



fakulteta
za komercialne
in poslovne vede

PRAVILNIK O MERJENJU ZADOVOLJSTVA DELEŽNIKOV IN DAJANJU PREDLOGOV ZA IZBOLJŠAVE

Izdaja številka 7

Sprejem pravilnika:
Seja Senata 16. 2. 2012

Obravnavana dopolnitev pravilnika:

Senat:	19. 9. 2012
Komisija za kakovost	8. 7. 2013
	1. 7. 2014
	6. 3. 2015
	11. 2. 2016
	14.11.2022

PRAVILNIK O MERJENJU ZADOVOLJSTVA DELEŽNIKOV IN DAJANJU PREDLOGOV ZA IZBOLJŠAVE

1. člen **(vsebina pravilnika)**

Določa se postopek merjenja zadovoljstva deležnikov (izvedba in obdelava anket ter uporaba rezultatov in hranjenje podatkov) in dajanja predlogov za izboljšave.

I. Merjenje zadovoljstva deležnikov

Fakulteta za komercialne in poslovne vede (v nadaljevanju FKPV) izvaja merjenje zadovoljstva deležnikov preko anket, kjer se ocenjuje pedagoško delo izvajalcev, vsebina in organizacija predmetov, organiziranost fakultete, zadovoljstvo zaposlenih in predavateljev, delo knjižnice, zadovoljstvo diplomantov, udeležencev konference, študentov s posebnimi potrebami in članov Alumni kluba.

2. člen **(namen in cilji ankete)**

Študentska anketa je mnenjska anketa, s katero študenti izražajo svoje mnenje o:

- vsebini in organizaciji predmetov;
- pedagoškem delu izvajalcev in njihovem odnosu do študentov;
- delu strokovnih služb;
- materialnih pogojih fakultete;
- delu knjižnice;
- izvedbi praktičnega usposabljanja;
- prilagojenosti študija študentom s posebnimi potrebami.

Anketa za predavatelje je mnenjska anketa, s katero predavatelji izražajo svoje mnenje o:

- ustreznosti študijskih programov;
- željah in potrebah po dodatnem izpopolnjevanju;
- zadovoljstvom z delom na FKPV in delom referatov;
- materialnih pogojih.

Anketa za zaposlene na FKPV je mnenjska anketa, s katero zaposleni izražajo svoje mnenje o:

- njihovi predanosti delu, pripadnosti fakulteti in zadovoljstvu na delovnem mestu;
- medsebojnih odnosih;
- sistemu nagrajevanja;
- poznavanju pričakovanj vodstva.

Anketa za diplomante je mnenjska anketa, s katero diplomanti izražajo svoje mnenje o:

- študiju na fakulteti;
- nadaljevanju študija;
- pričakovanem in realiziranem razvoju osebne, delovne in znanstvenoraziskovalne kariere po zaključku študija.

Anketa za mentorje praktičnega usposabljanja je mnenjska anketa, s katero mentorji v delovni organizaciji izražajo mnenje o:

- zadovoljstvu s študenti na praksi,
- sodelovanju s fakulteto,
- doseženih kompetencah študentov na praksi,
- skladnosti s pričakovanimi kompetencami študentov in
- možnih izboljšavah, dodatni usposobljenosti študentov, predlogih za boljše sodelovanje s fakulteto.

Anketa za udeležence konferenc na FKPV je mnenjska anketa, s katero udeleženci konference izražajo mnenje o organizaciji, programu in izvedbi konference.

Cilji anket so:

- preoblikovanje, posodabljanje in razvijanje študijskih programov;
- informacija organom fakultete o splošnem stanju pedagoškega dela;
- izboljšanje pedagoškega dela izvajalcev;
- razvoj lastnih kadrov;
- razvoj podpornih storitev;
- oblikovanje mnenj Študentskega sveta v postopkih izvolitve v naziv;
- zagotavljanje kakovosti dela strokovnih služb;
- zagotavljanje kakovosti dela knjižnice;
- zagotavljanje ustreznih materialnih pogojev.

3. člen

(način in čas izvedbe ankete)

1. **Študentska anketa o vsebini in organizaciji predmetov in pedagoškem delu izvajalcev in njihovem odnosu do študentov** se izvaja kot spletna anketa. Aktivna je en mesec po prvem izpitnem roku. Povezavo do ankete prejmejo vsi študentje, ki so poslušali predavanja.
2. **Anketa o organizaciji FKPV** se izvaja kot spletna anketa ob koncu vsakega študijskega leta.
3. **Študentska anketa o praktičnem usposabljanju** se izvaja kot spletna anketa, ob zaključku vseh aktivnosti praktičnega usposabljanja.
4. **Anketa za mentorje praktičnega usposabljanja** se izvaja kot spletna anketa ob zaključeni praksi v podjetju oziroma organizaciji.

5. **Anketa za zaposlene** se izvaja kot spletna anketa ob koncu vsakega študijskega leta.
6. **Anketa o knjižnici FKPV** se izvaja kot spletna anketa vsako tretje do peto študijsko leto.
7. **Anketa za predavatelje** se izvaja kot spletna anketa vsako tretje do peto študijsko leto.
8. **Anketa za diplomante** se izvaja kot spletna anketa po vsaki podelitvi diplom.
9. **Anketa o zadovoljstvu članov Alumni kluba** se izvaja kot spletna anketa vsako tretje do peto študijsko leto.
10. **Anketa o mobilnosti** se izvaja vsako študijsko leto kot spletno poročilo udeleženca mobilnosti, ki ga pripravi Erasmus+ program.
11. **Anketa za študente s posebnimi potrebami o zadovoljstvu s študijem na FKPV** se izvaja kot spletna anketa, enkrat v času študija, in sicer ob koncu letnika, v katerega je bil prvič vpisan.
12. **Anketa za udeležence konferenc na FKPV** se izvaja kot spletna anketa po vsaki konferenci.

Vse ankete, razen ankete za mentorje praktičnega usposabljanja, so anonimne. Ankete mentorjev praktičnega usposabljanja vsebujejo imena mentorjev in podjetij oz. organizacij zato, da lahko šola vzpostavi z njimi kontakt in jih povabi na različne oblike sodelovanja. Vse ankete se izpolnjujejo prostovoljno.

4. člen **(priprava in posredovanje anket)**

Ankete za vsako študijsko leto potrdi Komisija za kakovost. Predloge vsebine anket pripravijo osebe, odgovorne za določeno področje. Ankete tehnično pripravi odgovorna oseba za anketiranje, ki skrbi za objavo ankete, zbiranje in hranjenje podatkov do njihove obdelave.

5. člen **(obdelava in uporaba rezultatov ankete)**

Obdelavo rezultatov opravi odgovorna oseba za anketiranje ali oseba, odgovorna za posamezno področje, ki rezultate analizira, interpretira, pripravi poročila in posreduje rezultate deležnikom.

Poročilo o rezultatih anket, ki je del samoevalvacijskega poročila obravnava Komisija za kakovost. Vsa poročila prejme vodstvo fakultete (dekan, direktor) in člani Komisije za kakovost.

Predavatelji (izvajalci) prejmejo po koncu predavanj rezultate študentske ankete, kjer so izražena mnenja študentov o oceni pedagoškega dela in njihovem odnosu do študentov. V primeru slabših ocen od pričakovanih, se organizira razgovor z dekanom, kjer se razjasnijo okoliščine ocene in po potrebi opredeli načine, s katerimi se bo izboljšalo pedagoško delo.

Rezultate ankete prejme tudi Študentski svet, kadar gre za obravnavo predavateljeve ponovne izvolitve v naziv.

Rezultati ankete za zaposlene se obravnavajo na sestanku vseh zaposlenih. Po potrebi se organizira poseben sestanek, kjer se na podlagi rezultatov določijo načini izboljšanja dela, medsebojnega sodelovanja, usposabljanja in skrbi za razvoj in rast zaposlenih.

O rezultatih anket so deležniki seznanjeni preko povzetka samoevalvacijskega poročila in povzetka analize anket, ki sta objavljena na spletni strani FKPV v rubriki Kakovost (www.fkpv.si/o-fkpv/kakovost/samoevalvacija).

Rezultati vseh anket se spremljajo več let in vsako leto primerjajo, ugotavljajo se učinki ukrepov za izboljšanja.

Če se pojavi dvom o pravilnosti izvedbe anketiranja, vnosa ali obdelave anket, se lahko anketiranje (ali obdelava) ponovi. V primeru morebitnih napak pri izvajanju ankete, izvajalec, enota ali zaposleni pisno opozorijo dekana in odgovorno osebo za anketiranje. Za napako se ne šteje višina ocene. Po sklepu dekana se anketiranje (ali obdelava) ponovi.

6. člen **(zaupnost rezultatov)**

Osebe, ki izvajajo anketiranje, obdelujejo anketo ali so v stiku z rezultati anket, so dolžni ravnati v skladu z določili Zakona o varstvu osebnih podatkov.

Osebnih podatkov anketirancev ni dovoljeno javno objavljati ali posredovati tretjim osebam.

Rezultati anket so lahko javno objavljeni samo v skrajšani, prilagojeni obliki, brez osebnih podatkov posameznikov.

7. člen **(hramba anketnih vprašalnikov in rezultatov)**

Baza podatkov z odgovori anket se hranijo v arhivu FKPV do priprave končnega poročila.

Rezultati anket so trajno shranjeni v arhivu FKPV ali pri odgovorni osebi za določeno področje. Za njih skrbi odgovorna oseba, ki je anketiranje izvedla.

II. Obremenitve študentov

Obremenjenost študentov merimo z zbiranjem podatkov v okviru Ankete o vsebini in organizaciji predmetov in pedagoškem delu izvajalcev in njihovem odnosu do študentov in Poročila o izvedbi predavanj in vaj, ki jih izpolnijo predavatelji po zaključku vsakih predavanj.

Poročilo o obremenjenosti študentov z ECTS točkami je del samoevalvacijskega poročila.

III. Postopki zbiranja predlogov za izboljšave

Predlogi izboljšav izobraževalnega procesa se zbirajo v naslednjih postopkih, procesih in na sestankih.

8. člen **(predlogi izboljšav izobraževalnega procesa)**

Predlogi izboljšav izobraževalnega procesa se oblikujejo v postopku samoevalvacije izobraževalnega procesa, v katerega so vključeni vsi deležniki.

Predavatelji opravijo analizo uresničevanja letnega delovnega načrta za predmete, ki jih poučujejo in to zapišejo v poročilu, kjer se preverjajo opravljene ure, realizirane strokovne ekskurzije, predavanja gostujočih strokovnjakov, uspešnost na izpitih in realizacijo plana lastnega usposabljanja in izpopolnjevanja. V poročilu so tudi predlogi za izboljšanje izvedbe predmeta v naslednjem študijskem letu.

Na rednih letnih razgovorih z dekanom lahko predavatelji podajo predloge izboljšav, ki se tičejo organizacije študijskega procesa, izvedbe predmeta, vodenja, hkrati jih dekan seznanj s povprečnimi in opisnimi ocenami študentov. Ocene in predlogi so osnova za prilagoditev dela v tekočem in naslednjem študijskem letu.

Predavatelji lahko dajejo predloge za izboljšave tudi med letom v pisni ali ustni obliki, po telefonu, osebno ali po e-pošti, direktorju, dekanu, Komisiji za kakovost in vodjem predmetnih področij.

Akademski zbor se najmanj enkrat letno seznanj s poročilom o kakovosti in merjenjem zadovoljstva deležnikov FKPV. Morebitni predlogi izboljšav se vključijo v naslednje letne delovne načrte.

Dekan na osnovi razgovorov z različnimi deležniki sproti oblikuje in uresničuje predloge izboljšav. O ukrepih večjih razsežnosti informira zaposlene in študente ter pristojne organe fakultete sproti, o manjših spremembah pa le osebe, ki so v reševanje zadev vključene. Dekan je zadolžen za evalvacijo kakovosti vsebine obstoječih študijskih programov, zato je dolžan spremljati analizo realiziranega in načrtovanega pedagoškega dela kot tudi merjenje vseh ostalih dejavnosti na fakulteti.

V okviru **predmetnih področij** člani opravijo analizo dela za preteklo leto in na osnovi izkušenj z realizacijo sprejmejo izboljšave za delovanje aktiva, izvedbo različnih dejavnosti, pregledajo poročilo o merjenju zadovoljstva in oblikujejo predloge izboljšav, ki se uresničujejo sproti oz. so vključeni v letni delovni načrt za naslednje študijsko leto.

Komisija za kakovost pri pripravi samoevalvacijskega poročila analizira podatke o:

1. izvedenih notranjih in zunanjih presojah;
2. predlogih, pripombah in pohvalah vseh deležnikov;
3. realizaciji letnega delovnega načrta;
4. delovanju v širšem družbenem okolju;
5. rezultatih merjenja zadovoljstva različnih deležnikov

6. in izračuna kazalnike kakovosti ter na osnovi ugotovljenih trendov oblikuje predloge ukrepov in spremlja realizacijo predlogov.

Študenti

Se vključujejo s predlogi za izboljšave preko Študentskega sveta, predstavnikov v organih fakultete, preko predavatelja-mentorja, skrinjice pritožb/pohval in neformalnih pogovorov.

Diplomanti

Sodelujejo s svojimi predlogi, pohvalami in pripombami v okviru anketiranja diplomantov, preko pogovorov na srečanjih Alumni kluba in neformalnih razgovorov.

Delodajalci

Analiziramo poročila mentorjev (mentorjeva mnenja o delu študenta ter pripombe in predloge za praktično izobraževanje) in poročila študentov (naloge, opažanje študenta, mentorjevo delo, cilj prakse).

IV. Postopki uvajanja izboljšav

9. člen

(pregled realizacije Programa dela in oblikovanje predlogov izboljšav)

Pregled realizacije Programa dela je razviden v Samoevalvacijskem poročilu, kjer pregledamo izvedbo izobraževanja po posameznih programih in stopnjah, delovanje fakultete in njenih organov, vpetost fakultete v okolje, kadre, izvedene aktivnosti za podporo študentom, materialne pogoje in zagotavljanje kakovosti. Predloge izboljšav v Samoevalvacijskem poročilu zapišemo kot priporočila, hkrati pripravimo SWOT analizo.

10. člen

(Uvajanje izboljšav - priprava ukrepov na podlagi priporočil iz Samoevalvacijskega poročila)

Na podlagi rezultatov samoevalvacije Komisija za kakovost predstavi vodstvu ugotovitve o prednostih in slabostih ter priporočila za izboljšave. Vodstvo na kolegiju sprejme ustrezne ukrepe z akcijskim načrtom ukrepov za odpravo ugotovljenih pomanjkljivosti ter krepitev ugotovljenih prednosti. Akcijski načrt vsebuje navedbo časovnih rokov ter imena odgovornih posameznikov. Rok za pripravo je 30. 6. v tekočem letu.

11. člen

(pregled realizacije ukrepov in učinki na izboljšanje kakovosti)

V okviru samoevalvacije pregledamo tudi realizacijo ukrepov in akcijskega načrta, ki smo si jih zadali na podlagi prejšnjega Samoevalvacijskega poročila. Hkrati pripravimo pregled učinkov na izboljšanje kakovosti, in sicer za vsa področja delovanja. Ugotovitve zapišemo v Samoevalvacijskem poročilu.

12. člen
(evalvacija zaposlenih)

Direktor po potrebi opravi delovni razgovor z vsakim strokovnim delavcem in sodelavcem, pregleda se opravljeno delo in uresničenost ciljev, hkrati se oblikujejo cilji v skladu z ukrepi iz samoevalvacije za nadaljnje delo.

13. člen
(pritožbe na organe fakultete)

Pritožbe se obravnavajo pri dekanu oz. direktorju, odvisno od vrste pritožbe. Dekan in direktor lahko za posamezna področja določita drugo odgovorno osebo, ki glede na utemeljenost predlaga in izvede ustrezne rešitve.

14. člen
(predhodne in končne določbe)

Pravilnik o izvedbi anket je sprejel Senat na 42. seji, 16. 2. 2012 in ga dopolnil na 45. seji, 19. 9. 2012. Pravilnik je bil dopolnjen na 31. seji KZK, 8. 7. 2013, na 35. seji KZK, 1. 7. 2014, na 38. seji KZK, 6. 3. 2015, na 40. seji KZK, 11. 2. 2016 in na 54. seji KZK, 14. 11. 2022.

Ta pravilnik začne veljati in se uporabljati z dnem sprejema na KZK.



Predsednica Komisije za kakovost
doc. dr. Tatjana Kovač