



CAF CENTRUM

WORKSHOP

Získavanie spätnej väzby od zainteresovaných strán

Rozsah	Miesto realizácie	Cieľová skupina
8 h alebo individuálne podľa dohody pri inhouse vzdelávacích aktivitách	CAF centrum (ÚNMS SR, Štefanovičova 3, 810 05 Bratislava) alebo v sídle organizácie verejnej správy (inhouse)	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:

vytlačiť si a priniesť so sebou zaslanú prezentáciu

Min./max. počet účastníkov pri realizácii workshopu v CAF centre*: 12/18

Min./max. počet účastníkov pri realizácii workshopu inhouse*: 12 – 25 (po dohode so zamestnancami CAF centra)

*ÚNMS SR si vyhradzuje právo na zrušenie termínu workshopu, ak sa prihlási menej ako 12 osôb.

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

Informáciu o spracúvaní osobných údajov nájdete na webovom sídle ÚNMS SR: <http://www.unms.sk/?Ochrana-osobnych-udajov>. Počas trvania vzdelávacej aktivity sa bude vyhotovovať fotodokumentácia pre účely národného projektu „Zavádzanie a podpora manažérstva kvality v organizáciách verejnej správy“.