK zlepšiť.

6. Plánovanie

6.1. Opatrenia na zvládanie rizík a príležitostí

TnUAD zvažuje interné a externé súvislosti a určuje a zvláda riziká a príležitosti súvisiace s kvalitou poskytovaného vzdelávania a vedecko-výskumnými činnosťami s cieľom:

- naplniť poslanie a ciele univerzity a jej pracovísk,
- trvalo zlepšovať kvalitu poskytovaného vzdelávania a vedy,
- prevencie alebo zníženie potenciálnych nežiadúcich vplyvov.

Proces manažérstva rizika každej súčasti TnUAD prebieha v piatich krokoch, ako súčasť pravidelného preskúmania manažmentom. Sú identifikované, hodnotené a ovládané riziká hlavných procesov fakulty alebo celouniverzitného pracoviska:



Obrázok 2: Identifikácia a hodnotenie rizík

Vedenie pracoviska identifikuje a analyzuje riziká, ich negatívny a pozitívny vplyv a určuje vplyv a pravdepodobnosť vzniku rizika v škále od 1 do 3 (tabuľka 1).

	NEGATÍVNY VPLYV RIZIKA			POZITÍVNY VPLYV RIZIKA		
Pravdepodobnosť	Malý 1	Stredný 2	Veľký 3	Veľký	Stredný	Malý
MALÁ 1	1	2	3	3	2	1
STREDNÁ 2	2	4	6	6	4	2
VEĽKÁ 3	3	6	9	9	6	3

Vplyv 3 - významný s priamym dosahom na spokojnosť zákazníka. Vplyv 2 - významný bez priameho dopadu na klienta. Vplyv 1 - riziko nemej významné pre fungovanie systém s možným potenciálom na zlepšovanie. Pravdepodobnosť 3 - vyskytuje sa. Pravdepodobnosť 2 - vyskytuje sa sporadicky. Pravdepodobnosť 1 - len potenciálny výskyt.

Tabuľka 1 Matica pre hodnotenie rizika TnUAD

Vedenie súčasti TnUAD (fakulty, celouniverzitného pracoviska) navrhuje opatrenia na zvládanie rizika podľa hodnotenia rizika v spolupráci s vedúcimi katedier a osobami zodpovednými za zabezpečovanie študijných programov:

- **zanedbateľné riziko** (vplyv * pravdepodobnosť) s hodnotou 1 až 2 (toto riziko nie je potrebné ovládať, riziko je potrebné pravidelne preskúmať),
- **akceptovateľné riziko** v hodnote 3 až 4 (pre riziko je potrebné prijať opatrenie na odstránenie, zníženie alebo kontrolu zostatkového rizika a zapracovanie do procesu ak sa vyskytuje na viacerých pracoviskách TnUAD),
- **neakceptovateľné riziko** v hodnote 6 až 9 (riziko je nutné ovládať prijať opatrenie na odstránenie, zníženie alebo kontrolu zostatkového rizika a zapracovanie do procesu, alebo urobiť opatrenie pre prenos rizika).

Manažér kvality príslušnej súčasti TnUAD vedie register rizík pracoviska s opatreniami na ich ovládanie. Výsledky analýzy rizík a opatrenia na ovládanie rizík sú predmetom jednania Rady kvality TnUAD. Vedenie súčasti TnUAD (v prípade systémových opatrení Manažér kvality konkrétnej súčasti) riadi integráciu a implementáciu opatrení do procesov SMK TnUAD.

Hodnotenie efektívnosti týchto opatrení je súčasťou pravidelného preskúmania manažmentom pre súčasti TnUAD a univerzity.

6.2. Ciele kvality a plánovanie ich dosiahnutia

Vedenie TnUAD a všetky jej súčasti stanovili transparentné, verejne dostupné a realistické **ciele SMK** v súlade s poslaním vysokej školy v nasledovanej štruktúre:

- *Ciele kvality TnUAD (vrátane FabLab TnUAD a UK TnUAD) ,*
- *Ciele kvality Fakulty špeciálnej techniky,*
- *Ciele kvality Fakulty zdravotníctva,*
- *Ciele kvality Fakulty sociálno-ekonomických vzťahov,*
- *Ciele kvality Fakulty priemyselných technológií v Púchove,*
- *Ciele kvality Katedry politológie,*
- *Ciele kvality FunGlass.*

Ciele kvality TnUAD a jednotlivých súčastí sú **v súlade s poslaním** TnUAD a Dlhodobým zámerom TnUAD roku 2025.

Vedenie súčasti TnUAD (fakulty, pracoviska) pri návrhu cieľov na nasledujúce obdobie vychádza z výsledkov SWOT analýzy súčasti a registra rizík súčasti (SWOT a register rizík – zdokumentované v Správe pre preskúmanie SMK jednotlivých súčastí TnUAD, umiestnené na intranete TnUAD, časť dokumenty, príčinnok SMK). Súčasťou cieľov kvality sú programy ich dosiahnutia.

Prostredníctvom nástrojov SMK vysokej školy a nástrojov spätnej väzby účastníkov života vysokej školy (vnútri aj vonku školy) je zabezpečované monitorovanie a hodnotenie cieľov, tak aby bol zabezpečený udržateľný rozvoj kvality poskytovaných produktov a služieb.

Hodnotenie plnenia cieľov prebieha v procese pravidelného **Preskúmania SMK manažmentom**. Ciele kvality sú prijímané a prehodnocované pre obdobie jedného kalendárneho roka na základe výsledkov preskúmania SMK (obsah definuje kapitola 9.3. Príručky). Hodnotenie plnenia cieľov kvality za predchádzajúci kalendárny rok sa vykonáva spravidla **do 15. februára** nasledujúceho roka na jednotlivých súčastiach TnUAD. Hodnotenie univerzitných cieľov kvality za predošlý kalendárny rok

sa vykonáva spravidla **do 28. februára** nasledujúceho roka. Schvaľovanie nových univerzitných cieľov kvality sa realizuje spravidla do 28. februára kalendárneho roka. Po schválení univerzitných cieľov kvality sú tieto ciele kvality podrobne rozpracované na podmienky jednotlivých súčastí TnUAD so zohľadnením špecifikácií týchto súčastí.

6.3. Plánovanie zmien SMK TnUAD

Vedenie univerzity a jej súčastí v spolupráci s vedúcimi súčastí TnUAD a s vedúcimi pracovísk plánujú zmeny SMK tak, aby bola dodržaná integrita SMK a kvalita poskytovaného vzdelávania vrátane očakávaných výsledkov výskumu.

Hlavné druhy zmien:

- Zmeny organizačnej a procesnej štruktúry vysokej školy a jej súčastí.
- Zmeny personálnej a kvalifikačnej štruktúry vysokej školy a jej súčastí.
- Zmeny hlavných procesov systému:
 - Zmena v rozsahu a obsahu poskytovaných študijných programov v súlade s platnými štandardami SAAVŠ.
 - Zmeny v rozsahu a obsahu vedecko-výskumnej a publikačnej činnosti súčastí TnUAD a pracoviska.
- Zmeny a návrh ďalších služieb univerzity, jej súčastí alebo pracoviska.
- Zmeny podporných procesov.

7. Podpora

7.1. Manažérstvo zdrojov

Vedenie TnUAD identifikuje potreby, plánuje a poskytuje všetky zdroje a činnosti na zabezpečenie svojej činnosti a uspokojenia požiadaviek zákazníkov vzhľadom na:

- spôsobilosti a obmedzenia existujúcich interných zdrojov,
- potreby obstarávania externých poskytovateľov,
 - v procese Zabezpečovanie kvality zamestnancov,
 - v procese Materiálno – technické a informačné zabezpečenie vzdelávania,
 - v procese Knižničné a informačné služby.

7.1.1. Pracovníci

TnUAD určila a poskytuje osoby potrebné pre efektívne udržiavanie a zlepšovanie SMK a pre prevádzku a riadenie svojich procesov.

Základné povinnosti pracovníkov a vedúcich pracovníkov stanovuje [Pracovný poriadok TnUAD](#) a [Organizačný priadok TnUAD](#). Podrobnosti realizácie činností v jednotlivých procesoch (hlavných, manažérskych a podporných) sú uvedené v KP 7-U-01 až KP 7-U-12.

7.1.2. Infraštruktúra a prostredie

TnUAD pravidelne hodnotí zabezpečovanie materiálnych, technických a informačných zdrojov na podporu vzdelávania študentov vo svojich študijných odboroch (knížnice, laboratória, PC priestory, informačné systémy, a pod.). **KP 7-U-05 Vzdelávanie** všeobecne charakterizuje proces vzdelávania s jeho vstupmi, výstupmi a odkazuje na metodiku periodického hodnotenia študijných programov.

Subprocesy, postupy a zodpovednosti materiálneho, technického a informačného zabezpečenia (infraštruktúry) vzdelávania a výskumu definuje **KP 7-U-10 Správa majetku**.

V súlade s výsledkami hodnotenia kvality materiálneho, technického a informačného zabezpečenia vzdelávania TnUAD a jej súčasti pravidelne identifikujú a plánujú potreby rozvoja infraštruktúry a prostredia v súlade s Cieľmi kvality a Dlhodobým zámerom TnUAD do roku 2025.

7.1.3. Zdroje monitorovania a merania

Pre monitorovanie poskytovaného vzdelávania a výstupov vedecko–výskumnej činnosti TnUAD poskytujú potrebné zdroje a jednotné postupy.

Vybrané pracoviská univerzity používajú meradlá pri meraniach súvisiacich s vedecko–výskumnou činnosťou a vo vzdelávacom procese. Postupy nákupu a riadenia zariadení na monitorovanie a meranie, plánovanie a zabezpečovanie metrologickej kontroly stanovuje **KP 7-U-12 Riadenie zariadení na monitorovanie a meranie**. Vedúci laboratória určuje, ktoré merania podliehajú sledovateľnosti a sú dôležité pre preukázanie dôvery o platnosti nameraných výsledkov. Tieto meracie zariadenia musia byť následne kalibrované, verifikované alebo oboje v špecifikovaných intervaloch, alebo pred prvým použitím voči meracím etalónom naviazaným na medzinárodné alebo národné meracie etalóny v súlade s KP 7-U-12.

7.1.4. Poznatky TnUAD

Vedenie TnUAD plánuje a monitoruje prenos vlastných originálnych výstupov vedecko–výskumnej činnosti do vzdelávacieho procesu a študijných programov. Uvedený vzťah je podložený výsledkami vedecko–výskumnej činnosti, vzdelávacej činnosti.

Garantujúce pracovisko inovuje študijný program v súlade s výsledkami vlastného aj cudzieho uznaného výskumu. Publikačné vstupy TnUAD ako aj odporúčané publikácie sú evidované a sprístupnené knižničnými službami TnUAD.

7.1.5. Knižničné služby TnUAD

TnUAD zabezpečuje študentom prístup k základnej študijnej literatúre, knižničným a informačným databázam a ostatným knižničným a informačným službám prostredníctvom Univerzitnej knižnice TnUAD (ďalej len „UK TnUAD“). UK TnUAD je akademická knižnica s celouniverzitnou pôsobnosťou.

Postup činnosti UK TnUAD stanovuje **KP 7-U-08 Knižničné služby** a súvisiaci [Knižničný poriadok](#) a [Prevádzkový poriadok knižnice TnUAD](#). Všetky informácie súvisiace s univerzitnou knižnicou sú zverejnené na www.kniznica.tnuni.sk

7.1.6. Elektronické informačné zdroje na podporu vzdelávania

UK TnUAD sprostredkúva učiteľom a študentom prístup do renomovaných databáz a fondov, vrátane publikačnej činnosti TnUAD.

UK TnUAD je prevádzkovateľom lokálnej databázy publikačnej činnosti na TnUAD.

Pracovníci knižnice evidujú publikačnú činnosť a ohlasy zamestnancov univerzity, komunikujú a spolupracujú s nadriadeným orgánom pre hodnotenie publikačnej činnosti v CVTI SR, vypracovávajú štatistické výkazy o publikačnej činnosti a konzultujú a pomáhajú pri zaradovaní konkrétnych prípadov s poverenými osobami za publikačnú činnosť na jednotlivých fakultách a pracoviskách.

7.2. Kompetentnosť a povedomie

TnUAD má vypracovaný systém (pravidlá a požiadavky) zabezpečovania kvality vysokoškolských učiteľov, vrátane ich kvalifikačného postupu a na hodnotenie úrovne spôsobilosti všetkých nových učiteľov v súlade s **KP 7-U-03 Riadenie ľudských zdrojov**.

7.3. Interná a externá komunikácia TnUAD

Vedenie TnUAD v súlade s požiadavkami platnej legislatívy a vlastnými požiadavkami na efektívne riadenie procesov TnUAD vytvorilo stabilné a riadené komunikačné kanály a procesy výmeny informácií.

Najčastejšie formy **internej komunikácie** TnUAD sú:

- Zhromaždenie akademickej obce.
- Zasadnutia akademického senátu.
- Zasadnutia správnej rady.
- Rokovanie vedeckej rady.
- Kolégium rektora.
- Kolégium dekana.
- Rada kvality TnUAD.
- Rada pre vnútorné hodnotenie TnUAD a jej pracovné skupiny.
- Rada pre študijný program .
- Rada pre habilitačné konanie a inauguračné konanie.
- Disciplinárna komisia.
- Etická komisia.
- Ďalšie poradné orgány rektora súvisiace s Vnútorným systémom zabezpečovania a hodnotenia kvality VŠ vzdelávania, tvorivej činnosti a ďalších s nimi súvisiacich činností na TnUAD.

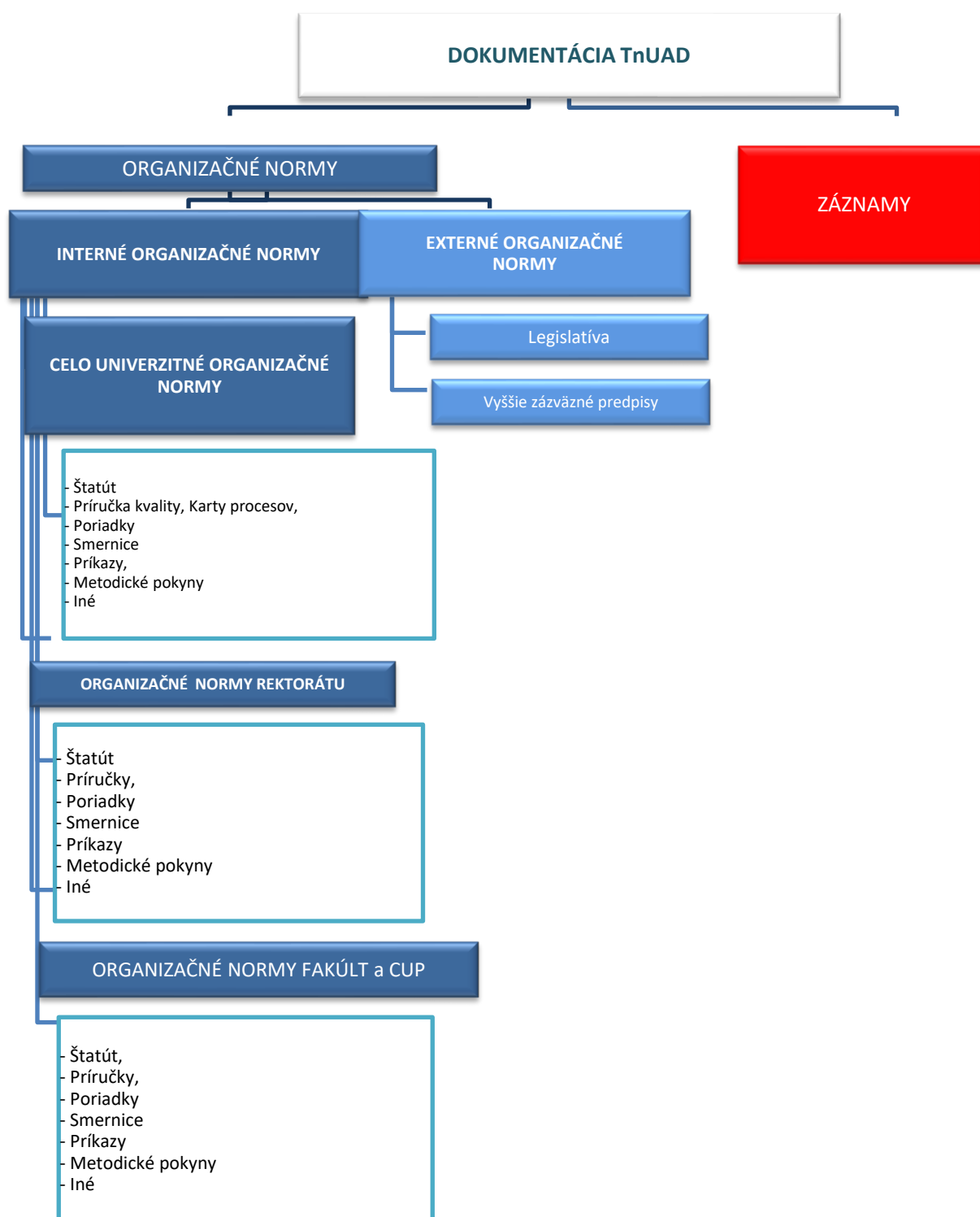
- Elektronická komunikácia

Zodpovednosti pri používaní a ochrane informačných technológií a postupy pri používaní elektronickej pošty a pripájani sa na spoločnú sieť stanovuje organizačná smernica **ON 3-012-01 Prevádzka dátovej siete Trenčianskej univerzity Alexandra Dubčeka v Trenčíne - TnUNET** a smernica **ON - 3 – 011– 01 Správa dátovej siete Trenčianskej univerzity Alexandra Dubčeka v Trenčíne – TnUNET**. Zamestnanci TnUAD sú povinní pre elektronickú komunikáciu v súvislosti s pracovnými povinnosťami používať e-mailovú adresu zriadenú zamestnávateľom. Pridelovanie adries elektronickej pošty v tvare *meno.priezvisko@tnuni.sk*, alebo *meno.priezvisko@student.tnuni.sk* a prístupové heslá zamestnancov prideliuje pri nástupe do zamestnania zamestnanec CIT na základe informácie zamestnanca Oddelenia personalistiky a miezd TnUAD. Elektronická komunikácia so študentami prebieha výhradne cez školské študentské emailové adresy.

Externú komunikáciu upravuje **KP 7-U-02 – Komunikácia s verejnosťou**, ktorá je zverejnené na intranete TnUAD, časť dokumenty, priečinkov SMK.

7.4. Riadenie zdokumentovaných informácií TnUAD

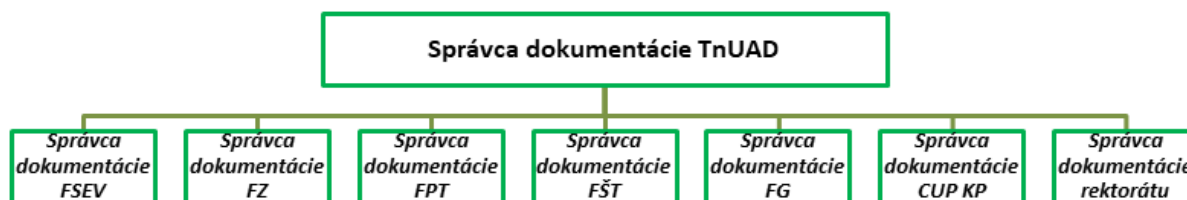
Zdokumentované informácie TnUAD sú sústavou **udržiavaných** zdokumentovaných informácií (všetkých **interných organizačných noriem** - smerníc, poriadkov, príručiek, metodických pokyny, príkazov a **externých noriem** - zákonov, vyhlášok, nariadení a technických noriem) a **uchovávaných** zdokumentovaných informácií, teda **záznamov** v listinnej alebo elektronickej podobe a ich nosných médií.



Obrázok 3: Štruktúra dokumentácie TnUAD

Detailný postup riadenia dokumentácie, interných a externých organizačných noriem TnUAD stanovuje **Karta procesu 7-U- 09 Riadenie dokumentácie a záznamov** a súvisiaca smernica **ON 3–U–001 Riadenie dokumentácie**. Smernica podrobne popisuje zodpovednosti a postupy zamestnancov TnUAD pri tvorbe, pripomienkovaní, schvaľovaní, distribúcii a oboznamovaní zamestnancov TnUAD s dokumentáciou. Uvedené zdokumentované informácie sú zverejnené na intranete TnUAD, časť dokumenty, priečinok SMK.

Interná dokumentácia TnUAD je riadená a distribuovaná elektronicky. Platnú organizačnú normu uverejní útvar CIT v spolupráci so Správcom dokumentácie v elektronickej forme na intranete TnUAD (<http://intranet.tnuni.sk/>). Prístup do priestoru majú všetci zamestnanci TnUAD. Zodpovednosť za riadenie dokumentácie bola delegovaná Správcom dokumentácie TnUAD v nasledovanej štruktúre:



Obrázok 4: Zodpovednosť za správu dokumentovaných postupov TnUAD

Oznámenie o vydaní organizačnej normy s celouniverzitnou pôsobnosťou zasiela Správca dokumentácie rektorátu elektronickou poštou Správcom dokumentácie všetkých súčastí a zamestnancom, ktorí sú následne zodpovední za distribúciu a informovanie všetkých zamestnancov vo svojich súčastiach vrátane preukázateľného oboznámenia s dokumentmi.

Riadenie záznamov, teda riadenie dokumentov po platnosti a záznamov o činnosti TnUAD a zhode týchto činnosti s dokumentmi platnými dokumentovanými postupmi v dobe ich vzniku zahŕňa evidenciu, uchovávanie, ochranu a vyrad'ovanie registratúrnych záznamov. Podrobný postup riadenia záznamov stanovuje **Registratúrny poriadok a registratúrny plán TnUAD**.

7.5. Poskytovanie a zverejňovanie informácií

TnUAD pravidelne **zverejňuje** aktuálne informácie (kvantitatívne i kvalitatívne) o ponúkaných študijných programoch a výstupoch vzdelávania, habilitačného konania a inauguračného konania na **webovom sídle školy** (<http://www.tnuni.sk/>) a webových stránkach súčastí.

Súčasťou zverejňovaných informácií sú výsledky hodnotenia efektívnosti SMK TnUAD v rozsahu Preskúmania SMK manažmentom (podľa kap. 9.3.).

8. Postupy vysokej školy v oblasti zabezpečovania kvality vysokoškolského vzdelávania (Prevádzka)

TnUAD má postupy a činnosti súvisiace so zabezpečovaním vysokoškolského vzdelávania opísané v smernici „2-U-013 Pravidlá pre vnútorný systém zabezpečovania kvality vysokoškolského vzdelávania, tvorivej činnosti a ďalších s nimi súvisiacich činností na TnUAD v Trenčíne“. V uvedenej zdokumentovanej informácii sú opísané všetky činnosti súvisiace hlavných procesov, ktoré TnUAD zabezpečuje. Táto zdokumentovaná informácia je zverejnená na <https://tnuni.sk/univerzita/organy-univerzity/rada-pre-vnutorne-hodnotenie-tnuad>.

8.1. Procesy vedecko–výskumnej činnosti

Všeobecné činnosti súvisiace s hlavným procesom vedecko–výskumná činnosť sú opísané v **KP 7-U-06 Vedecko–výskumná činnosť** a s ňou súvisiace zdokumentované informácie „Pravidlá pre vnútorný systém zabezpečovania kvality vysokoškolského vzdelávania, tvorivej činnosti a ďalších s nimi súvisiacich činností na TnUAD v Trenčíne“. Táto zdokumentovaná informácia je zverejnená na <http://intranet.tnuni.sk/>, priečinok dokumenty, podpriečinok SMK, časť karty procesov.

8.2. Proces vzdelávania

Všeobecný postup zabezpečovania procesu vzdelávania stanovuje **KP 7-U-05 Vzdelávanie** a na ňu nadväzujúca zdokumentovaná informácia s názvom „Pravidlá pre vnútorný systém zabezpečovania kvality vysokoškolského vzdelávania, tvorivej činnosti a ďalších s nimi súvisiacich činností na TnUAD v Trenčíne“. Táto zdokumentovaná informácia je zverejnená na <http://intranet.tnuni.sk/>, priečinok dokumenty, podpriečinok SMK.

8.3. Proces edičnej a publikačnej činnosti

Pravidlá procesu edičnej a publikačnej činnosti stanovuje **KP 7-U-07 Edičná a publikačná činnosť** TnUAD. Táto zdokumentovaná informácia je zverejnená na <http://intranet.tnuni.sk/>, priečinok dokumenty, podpriečinok SMK.

8.4. Riadenie externe poskytovaných procesov, produktov a služieb

TnUAD všetky procesy súvisiace s poskytovaním vzdelávania, vedecko–výskumnou a edičnou a publikačnou činnosťou zabezpečuje interne (vlastnými zamestnancami).

Podporné procesy s priamym vplyvom na kvalitu poskytovaných služieb sú zabezpečované interne s výnimkou:

- Vzdelávacích činností v oblasti rozvoja pedagogických spôsobilostí učiteľov (*KP 7-U-03 Riadenie ľudských zdrojov*).
- Tlač publikácií a periodík pod ISBN a ISSN afiliáciou TnUAD (*KP 7-U-07 Edičná a publikačná činnosť*).
- Kalibrácie a overovania zariadení na meranie a monitorovanie (*KP 7-U-12 Riadenie zariadení na monitorovanie a meranie*).

Postup verejného obstarávania TnUAD stanovuje Organizačná smernica o postupoch pri verejnom obstarávaní v podmienkach TnUAD a smernica č. 3-U-007 o obehu účtovných dokladov v podmienkach TnUAD.

Kritériá na hodnotenie, výber, **monitorovanie výkonnosti a prehodnotenie externých poskytovateľov** sú súčasťou príslušnej obchodnej zmluvy. Objednávateľ tu navrhuje zodpovednú osobu TnUAD a postupy monitorovania poskytovanej služby. Objednávateľ tiež navrhuje postupy verifikácie alebo ďalšie činnosti nevyhnutné na zabezpečenie, že externe poskytované procesy, produkty a služby splnili požiadavky.

Zodpovedná osoba informuje dodávateľa o požiadavkách na produkty a služby, postupy **uvoľnenia produktov**, t. j. výrobkov a služieb, prípadnej požadovanej kvalifikácie osôb, monitorovaní dodávateľa a činnostiach verifikácie, alebo validácie procesov.

8.4.1. Spolupráca s externými subjektmi na podporu vzdelávania

TnUAD rozvíja spoluprácu s externými subjektmi doma aj v zahraničí v súlade s článkom 27 a článkom 28 Pravidiel pre vnútorný systém zabezpečenia a hodnotenia kvality vysokoškolského vzdelávania, tvorivej činnosti ďalších s nimi súvisiacich činností na TnUAD v Trenčíne.

Medzinárodné vzťahy TnUAD sa tradične rozvíjajú prostredníctvom medzinárodných bilaterálnych dohôd o spolupráci, v súlade s Pravidlami pre vnútorný systém zabezpečenia a hodnotenia kvality vysokoškolského vzdelávania, tvorivej činnosti ďalších s nimi súvisiacich činností na TnUAD v Trenčíne (článok 28, bod d- Pravidelná hodnotiacia správa o medzinárodných vzťahoch, formulár F-2U0013-05-01).

8.4.2. Majetok patriaci zákazníkovi alebo externým poskytovateľom

TnUAD pri poskytovaní vysokoškolského vzdelávania a vedecko výskumnej činnosti nakladá s majetkom, ktorý patrí zákazníkovi alebo externým poskytovateľom.

Postupy riadenia majetku zákazníka v podnikateľských činnostiach jednotlivých pracovísk TnUAD stanovuje príslušný vedúci pracoviska.

Pracovisko musí nakladať s majetkom, ktorý patrí zákazníkovi alebo externým poskytovateľom (vzorky, dokumentácia, prístup do databáz a podobne) opatrne. Majetok zákazníka alebo partnera, používaný pri tvorbe produktu alebo služieb musí byť:

- identifikovaný,
- verifikovaný,
- chránený,
- zaistený.

Ak dôjde k strate, poškodeniu, alebo nesprávnemu použitiu majetku zákazníka alebo externého poskytovateľa, alebo sa zistí, že je nevhodný na použitie, zodpovedná osoba pracoviska o tom podá správu zákazníkovi alebo externému poskytovateľovi a vypracuje o tom záznam.

9. Hodnotenie výkonnosti

9.1. Monitorovanie, meranie, analýza a hodnotenie systému manažérstva kvality TnUAD

Do zhromažďovania a spracovania informácií sú zapojené všetky zainteresované strany TnUAD. Systém zhromažďovania, spracovania, analýzy a hodnotenia informácií o poskytovaných študijných programoch a súvisiacich služieb s cieľom neustáleho zlepšovania pozostáva zo súboru integrovaných nástrojov monitorovania a merania vnútorného systému TnUAD:

- Monitorovanie hlavných procesov - v súlade s Pravidlami pre vnútorný systém zabezpečenia a hodnotenia kvality vysokoškolského vzdelávania, tvorivej činnosti ďalších s nimi súvisiacich činností na TnUAD v Trenčíne (2-U-013).
- Interný audit procesov a systému.
- Hodnotenie kvality dodávateľov (v súlade s KP 10 Správa majetku TnUAD) .
- Hodnotenie nezhôd a sťažností .
- Hodnotenie nápravnej činnosti v oblasti kvality.
- Hodnotenie cieľov kvality a politiky kvality.

Uvedené zhromaždené, spracované, analyzované a spracované informácie sú súčasťou analýzy komplexného Preskúmania systému manažérstva kvality TnUAD (podľa kapitoly 9.3 Preskúmanie SMK manažmentom). Postup v oblasti merania, analýzy a zlepšovania stanovuje **KP 7-U-11 Kontrola a zlepšovanie**.

9.1.1. Meranie a analýza kvality študijných programov

TnUAD má metodiku hodnotenia študijných programov a činnosti súvisiace s meraním a analýzou kvality študijných programov opísané v smernici „2-U-013 Pravidlá pre vnútorný systém zabezpečovania kvality vysokoškolského vzdelávania, tvorivej činnosti a ďalších s nimi súvisiacich činností na TnUAD v Trenčíne“. Táto zdokumentovaná informácia je zverejnená na <https://tnuni.sk/univerzita/organy-univerzity/rada-pre-vnutorne-hodnotenie-tnuad> .

9.1.2. Meranie a analýza kvality pedagogických pracovníkov

V rámci zabezpečovania kvality vysokoškolských učiteľov TnUAD hodnotí sa úroveň spôsobilosti nových učiteľov v procese adaptácie nového učiteľa. Adaptačný proces je opísaný v **KP 7-U-03 Riadenie ľudských zdrojov**. Uvedené zdokumentované informácie sú na <http://intranet.tnuni.sk/>, *priečínok dokumenty, podpriečínok SMK, časť karty procesov*.

Akademickí pracovníci raz ročne vypracovávajú VUPCH, ktoré predkladajú príslušnému vedúcemu katedry v termíne do 31. augusta v súlade s Pravidlami pre vnútorný systém zabezpečenia a hodnotenia kvality vysokoškolského vzdelávania, tvorivej činnosti ďalších s nimi súvisiacich činností na TnUAD v Trenčíne (2-U-013), článok 26, bod 2.

9.2. Interný audit systému manažérstva kvality TnUAD

Nástroj interného auditu je cenným nástrojom zberu informácií o systéme manažérstva kvality. Cieľom interného auditu TnUAD je posúdiť úroveň zhody procesov a dokumentácie systému kvality

s požiadavkami normy STN EN ISO 9001:2016 v praxi, posúdiť efektívnosť fungovania systému manažérstva kvality, zlepšovať procesy systému kvality a jeho dokumentované postupy.

Interné audity kvality TnUAD vykonávajú vyškolení audítori (s platným certifikátom Interného audítora systémov manažérstva kvality podľa STN EN ISO 9001:2016) v súlade s **Programom interných auditov** a **Plánom interných auditov**. Postup v plánovania, realizácie a vyhodnotenia interných auditov stanovuje **KP 7-U-11 Kontrola a zlepšovanie**. Uvedené zdokumentované informácie sú na <http://intranet.tnuni.sk/>, *priečink dokumenty, podpriečink SMK, časť karty procesov*.

9.3. Preskúmanie systému manažérstva kvality manažmentom

Postupy na implementáciu, používanie a monitorovanie systému sú súčasťou tejto Príručky kvality. Monitorovanie a hodnotenie efektívnosti systému manažérstva kvality, vrátane platnosti zásad školy v oblasti kvality sa zisťuje a hodnotí v rámci preskúmania SMK manažmentom. Činnosti preskúmania koordinuje a metodicky riadi predstaviteľ manažmentu pre kvalitu. Preskúmanie SMK vykonáva každá súčasť TnUAD samostatne rozsahu a štruktúre uvedenej v **KP 7-U-11 Kontrola a zlepšovanie**. Uvedené zdokumentované informácie sú na <http://intranet.tnuni.sk/>, *priečink dokumenty, podpriečink SMK*.

10. Zlepšovanie

Všetky pracoviská TnUAD trvalo zlepšujú všetky činnosti systému manažérstva kvality, jeho vhodnosť, primeranosť a efektívnosť.

10.1. Nezhody a nápravné činnosti

Každý zamestnanec je povinný zabezpečiť alebo prispieť k odstráneniu nezhôd (chyby – nesúlad s požiadavkami na poskytované služby a interné procesy). Postup pre odstránenie nezhody a prijatie nápravného opatrenia navrhuje vždy pôvodca nezhody. Príslušný vedúci zamestnanec je povinný následne kontrolovať odstránenie nezhody a navrhovať nápravné opatrenie, tak aby v budúcnosti nedošlo k recidíve.

Zdroje nezhôd, druhy záznamov a kompetencie pri ich riadení stanovuje **KP 7-U-11 Kontrola a zlepšovanie**. Výskyt nezhôd a ich odstraňovanie je hodnotený raz ročne v rámci Preskúmania systému manažérstva kvality. Postupy a kompetencie TnUAD pri riadení sťažností stanovuje zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a zákon č. 71/1967 zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (správny poriadok).

Nápravné činnosti sa vykonávajú tak, aby sa vylúčilo opakovanie alebo výskyt nezhôd/ nedostatkov v súlade s mechanizmom nápravnej činnosti. Postupy realizácie nápravnej činnosti stanovuje **KP 7-U-11 Kontrola a zlepšovanie**. Príčiny každej existujúcej nezhody, chyby alebo inej nežiaducej situácie musia byť riešené a odstraňované.

11. Záverečné ustanovenia

Organizačná norma **Príručka systému manažérstva kvality ISO 9001 (Príručka kvality)** Trenčianskej univerzity Alexandra Dubčeka v Trenčíne“ bola prerokovaná a schválená na zasadnutí Akademického senátu TnUAD dňa 22.1.2025, a následne bola prerokovaná a schválená na zasadnutí Vedeckej rady TnUAD dňa 24.02.2025.



Príručka systému manažérstva kvality ISO 9001 (Príručka kvality) Trenčianskej univerzity Alexandra Dubčeka v Trenčíne“ nadobudla účinnosť dňom 25.2.2025.