



CAF CENTRUM

WORKSHOP

Získavanie spätnej väzby od zainteresovaných strán

Rozsah	Miesto realizácie	Cieľová skupina
8 hodín	CAF centrum (ÚNMS SR, Štefanovičova 3, 810 05 Bratislava)	zamestnanci organizácií verejnej správy, vedúci zamestnanci, metodici modelu CAF, manažéri kvality

Kľúčové obsahové zameranie workshopu:

- ✓ význam, podstata a ciele získavania spätnej väzby v organizáciách verejnej správy,
- ✓ kategorizácia zainteresovaných strán pri realizácii spätnej väzby,
- ✓ metódy realizácie spätnej väzby,
- ✓ tvorba dotazníkov a ich vyhodnotenie,
- ✓ ukážka prípadovej štúdie, výpočet okna zákazníka a indexu spokojnosti.

Metóda workshopu:

prednáška, príklady, aktívna práca účastníkov samostatne aj v skupinách

Forma ukončenia:

po absolvovaní celého rozsahu vzdelávacej aktivity získa účastník osvedčenie o absolvovaní vzdelávacej aktivity

Odporúčanie pre účastníkov:

naštudovať si odbornú metodiku ÚNMS SR Získavanie spätnej väzby od zainteresovaných strán

(<https://cafcentrum.unms.sk/storage/DOKUMENTY/Z%C3%ADskavanie%20sp%C3%A4tnej%20v%C3%A4zby%20od%20zainteresovan%C3%BDch%20str%C3%A1n.pdf>)

Min./max. počet účastníkov pri realizácii workshopu v CAF centre: 8/18

Bližšie informácie o workshope Vám s radosťou poskytnú zamestnanci CAF centra.