

**EXTERNÝ DOHLAD NAD SÚLADOM  
VNÚTORNÝCH SYSTÉMOV  
KVALITY VYSOKÝCH ŠKÔL  
AKREDITOVANÝMI CERTIFIKAČNÝMI  
ORGÁNMI PRE SYSTÉMY  
MANAŽÉRSTVA – GAP ANALÝZA**

- ✓ Vznik v roku 2000
- ✓ Certifikácia manažérskych systémov  
v SR aj v zahraničí
  - Cca 40 pobočiek vo svete
- ✓ Výkon personálnych auditov
  - UMB Banská Bystrica

## ✓ Certifikované VŠ

- Vysoká škola DTI, Slovakia
- Al Jouf University (IT Department), Saudi Arabia
- BADAN PENGELOLA USAHA DAN DANA LESTARI-Agency for University Business and Endowment Fund Management INSTITUT TEKNOLOGI BANDUNG, Indonesia
- NANYANG TECHNOLOGICAL UNIVERSITY SCHOOL OF MECHANICAL AND AEROSPACE ENGINEERING, Singapore
- Peoples University of Medical & Health Sciences for Women, Pakistan
- Universidad de Zamboanga, Philippines
- UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ, Peru
- UNIVERSITATEA DANUBIUS DIN GALATI, Romania
- University of Mining and Geology St. Ivan Rilski, Bulgaria

# GAP Analýza

- ✓ Čl. 2 bod 3 Štandardy SAA:
  - Vysoká škola má vo svojich strategických dokumentoch, najmä v dlhodobom zámere, jasne určené strategické ciele z hľadiska ňou uskutočňovaných vzdelávacích činností, tvorivých činností a ďalších súvisiacich aktivít, ktoré sú v súlade s jej poslaním.
- ✓ Čl. 6.2 ISO 9001:2015 Požiadavky na ciele kvality:
  - Merateľnosť, zohľadňovať aplikovateľné požiadavky relevantných zainteresovaných strán, viesť k zlepšovaniu produktov a služieb, musia byť monitorované, komunikované, aktualizované, dokumentované
  - Naplánovať: čo bude urobené, aké zdroje budú potrebné, kto bude zodpovedný, kedy to má byť splnené, ako budú vyhodnotené výsledky

# GAP Analýza

- ✓ Čl. 2 bod 9 Štandardy SAA:
  - Súčasťou politik a procesov zabezpečovania kvality je pravidelný monitoring, vyhodnocovanie a revidovanie vnútorného systému, ktorého sa zúčastňujú všetky zainteresované strany. V rámci uvedených procesov sa prihliada na to, či vnútorný systém vedie k dosahovaniu strategických cieľov v oblasti zabezpečenia kvality, ktoré si vysoká škola určila v strategických dokumentoch, najmä v dlhodobom zámere.
- ✓ Čl. 9.2 ISO 9001:2015 Interné audity:
  - Vykonávať interné audity v plánovaných intervaloch, plán auditov musí zohľadňovať význam preverovaných procesov, zmeny a výsledky predchádzajúcich auditov, stanoviť kritériá auditu, jeho predmet a metódy, audítori nesmú preverovať vlastnú prácu, odstraňovať nezhody, prijímať nápravné opatrenia, viesť záznamy

# GAP Analýza

- ✓ Čl. 4 písmeno g) Štandardy SAA:
  - Hodnotenie umožňuje študentom preukázať rozsah a úroveň, do akej sa im podarilo dosiahnuť očakávané výstupy vzdelávania a študentom poskytuje spätnú väzbu, ktorá môže byť v nevyhnutných prípadoch spojená s odporúčaniami a usmerneniami týkajúcimi sa procesu učenia sa.
- ✓ Čl. 8.6 ISO 9001:2015 Uvoľňovanie produktov a služieb:
  - Medzioperačná a výstupná kontrola,
  - Viest' záznamy – ako dôkaz zhody s preberacími kritériami, identifikovať osoby, ktoré schválili uvoľnenie

# GAP Analýza

- ✓ Čl. 5 písmeno b) Štandardy SAA:
  - Ponuka pre uchádzačov o štúdium je vopred zverejnená a poskytuje objektívne a úplné informácie o študijných programoch, požiadavkách a kritériách na prijatie a o ďalších podmienkach štúdia.
- ✓ Čl. 8.2.1 ISO 9001:2015 Komunikácia so zákazníkom:
  - Musí zahŕňať: informácie o produktoch a službách, vybavovanie dopytov, zmlúv alebo objednávok a ich zmien, spätnú väzbu od zákazníka, vrátane reklamácií, spôsob riadenia majetku zákazníka, stanovenie konkrétnych požiadaviek pre reakciu na mimoriadne udalosti

# GAP Analýza

- ✓ Čl. 6 písmeno f) Štandardy SAA:
  - Priradovanie učiteľov na zabezpečovanie študijných programov a vzdelávacích činností, vyučovanie jednotlivých študijných predmetov a vedenie záverečných a rigorózných prác je transparentné, pričom zaručuje takú úroveň kvalifikácie, spôsobilostí, praktických skúseností, zamerania a výsledkov tvorivých činností, ktoré zodpovedá stupňu a výstupom vzdelávania a tematickému zameraniu záverečných prác. ...
- ✓ Čl. 7.2 ISO 9001:2015 Kvalifikácia pracovníkov:
  - Určiť potreby pre kvalifikáciu pracovníkov, zabezpečiť kvalifikovaných pracovníkov na základe vzdelania, zaškolenia, skúseností, ak je potrebné, prijať opatrenia na získanie kvalifikácie, hodnotiť efektívnosť prípravy, viesť záznamy o kvalifikácii



# GAP Analýza

- ✓ Čl. 7 písmeno b) Štandardy SAA:
  - Priestorové, materiálne, technické, infraštruktúrne a inštitucionálne zabezpečenie vzdelávacích, tvorivých a iných súvisiacich činností zodpovedá výstupom vzdelávania, počtu študentov a ich špecifickým potrebám.
- ✓ Čl. 7.1.3 ISO 9001:2015 Infraštruktúra:
  - Identifikovať, zabezpečiť a udržiavať potrebnú infraštruktúru
  - Infraštruktúra podľa potreby zahŕňa: budovy a príslušné vybavenie, zariadenia vrátane hardvéru a softvéru, dopravné prostriedky, informačné a komunikačné technológie
- ✓ Čl. 7.1.5 ISO 9001:2015 Zariadenia na monitorovanie a meranie:
  - Organizácia musí zabezpečiť, že použité zariadenia: sú vhodné pre vykonávané monitorovacie a meracie činnosti, sú udržiavané
  - Viest' Záznamy o spôsobilosti, vykonávať kalibráciu alebo overovanie, označovať kalibračný stav

# GAP Analýza

- ✓ Čl. 9 písmeno b) Štandardy SAA:
  - Sú zverejňované aktuálne informácie o implementácii a fungovaní vnútorného systému, o dosiahnutých výsledkoch a prijatých opatreniach.
- ✓ Čl. 7.4 ISO 9001:2015 Komunikácia:
  - Pri internej a externej komunikácii definovať: čo bude komunikované, kedy bude komunikované, s kým bude komunikované, ako bude komunikované, kto bude komunikovať

# GAP Analýza

- ✓ Čl. 10 písmeno d) Štandardy SAA:
  - Študenti majú aspoň raz ročne možnosť vyjadriť sa ku kvalite študijných programov, kvalite učiteľov, kvalite podporných služieb a kvalite prostredia vysokej školy. Študentom je poskytovaná spätná väzba o výsledkoch hodnotenia a prijatých opatreniach.
- ✓ Čl. 9.1.2 ISO 9001:2015 Spokojnosť zákazníkov:
  - Monitorovať informácie o vnemoch zákazníka z hľadiska splnenia jeho požiadaviek
  - Určiť metódy získavania a využívania týchto informácií

# GAP Analýza

- ✓ Neaplikovateľné požiadavky ISO 9001:2015:
  - 8.5.1 f) Validácia špeciálnych procesov
  
- ✓ Požiadavky ISO 9001:2015, ktoré nie sú jednoznačne zahrnuté v Štandardoch SAA:
  - 4.4.1 b) Stanoviť poradie procesov a vzťahy medzi nimi
  - 4.4.1 f) Ošetriť určené riziká a príležitosti v procesoch
  - 6.1 Opatrenia na ošetrovanie rizík a príležitostí
  - 9.2 Interné audity
  - 9.3.2 Vstupy do preskúmania manažmentom
  - c) 6 výsledky auditov
  - c) 7 výkonnosť dodávateľov
  - e) efektívnosť opatrení na ošetrovanie rizík

# Záver

- ✓ Externý dohľad nad súladom vnútorných systémov kvality vysokých škôl akreditovaným certifikačným orgánom pre systém manažérstva:
  - Implementácia a certifikácia systému kvality podľa ISO 9001:2015 – využitie pre implementáciu vnútorných systémov kvality vysokých škôl

alebo

- Nezávislé posúdenie plnenia akreditačných štandardov skúsenými audítormi certifikačného orgánu so zapojením odborníkov z akademickej obce – vhodná príprava na posúdenie Slovenskou akreditačnou agentúrou

# ĎAKUJEM ZA POZORNOSŤ

Ing. Marcel Šlúch  
0905 580 999  
m.sluch@qscert.sk

**QSCert, spol. s r.o.**  
[www.qscert.sk](http://www.qscert.sk)

E. P. Voljanského 1  
960 01 Zvolen