

Příručka kvality

Obsah

1	Seznam pojmů a zkratk	5
2	Úvod	6
2.1	Účel Příručky kvality	6
2.2	Rozsah platnosti Příručky kvality	6
3	Identifikace FST ZČU	7
3.1	Poslání FST ZČU	7
3.2	Vize FST	8
3.3	Organizační uspořádání	8
4	Kontext organizace	9
4.1	Porozumění organizaci a jejímu kontextu	9
4.2	Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran	9
4.3	Určení rozsahu systému managementu kvality	9
4.4	Systém managementu kvality a jeho procesy	10
5	Vedení	15
5.1	Vedení a závazek	15
5.2	Politika	15
5.3	Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace	16
6	Plánování	17
6.1	Opatření pro řešení rizik a příležitostí	17
6.2	Cíle kvality a plánování jejich dosažení	17
6.3	Plánování změn	17
7	Podpora	18
7.1	Zdroje	18
7.1.1	Obecně	18
7.1.2	Lidé	18

7.1.3	Infrastruktura	19
7.1.4	Prostředí pro fungování procesů	19
7.1.5	Zdroje pro monitorování a měření	19
7.1.6	Znalosti organizace	19
7.2	Kompetence	19
7.3	Povědomí	19
7.4	Komunikace	20
7.5	Dokumentované informace	20
8	Provoz	22
8.1	Plánování a řízení provozu	22
8.2	Požadavky na produkty a služby	22
8.3	Návrh a vývoj produktů a služeb	23
8.4	Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb	23
8.5	Výroba a poskytování služeb	23
8.5.1	Řízení výroby a poskytování služeb	23
8.5.2	Identifikace a sledovatelnost	23
8.5.3	Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů	23
8.6	Uvolňování produktů a služeb	24
8.7	Řízení neshodných výstupů	24
9	Hodnocení výkonnosti	25
9.1	Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování	25
9.1.1	Obecně	25
9.1.2	Spokojenost zákazníka	25
9.1.3	Analýza a hodnocení	25
9.2	Interní audit	26
9.3	Přezkoumání systému managementu	26
10	Zlepšování	27

10.1	Obecně	27
10.2	Neshoda a nápravné opatření	27
10.3	Neustálé zlepšování.....	27
11	Seznam příloh	28
12	Seznam změn a revizí řízeného dokumentu.....	32

1 Seznam pojmů a zkratk

ZČU	Západočeská univerzita v Plzni
FST	Fakulta strojní
AS FST	Akademický senát FST
IA	Interní audit
EU	Evropská unie
ČSN	Česká technická norma
EN	Evropská norma
ISO	Mezinárodní norma
VaV	Výzkum a vývoj
QMS	Quality Management System
HW	Hardware
SW	Software
CIV	Centrum informatizace a výpočetní techniky
BOZP a PO	Bezpečnost a ochrana zdraví při práci a Požární ochrana
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR
IS/STAG	Informační systém STAG
PK	Příručka kvality
CCV	Centrum pro celoživotní vzdělávání
DZ FST	Dlouhodobý záměr FST na období 2016 – 2020
ZS	Zainteresoovaná strana

2 Úvod

2.1 Účel Příručky kvality

Příručka kvality (PK) popisuje systém managementu Fakulty strojní Západočeské univerzity v Plzni. PK vymezuje oblasti managementu fakulty, zahrnuje dokumentovaný systém managementu fakulty a odkazuje na další dokumentované postupy (popisy procesů, směrnice, pracovní a kontrolní postupy), čímž pokrývá všechny použitelné požadavky normy pro systém managementu kvality na FST, jakož i požadavky dalších standardů.

2.2 Rozsah platnosti Příručky kvality

Příručka kvality platí pro interní účely FST a externě ji lze zpřístupnit (po schválení děkanem FST) zainteresovaným stranám FST. Příručka kvality má platnost pro všechna organizační místa a činnosti FST s povinností dodržovat ji v celém rozsahu všemi pracovníky FST.

Pracoviště RTI má svou PK a směrnice (RTI_S_1 Řízení nákupů, RTI_S_2 Řízení dokumentů a záznamů, RTI_S_3 Neshoda, náprava, prevence, RTI_S_4 Interní audity), které vychází z dokumentů FST, ale jsou podrobnější s ohledem na činnosti institutu.

Pravidla řízení Příručky kvality

Příručka kvality FST se řídí pravidly a postupy uvedenými ve Směrnici pro řízení dokumentů a záznamů viz FST_SME1_14. Je uložena na webových stránkách fakulty v elektronické podobě. Jedna kopie příručky podepsaná děkanem je uložena u děkana fakulty. Případné kopie nebo příručky vytištěné z webových stránek se automaticky stávají neplatnými dokumenty a nesmí být podle nich postupováno.

3 Identifikace FST ZČU

Fakulta strojní Západočeské univerzity v Plzni – Západočeská univerzita v Plzni
Univerzitní 22, 306 14 Plzeň

Kontakt:

Tel.: +420 377 638 001 Fax.: +420 377 638 002

e-mail: svatosoi@fst.zcu.cz

www: <http://www.fst.zcu.cz>

Fakulta strojní je jednou z devíti fakult Západočeské univerzity v Plzni a patří k nejstarším fakultám plzeňských vysokých škol. Fakulta se postupně transformovala do moderní otevřené vzdělávací instituce a stala se i uznávanou institucí v oblasti vědy a výzkumu.

Ve státem akreditovaných studijních programech připravuje vysoce kvalifikované odborníky, kteří jsou velice žádaní na trhu práce.

Fakulta má akreditovány doktorské studijní programy, může provádět habilitační řízení a řízení ke jmenování profesorem.

Fakulta strojní čerpá jednak ze spolupráce s technickými VŠ, tuzemskými i zahraničními, a ze spolupráce s průmyslovou praxí. Má desítky kontaktů s univerzitami v Evropě i ve Spojených státech. Řada získaných kontaktů a projektů umožňuje našim studentům i pedagogům studovat či pracovat na zahraničních univerzitách a přinášet tak nové poznatky a zkušenosti do našeho akademického prostředí.

Bližší podrobnosti týkající se vymezení činnosti FST jsou uvedeny ve Statutu Fakulty strojní Západočeské univerzity v Plzni – <http://www.inis.zcu.cz>

3.1 Poslání FST ZČU

FST je součástí systému vysokých škol jako nejvyššího stupně vzdělávací soustavy v České republice.

FST je vysokoškolská fakulta s technickým zaměřením. Uskutečňuje akreditované studijní programy a v souvislosti s tím vědeckou, výzkumnou, vývojovou nebo další tvůrčí činnost. Seznam akreditovaných studijních programů je uveden v dokumentu viz <http://www.inis.zcu.cz>. FST vytváří podmínky pro efektivní spolupráci s průmyslem a dalšími hospodářskými sektory.

Západočeská univerzita v Plzni má právo přiznávat akademické tituly, konat habilitační řízení, konat řízení ke jmenování profesorem a udělovat čestný akademický titul “doktor honoris causa” (ve zkratce “dr.h.c.”).

Seznam akreditovaných oborů, ve kterých je FST oprávněna konat habilitační řízení nebo řízení ke jmenování profesorem, je uveden v dokumentu viz <http://www.inis.zcu.cz>.

V souvislosti s plněním svého základního úkolu může FST vykonávat navazující doplňkovou činnost.

3.2 Vize FST

Vize FST je formulací toho, kam FST směřuje a čeho by chtěla v dlouhodobém horizontu (10 až 15 let) dosáhnout. Je definována v dokumentu Dlouhodobý záměr FST na období 2016 – 2020. Tento dokument v papírové podobě je uložen na sekretariátu děkana.

Dlouhodobý záměr FST na období 2016-2020 je rozpracováním dokumentu ZČU Dlouhodobý záměr ZČU na období nejbližších 5 let. Tento dokument je každoročně upřesňován formou „Aktualizace Dlouhodobého záměru pro daný rok.“

3.3 Organizační uspořádání

FST se člení na katedry a výzkumná pracoviště.

Organizační struktura je podrobně popsána viz <http://fst.zcu.cz/about/> - orgány FST.

Bližší podrobnosti týkající se samosprávných akademických orgánů FST jsou popsány ve Statutu FST viz <http://www.inis.zcu.cz>.

4 Kontext organizace

4.1 Porozumění organizaci a jejímu kontextu

Fakulta systematicky sleduje, shromažďuje a analyzuje informace z vnitřního i vnějšího prostředí. K analýzám ve vzdělávací oblasti přispívá výrazně CIV ZČU.

Interní aspekty jsou vnitřní prostředí, ve kterém se organizace snaží dosáhnout efektivního systému managementu kvality, neustálého zlepšování a spokojenosti zainteresovaných stran. Jde zejména o management, organizační strukturu, role a odpovědnosti, kompetence, technologie, informační systémy, politiky, cíle, strategie, vnitřní předpisy, dokumentace, kultura vnitřního prostředí a vztahy mezi zainteresovanými stranami.

Mezi **externí aspekty** řadí fakulta právní předpisy a další legislativu, dostupné technologie, kulturu vnějšího prostředí, finanční možnosti, konkurenční prostředí (regionální, národní, mezinárodní), trendy (např. krize, rozvoj průmyslového odvětví – průmysl 4...) a vztahy s vnějšími zainteresovanými stranami.

4.2 Porozumění potřebám a očekáváním zainteresovaných stran

Potřeba realizačních produktů vychází z potřeb a očekávání zainteresovaných stran fakulty. Jako zainteresované strany fakulty jsme definovali:

- uchazeče o vysokoškolské vzdělávání
- studenty
- zaměstnance FST
- zaměstnavatele absolventů FST
- podnikatelský a veřejný sektor
- společnost (reprezentovanou orgány státní správy a samosprávy)

Informace o potřebách a očekáváním zainteresovaných stran fakulty jsou shromažďovány zejména prostřednictvím:

- formálních i neformálních kontaktů fakulty i jednotlivých pracovníků fakulty se zástupci středních škol, zástupci podnikatelského a veřejného sektoru a orgány státní správy a samosprávy
- sledováním trendů vývoje v oblastech zaměření činnosti FST
- sledováním a porovnáváním zaměření činností a poskytovaných produktů univerzit ve světě. Tyto informace slouží jako vstupy pro návrh a vývoj produktů FST.

4.3 Určení rozsahu systému managementu kvality

V Dlouhodobém záměru FST na období 2016 – 2020 jsou popsány všechny oblasti, které přesně vymezují rozsah systému řízení kvality - 7 klíčových oblastí. První tři oblasti lze

označit jako hlavní procesy fakulty a ostatní oblasti zahrnují činnosti průřezové, přes hlavní procesy.

Fakulta:

- určila a pojmenovala hlavní, podpůrné a řídicí procesy potřebné pro systém managementu kvality.
- určila pořadí těchto procesů a jejich vzájemné působení.
- v dokumentovaných postupech určila kritéria a metody potřebné k zajištění, aby řízení i fungování procesů bylo efektivní.
- v průběhu procesů zajišťuje dostupnost zdrojů a informací, jako nezbytnou podporu pro fungování procesů a pro jejich monitorování.
- monitoruje, měří a analyzuje tyto procesy.
- uplatňuje opatření nezbytná pro dosažení plánovaných výsledků a neustálého zlepšování těchto procesů.

Všechny aplikované procesy jsou fakultou řízeny v souladu s požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2016.

Fakulta neuplatňuje žádnou výjimku v rámci systému kvality normy ČSN EN ISO 9001:2016.

4.4 Systém managementu kvality a jeho procesy

Systém řízení FST je v souladu a naplňuje požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2016. Tento systém je dokumentován, uplatňován a udržován s cílem neustále zlepšovat jeho efektivnost. Systém řízení fakulty zahrnuje všechna pracoviště fakulty.

FST identifikovala jednotlivé procesy a seřadila je do skupin:

- Hlavní procesy (H) - jejich výstupem je produkt určený zákazníkům fakulty
- Řídicí procesy (R) – jejich prostřednictvím se řídí chod fakulty
- Pomocné procesy (P) – tyto procesy zajišťují podporu předcházejících skupin procesů

Členění jednotlivých skupin a popisy procesů jsou patrné z Mapy procesů ZČU/FST. Popisy **hlavních** procesů jsou zpracovány na úrovni fakulty v elektronické podobě na **Procesním portálu univerzity**. (<https://procesy.zcu.cz/zcu/>)

Pomocné podprocesy týkající se tvorby, akreditace a aktualizace studijních programů jsou popsány v Akreditační strategii pro aktuální období. (https://akreditace.zcu.cz/wp-content/uploads/2017/12/uni_akred_strateg_31102017.pdf) Konkrétní garanty programů jmenuje děkan.

Podproces H1.4 Certifikátové studium se řídí Směrnicí rektora č.8R/2000 (<https://portal.zcu.cz/portal/inis.html#>).

Jednotlivé katedry mají možnost upřesnit popisy fakultních procesů na podmínky na jednotlivých katedrách.

Procesy řídicí a pomocné jsou nastavené na úrovni univerzity, pro fakultu jsou určující.

V případě **procesů řídicích** je východiskem proces R1 Strategické řízení. Je tvořen dvěma subprocesy, R1.1 Tvorba a aktualizace dlouhodobého záměru fakulty a R1.2 Tvorba výroční zprávy.

Proces R1.1 vychází z dokumentu Dlouhodobý záměr ZČU
(<http://www.zcu.cz/about/important-documents/>)

V procesu R1.1 probíhají následující aktivity:

1. vytvoření dlouhodobého záměru fakulty

Děkan ve spolupráci s jednotlivými proděkany a tajemníkem fakulty zpracuje Dlouhodobý záměr fakulty na období 5 let.

2. schválení DZ akademickým senátem fakulty
Dlouhodobý záměr fakulty je předložen ke schválení Akademickému senátu fakulty.
3. aktualizace a plnění dlouhodobého záměru

Dlouhodobý záměr je každoročně aktualizován, za aktualizaci odpovídá děkan, zároveň je prováděno hodnocení plnění za uplynulý rok.

Proces R1.2 Tvorba výroční zprávy vychází z dokumentu Výroční zpráva ZČU
(<http://www.zcu.cz/about/important-documents/>)

Osnova dokumentu kopíruje osnovu dokumentu na úrovni univerzity. Výroční zpráva obsahuje podrobné informace z prostředí fakulty ve vazbě na Dlouhodobý záměr rozvoje fakulty. Výroční zpráva sleduje tři hlavní oblasti – pedagogiku, výzkum a vývoj a spolupráci s praxí.

V rámci procesu **R 2 Operativní řízení** jsou řešeny operativní úkoly a to prostřednictvím vnitřních norem, tj. vyhlášky děkana a rozhodnutí děkana.

Proces **R3 Kontrolní činnost** je v gesci příslušných útvarů univerzity.

V Dlouhodobém záměru FST na období 2016 – 2020 je definováno 7 klíčových oblastí včetně hlavních indikátorů, příležitostí a možných rizik. Činnosti v jednotlivých oblastech podporují plnění výše popsaných procesů.

Klíčové oblasti:

1) Oblast vzdělávání:

- Získání a udržení potřebných akreditací
- Vhodné studijní programy vč. jejich návaznosti
- Kvalitní a atraktivní výuka
- Uplatnitelnost absolventů na trhu práce

2) Oblast tvůrčí činnosti:

- Schopnost získat a realizovat vhodné projekty
- Schopnost vědecko-výzkumných činností
- Schopnost predikovat a realizovat smluvní výzkum

3) Oblast třetí role univerzity:

- Systém spolupráce se strategickými partnery
- Využívat výrazněji spolupráce s absolventy

4) Oblast mezinárodní spolupráce:

- Výuka v angličtině, popř. v němčině
- Mezinárodní mobilita studentů a zaměstnanců
- Zapojení v evropských projektech

5) Oblast rozvoje lidských zdrojů:

- Schopnost získat a udržet mladé osobnosti a zajistit jejich rozvoj
- Rozvoj organizační kultury

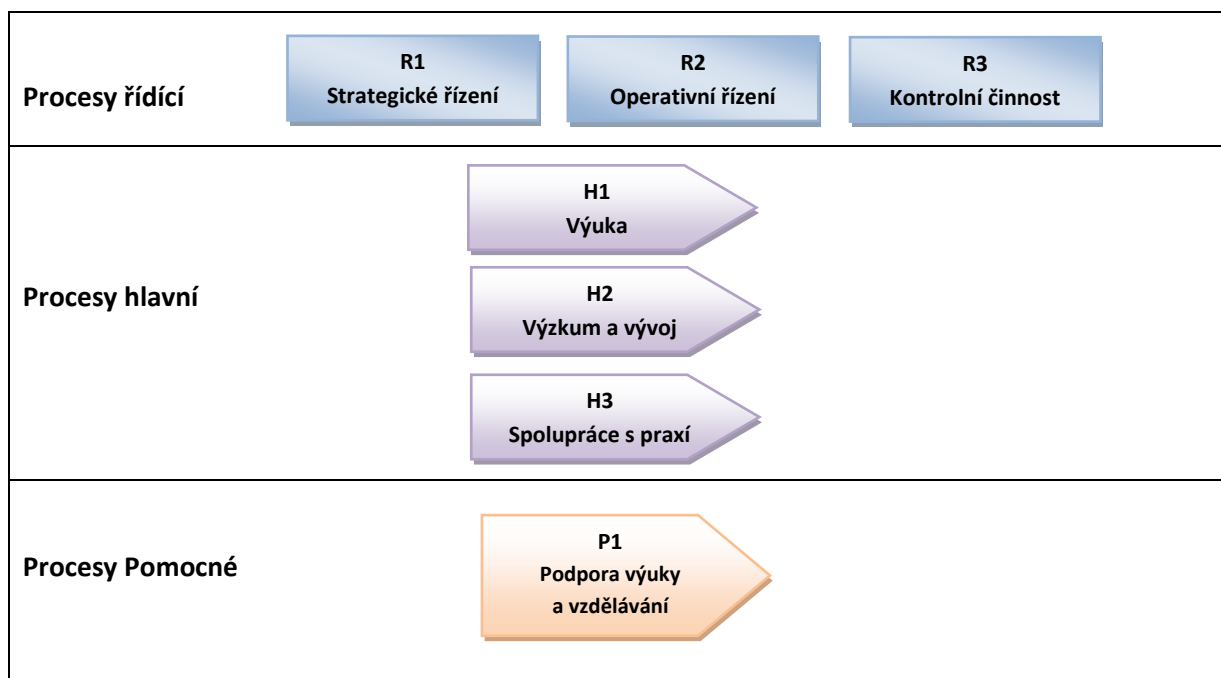
6) Oblast popularizace a propagace fakulty:

- Vizualizace fakulty

7) Oblast managementu fakulty:

- Finanční rovnováha fakulty
- Vhodný motivační systém
- Pružná reakce na změny

Mapa procesů FST



R Procesy řídicí

Proces	Podproces	Předpis
R1 Strategické řízení	R1.1 Tvorba a aktualizace dlouhodobého záměru fakulty	Dlouhodobý záměr ZČU
	R1.2 Tvorba výroční zprávy	Výroční zpráva ZČU
R2 Operativní řízení	R2.1 Řešení operativních úkolů	Vyhláška děkana, rozhodnutí děkana

H Procesy hlavní

Proces	Podproces	Předpis
H1 Výuka	H1.1 Bakalářské studium	Dokumentovaný postup H1.1
	H1.2 Magisterské studium	Dokumentovaný postup H1.2
	H1.3 Doktorské studium	Dokumentovaný postup H1.3
	H1.4 Certifikačové studium	Směrnice rektora č.8R/2000
H2 Výzkum a vývoj		Dokumentovaný postup H2
H3 Spolupráce s praxí		Dokumentovaný postup H3

P Procesy pomocné

Proces	Podproces	Předpis
P1 Podpory výuky a vzdělávání	Mobility	Pokyn prorektora č.3P/2012
	Stipendia	Stipendijní řád ZČU/2006
	Tvorba a akreditace studijních oborů	Akreditační strategie
	Aktualizace studijních oborů	Akreditační strategie
	Habilitační řízení	Směrnice pro hab. a jmenovací řízení na FST ZČU
	Řízení ke jmenování profesora	Směrnice pro hab. a jmenovací řízení na FST ZČU
	Přijímání zahraničních uchazečů ke studiu v cizím jazyce	www.international.zcu.cz
	Mobility zahraničních studentů a pracovníků	www.international.zcu.cz
	Uznávání zahraničního vysokoškolského vzdělání a kvalifikace v ČR	www.international.zcu.cz

5 Vedení

5.1 Vedení a závazek

Vedení fakulty se zavázalo vytvořit a udržovat efektivní a účinný systém managementu fakulty, který je přínosem pro všechny zainteresované strany. Tento svůj závazek vedení fakulty veřejně deklaruje ve vyhlášené politice kvality.

5.2 Politika

Politika kvality FST je strategií, jak dosáhnout naplnění vize FST. Formuluje základní strategické přístupy vedení fakulty v oblasti všech jejích aktivit. Uplatňováním této politiky v každodenních činnostech sleduje dlouhodobé uspokojování současných i budoucích požadavků všech zainteresovaných stran fakulty při současném efektivním vynakládání zdrojů.

Politika kvality vychází z **Dlouhodobého záměru FST**. Uplatněním politiky kvality sledujeme neustálé uspokojování potřeb všech našich partnerů.

Politika kvality FST

Vedení fakulty si uvědomuje rozhodující význam kvality v konkurenčním prostředí a v návaznosti na Dlouhodobý záměr vyhláší následující politiku kvality:

1. Umožnit vysokoškolské vzdělání co nejširšímu okruhu uchazečů. Zajistit i při narůstajícím počtu studentů vysokou kvalitu vzdělávacího procesu respektujícího zásady moderního vysokoškolského studia, které odpovídá přijatým evropským standardům. Posílit spolupráci mezi zaměstnanci a studenty. Motivovat zaměstnance fakulty k takovému přístupu ke studentům, který zajistí vyšší úspěšnost jejich studia při zachování jeho vysoké kvality. Zajistit takovou úroveň znalostí našich absolventů, která jim umožní uplatnění kdekoli v Evropské unii i mimo ni.
2. Prohloubit internacionalizaci veškerých činností založených na aktivní znalosti minimálně 1 světového jazyka.
3. Soustavně budovat a zlepšovat vědecko-výzkumné činnosti prostřednictvím kontinuálních inovací laboratoří. Zaměřit se na oblast aplikovaného výzkumu a cestu intenzivní spolupráce se společnostmi v regionu i mimo něj. Soustavně budovat inspirativní prostředí pro studenty i zaměstnance
4. Cíleně a kontinuálně posilovat zájem o studium na fakultě. Zlepšovat obraz a povědomí o fakultě především ve strategických regionech a zejména v oblastech vzdělávání, výzkum a vývoj a spolupráce s praxí.
5. V souladu s touto politikou pravidelně stanovovat cíle fakulty pro každé pracoviště.
6. Udržovat a soustavně zlepšovat systém řízení kvality dle normy ČSN EN ISO 9001:2016 jako standardu, který je základem konkurenceschopnosti v EU, plnit příslušné požadavky.

Za vedení fakulty:

V Plzni, dne 2.1.2018

5.3 Role, odpovědnosti a pravomoci v rámci organizace

Základní odpovědnosti a pravomoci vedoucích pracovníků fakulty jsou definovány ve Statutu Fakulty strojní Západočeské univerzity v Plzni, viz <http://www.inis.zcu.cz>. Role, odpovědnosti a pravomoci proděkanů a tajemníka fakulty jsou popsány v pracovních náplních.

6 Plánování

6.1 Opatření pro řešení rizik a příležitostí

Tento požadavek je zpracován ve strategickém dokumentu Dlouhodobý záměr FST na období 2016 – 2020 pro každou ze sedmi klíčových oblastí.

6.2 Cíle kvality a plánování jejich dosažení

Cíle kvality FST jsou definovány v dokumentech: „Dlouhodobý záměr FST na období 2016 - 2020“ a „Aktualizace dlouhodobého záměru“. Na dané období bylo zformulováno 10 zásadních strategických cílů, které byly dále rozpracovány do dílčích cílů, podpůrných činností a milníků.

6.3 Plánování změn

Změny systému managementu kvality podléhají změnám norem a také univerzitních předpisů. Pokud jde o zásadní změny, jsou prováděny v co nejkratší době, jinak je systém revidován a případně aktualizován jednou ročně.

7 Podpora

7.1 Zdroje

7.1.1 Obecně

Rozpočet FST je součástí rozpočtu ZČU. FST je povinna respektovat rozpočtová pravidla ZČU, která formou rozhodnutí vydává rektor.

Na základě rozpočtu ZČU hospodaří FST samostatně. Náklady a výnosy musí být vyrovnané. Rozdělení finančních prostředků FST schvaluje AS FST.

Hospodaření FST a její vnitřní správu řídí v rozsahu stanoveném opatřením děkana tajemník

Za účelné využívání finančních prostředků a řádné hospodaření FST je rektorovi odpovědný děkan.

Vzhledem ke způsobu financování VŠ musí vedení fakulty a rovněž vedoucí jednotlivých pracovišť plánovat způsoby získávání zdrojů, a to jednak prostřednictvím evropských a jiných projektů a získávání zdrojů skrze RIV body.

7.1.2 Lidé

Pracovníci ZČU/FST jsou kompetentní na základě patřičného vzdělání, výcviku, dovedností a zkušeností.

Nezbytná odborná způsobilost zaměstnanců je stanovena v pracovních smlouvách, uložených na personálním odboru univerzity.

- a) Záznamy o vzdělání, výcviku, dovednostech a zkušenostech jsou udržovány na personálním oddělení ZČU v osobních spisech jednotlivých zaměstnanců
- b) V plánech osobního rozvoje pracovníka, které na základě hodnotícího pohovoru s roční frekvencí vypracovává přímý nadřízený pracovníka, je uveden:
 - popis vykonávané činnosti
 - kariérní růst pracovníka v horizontu 5 let
 - potřeba rozvoje profesních dovedností
 - plánovaná školení a výcvik na nejbližší období

Pro usměrňování osobního rozvoje pracovníků na FST je rozhodujícím dokumentem Kariérní řád FST, resp. Kariérní řád RTI (viz <http://www.inis.zcu.cz>).

Řízení lidských zdrojů je popsáno v dokumentu Rozhodnutí děkana č. 13D/2011 a v dokumentu Rozhodnutí děkana 12D/2011, Příloha č. 1 Zásady personální práce v oblasti VaV a I na FST (viz <http://www.inis.zcu.cz>).

Firemní kultura FST ZČU je definována v příloze č.2.

7.1.3 Infrastruktura

Univerzita určuje, poskytuje a udržuje infrastrukturu potřebnou pro zajištění fungování fakulty (dosažení shody s požadavky na produkt). Infrastruktura zahrnuje budovy, pracovní prostory, související technické vybavení, zařízení pro procesy, podpůrné služby.

Součástí řízení infrastruktury ZČU/FST je péče o životní prostředí a ochrana a bezpečnost práce.

7.1.4 Prostředí pro fungování procesů

FST má zájem zajišťovat na své půdě nediskriminační, nekonfliktní a klidné prostředí. To by mělo zajistit pro všechny zainteresované strany příjemné podmínky pro efektivní fungování veškerých procesů.

7.1.5 Zdroje pro monitorování a měření

Fakulta používá měřicí přístroje zejména pro výukové účely na jednotlivých pracovištích. Použití měřidel pro poskytnutí důkazů o shodě produktu s určenými požadavky v rámci vědecko-výzkumné činnosti a doplňkové činnosti je identifikováno ve smluvních vztazích v rámci procesů H2 Výzkum a vývoj a H3 Spolupráce s praxí.

Specifická situace je na pracovišti RTI, zde je zpracován dokument Metrologický řád.

7.1.6 Znalosti organizace

Vedení univerzity zachází s údaji jako se základním zdrojem pro jejich přeměnu na informace a následně na znalosti. Snaží se zajišťovat neustálý rozvoj znalostí. Pro podporu řízení využívá univerzitní informační systém STAG, který je uživatelům k dispozici prostřednictvím webových stránek univerzity s definovaným přístupem. Součástí informačního systému univerzity je univerzitní knihovna.

Pro podporu výuky slouží Courseware, místo, kde jsou shromažďovány všechny potřebné elektronické informace a materiály používané v rámci výuky předmětů na ZČU.

Požadavky na kvalifikaci zaměstnanců jsou stanoveny v souladu s vnitřním mzdovým předpisem ZČU. Vedoucí pracovníci stanovují požadavky na dovednosti a schopnosti v pracovních náplních.

7.2 Kompetence

Pro jednotlivé pracovní pozice uvedené ve Mzdovém předpisu ZČU jsou určeny nezbytné znalosti a dovednosti. Vedoucí pracovišť plánují kvalifikační růst svých zaměstnanců, zejména pro získání titulů Ph.D., Doc., Prof., neboť toto silně ovlivňuje akreditační schopnost pracoviště. S tím souvisí odborná činnost výzkum a vývoj, publikační činnost, účast na tuzemských i zahraničních konferencích atd. Potřeby doplnění kompetencí a znalostí se vyhodnocují v rámci hodnocení pracovníka.

7.3 Povědomí

Prostřednictvím Kolegia děkana FST a setkáváním s vedoucími pracovníky vedení fakulty komunikuje strategii představovanou v dokumentu Dlouhodobý záměr FST na období 2016 – 2020. Na jednotlivých pracovištích fakulty pak vedoucí pracovníci informují své zaměstnance minimálně jednou ročně v rámci plenárního zasedání o probíhajících činnostech i plánech na další období.

7.4 Komunikace

Interní komunikace probíhá různými způsoby a prostřednictvím různých komunikačních prostředků. Slouží k bezproblémovému chodu systému řízení fakulty a ke zvyšování jeho efektivity.

Způsoby komunikace:

- Verbální: porady vedení, kolegium děkana, školení, konzultace, telefon, neformální setkání.
- Písemný: hlášení, zprávy, záznamy, dokumenty, nástěnky, kopie písemných dokumentů.
- Elektronický: elektronická pošta, internet, Univerzitní informační systém STAG, Facebook

Externí komunikace – na jednotlivých pracovištích jsou určeny způsobilé osoby komunikovat směrem ven z pracoviště. Většina informací jde přes vedoucí jednotlivých pracovišť.

7.5 Dokumentované informace

Schéma struktury dokumentů FST

- Mise, vize
 - Řízené dokumenty systémové
 - Řízené dokumenty operativní
 - Dokumenty externí
-
-

Mise, vize

- uvedeno v Dlouhodobém záměru FST

Řízené dokumenty systémové

- **Dlouhodobý záměr FST**
- **Výroční zpráva FST**
- **Vnitřní předpisy FST** (dle §33 zákona o VŠ):
 - statut
 - volební jednacím řád akademického senátu fakulty
 - jednacím řád vědecké rady fakulty
 - disciplinární řád pro studenty fakulty
 - další předpisy, pokud tak stanoví statut fakulty

Vnitřní předpisy jsou řízené směrnicí rektora č. 64R/2011.

- **Příručka kvality** - řízená směrnicí (FST_SME1_14)
- **Popisy procesů** - řízené směrnicí (FST_SME1_14)
- **Směrnice QMS** - řízené směrnicí (FST_SME1_14)

Směrnice Řízení dokumentů a záznamů – FST_SME1_14
Směrnice Řízení neshod, nápravná a preventivní opatření – FST_SME2_14
Směrnice Interní audit – FST_SME3_14

Řízené dokumenty operativní

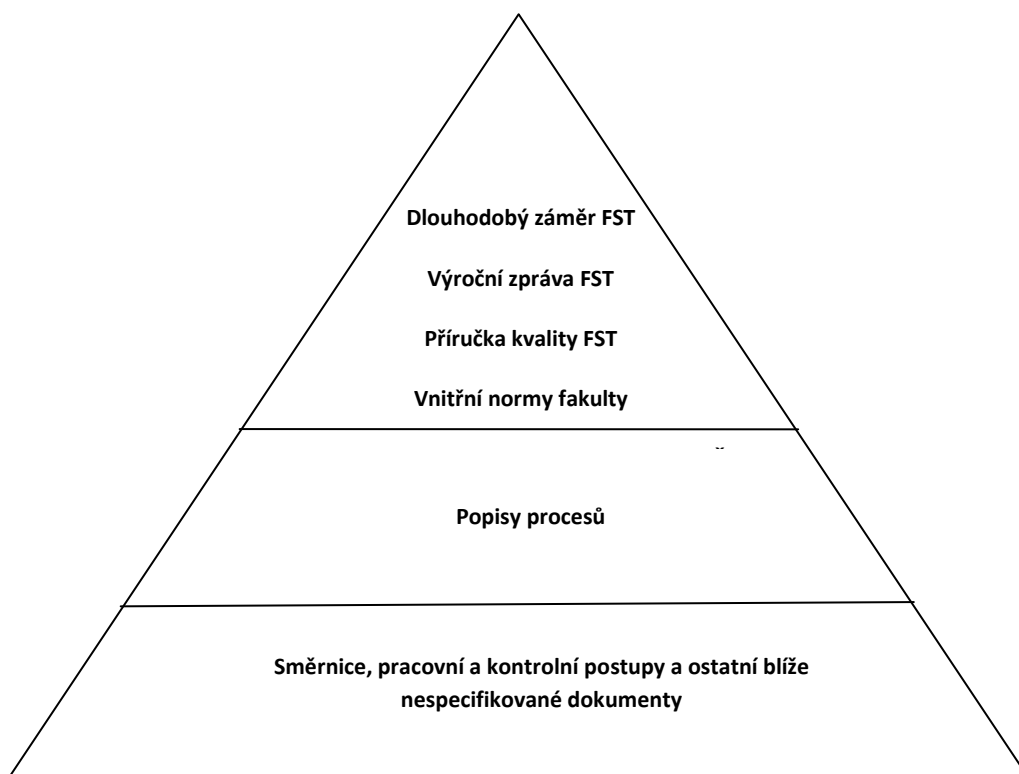
- **Vnitřní normy:**
 - vyhláška děkana
 - rozhodnutí děkana

Vnitřní normy jsou řízené směrnicí rektora č. 64R/2011.

- Dokumenty externí – řízení je popsáno ve směrnici (FST_SME1_14)

Vnitřní předpisy a vnitřní normy FST navazují na vnitřní předpisy a vnitřní normy ZČU v Plzni.

Interní systémové dokumenty mají hierarchickou strukturu. Na úrovni fakulty mají členění:



Pravidla pro řízení dokumentů a záznamů jsou definována ve směrnici Řízení dokumentů a záznamů FST_SME1_14.

8 Provoz

8.1 Plánování a řízení provozu

Realizačními produkty FST jsou:

- vysokoškolské vzdělání
- výstupy z řešení projektů výzkumně – vývojové činnosti
- řešení požadavků uplatněných jak podnikatelským, tak i veřejným sektorem

Plánování realizace produktu je v souladu s požadavky ostatních procesů systému managementu univerzity. Při plánování realizace produktu jsou zahrnuty:

- a) požadavky na produkt
- b) potřeby na vytváření a rozvoj procesů potřebných pro realizaci produktu
- c) požadované činnosti při ověřování, validaci, monitorování, kontrole a zkoušení
- d) potřeba existence záznamů poskytujících důkazy, že realizační procesy a výsledný produkt splňují požadavky na ně kladené

8.2 Požadavky na produkty a služby

Potřeba realizačních produktů vychází z potřeb a očekávání zákazníků fakulty. Jako zákazníky fakulty jsme definovali:

- uchazeče o vysokoškolské vzdělávání
- studenty
- zaměstnavatele absolventů FST
- podnikatelský a veřejný sektor
- společnost (reprezentovanou orgány státní správy a samosprávy)

Informace o potřebách a očekáváních zákazníků fakulty jsou shromažďovány zejména prostřednictvím:

- formálních i neformálních kontaktů fakulty i jednotlivých pracovníků fakulty se zástupci středních škol, zástupci podnikatelského a veřejného sektoru a orgány státní správy a samosprávy
- sledováním trendů vývoje v oblastech zaměření činnosti FST
- sledováním a porovnáváním zaměření činností a poskytovaných produktů univerzit ve světě. Tyto informace slouží jako vstupy pro návrh a vývoj produktů FST.

8.3 Návrh a vývoj produktů a služeb

Návrh a vývoj v oblasti výuky a vzdělávání je realizován prostřednictvím procesů P1.1 Akreditace studijních programů a P1.2 Aktualizace studijních programů. Jako návrh a vývoj v oblasti výzkumně-vývojové činnosti pokládáme přípravu projektů, která je zahrnuta v popisu procesů označených v Mapě procesů FST ZČU jako Výzkum a vývoj a označených identifikátorem H2. Výzkumně-vývojový charakter mohou mít i činnosti vyplývající z požadavků podnikatelského a veřejného sektoru, proces H3 Spolupráce s praxí.

8.4 Řízení externě poskytovaných procesů, produktů a služeb

Vzhledem k charakteru produktů poskytovaných univerzitou jejím zákazníkům (jedná se o nehmotný produkt – poskytovanou službu), předmětem nakupování není většinou zajištění vstupů, ale obstarávání zdrojů. Oblast nakupování je řízena příslušnými odbornými útvary na univerzitě.

8.5 Výroba a poskytování služeb

8.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb

Fakulta plánuje a realizuje poskytování služeb za řízených podmínek.

Pro řízení procesů výuky jsou vypracovány dokumentované postupy označené v Mapě procesů FST identifikátorem H1.

Pro řízení procesů tvůrčí činnosti (výzkum a vývoj) je vypracován dokumentovaný postup označený v Mapě procesů ZČU FST identifikátorem H2.

Spolupráce s praxí (spolupráce s podnikatelským a veřejným sektorem) je definována dokumentovaným postupem označeným v Mapě procesů ZČU/FST identifikátorem H3.

Všechny procesy poskytování služeb jsou monitorovány nebo měřeny prostřednictvím definovaných kritérií, čímž se prokazuje jejich schopnost dosahovat plánované výsledky.

Monitorovací indikátory jednotlivých procesů jsou uvedeny v Dlouhodobém záměru FST.

8.5.2 Identifikace a sledovatelnost

Podpora identifikace a sledovatelnosti je popsána ve Studijních a zkušebních řádech pro studium v příslušných studijních programech FST a popisech příslušných procesů.

Dále se využívá univerzitní informační systém STAG, který je uživatelům k dispozici prostřednictvím webových stránek univerzity s definovaným přístupem.

8.5.3 Majetek zákazníků nebo externích poskytovatelů

S ohledem na charakter procesů fakulty lze za majetek zákazníka chápat zejména materiály, ale i data, které objednavatelé poskytnou fakultě pro účely odborných analýz a posudků v rámci spolupráce s praxí (proces H3), případně v rámci řešení projektů tvůrčí činnosti. Za zabezpečení, identifikaci, ověřování a ochranu poskytnutých materiálů a dat vždy odpovídá řešitel projektu nebo zástupce pověřený řešením zakázky. Pokud se majetek zákazníka ztratí, poškodí nebo jiným způsobem znehodnotí, je povinen odpovědný pracovník tyto skutečnosti neprodleně oznámit zákazníkovi a dohodnout řešení. O tomto oznámení a dohodnutém řešení musí být veden záznam, podepsaný zástupci obou stran. Záznam je

uchován jako součást dokumentace příslušného smluvního úkolu (zakázky) popř. řešeného projektu.

8.6 Uvolňování produktů a služeb

Postupy uvolňování produktů jsou uvedeny v popisech příslušných procesů na Procesním portále FST.

8.7 Řízení neshodných výstupů

Při realizaci činnosti fakulty nelze zabránit stavu, kdy nejsou plněny očekávané požadavky – vzniká neshoda. Snahou vedení fakulty je zajistit, aby tyto neshody byly identifikovány co nejdříve a byl eliminován jejich dopad. Existuje-li nebezpečí, že by mohlo dojít k opakovanému výskytu neshody, jsou přijímána opatření k nápravě, jejichž cílem je odstranění vzniku neshody tak, aby se zamezilo možnému opakování výskytu neshody v budoucnu. Postup řízení neshod je definován ve směrnici Řízení neshod, nápravná a preventivní opatření FST_SME2_14.

Je-li důsledkem vzniklé neshody produkt, který není ve shodě s požadavky na něj kladenými, je nutno zajistit, aby takovýto produkt nebyl nezamyšleně použit nebo dodán zákazníkovi. K identifikaci neshodného produktu jsou v realizačních procesech stanoveny kontrolní body, kde je prověřována shoda finálního produktu nebo produktu ve fázi rozpracovanosti s požadavky. V procesu výuka (H1) je za neshodný produkt považováno nesplnění požadavků na absolvování předmětu, ročníku studia, státní závěrečné zkoušky a obhajoby absolventské práce daného studijního programu. Postup řízení neshodného produktu (jeho identifikace, opatření k odstranění vzniklé neshody, jakož i způsob záznamů) jsou popsány ve Studijních a zkušebních řádech pro studium v příslušných studijních programech FST a popisech příslušných procesů.

V procesu výzkum a vývoj (H2) je za neshodný produkt pokládáno nesplnění výstupů definovaných v zadání příslušného projektu. Způsob vypořádání neshody je dán pravidly vyhlášovatele produktu.

9 Hodnocení výkonnosti

9.1 Monitorování, měření, analýza a vyhodnocování

9.1.1 Obecně

FST plánuje a uplatňuje procesy monitorování, měření, analýzy a zlepšování, které jsou potřebné pro:

a) prokázání shody produktu (měření na produktu)

Fakulta monitoruje a měří znaky produktu, aby si ověřila, zda byly požadavky na produkt splněny. Měření a monitorování se provádí nejen na výstupu z realizačních procesů, ale i v jejich průběhu, aby případné odchylky od požadovaného stavu byly identifikovány co nejdříve a mohla být přijata opatření k odstranění nežádoucího stavu. V popisech jednotlivých procesů jsou definovány příslušné kontrolní body, způsob vypořádání případných odchylek včetně požadavků na vedení příslušných záznamů, prokazujících dosažení požadovaných přejímacích kritérií.

V procesu spolupráce s praxí (H3) je za neshodný produkt pokládáno neplnění požadavků dohodnutých v objednávce nebo smlouvě s partnerem FST z podnikatelského nebo veřejného sektoru. Způsob vypořádání neshody je dán dohodnutými podmínkami. Fakulta udržuje záznamy o povaze neshod a o všech provedených následných opatřeních.

b) zajištění fungování a neustálého zlepšování systému řízení fakulty (systémová měření)

Pro hlavní procesy systému řízení fakulty jsou stanovena kritéria pro monitorování a měření jejich výkonnosti. Tam, kde je to možné a vhodné, jsou stanoveny měřitelné cíle. Plnění těchto se vyhodnocuje. V případě, že není dosaženo stanovených cílů nebo trendy monitorovaných procesů nejsou v souladu s požadovanými záměry, jsou na základě prováděných analýz přijímána opatření k nápravě.

9.1.2 Spokojenost zákazníka

Monitorování spokojenosti zákazníků (externích i interních) patří mezi systémová měření. Vychází ze sběru a přezkoumání informací od zákazníků ať už ve verbální, nebo písemné a elektronické formě. Získané výsledky slouží jako zpětná vazba pro řízení jednotlivých procesů jak na úrovni fakult, tak na úrovni univerzity.

Pro získání relevantních údajů je v současné době spokojenost s výukou sledována prostřednictvím pravidelných hodnocení kvality výuky studenty na FST. Hodnocení spokojenosti v oblasti výzkumu a vývoje a spolupráce s praxí je sledováno průběžně během roku prostřednictvím komunikace s partnery a zákazníky.

9.1.3 Analýza a hodnocení

Údaje z monitorování a měření produktu a ze systémových měření jsou shromažďovány a následně analyzovány jak na úrovni jednotlivých kateder, tak na úrovni fakulty.

Prováděné analýzy údajů jsou zaměřeny tak, aby poskytovaly informace týkající se:

- a) spokojenosti zákazníků fakulty
- b) shody s požadavky na produkty fakulty
- c) vývoje trendů jednotlivých procesů
- d) dodavatelů
- e) efektivnosti systému řízení fakulty
- f) příležitostí pro preventivní opatření

9.2 Interní audit

Interní audit, jako další systémové měření, poskytuje vedení fakulty a vedení jednotlivých kateder informaci o tom, zda:

- a) systém řízení vyhovuje požadavkům na něj kladeným, včetně požadavků příslušných norem a zákonných předpisů
- b) systém řízení je efektivně uplatňován a udržován

Pro provádění interních auditů je zpracována směrnice FST_SME3_14.

Audity provádějí pracovníci, kteří absolvovali potřebný výcvik a jsou nezávislí na auditovaných úsecích a činnostech.

9.3 Přezkoumání systému managementu

Vedení fakulty pravidelně vyhodnocuje dosažené výsledky a publikuje je formou Výroční zprávy o činnosti a Výroční zprávy o hospodaření. Tyto zprávy podléhají schválení akademickým senátem fakulty. Výstupy z těchto hodnocení slouží jako podklady pro každoroční aktualizace dlouhodobého záměru fakulty. Kromě toho provádí vedení fakulty a vedení jednotlivých pracovišť, jednou ročně přezkoumání systému managementu dle požadavku standardu ČSN EN ISO 9001:2016. Přezkoumání systému managementu fakulta provádí na schůzi vedení fakulty v období následujícím po interním auditu.

10 Zlepšování

10.1 Obecně

Snahou vedení fakulty je předcházet vzniku případných neshod než řešit jejich následky, případně odstraňovat příčiny jejich vzniku. Postup provádění preventivních opatření je popsán ve směrnici Řízení neshod, nápravná a preventivní opatření FST_SME2_14.

10.2 Neshoda a nápravné opatření

Aby se zabránilo opakovanému výskytu neshod, jsou stanovována a realizována opatření k odstranění jejich příčin. Za tímto účelem je vypracována směrnice Řízení neshod, nápravná a preventivní opatření FST_SME2_14.

10.3 Neustálé zlepšování

Neustálé zlepšování výsledků činnosti FST je základním předpokladem toho, aby fakulta obstála v konkurenčním prostředí. Jako fakulta veřejné univerzity musí vycházet z jasně definované vize a strategie k jejímu naplnění – politiky kvality.

Prostřednictvím monitorování a měření, jednak výsledků činností, ale i průběhů jednotlivých procesů získává vedení jednotlivých kateder a vedení fakulty nezbytné podklady k průběžnému vyhodnocování a přijímání příslušných nápravných a preventivních opatření.

11 Seznam příloh

Příloha č. 1 – Návrh na zrušení dokumentu

Příloha č. 2 - Definování firemní kultury FST ZČU

Příloha č.1

Návrh na zrušení dokumentu

Název dokumentu

Identifikační znak dokumentu

--	--

Návrh na zrušení dokumentu podává garant dokumentu.

Jméno

Datum a podpis

--	--

Odůvodnění návrhu

--

Schválení zrušení dokumentu

Jméno

Datum a podpis

--	--

Jméno

Datum a podpis/podklad

--	--

Příloha č.2

Definování firemní kultury FST ZČU

Firemní kulturu lze definovat jako soubor sdílených hodnot, postojů, norem a vzorců chování, ovlivňuje vnitřní fungování a efektivnost každé organizace. Je to způsob vnímání a myšlení, který v organizaci převládá a má svoji jak vnitřní (zvýšení motivace a efektivity), tak i vnější funkci – ovlivňuje strategické chování organizace a její přizpůsobivost a spoluvytváří i příznivý obraz této organizace (image) v očích jejích partnerů.

Firemní kulturu tvoří 3 složky, které představují logický vnitřně uspořádaný celek:

- **Hodnoty**, které vyjadřují, co je pro organizaci důležité z hlediska jejího trvalého dlouhodobého rozvoje, které by měli znát, znát a sdílet všichni zaměstnanci,
- **Normy (psané i nepsané)**, které slouží k realizaci hodnot a představují návody, jak by se pracovníci měli chovat a jednat,
- **Symboly (artefakty)**, které jsou jak součástí pracovního prostředí, tak i výstupů činnosti organizace (loga, rituály, design apod.) a které spoluvytvářejí povědomí o organizaci jak u zaměstnanců, tak i u veřejnosti.

Firemní kultura musí být dostatečně zřetelná, aby mohla vytvářet atmosféru respektu a vzájemné důvěry a potřeby vzájemně výhodné spolupráce a aby ji vnímali jak zaměstnanci, tak i významní partneři organizace. Zároveň však musí nejen ponechávat, ale přímo vytvářet prostor pro kreativitu, inovace, otevřenou komunikaci a další potřebné vlastnosti dané organizace.

Firemní kultura FST vychází ze základních hodnot ZČU, vymezených ve Strategickém záměru ZČU na období 2016 – 2020, jimiž jsou:

svoboda, demokracie a tradiční morální hodnoty euroamerické civilizace,
harmonický rozvoj jednotlivců a společnosti,
akademické svobody a odpovědnost,
profesionalita a disciplína,
ekonomičnost a etika,
odbornost a univerzálnost,
poznání a uplatnitelnost,
zakotvenost v regionálním, národním i evropském prostoru,
udržitelný rozvoj ve znalostní společnosti.

Základními psanými normami, podílejícími se na vymezení firemní kultury na ZČU jsou vnitřní předpisy a strategické dokumenty ZČU, Etický kodex ZČU a Komunikační strategie ZČU, na FST plní tuto úlohu její vnitřní předpisy a strategické dokumenty. Pro jednotlivé profese pak platí specifické normy těchto profesí, jako jsou (na příkladu výzkumných

pracovníků) např. Evropská charta pro výzkumné pracovníky, Kodex chování pro přijímání výzkumných pracovníků, Etický kodex výzkumných pracovníků AV ČR, přijatý mezi standardy ZČU apod.), či analogické normy pro více souvisejících oblastí, jako jsou (např. etických kodexů) – vedle již uvedeného kodexu výzkumných pracovníků – Etický kodex právníků, Etický kodex projektového manažera, Etický kodex podnikatelského chování a zejména pak Kodex manažera, vydaný českou manažerskou asociací a vztahující se na všechny příslušníky akademického managementu na univerzitě. Tyto předpisy akcentují zejména:

- Uplatňování, využívání a respektování akademických svobod, demokratických zásad a názorů druhých osob,
- Korektní, otevřené a neúplatné chování v rámci konkurenčních střetávání a soutěžení,
- Profesionalitu, poctivost a odpovědnost všech pracovníků a zejména příslušníků akademického managementu,
- Respektování všech jednotlivců a jejich harmonického rozvoje,
- Využívání vzájemně výhodné interní, mezioborové, mezifakultní, meziorganizační a mezinárodní spolupráce a pomoci,
- Tvorbu očekávaných výstupů a hodnot pro zákazníky a ostatní spolupracující partnery apod.

Mezi nepsané normy patří zejména univerzitou a fakultami standardizované univerzitní obřady a shromáždění, zvyky, rituály a úzy v chování zaměstnanců i studentů, spontánní potvrzování firemní identity těmito skupinami a přirozené respektování zásad chování jednotlivých skupin v rámci organizace (manažeři, zaměstnanci, studenti), a to jak ve vnitřních aktivitách, tak zejména ve styku s pracovníky partnerských organizací, nadřízenými a jinými odbornými orgány i veřejností. Firmu a její vnitřní kulturu nejlépe charakterizuje přátelská atmosféra jak korektních vztahů nadřízenosti a podřízenosti a konkurenčních vztahů, tak i vzájemné a přátelské spolupráce a pomoci v rámci formálních struktur i neformálních setkávání. Přitom je vítána, uznávána a respektována jak autorita zralých osobností, tak i iniciativy a nápady formujících se mladých příslušníků jak fakultních, tak i univerzitních komunit. Nejvíce se kvalita firemní kultury projeví při vnitřním soutěžení, řešení vnitřních sporů a zájmů a v otevřenosti komunikace mezi nadřízenými a podřízenými, v mezifakultních záležitostech a v otevřenosti a korektnosti komunikace mezi jednotlivými zájmovými skupinami.

Základní prvky symboliky ZČU jsou definovány **Manuálem jednotného vizuálního stylu ZČU**, a patří do nich Znak a logo ZČU (a následně i FST a dalších vnitřních jednotek), barva, písmo, webovské stránky, identifikační průkazy zaměstnanců a studentů, podoba oficiálních tiskopisů a dokumentů (výroční zprávy), orientační systém ZČU, propagační materiály a vnitřní i vnější tiskoviny, vydávané ZČU apod.

12 Seznam změn a revizí řízeného dokumentu

Verze	Datum	Obsah změny/ revize	Jméno a podpis garanta dokumentu
B	1.9.2016	Změna kontaktní adresy	Helena Zídková
C	3.1.2017	Aktualizace dle požadavků ČSN EN ISO 9001:2016	Helena Zídková
D	2.1.2018	Definování firemní kultury FST, Příloha č.2	Helena Zídková