

# PRIROČNIK

## KULTURA KAKOVOSTI FKPV

### Izdaja številka 2

Pripravili: Komisija za kakovost (Irena Slemenšek, izr. prof. dr. Marjana Merkač Skok, mag. Štefka Gorenak, Božena Petrušič, Maja Zavolovšek), doc. dr. Tatjana Kovač, mag. Tatjana Rijavec, mag. Mirjana Ivanuša Bezjak, mag. Breda Perčič in Slavica Seme

Sprejem priročnika:

Seja Senata 11. 9. 2014

Obravnava dopolnitev priročnika:

Senat 9. 3. 2016

*»Operacijo Razvoja učinkovitega sistema kakovosti FKPV s prenovo programov in razvojem novih predmetov za neekonomiste delno financira Evropska unija, in sicer iz Evropskega socialnega sklada. Operacija se izvaja v okviru Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007 – 2013, razvojne prioritete 3: Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja, prednostne usmeritve 3.3: Kakovost, konkurenčnost in odzivnost visokega šolstva.«*

***Kakovost pomeni delati prav, ko nihče ne gleda.  
Henry Ford***

Beseda kakovost (kvaliteta) ima izvor v latinski besedi *qualitas*, kar pomeni "tako kot stvar dejansko je«.

Kakovost je stopnja, v kateri skupek svojstvenih karakteristik izpolnjuje zahteve.

Kakovost je skupek značilnosti in značilnih vrednosti izdelka ali storitve glede na njegove sposobnosti, da izpolnjuje predpisane in predpostavljene zahteve (DIN 55350). Kakovost je sposobnost (Theodor Heuss). Kakovost je skupek značilnosti in vrednosti nekega izdelka ali storitve, ki se nanašajo na sposobnost, da izpolnijo zastavljene in neposredno izražene potrebe (Iso B 8302).

Kakovost je doseganje vseh lastnosti izdelka ali storitve, ki jih kupec pričakuje.

Kakovost je uravnoteženje pričakovanj vseh deležnikov.

Kakovost je način našega vsakodnevnega dela.

Kakovost (izobraževalnih) storitev in zadovoljstvo uporabnikov (študentov) je odgovornost prav vseh vključenih deležnikov v procese (pedagoškega in nepedagoškega osebja).

Kakovost storitev lahko delimo tudi glede na to, ali je storitev lažje ali težje ovrednotiti (Potočnik, Trženje storitev, 2000, str. 161): iskano kakovost, izkustveno kakovost in kakovost zaupanja.

**Iskana kakovost** zajema značilnosti, ki jih porabnik lahko določi pred nakupom ali porabo storitve (barva, oblika, cena, vonj itd.). Značilna je predvsem za izdelke in fizične sestavine storitev.

**Izkustvena kakovost** zajema značilnosti procesov oziroma rezultate teh procesov (prijaznost osebja ipd.). Kakovost zaznavajo porabniki med porabo ali po nakupu storitve ali izdelka.

**Kakovost zaupanja** zajema značilnosti, ki jih je težko ovrednotiti tudi po nakupu oziroma med samo porabo (popravilo računalnika, kirurški posegi). Prevladuje pri storitvah, ki jih izvajajo strokovnjaki.

Pri storitvah sodelujeta predvsem izkustvena kakovost in kakovost zaupanja.

Priročnik je namenjen vsem deležnikom pedagoških procesov, ki jih izvaja FKPV.

## KAZALO VSEBINE

<b>1</b>	<b>IZHODIŠČA</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>SPREMLJANJE IN ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>UGOTAVLJANJE NAPREDKA KAKOVOSTI</b> .....	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>PODROČJA SPREMLJANJA IN ZAGOTAVLJANJA KAKOVOSTI</b> .....	<b>5</b>
	4.1 Vpetost v okolje .....	5
	4.2 Delovanje fakultete.....	5
	4.3 Kadri .....	6
	4.4 Študenti.....	6
	4.5 Materialni pogoji .....	7
	4.6 Zagotavljanje kakovosti, inovativnosti in razvojne naravnosti .....	8
<b>5</b>	<b>MEHANIZMI ZA SPREMLJANJE IN ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI</b> .....	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>NOTRANJE IN ZUNANJE KOMUNICIRANJE</b> .....	<b>10</b>
	6.1 Notranje komuniciranje .....	10
	6.2 Zunanje komuniciranje.....	11
<b>7</b>	<b>OBVLADOVANJE DOKUMENTACIJE IN PODATKOV</b> .....	<b>13</b>
	7.1 Vrste dokumentacije .....	13
	7.2 Arhiviranje dokumentacije .....	14
	7.3 Ravnanje s podatki in dokumenti zaupne narave.....	17
<b>8</b>	<b>ODGOVORNOST SPREMLJANJA IN ZAGOTAVLJANJA KAKOVOSTI</b> .....	<b>18</b>
	8.1 Direktor .....	18
	8.2 Dekan.....	18
	8.3 Akademski zbor .....	18
	8.4 Senat .....	18
	8.5 Upravni odbor .....	19
	8.6 Komisija za kakovost.....	19
	8.7 Študentski svet .....	19
<b>9</b>	<b>SAMOEVALVACIJA</b> .....	<b>20</b>
	9.1 Model informacijske podpore kakovosti.....	20
	9.2 Notranja presoja .....	21
	9.3 Samoevalvacijsko poročilo .....	21

<b>10 ZUNANJA EVALVACIJA.....</b>	<b>22</b>
<b>11 AKREDITACIJA .....</b>	<b>23</b>
<b>12 ETIČNI KODEKS .....</b>	<b>24</b>
<b>13 PRILOGA .....</b>	<b>26</b>

Na podlagi 80. člena Zakona o visokem šolstvu (ZViS – UPB7; Ur. l. RS, št. 32/2012, Meril za akreditacijo in zunanjo evalvacijo visokošolskih zavodov in študijskih programov (Ur. l. RS 40/2014) in 10. člena Statuta Fakultete za komercialne in poslovne vede, je Senat Fakultete za komercialne in poslovne vede (v nadaljevanju: FKPV), na svoji 66. seji, 11. 9. 2014, sprejel

## PRIROČNIK KULTURA KAKOVOSTI FKPV

### 1 IZHODIŠČA

FKPV je v svojem poslanstvu opredelila kot temeljno vrednoto zagotavljanje čim višje kakovosti. Svoje poslanstvo FKPV uresničuje na vseh treh bolonjskih stopnjah izobraževanja, ki ga organizira sama ali v sodelovanju z drugimi visokošolskimi izobraževalnimi institucijami doma in v tujini.

V Strategiji FKPV je opredeljen strateški cilj vzpostavitve celovitega sistema spremljanja in zagotavljanja kakovosti, ki vključuje izvajanje samoevalvacije in izpopolnjevanje posameznih instrumentov za spremljanje in zagotavljanje kakovosti. Z zagotavljanjem kakovosti FKPV usmerja in razvija kulturo kakovosti.

Vsi pomembni podatki o FKPV (poslanstvo, vizija, vrednote; organiziranost in kontakti; dokumenti, pravilniki in poročila; informacije za študente, diplomante in visokošolske učitelje ter raziskovalce; predstavitev posameznih področij delovanja) so objavljeni na spletni strani [www.fkp.si](http://www.fkp.si).

Priročnik Kultura kakovosti izhaja iz Poslovnika kakovosti FKPV. Je sistematičen dokument, katerega osnovni cilj je zagotoviti kakovost storitev in hitrejši vsestranski razvoj FKPV. Dekan je odgovoren za kakovost FKPV, v skladu s poslovníkom pa je odgovorna oseba za pripravo in vzdrževanje priročnika Kultura kakovosti predsednik Komisije za kakovost. Vsebinsko, predloge, spremembe in dopolnitve priročnika obravnava Komisija za kakovost po predhodnem posvetovanju z dekanom, sprejme pa jih Senat.

Neveljavni izvodi priročnika se hranijo v referatu za dodiplomski študij še najmanj 1 leto po uveljavitvi spremembe. Veljavni priročnik je zaposlenim in sodelavcem vedno na vpogled na spletni strani fakultete.

**Priročnik Kultura kakovosti** podrobneje opredeljuje predvsem notranje postopke vzpostavljanja in zagotavljanja kakovosti, kot so:

- zastavljeni cilji na področju kakovosti;
- opredeljene odgovornosti organov upravljanja;
- opredeljeni postopki evalvacije (zunanja in notranja) ter priprava samoevalvacijskega poročila;
- opredeljen način dela Komisije za kakovost;
- jasno opredeljeni načini komuniciranja in

- obvladovanje dokumentacije.

Podrobna določila v zvezi s postopki evalvacije in z načinom dela Komisije za kakovost so opredeljena v:

- Pravilniku o samoevalvaciji;
- Pravilniku o merjenju zadovoljstva deležnikov in dajanju predlogov za izboljšave in
- Priročniku Evalvacija kakovosti za notranje presojevalce na FKPV.

Sistem vodenja kakovosti je skrb vseh zaposlenih in sodelavcev FKPV, ki imajo v okviru svojih odgovornosti in pristojnosti dolžnost, da delujejo v skladu s tem priročnikom. Priročnik Kultura kakovosti se redno preverja, dopolnjuje in posodablja.

Temeljna izhodišča sistema vodenja kakovosti na FKPV so:

- **Osredotočenost na študente**  
Najpomembnejši deležniki in presojevalci kakovosti naših storitev so študenti, ki se razlikujejo v svojem predhodnem znanju, izkušnjah, lastnostih, sposobnostih in potrebah in jim je potrebno izobraževanje čim bolj individualizirati ter prilagoditi.
- **Vključevanje zaposlenih**  
Za kakovost si prizadevamo vsi zaposleni in sodelavci FKPV, med katerimi sta razširjena sodelovanje in komuniciranje, ki temeljita na medsebojnem zaupanju in na načinu pooblašcanja. Visokošolski učitelji in sodelavci so vključeni pri načrtovanju in izvajanju izobraževalnih procesov prek vseh organov Fakultete. Sodelujejo tudi pri postavljanju vizije in poslanstva ter vrednot FKPV.
- **Nenehno izboljševanje**  
Nenehno izboljševanje zagotavljamo s tem, da ima vsak zaposleni, sodelavec, študent kot tudi ostali deležniki možnost predlagati izboljšave, nenehne izboljšave pa temeljijo tudi na rezultatih merjenja in ugotavljanja kakovosti.
- **Usmerjenost k rezultatom**  
Trajen uspeh je odvisen od uravnoveženja in zadovoljevanja interesov vseh: udeležencev izobraževanja, zaposlenih, sodelavcev, ostalih deležnikov Fakultete in družbe na splošno.

## 2 SPREMLJANJE IN ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI

Ob upoštevanju zakonskih predpisov, Meril in evropskih standardov FKPV:

- sprotno spremlja kakovost, konkurenčnost in učinkovitost svoje dejavnosti, ki vključuje izobraževalno, znanstveno, raziskovalno oziroma strokovno delo;
- načrtuje redne periodične samoevalvacije;
- zbira in analizira podatke o učnih izidih študentov in celotnega izobraževanja ter drugih, z njimi povezanih dejavnosti;
- ugotavlja pomanjkljivosti v izvajanju svoje dejavnosti in odstopanja od načrtovanih aktivnosti ter dosežkov in stalno uvaja izboljšave in
- vključuje v presojo kakovosti svojega delovanja vse zaposlene, študente in druge relevantne deležnike.

V postopkih spremljanja in zagotavljanja kakovosti izobraževalne dejavnosti FKPV zagotavlja:

- ustrezne postopke za tekoče spremljanje in ocenjevanje ter posodabljanje študijskih programov;
- ustrezne postopke za preverjanje in ocenjevanje študentov;
- ustrezno usposobljenost za kakovostno delo učiteljev in sodelavcev za podporo študentom;
- ustrezne razmere za pedagoško delo in študij;
- ustrezen informacijski sistem in
- ustrezno obveščanje javnosti o študijskih programih in dejavnosti Fakultete.

V postopkih za spremljanje in zagotavljanje kakovosti znanstvene, raziskovalne oziroma strokovne dejavnosti FKPV zagotavlja:

- izvajanje znanstvene, raziskovalne oziroma strokovne dejavnosti skladno s strateškim načrtom in nacionalnimi ter evropskimi usmeritvami in standardi;
- povezovanje raziskovanja z drugimi dejavnostmi in uporabo rezultatov znanstvene, raziskovalne oziroma strokovne dejavnosti pri poučevanju;
- objave znanstvene, raziskovalne oziroma strokovne dejavnosti in vodenje evidence objav in
- prenos znanja v prakso.

### 3 UGOTAVLJANJE NAPREDKA KAKOVOSTI

Napredek FKPV se ugotavlja po naslednjih kriterijih:

- nadgrajeni, formalizirani in javno dostopni strategiji, postopkih in ukrepih;
- razvoju in redni uporabi formalnih orodij za zagotavljanje sistema kakovosti, dokumentiranem spremljanju dosežkov pri izvajanju študijskih programov, učnih izidov študentov in vrednotenju relevantnih deležnikov;
- stabilni kadrovski strukturi in njenem razvoju;
- stalnem povezovanju in sodelovanju kadrov, študentov ter drugih deležnikov z okoljem;
- ustreznih in stabilnih razmerah ter virih (vložkih), ki zagotavljajo kakovostno izvajanje študijskih programov in njihov aktualni razvoj;
- stalnem zbiranju in analizi podatkov, ki so pomembni za učinkovito upravljanje in izvajanje študijskih programov ter s tem povezanih podpornih aktivnosti;
- ugotavljanju napak in pomanjkljivosti pri izvajanju študijskih programov v procesu samoevalvacije ter njihovem odpravljanju v procesu razvoja teh programov;
- organiziranju javnega dostopa do informacij o rezultatih izvajanja študijskih programov, učnih izidov študentov in znanstvenoraziskovalnih ter strokovnih dosežkov zaposlenih in
- redni predstavitvi in organiziranju razprave o samoevalvacijskih poročilih ter drugih dokumentiranih ugotovitvah samoevalvacije v vseh organih upravljanja zaradi avtonomnega in odgovornega upravljanja dejavnosti ter vodenja FKPV, kakovostnega izvajanja študijskih programov in njihovega razvoja.



## 4 PODROČJA SPREMLJANJA IN ZAGOTAVLJANJA KAKOVOSTI

Postopki za spremljanje in zagotavljanje kakovosti na FKPV vključujejo naslednja področja:

- vpetost v okolje;
- delovanje fakultete;
- kadri;
- študenti;
- materialni pogoji (prostori, oprema, knjižnično-informacijska dejavnost in financiranje) in
- zagotavljanje kakovosti, inovativnosti in razvojne naravnosti.

Kakovost študijskih programov se presoja predvsem po organizaciji in izvedbi.

### 4.1 Vpetost v okolje

Vpetost v okolje FKPV izkazuje:

- s povezanostjo z razvojem okolja, s stalnim sodelovanjem kadrov in študentov z njim;
- s spremljanjem zaposljivosti oziroma zaposlenosti svojih diplomantov;
- s spremljanjem učnih izidov in pridobljenih kompetenc, da bi študentom oz. diplomantom poleg zaposlovanja in nadaljnega izobraževanja omogočili tudi vključevanje v družbene procese in javno življenje in
- z usklajevanjem vpisa v študijske programe s potrebami po diplomantih teh programov.

### 4.2 Delovanje fakultete

Delovanje v skladu s svojim poslanstvom in vizijo razvoja FKPV izkazuje:

- z javno objavljenim poslanstvom in strategijo svojega delovanja oziroma razvoja, iz katere so jasno razvidni izobraževalni, znanstveni, raziskovalni in strokovni cilji;
- s posodabljanjem svoje strategije na podlagi samoevalvacijskih izsledkov;
- z dokumentiranim uresničevanjem postavljenih ciljev;
- z organizacijo in delovanjem v skladu z zakonom in svojim Statutom ter jasno opredeljenimi pristojnostmi, nalogami in dolžnostmi vodstva, zaposlenih in študentov v organih FKPV in z zagotovljenim soodločanjem vseh deležnikov;
- z izkazanim razvojem oziroma napredkom pri svojem delovanju na področjih, za katera je bila ustanovljena:
  - z razvitim znanstveno-raziskovalnim in strokovnim sodelovanjem z drugimi visokošolskimi zavodi, inštituti ali drugimi organizacijami;
  - z znanstveno-raziskovalnim in strokovnim delom v programih in projektih;
  - z ustrezno organizirano izvedbo teh programov in projektov;
  - z objavami dosežkov tega dela na način, ki mu stroka priznava znanstveno, raziskovalno in strokovno relevantnost;
- z izkazanim mednarodnim sodelovanjem v raziskovalnih projektih (mednarodnih programih, bilateralnih ali multilateralnih programih ter meduniverzitetnih

sporazumih ipd.) oz. v tematskih omrežjih, intenzivnih programih in drugih projektih, ki pospešujejo vključevanje v evropski visokošolski prostor, oz. v programih mobilnosti za študente ter visokošolske učitelje in sodelavce (bilateralni ali multilateralni programi in meduniverzitetni sporazumi ipd.) oz. z vpisom tujih študentov na FKPV ipd.;

- z vključevanjem izsledkov znanstveno-raziskovalnega in strokovnega dela v izobraževanje ter s sprotnim prenavljanjem in aktualizacijo učnih vsebin;
- s sklenjenimi pisnimi dogovori med visokoškolskimi zavodi, podjetji oz. organizacijami in mentorji v njih ter študenti o praktičnem izobraževanju in ustreznim organiziranjem navedenega v izobraževanje;
- z načrtovanimi in doseženimi učnimi izidi študentov ter kompetencami diplomantov, ki se primerjajo med seboj, in na podlagi teh ugotovitev z ustreznim posodabljanjem študijskih programov oziroma njihovega izvajanja in
- z rednim spremljanjem napredovanja študentov po študijskih programih in trajanjem študija ter z ustreznim ukrepanjem v primeru premajhne prehodnosti.

### 4.3 Kadri

Ustreznost kadrovske strukture FKPV izkazuje:

- z ustreznim številom in strukturo visokošolskih učiteljev in sodelavcev, ki omogočata uspešno znanstveno-raziskovalno in strokovno delo na področjih svojih študijskih programov, kar izkazuje z ustreznimi dokazili;
- z dokazili o oblikah sodelovanja vseh visokošolskih učiteljev in sodelavcev ter znanstvenih delavcev FKPV in o mednarodni mobilnosti;
- z učinkovitimi in preglednimi postopki za izvolitve v naziv v skladu z Merili za izvolitve v nazive visokošolskih učiteljev, znanstvenih delavcev in visokošolskih sodelavcev, v katerih so upoštevani minimalni standardi Nacionalne agencije RS za kakovost v visokem šolstvu;
- z veljavno izvolitvijo v naziv ali postopkom za vnovično izvolitvijo vseh visokošolskih učiteljev in sodelavcev, ki izvajajo študijski program;
- z ustreznim izborom članov Senata, in sicer tako, da so enakopravno zastopana vsa študijska področja in znanstvene discipline;
- z ustrežno strukturo in številom podpornih delavcev – tj. strokovnih, upravnih in tehničnih delavcev, s katero zagotavlja kakovostno pomoč pri izvajanju študijskih programov in
- z ustrežno organizirano službo za pomoč pedagoškemu procesu; zaposleni v tej službi so na FKPV v delovnem razmerju.

### 4.4 Študenti

FKPV izkazuje usmerjenost na študente in njihovo kakovostno izobraževanje:

- z vključevanjem študentov v svojo znanstveno-raziskovalno in strokovno dejavnost, in sicer tako, da je poskrbljeno za njihovo delo v programskih in projektnih skupinah in
- tako, da jim zagotavlja:

- pomoč pri organiziranem pridobivanju znanja, spretnosti in veščin na drugih visokošolskih zavodih;
- priznavanje znanj, spretnosti in veščin, pridobljenih na drugih visokošolskih zavodih;
- svetovalne storitve, povezane z vpisom, in informacije, povezane s študijem;
- ustrezno organizirano pomoč pri izmenjavah študentov, s spodbujanjem in prizadevanjem za povečevanje njihovega števila;
- mentorstvo v različnih oblikah kot pomoč pri študiju ali druge oblike učnega sodelovanja vseh deležnikov;
- ustrezno število študentov na visokošolskega učitelja, kar zagotavlja kakovostno izvedbo študijskih programov in doseganje ustreznih učnih izidov;
- sodelovanje pri vrednotenju in posodabljanju izvajanja študijskih programov;
- ustrezno organiziranost in soodločanje v organih FKPV ter izboljševanje kakovosti FKPV;
- zastopanost v organih fakultete v skladu z zakonom in z opredeljenimi pristojnostmi, nalogami ter dolžnostmi v njih in
- karierno svetovanje in obveščanje o zaposljivosti svojih diplomantov.

#### 4.5 Materialni pogoji

FKPV izkazuje kakovostne materialne razmere za izvajanje vseh svojih dejavnosti na naslednji način:

- prostori in oprema so primerni za izvajanje vseh dejavnosti FKPV, se posodablja in ustrezajo številu vpisanih študentov ter so na taki lokaciji, da je omogočeno nemoteno izvajanje študijskih programov in delovanje FKPV v celoti;
- vsem deležnikom, še posebej študentom, je na voljo sodobna informacijsko-komunikacijska in druga učna tehnologija ali oprema, potrebna za izvajanje študijskih programov ter strokovne in znanstveno-raziskovalne dejavnosti;
- knjižnica zagotavlja ustrezne knjižnične informacijske storitve, dostop do knjižničnega gradiva s področij študijskih programov ter znanstveno-raziskovalnih in strokovnih področij FKPV; študijsko gradivo in elektronske baze podatkov ustrezajo vsebini ter stopnji študijskih programov;
- delavci v knjižnici so ustrezno usposobljeni za svetovanje in pomoč študentom ter drugim deležnikom;
- prostori in oprema so primerni za študente s posebnimi potrebami in
- Fakulteta redno pripravlja načrte za zagotavljanje finančnih, materialnih in drugih virov, potrebnih za svoje delovanje za akreditacijsko obdobje, ter preverja njihovo izvajanje.

#### 4.6 Zagotavljanje kakovosti, inovativnosti in razvojne naravnosti

Zagotavljanje kakovosti, inovativnosti in razvojne naravnosti FKPV izkazuje tako, da:

- je notranji sistem kakovosti predpisan, primeren in učinkovit ter primerljiv v evropskem visokošolskem prostoru; vsebuje vse procese, ki so pomembni za izboljševanje kakovosti delovanja FKPV in izvajanja študijskih programov, ter omogoča sklenitev učinkovitega kroga kakovosti. Dejavnost FKPV se načrtuje stalno in celovito; izvajanje načrtov se redno spremlja, napake in pomanjkljivosti pa odpravljajo;
- redno opravlja samoevalvacijo po vseh področjih presoje;
- s samoevalvacijskimi izsledki seznanja študente, visokošolske učitelje in sodelavce ter druge deležnike, vsi pa imajo možnost, da predlagajo ukrepe za izboljšave ter spremljajo njihovo uresničevanje in
- so dokumentirane ugotovitve o kakovosti delovanja FKPV in njihova analiza ter predlogi ukrepov za izboljšave dostopni v samoevalvacijskih poročilih in objavljeni.

## 5 MEHANIZMI ZA SPREMLJANJE IN ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI

Splošni mehanizmi za spremljanje in zagotavljanje kakovosti na FKPV zajemajo:

- Strategijo FKPV kot izhodišče letnega načrtovanja;
- letno načrtovanje in poročanje, ki poteka v skladu s programom dela in finančnim načrtom FKPV;
- samoevalvacijo, ki vključuje samoevalvacijsko poročilo, v katerem so dokumentirane in analizirane ugotovitve o dosežkih in pomanjkljivostih izvajanja dejavnosti FKPV ter predlogi za odpravo napak in izboljšave. Vsakoletno samoevalvacijsko poročilo FKPV temelji na evalvaciji izbranih kvantitativnih kazalcev po področjih z elementi kvalitativnega ovrednotenja;
- Model informacijske podpore kakovosti za vsa področja presoje, ki identificira posamezne kriterije za ocenjevanje presojanih področij in določa vpliv posameznih kriterijev na kakovost ter instrumente ocenjevanja, ki olajšajo delo ocenjevalcem v okviru samoevalvacije;
- notranjo evalvacijo, ki se izvaja v skladu s priročnikom Evalvacija kakovosti za notranje presojevalce na FKPV;
- zunanjo evalvacijo, ki vključuje presojo dosežkov delovanja FKPV po področjih, ki jih določajo Merila za akreditacijo in zunanjo evalvacijo visokošolskih zavodov in študijskih programov. Zunanja evalvacija vključuje primerjavo z akreditiranimi pogoji za ustanovitev FKPV in akreditiranimi pogoji študijskih programov. Osnova za izvedbo zunanje evalvacije je samoevalvacijsko poročilo FKPV. Zunanjo evalvacijo načrtuje in organizira Nacionalna agencija RS za kakovost v visokem šolstvu in
- akreditacijo, ki predstavlja ugotavljanje izpolnjevanja z zakonom določenih pogojev in presoja izpolnjevanja meril ter kakovosti delovanja FKPV oziroma izvajanja študijskih programov.

## 6 NOTRANJE IN ZUNANJE KOMUNICIRANJE

Na FKPV so vzpostavljeni postopki in oblike notranjega ter zunanjega komuniciranja. Podrobnejša navodila glede poslovnih in delovnih procesov, kamor sodi tudi komuniciranje, so zapisana v Pravilniku o organizaciji procesov FKPV. Komuniciranje v okviru spremljanja zadovoljstva deležnikov (anketiranje) in zbiranja predlogov za izboljšave je opredeljeno v Pravilniku o merjenju zadovoljstva deležnikov in dajanju predlogov za izboljšave.

Del notranjega in zunanjega komuniciranja je tudi ravnanje s pošto. Pošto, naslovljeno na FKPV, evidentira in razvršča organizator izobraževanja in jo preda odgovorni osebi za področje, na katero se pošta nanaša, ta pa jo posreduje ustreznemu strokovnemu oz. pedagoškemu delavcu. Pošto, naslovljeno osebno na zaposlenega, izroči osebno. Elektronsko pošto, naslovljeno na skupni elektronski naslov FKPV, pregleda organizator izobraževanja večkrat dnevno in jo posreduje odgovorni osebi za področje, na katero se pošta nanaša, in v vednost vodilnim delavcem, če je to potrebno zaradi obravnavanja zadev, za katere so v skladu s Statutom odgovorni vodilni delavci.

### 6.1 Notranje komuniciranje

#### **Poslovodstvo, dekan, prodekan, tajnik – zaposleni:**

- sestanek kolegija FKPV predvidoma enkrat tedensko oz. po potrebi,
- dnevni neformalni razgovori,
- Karierni center in
- sestanki organov FKPV.

#### **Dekan – visokošolski učitelji, sodelavci, raziskovalci in raziskovalni sodelavci:**

- Akademski zbor,
- letni razgovori,
- spremljanje in vrednotenje pedagoškega dela (nastopna predavanja, analiza izvedbe),
- sodelovanje s predavatelji po predmetnih področjih,
- občasni razgovori po potrebi in drugi sestanki,
- dnevni neformalni razgovori,
- Karierni center,
- odprta vrata v pisarno dekana vsak dan v delovnem času ali po dogovoru,
- študentska anketa o pedagoškem delu in anketa za predavatelje,
- e-pošta,
- spletna stran in
- e-učilnica.

#### **Dekan – študenti:**

- uvodni dnevi za študente,
- spletna stran in oglasna deska FKPV,
- sestanki Študentskega sveta,
- obštudijske dejavnosti,
- študentske ankete (o vsebini in organizaciji predmetov, pedagoškem delu izvajalcev in njihovem odnosu do študentov, vabljenih predavanjih – gostu iz prakse, delu

- referatov FKPV, materialnih pogojih FKPV, delu knjižnice FKPV, izvedbi praktičnega usposabljanja),
- Karierni center,
  - elektronska sporočila in
  - nabiralnik pred referatom.

**Visokošolski učitelji, sodelavci, raziskovalci in raziskovalni sodelavci med seboj:**

- sestanki predmetnih področij,
- komunikacija in sodelovanje na sejah Akademskega zbora, študijskih in ostalih komisijah ter ostalih organov FKPV,
- strokovne ekskurzije, izmenjave z drugimi zavodi doma in v tujini,
- Karierni center in
- neformalni dnevni razgovori.

**Visokošolski učitelji, sodelavci, raziskovalci in raziskovalni sodelavci – študenti:**

- skupinski razgovori v času predavanj in vaj,
- spletna stran in oglasna deska FKPV,
- individualni razgovori v času konzultacijskih ur za študente,
- sestanki Študentskega sveta,
- študentska anketa o pedagoškem delu,
- anketa za gostujoče predavatelje,
- Karierni center,
- elektronska sporočila in
- e-učilnica.

**Visokošolski učitelji, sodelavci, raziskovalci in raziskovalni sodelavci – tehnični in administrativni delavci:**

- skupni sestanek vseh zaposlenih,
- sestanek kolegija FKPV predvidoma enkrat tedensko oz. po potrebi,
- neformalni razgovori,
- intranet,
- Karierni center in
- zapisi o kakovosti.

## **6.2 Zunanje komuniciranje**

Komuniciranje z zunanjimi institucijami je odvisno od potreb, značilnosti, lastnosti in ponudbe določene institucije.

**Komunikacija in sodelovanje s pristojnim ministrstvom:**

- pisno in ustno komuniciranje s predstavniki ustreznih služb direktorata za visoko šolstvo (projekti, vpis v razvid, eVŠ, Zakon o visokem šolstvu, priznavanje izobraževanj, sprememba študijskih programov ...).

**Komunikacija in sodelovanje s skupnostjo zasebnih visokošolskih zavodov:**

- sestanki skupnosti in
- sodelovanje v skupnih projektih.

**Komunikacija in sodelovanje s podjetji in okoljem:**

- dogovori o izvajanju praktičnega izobraževanja,
- letne ankete o zadovoljstvu mentorjev praktičnega izobraževanja in delodajalcev,
- sodelovanje pri izvajanju projektov,
- razgovori organizatorja praktičnega izobraževanja z mentorji v podjetjih in
- seminarji za študente in mentorje študentov na praktičnem izobraževanju.

**Komunikacija in sodelovanje z Nacionalno agencijo RS za kakovost v visokem šolstvu (NAKVIS):**

- akreditacija in podaljšanje akreditacije študijskih programov in zavoda in
- sprememba študijskih programov.

Ustrezno informiranje zaposlenih se izvaja skozi različne oblike. Najpogostejši komunikacijski kanal poteka preko različnih oblik sestankov, spletne strani, e-učilnice, intraneta, elektronske pošte in vsakodnevne dostopnosti do dekana. Zunanje obiskovalce sprejema in usmerja organizator izobraževanja.

Predstavniki uprave fakultete so odgovorni za posredovanje informacij vsem zaposlenim, hkrati pa morajo omogočiti in zagotoviti tudi povratni pretok informacij. Po potrebi sprožijo korektivne ali preventivne ukrepe.

Mnenja zunanjih zainteresiranih skupin se zbirajo z metodo anketiranja. Tako zbrani podatki so lahko osnova za korektivne in preventivne ukrepe in s tem nenehno izboljševanje dela. Postopki zbiranja podatkov o zadovoljstvu so opredeljeni v Pravilniku o merjenju zadovoljstva deležnikov in dajanju predlogov za izboljšave.

Pri vzpostavljanju kakovostne komunikacije je v ospredju predvsem medsebojno spoštovanje, razumevanje in iskrenost. Vse to izhaja iz poslanstva in je povezano z vrednotami FKPV. Na vseh ravneh komuniciranja se upošteva etičnost komuniciranja, usklajenost z Ustavo RS, človekovimi pravicami, predpisi, zakoni in pravilniki. Za zagotavljanje le-tega je opredeljen postopek sprejemanja, obravnavanja in odgovarjanja na pritožbe, pobude in predloge.



## 7 OBVLADOVANJE DOKUMENTACIJE IN PODATKOV

Določena sta ravnanje in odgovornost, vezana na nastanek in vodenje dokumentacije ter spremembo le-te. Vsa dokumentacija mora biti usklajena z veljavnimi pravnimi akti, pravilna in popolna. Jasna morata biti tudi dostopnost in seznanjenost zaposlenih ter sodelavcev z dokumentacijo (seznanjeni morajo biti s pravnimi akti in temeljnimi dokumenti fakultete). Dokumentacija, ki je pomembna za nemoteno delo zaposlenih (kot npr. interni pravilniki in navodila, zapisniki sestankov zaposlenih ipd.), je objavljena na spletni strani – intranetu in je stalno dostopna vsem zaposlenim. Dokumentacija, ki je pomembna za uspešno delo visokošolskih učiteljev in sodelavcev, je dostopna na interni spletni strani za predavatelje.

FKPV razpolaga z različnimi podatki, vezanimi na različne procese:

- izobraževalni proces,
- obštudijski proces in
- drugi podatki.

Podatke s področja študijskega procesa, s katerimi razpolaga FKPV, obvladujejo in sproti ažurirajo: organizatorji izobraževanja, visokošolski učitelji in sodelavci ter dekan. Podatke o študentih vodi referat s pomočjo računalniškega programa, ki je pripravljen in prilagojen za vodenje celotne evidence. Zbrani podatki so varovani v skladu z Zakonom o varovanju osebnih podatkov in internim Pravilnikom o varovanju osebnih podatkov in zbirk podatkov ter so lahko posredovani v vpogled ali uporabo le osebam, pooblaščenim za ravnanje z njimi.

### 7.1 Vrste dokumentacije

Dokumentacija obsega:

#### 1. notranje predpise:

- temeljne dokumente: strategija, letni program dela, poročilo o delu in poslovanju ter samoevalvacijsko poročilo,
- pravne akte: splošne in interne pravne akte,
- pisna pooblastila direktorja in dekana,
- dokumentacijo, povezano z zaposlenimi (pravilniki o organizaciji dela in sistemizacija delovnih mest, pogodbe o zaposlitvi, dokazila o izvolitvi v naziv, dokazila o strokovnih usposabljanjih, opravljenih tečajih itd.),
- pogodbe, ki določajo medsebojne obveznosti med FKPV in zunanjimi uporabniki (najemne pogodbe, pogodbe o praktičnem izobraževanju, o sodelovanju itd.) in
- zapisnike sej, razne druge zapise, s katerimi se izkazuje izvajanje in izpolnjevanje zahtev in procesov ter sistema vodenja kakovosti.

Temeljni dokumenti in pravni akti FKPV so objavljeni na spletni strani fakultete.

#### 2. zunanje predpise:

- seznam zakonskih predpisov in navodil, ki jih določata pristojno ministrstvo ter država.

Zunanji predpisi so dostopni na spletnih straneh ministrstev in Uradnega lista RS.

Delo fakultete je povezano z vrsto zakonskih aktov in pravilnikov. Spremljanje in posredovanje je zagotovljeno z rednim pregledovanjem vsebinskega pregleda Uradnih listov in spletnih strani pristojnega ministrstva, ki ga izvaja vodstvo fakultete, in informira pristojne osebe preko e-pošte, direktnega obveščanja, preko sestankov ipd. Zaposleni in sodelavci spremljajo spremembe zakonodaje s svojega delovnega področja. Dekan in direktor preverjata, ali se zakonodaja, predpisi in navodila učinkovito izvajajo. To poteka preko rednih razgovorov z zaposlenimi in ostalimi sodelavci, preko pregleda dokumentacije in sprotnega spremljanja dela.

## 7.2 Arhiviranje dokumentacije

Vrsta dokumenta	Odgovorna oseba	Mesto hranjenja
<ul style="list-style-type: none"> <li>- osebne mape visokošolskih učiteljev in sodelavcev za dodiplomski študij</li> <li>- pravilniki in ureditev fakultete</li> <li>- zapisniki organov upravljanja</li> <li>- dokumentacija za dodipl. študente (osebni karton, evidenca prijavljenih kandidatov, evidenca vpisanih študentov, zapisniki o izpitih, vpisni listi, seznam izdanih potrdil, knjiga diplomantov)</li> <li>- zakoni in organizacija</li> <li>- odločbe in sklepi o akreditaciji in vpisih v razvid ...</li> <li>- dokumentacija o izvolitvah v nazive (vloge, odločbe ...)</li> <li>- samoevalvacijsko poročilo s prilogami (analize anket, poročilo o notranji presoji), program dela</li> </ul>	<p>organizator izobraževanja in projektov</p>	<p>referat za dodiplomski študij in arhiv referata za dodiplomski študij</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- zapisniki predmetnih področij</li> </ul>	<p>koordinatorji predmetnih področij</p>	<p>pri posameznem koordinatorju predmetnih področij</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- vloge študentov za priznavanje izpitov in praktičnega izobraževanja</li> <li>- vloge za ponovne in pogojne vpise</li> <li>- vloge za potrjevanje dispozicij in diplomskih nalog</li> <li>- vloge za izdajo potrdil o diplomiranju</li> <li>- zapisniki in sklepi Komisije za študijske zadeve dodiplomskega študija</li> </ul>	<p>predsednik Komisije za študijske zadeve dodipl. študija in org. izobraževanja in projektov</p>	<p>referat za podipl. študij in arhiv v 4. nadstropju</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- osebne mape visokošolskih učiteljev in sodelavcev za podiplomski študij,</li> <li>- dokumentacija za podipl. študente II. in III. stopnje (osebni karton, evidenca prijavljenih kandidatov, evidenca vpisanih študentov, zapisniki o izpitih, vpisni listi, seznam izdanih potrdil, knjiga diplomantov)</li> </ul>	<p>pomočnica direktorja, organizator izobraževanja in projektov</p>	<p>referat za podiplomski študij in arhiv referata za podiplomski študij</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- vloge študentov za priznavanje izpitov</li> <li>- vloge za ponovne in pogojne vpise</li> <li>- vloge za potrjevanje dispozicij, magistrskih nalog in doktorskih disertacij</li> <li>- zapisniki in sklepi Komisije za študijske zadeve mag. študija</li> <li>- sklepi Komisije za znanstveno-raziskovalno delo in doktorski študij</li> </ul>	<p>predsednik Komisije za študijske zadeve mag. študija, pomočnica direktorja, organizator izobraževanja in projektov</p>	<p>referat za podipl. študij in arhiv v 4. nadstropju</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- načrti izvedbe predavanj, vaj in poročila o izvedbi</li> </ul>	<p>dekan in koordinatorji predmetnih področij</p>	<p>pri posameznem koordinatorju predmetnih področij</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- pogodbe o praktičnem izobraževanju</li> <li>- poročila o praktičnem izobraževanju</li> <li>- poročila mentorjev</li> </ul>	<p>organizator praktičnega izobraževanja</p>	<p>pisarna organizatorja praktičnega izobraževanja</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- sodelovanje s podjetji (študijski program, praksa, vabljeni predavanja, pisma o nameri ...) in drugimi visokoškolskimi zavodi ter izobraževalnimi institucijami</li> </ul>	<p>organizator izobraževanja in projektov</p>	<p>referat za dodiplomski ali podiplomski študij in arhiv</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- učni načrti</li> </ul>	<p>dekan, prodekan, koordinatorji predmetnih področij</p>	<p>referat za dodiplomski ali podiplomski študij</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- dokumentacija o izvedbi predmeta (naloge, seminarske naloge, sezname prisotnih)</li> <li>- evidence o pogojih za pristop k izpitu in opravljenih izpitih</li> </ul>	<p>visokošolski učitelji, sodelavci</p>	<p>pisarne –kabineti, arhiv referata za dodiplomski študij in arhiv referata za podiplomski študij</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- dokumentacija o spremljanju študija doktorskih študentov, priznavanja predhodno pridobljenega znanja ...</li> <li>- zapisniki in sklepi o imenovanju</li> </ul>	<p>Komisija za znanstveno-raziskovalno delo in doktorski študij  pomočnica direktorja</p>	<p>referat za podiplomski študij in arhiv referata za podiplomski študij</p>

komisij za ocenjevanje dispozicije, disertacije ...		
- finančne pogodbe (telekom, mobitel, Alumni klub, oglaševanje, sponzorstvo, dislocirane enote ...)	strokovni sodelavec za poslovne, finančne in računovodske zadeve	pisarna financ
- kadri (Pogodba o zaposlitvi, dopusti, kadrovske evidence...)		pisarna financ
- računalniške licence (Office, Windows, SPSS), - certifikat eVŠ	direktor  organizator izobraževanja in projektov	pisarna direktorja  Referat za dodiplomski študij (redni)
- dostop do spletnih izdaj Financ, Kapitala, Managerja, Mojih financ, Obrtnika, Podjetnika, Pravne prakse, VIP-a, Dela; - dostop do baz podatkov ProQuest, Emerald in SpringerLink; - dostop do SPSS-a (1 licenca), iBON (2 licenci), Bizi.si	bibliotekar	knjižnica
- založba (avtorske pogodbe)	predsednik Založniškega odbora	knjižnica
- mednarodno sodelovanje	višji strokovni sodelavec za mednarodno sodelovanje in programe mobilnosti	pisarna mednarodnega sodelovanja
- Raziskovalni inštitut (projekti, podeljeni raziskovalni nazivi, udeležba na konferencah ...)	vodja RI	pisarna Raziskovalnega inštituta
- razpisi (TUR. I in II, PIN. I in II, poletna šola, znanstvena konferenca ... )	skrbnik razpisa	arhiva 1. nadstropje - ognjevarna omara
- kadri (avtorske in podjemne pogodbe, pogodbe v povezavi z varstvom pri delu), evidence prijav/odjav podatkov o pokojninskem in zdravstvenem zavarovanju, evidence prisotnosti zaposlenih	organizator izobraževanja in projektov, strokovni sodelavec za poslovne, finančne in računovodske zadeve	pisarna financ  arhiva 1. nadstropje (pretekle)  arhiva 4. nadstropje

Arhiviranje dokumentacije poteka skladno z *Zakonom o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih* (Ur. l. RS, št. 30/06), ki med drugim ureja način, organizacijo, infrastrukturo in izvedbo hrambe dokumentarnega gradiva v fizični in elektronski obliki, vključno s pravnimi učinki takšne hrambe.

### **7.3 Ravnanje s podatki in dokumenti zaupne narave**

Pri ravnanju z zaupnimi podatki in dokumenti so zaposleni dolžni upoštevati *Zakon o varstvu osebnih podatkov* (Ur. l. RS, št. 94/07).

## **8 ODGOVORNOST SPREMLJANJA IN ZAGOTAVLJANJA KAKOVOSTI**

Na podlagi Statuta FKPV so za spremljanje in zagotavljanje kakovosti odgovorni vsi zaposleni, posebno odgovornost pa nosijo direktor, dekan, Komisija za kakovost, Akademski zbor, Senat, Upravni odbor in Študentski svet FKPV.

### **8.1 Direktor**

Naloga direktorja, ki je poslovodni organ FKPV in predstavlja, zastopa ter vodi FKPV, je tudi spremljanje in zagotavljanje kakovosti.

### **8.2 Dekan**

Naloge dekana so predvsem:

- pristojnost za spremljanje, ugotavljanje in zagotavljanje kakovosti fakultete, študijskih programov, znanstveno-raziskovalnega ter strokovnega dela in pripravo letnega poročila o kakovosti (samoevalvacija fakultete) ter vodenje dela Komisije za kakovost in
- najmanj enkrat letno poročanje o delu Akademskega zbora, Senata, Upravnega odbora ustanovitelju.

Za operativno izvedbo lahko dekan pooblasti predsednika Komisije za kakovost.

### **8.3 Akademski zbor**

Akademski zbor obravnava poročila o delu fakultete in daje predloge ter pobude Senatu in opravlja druge naloge v skladu s Statutom FKPV ter drugimi splošnimi akti fakultete. Akademski zbor sestavljajo vsi visokošolski učitelji, znanstveni delavci in visokošolski sodelavci, ki v tekočem študijskem letu opravljajo pedagoško ali znanstveno-raziskovalno delo na podlagi pogodbe o zaposlitvi ali drugega pogodbenega razmerja s fakulteto. Pri delu Akademskega zbora sodelujejo tudi predstavniki študentov, tako da je njihovo število najmanj ena petina članov akademskega zbora.

### **8.4 Senat**

Senat, ki je strokovni organ FKPV, ima tudi nalogo spremljanja in zagotavljanja kakovosti. Odloča o strokovnih zadevah izvajanja študijskih programov fakultete, o novih programih in spremembah obstoječih programov, o programskih usmeritvah za raziskovalno delo, o izpolnjevanju strokovnih pogojev za delo, o postopkih in ocenah za magistrske in doktorske naloge, najmanj enkrat letno pa razpravlja tudi o samoevalvacijskem poročilu ter sprejema usmeritve za izboljšave. Če tako določa zakon ali Statut FKPV, opravlja Senat tudi druge naloge. Sestavlja ga dvanajst visokošolskih učiteljev in znanstvenih delavcev tako, da le-ti enakopravno zastopajo vse znanstvene discipline in študijska ter strokovna področja. Po svoji funkciji so člani Senata tudi predstavniki Študentskega sveta, ki imajo v Senatu najmanj petino članov.

## 8.5 Upravni odbor

Upravni odbor, ki odloča o zadevah materialne narave in skrbi za nemoteno poslovanje FKPV, spremlja in zagotavlja kakovost FKPV. Upravni odbor sprejema Statut FKPV ter njegove dopolnitve in spremembe, izvaja naloge, ki jih določa Akt o ustanovitvi Fakultete, sprejema letni delovni načrt, finančni načrt, poročilo o delu in letni obračun poslovanja FKPV, odloča o vlaganjih v osnovna sredstva, sprejema splošne in druge interne akte in imenuje svoja delovna telesa, potrjuje predlog direktorja o višini šolnine ter prispevkov za študij, določa število vpisnih mest za redni in izredni študij, sprejema razpis za vpis v dodiplomske in podiplomske študijske programe, spremlja in zagotavlja kakovost FKPV, skrbi za nemoteno upravljanje in poslovanje fakultete ter opravlja druge naloge v skladu z zakonom, pravilniki in Statutom FKPV. Sestavlja ga sedem članov.

## 8.6 Komisija za kakovost

Za redno spremljanje kakovosti in za oblikovanje predlogov Senat izvoli oz. potrdi člane Komisije za kakovost, ki jo sestavljajo dva visokošolska učitelja ali visokošolska sodelavca, (od teh je dekan član komisije po funkciji in vodi delo komisije), en administrativni delavec, en strokovni sodelavec in en predstavnik študentov.

Naloge Komisije za kakovost so predvsem:

- priprava samoevalvacijskega poročila;
- razprava o letnem programu dela z vidika ciljev in ukrepov za izboljšanje kakovosti;
- razprava o rezultatih notranje presoje in ustreznih ukrepih;
- razprava o delovanju posameznih mehanizmov za spremljanje in zagotavljanje kakovosti ter oblikovanje predlogov za njihovo izpopolnjevanje;
- poročanje Senatu in Upravnemu odboru FKPV o dosežkih na področju kakovosti in oblikovanje predlogov za izboljšave, o katerih odločata oba organa;
- spremljanje izvedbe študentskih anket in pripravljanje predlogov za izboljšave njihovega izvajanja in uporabe;
- spremljanje delovanja sistema za spremljanje in zagotavljanje kakovosti ter pripravljanje predlogov za njegove izboljšave;
- sprejem pravilnikov in aktov, vezanih na kakovost, z izjemo Poslovnika kakovosti in
- sodelovanje z Nacionalno agencijo RS za kakovost v visokem šolstvu.

## 8.7 Študentski svet

Študentski svet, ki je predstavniški organ študentov FKPV, se vključuje v spremljanje in zagotavljanje kakovosti v skladu s svojimi pooblastili.

Študentski svet je sestavljen na način, da ima enega člana iz vsakega letnika, lahko pa ima tudi po enega člana iz vsake dislocirane enote.

## 9 SAMOEVALVACIJA

FKPV redno opravlja samoevalvacijo po vseh področjih presoje iz Meril, ki vsebuje:

- evalvacijo vseh dejavnosti;
- evalvacijo poučevanja, ki jo dajo študenti in drugi deležniki iz okolja;
- evalvacijo zadostnosti in raznovrstnosti virov ter finančne uspešnosti;
- dokumentiranje razvoja v povezavi z razvojem okolja;
- ugotavljanje napak in pomanjkljivosti, njihovo odpravljanje ter izboljševanje študijskih programov in vseh dejavnosti;
- dokumentiranje pomanjkljivosti in napak, predlogov za izboljšave ter izboljšav in
- analizo dosežkov.

Namen samoevalvacije je evalvacija dosežkov, priprava in izvedba ukrepov za izboljšanje kakovosti in s tem sklenitev učinkovitega kroga kakovosti. Zbiramo in analiziramo podatke ter ugotavljamo prednosti, pomanjkljivosti in napredek za vsa področja. Samoevalvacijo izvedemo enkrat letno v skladu s Pravilnikom o samoevalvaciji.

V postopku samoevalvacije Komisija za kakovost zbere relevantne kvantitativne in kvalitativne informacije ter določi kriterije ocenjevanja po interpretaciji zbranih informacij.

### 9.1 Model informacijske podpore kakovosti

Za olajšanje procesov samoevalvacije je izdelan Model informacijske podpore kakovosti (Priloga 1) z namenom, da zagotovimo celovito in transparentno obravnavo kakovosti FKPV.

Cilji modeliranja procesov samoevalvacije so:

- v ocenjevanje zajeti vsa področja presoje, ki jih NAKVIS določa v Merilih za akreditacijo in ponovno akreditacijo visokošolskih zavodov in študijskih programov (1 - vpetost v okolje, 2 - delovanje visokošolskega zavoda, 3 - kadri, 4 - študenti, 5 - materialni pogoji, 6 - zagotavljanje kakovosti, inovativnosti in razvojne naravnosti);
- identificirati posamezne kriterije za ocenjevanje presojanih področij;
- določiti vpliv posameznih kriterijev na kakovost (interni pogled na kakovost, skladno s strategijo, vizijo in cilji zavoda);
- določiti instrumente ocenjevanja, ki bi olajšali delo ocenjevalcem in
- določiti informacijsko podporo procesu evalvacije.

Ekspertni model je zgrajen tako, da ga je mogoče uporabiti samo za posamezno presojo področje ali pa kot celoto za vseh 6 področij. Samoevalvacija zavoda se izdela vsako leto, zato je smiselno, da se izdela ocena vseh področij vsako leto. Na ta način dobimo zelo transparentno analizo rezultatov letnih samoevalvacij v smislu napredka oziroma medsebojne primerjave dosežkov kakovosti v posameznih letih.

Ocenjevanje v modelu je podprto z orodjem Ms Excel, ta podpora je namenjena delu ocenjevalcev v postopku redne letne samoevalvacije. Nadaljnja analiza se vrši v ekspertnem modelu, podprtem z računalniškim programom Dexi. Ta podpora je namenjena analitiku



kakovosti, ki na osnovi zbranih letnih evalvacij razloži, kako napreduje kakovost zavoda in kje ter kateri ukrepi so potrebni, da se kakovost izboljša.

Nadaljnji razvoj modela lahko zajame še podrobneje področje presoje kakovosti študijskih programov.

## **9.2 Notranja presoja**

Notranja presoja je dodatna metoda v procesu samoevalvacije. Poglobljeno notranjo presojo vsaj enega področja izvajamo v skladu s priročnikom Evalvacija kakovosti za notranje presojevalce na FKPV.

## **9.3 Samoevalvacijsko poročilo**

Po končani samoevalvaciji pripravimo samoevalvacijsko poročilo, ki vključuje dokumentirane in analizirane ugotovitve o dosežkih ter pomanjkljivostih izvajanja dejavnosti in predloge za odpravo napak oziroma izboljšave. Rok za pripravo samoevalvacijskega poročila in potrditev na Senatu je do 31. 5. za preteklo študijsko leto. Samoevalvacijsko poročilo vključuje analizo izsledkov anket in poročilo o notranji presoji. Pripravi ga Komisija za kakovost, potrdi pa Senat.

S samoevalvacijskim poročilom so seznanjeni vsi organi fakultete, zaposleni in študenti. Povzetek je objavljen na spletni strani fakultete.

Komisija za kakovost skupaj z vodstvom pripravi predloge možnih ukrepov za odpravljanje ugotovljenih pomanjkljivosti, katerih realizacijo preverimo pred pripravo naslednjega samoevalvacijskega poročila. Komisija za kakovost mora pri opravljanju svojega dela zagotoviti varstvo osebnih podatkov in tajnih poslovnih podatkov v skladu z zakonodajo, ki navedeno področje ureja.

## **10 ZUNANJA EVALVACIJA**

Zunanja evalvacija je postopek presoje dosežkov delovanja FKPV po posameznih področjih, ki vključuje primerjavo z akreditiranimi pogoji za ustanovitev FKPV in študijskimi programi FKPV.

Ključni element za izvedbo zunanje evalvacije je samoevalvacijsko poročilo FKPV kot dokazilo o izvednih samoevalvacijah.

Zunanja evalvacija se lahko izvede tudi kot izredna evalvacija in se lahko opravi kadar koli v času veljavnosti akreditacije, torej pred iztekom sedemletnega obdobja, za katerega je akreditacija podeljena. Izredna evalvacija se lahko izvede tudi na pobudo ustanoviteljev, ministrstva, študentov ali drugih visokošolskih deležnikov, kadar ti upravičeno sumijo, da gre za večje kršitve pri delovanju oziroma izvajanju študijskega programa FKPV.

Zunanjo evalvacijo načrtuje in organizira ter izvaja Nacionalna agencija RS za kakovost v visokem šolstvu.

## **11 AKREDITACIJA**

Akreditacija (prva in podaljšana) predstavlja ugotavljanje izpolnjevanja z zakonom določenih pogojev in presojo izpolnjevanja Meril ter kakovosti delovanja oziroma izvajanja študijskih programov FKPV.

Pogoj za podaljšanje akreditacije je zunanja evalvacija FKPV, ki se opravi pred iztekom veljavne akreditacije.

S podaljšanjem akreditacije po opravljeni zunanji evalvaciji FKPV obnovi svoj vpis v razvid visokošolskih zavodov in podaljša javno veljavnost študijskih programov.

Postopek za pridobitev podaljšanja akreditacije se začne na predlog FKPV.

Akreditacije izvaja Nacionalna agencija RS za kakovost v visokem šolstvu (NAKVIS).

# 12 ETIČNI KODEKS

## I. SPLOŠNA NAČELA

1. Kodeks Fakultete za komercialne in poslovne vede (FKPV) izhaja iz priročnika Kultura kakovosti FKPV in je njegov sestavni del. Vsebuje temeljne družbene vrednote in načela ter predstavlja moralno etične standarde.
2. Kodeks je namenjen ozaveščanju učiteljev, študentov in vseh sodelavcev FKPV o pomenu spoštovanja etičnih načel in krepitvi moralnega ravnanja v praksi, da bi tako kar najbolje izpolnjevali poslanstvo in sledili viziji Fakultete.
3. Kodeks ne omejuje ustvarjalnosti in inovativnosti posameznih udeležencev.
4. Kodeks se sklicuje na znanstveno poštenost, to je dosledno spoštovanje avtorstva in korektno priznavanje ter navajanje tujih znanstvenih dosežkov, kot tudi dosledna uporaba korektnih znanstvenih metod, pošteno in strokovno neoporečno interpretiranje rezultatov znanstvenega dela ter objektivno preverjanje znanstvenih hipotez.
5. Osnovno vodilo učiteljev, študentov in vseh sodelavcev FKPV je pripadnost Fakulteti in prizadevanje za udejanjanje in ohranjanje njenih temeljnih vrednot in trajnostnega razvoja Fakultete in okolja.
6. Učitelji, študentje in vsi sodelavci udejanjajo vrednote Fakultete in etična pravila ravnanja, ki so zapisana v tem Kodeksu, tudi pri svojem nastopanju in ravnanju zunaj Fakultete in v javnosti.
7. Vsebine splošno veljavnega osebnega in poslovnega bontona so sestavni del tega Kodeksa.

## II. MEDSEBOJNI ODNOSI

Študentje, učitelji in ostali sodelavci FKPV:

- se medsebojno spoštujemo,
- ravnamo odgovorno, vestno in korektno,
- skrbimo za dobre medsebojne odnose, si medsebojno zaupamo in pomagamo,
- smo pošteni, vljudni, prijazni, iskreni,
- smo jasni pri komunikaciji in se izogibamo konfliktom oziroma jih učinkovito upravljamo,
- smo lojalni, dobronamerni in skrbimo za ugled Fakultete z delom, kot tudi pri nastopanju zunaj nje,
- pri svojem delu ravnamo skrbno in udejanjamo trajnostni razvoj Fakultete in okolja,
- odgovoren odnos do dela se kaže v polnem in rednem izpolnjevanju delovnih obveznosti, kot tudi iniciativnosti in pripravljenosti prevzeti druge naloge, ko je to potrebno, kot tudi v zavezanosti raziskovalnemu delu ter sprotne spremljanju in nadgrajevanju znanstvenih dosežkov na svojem področju tudi takrat, ko to nima neposrednih učinkov na poklicno napredovanje ali dohodek,
- vedno ravnamo po načelih aktualnega osebnega in poslovnega bontona.

### III. PEDAGOŠKO DELO

Učitelji:

- pri svojem delu ravnamo strokovno, korektno, profesionalno, odgovorno in vestno,
- smo pravični in pošteni,
- imamo spoštljiv odnos do študentov, kolegov in sodelavcev,
- smo dosegljivi, ažurni in s svojo dostopnostjo ter predanostjo pedagoškemu delu omogočamo nemoteno izobraževanje študentom, ki s svojim vestnim in odgovornim delom prispevajo svoj delež k pedagoškemu procesu,
- smo komunikativni, vljudni, prijazni, dobronamerni in s svojim vsakdanjim ravnanjem zgled študentom,
- si prizadevamo za udejanjanje in ohranjanje temeljnih vrednot Fakultete,
- pri vsakdanjem delu in ravnanju smo skrbni in udejanjamo trajnostni razvoj,
- vedno ravnamo po načelih aktualnega osebnega in poslovnega bontona.

### IV. RAVNANJE ŠTUDENTOV

Študentje:

- skrbimo za dobre medsebojne odnose, si zaupamo in si medsebojno pomagamo,
- se medsebojno spoštujemo in imamo spoštljiv odnos do lastnine Fakultete ter do okolja,
- udejanjamo trajnostni razvoj Fakultete in okolja,
- študijske obveznosti opravljamo odgovorno in vestno v skladu s programom in pravilniki Fakultete,
- smo pošteni in korektni,
- smo točni, ažurni in se držimo dogovorjenih rokov,
- komuniciramo vljudni in prijazno,
- prispevamo k dobremu imenu Fakultete v javnosti,
- vedno ravnamo po načelih aktualnega osebnega in poslovnega bontona.

### V. REŠEVANJE SPOROV

Upoštevanje in spoštovanje načel Etičnega kodeksa FKPV je moralna obveznost in poklicna dolžnost vseh, ki sodelujemo v izobraževalnem procesu Fakultete. V primeru kršitev se zavedamo moralne odgovornosti in moralnih posledic.

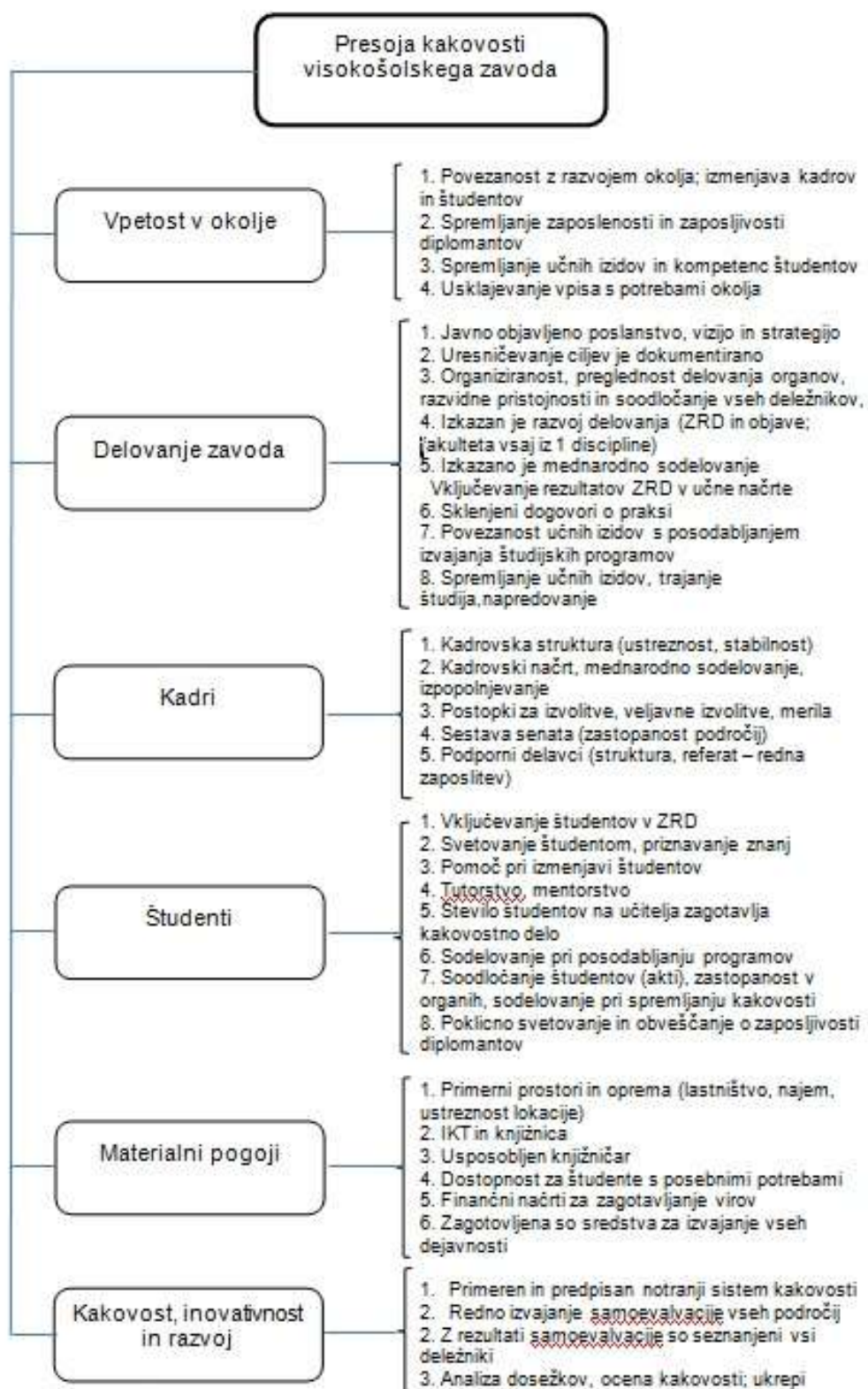
Senat Fakultete lahko imenuje komisijo za etična vprašanja in opredeli njeno sestavo, mandat in naloge.

Priročnik Kultura kakovosti velja z dnem, ko ga sprejme Senat. Priročnik Kultura kakovosti FKPV je bil dopolnjen na 77. seji Senata, 9. 3. 2016.

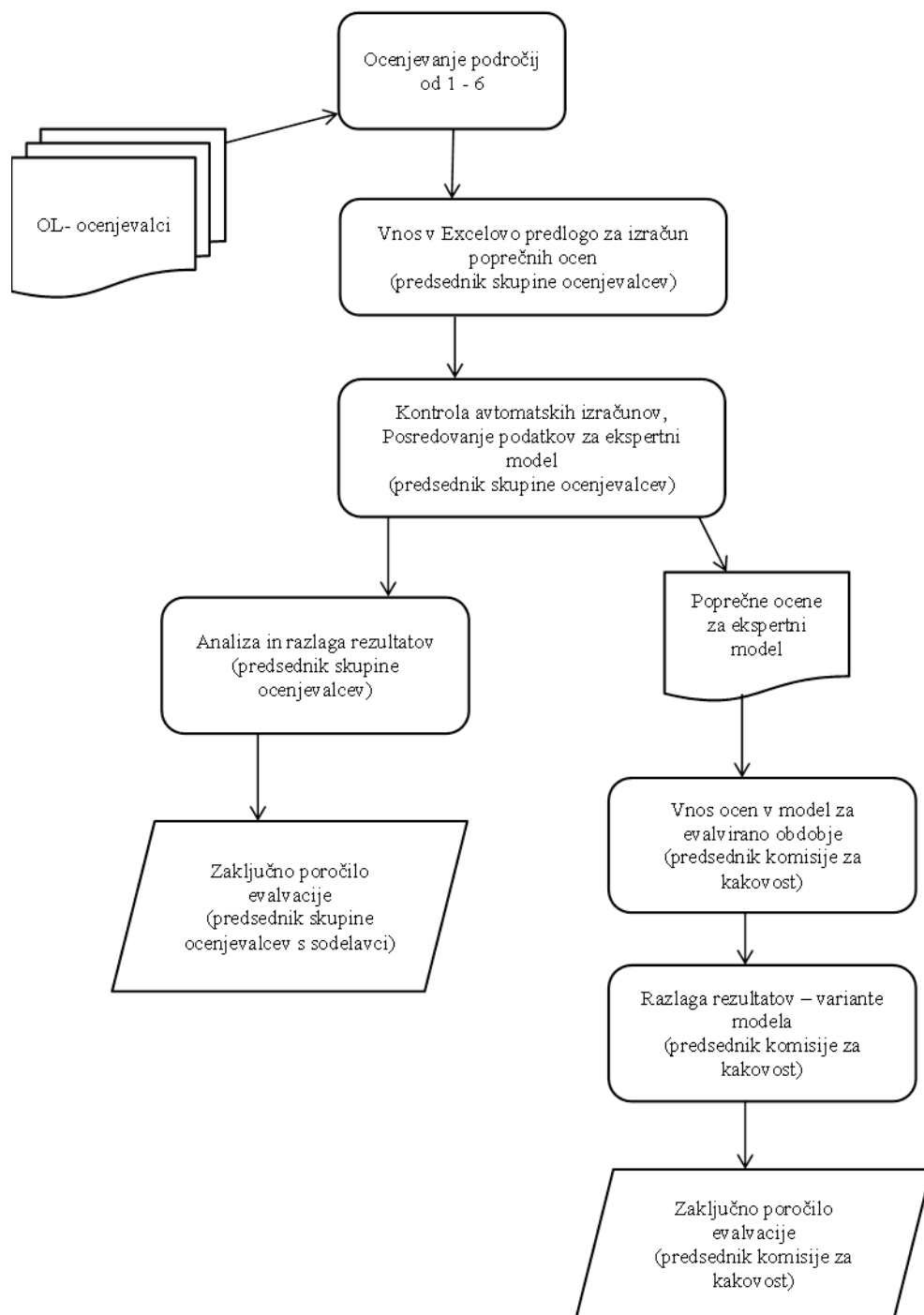
Predsednica Senata  
doc. dr. Tatjana Kovač

## 13 PRILOGA

### Priloga 1: Model informacijske podpore kakovosti



## Postopek presoje kakovosti (ocenjevanje vseh področij)



Del modela v Excelu (področje Kadri):

- Zbiranje ocen ocenjevalcev

Ocene ocenjevalcev:

1-najmanj, 5-največ

3	KADRI	Vir podatkov	Ocena1	Ocena2	Ocena3	Poprečje
3.1.1.1	Zaposleni učitelji (št. študentov na učitelja)	Kadrovska evidenca, pedagoška evidenca	3	3	4	3,33
3.1.1.2	Struktura področij glede na študijske programe	habilitacije	4	4	4	4,00
3.1.1.3	Učitelji-raziskovalci	Letno poročilo RI	5	4	4	4,33
3.1.1.4	Sodelovanje z zavodom, med. mobilnost, sobotno leto	Kadrovska evid., mednar. pis.	3	3	3	3,00
3.1.2.1	Struktura in število zagotavljata pomoč pri izvajanju študija	Kadrovska evidenca	4	3	3	3,33
3.1.2.2	Služba za pomoč ped. procesu (delovno razmerje)	Kadrovska evidenca	4	4	3	3,67
3.2.1	Postopki in merila za volitve v naziv	Pravilnik in merila	4	4	4	4,00
3.2.2	Veljavnost imenovanj, struktura področij	Pravilnik, kadrovska evidenca	5	4	5	4,67
3.3.1	Struktura Senata	Statut	5	4	4	4,33
3.3.2	Zastopanost znanstvenih in strokovnih področij	Volitve v Senat - zapisniki sej	4	3	3	3,33

- Avtomatski izračuni ocen v Excelu, metoda MAUT

3	KADRI					A	B	C
						<b>3,81</b>	<b>18,33%</b>	<b>0,70</b>
3.1	<b>KADROVSKA STRUKTURA</b>			3,62	61%	2,21		
3.1.1	Učitelji	3,67	70%	2,57				
3.1.2	Strokovni sodelavci	3,50	30%	1,05				
3.2	<b>SISTEM VOLITVE V NAZIVE</b>			4,33	22%	0,95		
3.3	<b>SESTAVA SENATA</b>			3,83	17%	0,65		

Pojasnilo:

A: ocena za področje Kadri, izračunana iz ustrezno uteženih kriterijev, s katerimi se ocenjuje področje kadrov

B: delež (utež) področja Kadri v celotni kakovosti zavoda

C: delež globalne ocene, ki jo prispeva področje Kadri v celotni kakovosti zavoda.



## Ekspertni model v programu Dexi:

Kriterij	Zaloga vrednosti
<b>EVALVACIJA KAKOVOSTI</b>	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
<b>KAKOVOST X</b>	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
<b>Vpetost v okolje</b>	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Dialog z okoljem	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Diplomanti	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
<b>Delovanje zavoda</b>	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Notranja organizacija	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
ZRD in rezultati	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Delovanje za študente	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Mednarodno delovanje	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
<b>Materialni pogoji</b>	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
<b>Prostori, oprema, dostopnost</b>	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Prostori in oprema	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Dostopnost	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Knjižnica	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Financiranje	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
<b>KAKOVOST Y</b>	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
<b>Kadri</b>	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
<b>Kadrovska struktura</b>	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Učitelji	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Strokovni sodelavci	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Habilitacije	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Sestava senata	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
<b>Študenti</b>	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Vpis, učni izidi, informiranost	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Podpora	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
<b>Vključenost</b>	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Organiziranost študentov	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
ZRD	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
<b>Kakovost</b>	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
<b>Sistem spremljanja</b>	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Predpisi in pravila	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Načrtovanje in realizacija	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
<b>Samoevalvacija</b>	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Izvajanje samoevalvacije	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Analize in dokumenti	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>
Ukrepi	<b>Neustrezno;</b> Manj ustrezno; Ustrezno; Zelo ustrezno; <b>Odlično</b>

### Pojasnilo:

Kakovost X zajema tista področja, ki predstavljajo osnovo oz. pogoje, da se lahko razvije tudi kakovost drugih področij, zajetih v kakovost Y.

Kakovost Y je bolj subjektivni pogled na kakovost v zavodu.