	<b>Organizačná smernica</b>		Číslo: <b>OS/PHFEU/P6/03</b>												
			Strana: <b>1/9</b>												
			Výtlačok č.:1												
<h2>MERANIE SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKA</h2>															
<p><b>O B S A H</b></p> <p>1 ÚVODNÉ USTANOVENIA        1.1 Účel        1.2 Súvisiaca dokumentácia</p> <p>2 ROZSAH ZÁVÄZNOSTI</p> <p>3 POJMY A POUŽITÉ SKRATKY</p> <p>4 MERANIE SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKA        4.1 Popis procesu meranie spokojnosti zákazníka        4.1.1 Cieľ procesu meranie spokojnosti zákazníka        4.1.2 Zdroje potrebné k realizácii procesu meranie spokojnosti zákazníka        4.1.3 Monitorovanie a meranie procesu meranie spokojnosti zákazníka        4.1.4 Zlepšovanie procesu meranie spokojnosti zákazníka        4.2 Proces meranie spokojnosti zákazníka        4.2.1 Príprava merania spokojnosti zákazníkov        4.2.2 Realizácia merania spokojnosti zákazníkov        4.2.3 Hodnotenie spokojnosti zákazníkov</p> <p>5 ZODPOVEDNOSŤ A SPOLUPRÁCA</p> <p>6 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA</p>															
Zmena č.:	Dátum zmeny:	Čísla zmenených ustanovení, kapitol:													
1	25.11.2020	Aktualizované vydanie													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"><b>Schválil:</b> Dr.h.c. prof. RNDr. Michal Tkáč, CSc.</td> <td style="width: 25%;"><b>Preveril:</b> Ing. Pavol Andrejovský, PhD..</td> <td style="width: 25%;"><b>Vypracoval:</b> doc. Ing. Martin Mizla, CSc.</td> <td style="width: 25%;">Vydanie č.: 1.</td> </tr> <tr> <td>Dátum: 1.12.2020</td> <td>Dátum: 25.11.2020</td> <td>Dátum: 1.3.2008 a aktualizoval 25.11.2020</td> <td>Dátum vydania: 1.12.2020</td> </tr> <tr> <td>Podpis:</td> <td>Podpis:</td> <td>Podpis:</td> <td></td> </tr> </table>				<b>Schválil:</b> Dr.h.c. prof. RNDr. Michal Tkáč, CSc.	<b>Preveril:</b> Ing. Pavol Andrejovský, PhD..	<b>Vypracoval:</b> doc. Ing. Martin Mizla, CSc.	Vydanie č.: 1.	Dátum: 1.12.2020	Dátum: 25.11.2020	Dátum: 1.3.2008 a aktualizoval 25.11.2020	Dátum vydania: 1.12.2020	Podpis:	Podpis:	Podpis:	
<b>Schválil:</b> Dr.h.c. prof. RNDr. Michal Tkáč, CSc.	<b>Preveril:</b> Ing. Pavol Andrejovský, PhD..	<b>Vypracoval:</b> doc. Ing. Martin Mizla, CSc.	Vydanie č.: 1.												
Dátum: 1.12.2020	Dátum: 25.11.2020	Dátum: 1.3.2008 a aktualizoval 25.11.2020	Dátum vydania: 1.12.2020												
Podpis:	Podpis:	Podpis:													

## 1 ÚVODNÉ USTANOVENIA

### 1.1 Účel

Organizačná smernica (OS) určuje:

- metódy získavania a spracovávaní informácií vyjadrujúcich mieru spokojnosti zákazníkov. Zákazníkom pre tieto účely sa rozumie :
  - – externé prostredie, s ktorým je PHF EU viazaná predmetom svojej hlavnej činnosti
  - – študent vo všetkých formách a stupňoch vzdelávania
  - – osoby vzdelávané v rôznych formách celoživotného vzdelávania
- zodpovednosť za realizáciu uvedenej činnosti,
- spôsob vyhodnotenia získaných informácií a prerokovanie na príslušnom stupni riadenia,
- stanovuje formu prijatia regulačných opatrení na zlepšenie monitorovaného stavu.

Monitorovanie je aj v súlade s postupmi príslušnou smernicou EU Bratislava z Centra kvality pre meranie spokojnosti študentov – tzv. prieskum názorov na študenta a prieskum názorov na učiteľa.

### 1.2 Súvisiaca dokumentácia

OS je vypracovaná v súlade s požiadavkami noriem radu ISO 9000. Smernica vychádza okrem uvedených noriem aj z ustanovenia § 70 ods.1. písm.4) zákona č.131/2002 Z.z. o vysokých školách v znení zmien a doplnkov a internej dokumentácie:

- Štatút PHFEU
- Interné smernice EU Bratislava
- Interné prieskumy – podklady z Centra na zabezpečovanie a podporu kvality EU Bratislava /dotazníky/.

## 2 ROZSAH ZÁVÄZNOSTI

Táto smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov PHFEU zabezpečujúcich monitorovania a meranie v uvedených častiach.

## 3 POJMY A POUŽITÉ SKRATKY

### Externé prostredie

spoločenské okolie, ktoré je spojené s činnosťou fakulty. Jedná sa predovšetkým o objekty viazané zmluvami o spolupráci ako aj dodávateľsko-odberateľským vzťahmi.

### Vedúci príslušnej aktivity

osoba uvedená v právnom dokumente na základe ktorého je uvedená činnosť realizovaná.

### Sprístupnenie formuláru

umožnenie vyjadrenia názoru prostredníctvom formulára v písomnej alebo elektronickej podobe.

### Spokojnosť zákazníka

štatisticky významná kvantifikovaná odozva odberateľa výsledkov činnosti PHFEU.

### Vedecko-pedagogické pracovisko (VPP)

pracovisko fakulty priamo zabezpečujúce pedagogickú činnosť a výskumnú činnosť

### 3.1 Symboly používané v procesných modeloch

Symboly používané v postupovom diagrame sú uvedené v prílohe č.1 OS/PHFEU/M3/01 Riadenie dokumentácie.

Symboly používané v procesných modeloch sú uvedené v prílohe č.2 OS/PHFEU/M3/01 Riadenie dokumentácie.

## 4 MERANIE SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKA

### 4.1 Popis procesu meranie spokojnosti zákazníka

#### 4.1.1 Cieľ procesu meranie spokojnosti zákazníka

Cieľom merania spokojnosti zákazníka je monitorovanie a získanie informácií o miere spokojnosti študentov, objektov spolupracujúcich s univerzitou, alebo objektu viazaných na činnosť PHFEU spoločenským prostredím.

#### **4.1.2 Zdroje potrebné k realizácii procesu meranie spokojnosti zákazníka**

**Ľudské** všetci zamestnanci PHFEU, ktorí sa podieľajú na procese.

**Finančné** z rozpočtu PHFEU a jej OJ.

**Vybavenie** existujúce technické vybavenie na pracoviskách.

**Prostredie** priestory na príslušných pracoviskách.

#### **4.1.3 Monitorovanie a meranie procesu meranie spokojnosti zákazníka**

V zmysle ustanovenia § 70 ods.1 písm.h) zák.č.131/2002 Z.-z. o vysokých školách: „Študent má právo aspoň raz ročne mať možnosť formou anonymného dotazníka sa vyjadriť o kvalite výučby a o učiteľoch.“ Pre skvalitnenie pedagogickej práce je potrebné poznať názory študentov vo všetkých etapách štúdia. Okrem tohto monitorovania je potrebné pre zabezpečenia kvalitnej, účinnej a adresnej propagácie štúdia na univerzite poznať názory študentov prichádzajúcich na univerzitu. Ďalším priestorom pre získavanie informácií o kvalite práce univerzity je prieskum študentov, končiacich svoje pôsobenia na univerzite.

Meranie spokojnosti študentov prichádzajúcich na štúdium je zamerané na monitorovanie kvality propagácie štúdia. Výsledky získané týmto prieskumom sú zahrnuté do správy, ktorá má obsahovať štatistické vyhodnotenie odpovedí aj grafickými nástrojmi a má byť prerokovaná 1x ročne v Kolégiu dekana.

Spokojnosť študentov s priebehom štúdia je meraná prostredníctvom vhodného formuláru. Výsledky merania sú vyjadrené štatistickým diagramom v správe z prieskumu za jednotlivé predmety. Meranie sa vykonáva 2x ročne (za zimný a za letný semester) a správa je prerokovaná 2x ročne v Kolégiu dekana.

Meranie spokojnosti študentov - absolventov je vykonávané po ukončení diplomovej práce. Formulár sprístupňuje vedúci diplomovej práce, alebo vedúci VPP, ak je vedúci diplomovej práce z externého prostredia. Výsledky merania sú štatisticky spracované a vyhodnocované 1x ročne v Kolégiu dekana.

Pri ukončení kurzu (vzdelávacej aktivity) je meraná spokojnosť frekventantov kurzu prostredníctvom vhodného formulára. Vyhodnotenie zabezpečuje vedúci príslušnej aktivity a s výsledkami oboznamuje pracovníkov, ktorí túto činnosť zabezpečujú.

Pre získavanie informácií tohto druhu je potrebné vo vzťahoch špecifikovaných hospodárskymi zmluvami vyhodnocovať spokojnosť druhej strany vždy po ukončení zmluvného vzťahu.

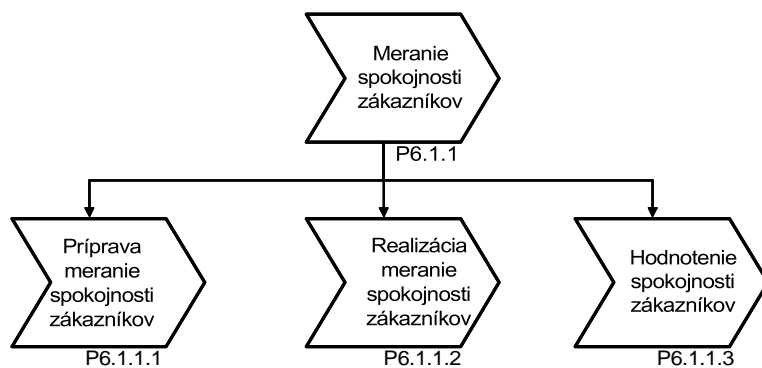
V prípadoch dlhodobých zmlúv o spolupráci je potrebné tento prieskum realizovať jedenkrát ročne spravidla v poslednom mesiaci roku. Vzhľadom na široké spektrum nie je vhodné špecifikovať jednotný formulár získavania informácií. Ako hodnotiaci záver týchto aktivít môže byť považovaná správa o činnosti a dosiahnutých konkrétnych výsledkoch s vyjadrením obidvoch zúčastnených strán, ktorá musí byť prerokovaná v Kolégiu dekana.

Spokojnosť anonymného externého prostredia je možné zisťovať z údajov úradov práce o stave nezamestnanosti absolventov PHFEU, ktoré je poskytované raz ročne a ktoré má byť prerokované v Kolégiu dekana.

#### **4.1.4 Zlepšovanie procesu meranie spokojnosti zákazníka**

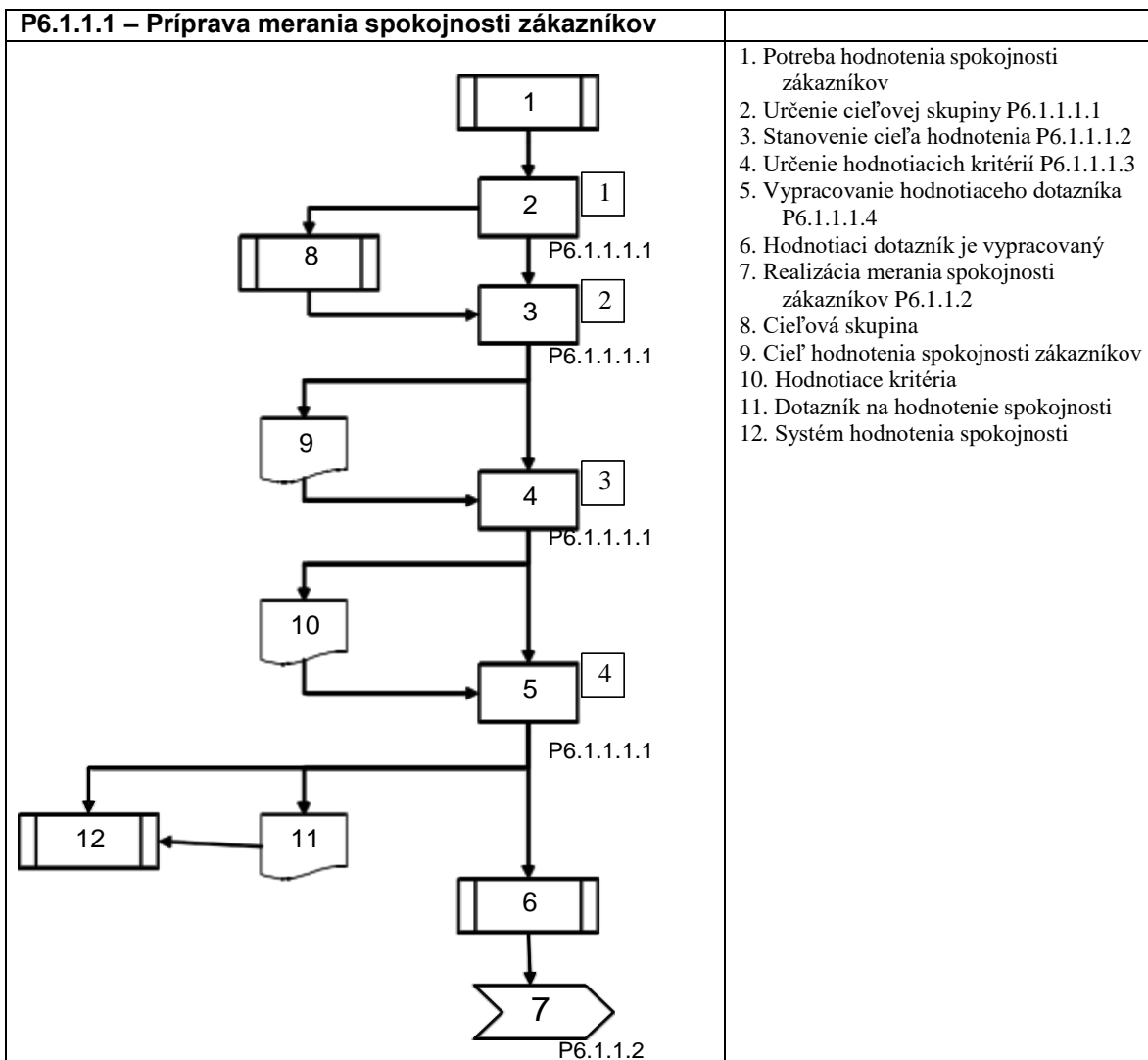
Vzhľadom na rastúce nároky na obsah vysokoškolského štúdia je potrebné neustále rozširovať formy merania spokojnosti a pravidelne aktualizovať obsah prostriedkov na zisťovanie názorov okolia tak, aby odpovedal realnej skutočnosti. Pravidelné vyhodnocovanie vedie k neustálemu skvalitňovaniu výsledkov pedagogickej práce.

## 4.2 Proces meranie spokojnosti zákazníka



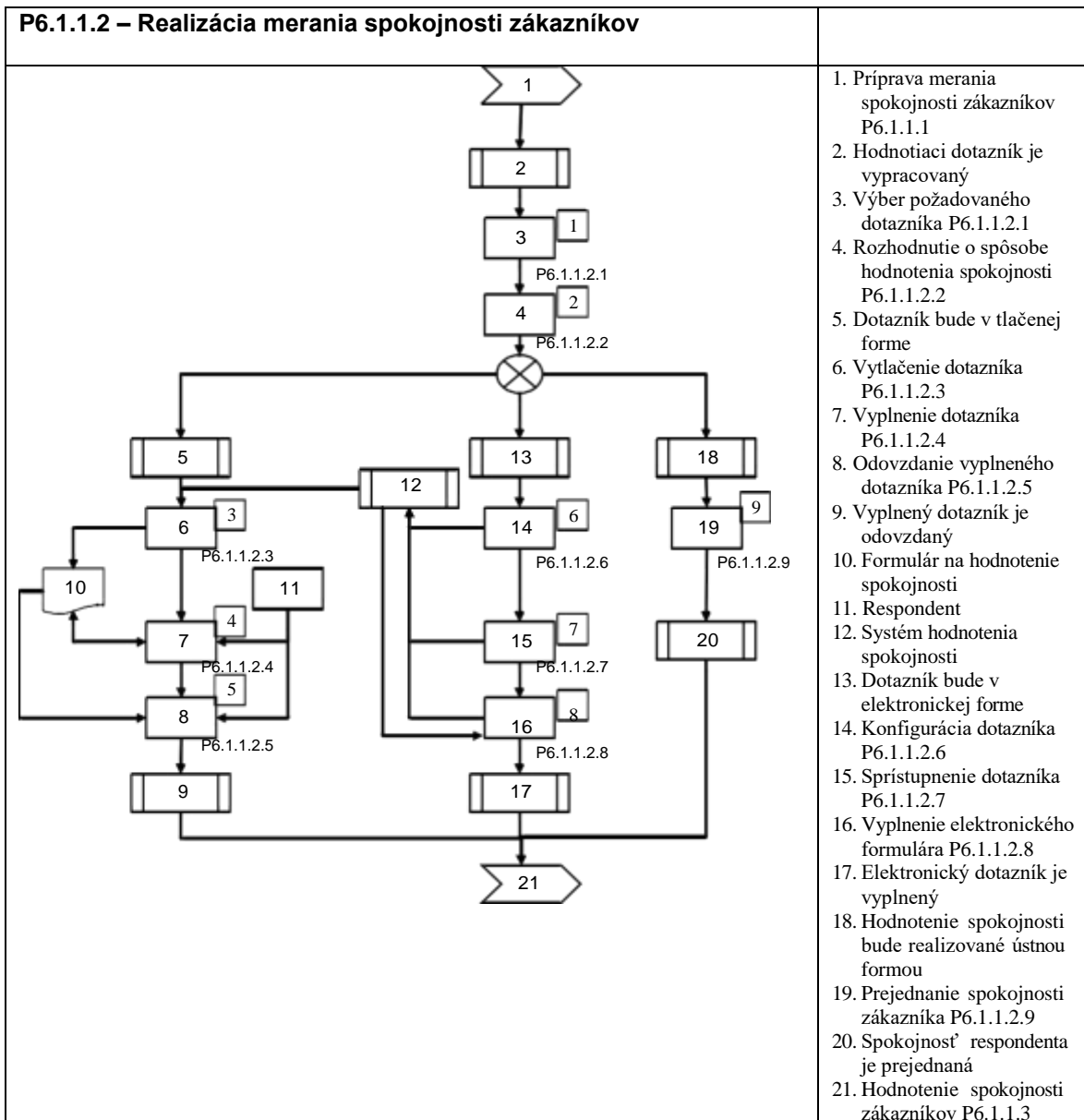
### 4.2.1 Príprava merania spokojnosti zákazníkov

Vid' schéma



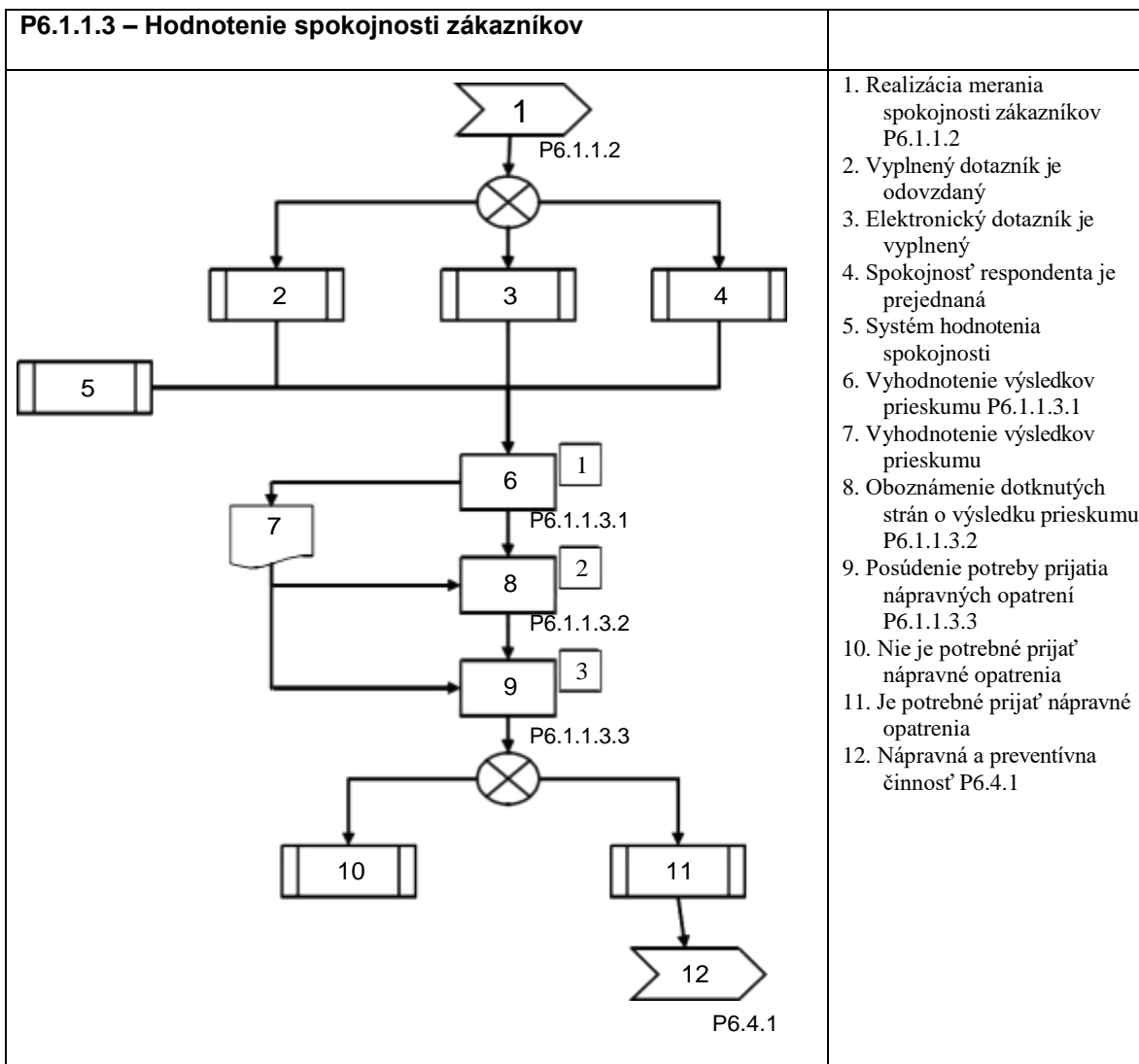
P.č.	Vstupy	Od koho	Názov činnosti	Zodpovedný	Súvisiace predpisy	Vystavené dokumenty	Informácie pre	Miesto uloženia
1	Požiadavka normy ISO 9001		Určenie cieľovej skupiny	Prodekan	Zákon 131/2002 Z.z.	Zápis z vedenia fakulty	Vedenie fakulty a vedúci pracovísk	Dekanát
2	Požiadavka normy ISO 9001		Stanovenie cieľa hodnotenia	Prodekan	Zákon 131/2002 Z.z.	Zápis z vedenia fakulty	Vedenie fakulty a vedúci pracovísk	Dekanát
3	Požiadavka normy ISO 9001		Určenie hodnotiacich kritérií	Prodekan	Zákon 131/2002 Z.z.	Zápis z vedenia fakulty	Vedenie fakulty a vedúci pracovísk	Dekanát
4	Požiadavka normy ISO 9001		Vypracovanie hodnotiaceho dotazníka	Prodekan	Zákon 131/2002 Z.z.	Dotazník pre hodnotenie spokojnosti	Vedenie fakulty a vedúci pracovísk	Dekanát

#### 4.2.2 Realizácia merania spokojnosti zákazníkov



P.č.	Vstupy	Od koho	Názov činnosti	Zodpovedný	Súvisiace predpisy	Vystavené dokumenty	Informácie pre	Miesto uloženia
1	Požiadavka normy ISO 9001		Výber požadovaného dotazníka	Prodekan	Zákon 131/2002 Z.z.	Zápis z vedenia	Vedenie fakulty a vedúci pracovísk	Dekanát
2	Požiadavka normy ISO 9001		Rozhodnutie o spôsobe hodnotenia spokojnosti	Prodekan	Zákon 131/2002 Z.z.	Zápis z vedenia	Vedenie fakulty a vedúci pracovísk	Dekanát
3	Návrh dotazníka	dekanát	Vytlačenie dotazníka	Vedúci pracoviska	Zákon 131/2002 Z.z.	Dotazník	Vedenie fakulty a vedúci pracovísk	Pracoviská fakulty
4	Dotazník	Poverený zamestnanec	Vyplnenie dotazníka	Študent zákazník	Zákon 131/2002 Z.z.	Vyplnený dotazník	Vedenie fakulty a vedúci pracovísk	Pracoviská fakulty
5	Vyplnený dotazník	Študent	Odovzdanie vyplneného dotazníka	Študent / poverený pedagóg zákazník	Zákon 131/2002 Z.z.	Vyplnený dotazník	Vedenie fakulty a vedúci pracovísk	Pracoviská fakulty
6	Požiadavka normy ISO 9001		Konfigurácia dotazníka	Prodekan	Zákon 131/2002 Z.z.	Konfigurovaný dotazník	Vedenie fakulty a vedúci pracovísk	Informačný systém fakulty
7	Konfigurovaný dotazník	Dekanát	Sprístupnenie dotazníka	Prodekan	Zákon 131/2002 Z.z.	Elektronický dotazník	Vedenie fakulty a vedúci pracovísk	Informačný systém fakulty
8	Elektronický Dotazník	Informačný systém EU-AIS	Vyplnenie elektronického formulára	Študent zákazník	Zákon 131/2002 Z.z.	Vyplnený dotazník	Vedenie fakulty a vedúci pracovísk	Informačný systém fakulty
9	Vyplnené dotazníky	Informačný systém EU-AIS	Prejednanie spokojnosti zákazníka	Prodekan	Zákon 131/2002 Z.z.	Záznam o vyhodnotení dotazníkov	Vedenie fakulty a vedúci pracovísk	Dekanát

#### 4.2.3 Hodnotenie spokojnosti zákazníkov



P.č.	Vstupy	Od koho	Názov činnosti	Zodpovedný	Súvisiace predpisy	Vystavené dokumenty	Informácie pre	Miesto uloženia
1	Vyplnené dotazníky	Vedúci pracovísk, informačný systém	Vyhodnotenie výsledkov prieskumu	Prodekan	Zápis z vedenia o spôsobe hodnotenia spokojnosti	Záznam o výsledku hodnotenia spokojnosti	Vedenie fakulty	Dekanát fakulty
2	Záznam o výsledku hodnotenia spokojnosti	Prodekan	Oboznámenie dotknutých strán o výsledku prieskumu	Prodekan			Vedúcich pracovísk	Pracoviská fakulty
3	Záznam o výsledku hodnotenia spokojnosti	Prodekan	Posúdenie potreby prijatia nápravných opatrení	dekan		Záznam o prijatých nápravných opatreniach	Vedenie fakulty, vedúcich pracovísk	Dekanát fakulty



## **5 ZODPOVEDNOSŤ A SPOLUPRÁCA**

Osoby zodpovedné za jednotlivé procesy a činnosti sú uvedené v kapitole 4. Dekan môže v prípade potreby operatívne uložiť zodpovednosť za určitý proces aj inému zamestnancovi pokynom dekana písomnou formou.

## **6 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

Táto organizačná smernica nadobúda platnosť a účinnosť dňom jej vydania po podpísaní predsedom AS PHFEU a dekanom PHFEU.

Zmenové konanie tejto OS zabezpečuje tajomník PHFEU len so súhlasom gestora podľa zásad uvedených v smernici OS/PHFEU/M3/01 Riadenie dokumentácie.