


Společně za vzděláváním!


Objevte svět efektivního řízení

Nové unikátní vzdělávací programy
pro manažery sociálních služeb



HVĚZDA KVALITY

 **Rozsah:** 2 dny po 8 hodinách

 **Lektor:** Bc. Jan Syrový

Termín kvalita se neustále opakuje v různých požadavcích od různých lidí. Kvalitní služby chtějí všichni (ministerstvo, kraje, města, klienti, jejich příbuzní, opatrovníci, veřejnost, politici, úředníci atd.).

Jak se poznají kvalitní služby?

- O jaké organizaci lze říci, že je kvalitní? Je to ta organizace, která byla úspěšná při inspekci kvality poskytování sociálních služeb, nebo je to organizace, kde jsou spokojení klienti?
- Kdo má posoudit a rozhodnout o kvalitě služeb?
- Co znamená rozvíjet a řídit kvalitu?
- Má se poskytovatel sociálních služeb soustředit na to, aby měl v pořádku papíry, nebo spíše na naplnění potřeb klientů?
- Má smysl zavádět nějaký systém kvality, jako je třeba ISO 9000 nebo CAF? K čemu jsou dobré různé ceny a značky kvality?

Pokud hledáte odpovědi na tyto otázky, a dosud jste je nenašli, pak právě pro vás je určen dvoudenní kurz Hvězda kvality.

Jedná se o jednoduchou a srozumitelnou vizualizaci obsahu pojmu kvalita a jejího řízení. Díky tomuto modelu může každý vedoucí pracovník či pracovnice porozumět tomu, co to znamená řídit kvalitu a následně se rozhodnout, jaký způsob řízení kvality chce aplikovat ve své organizaci. Je to **originální a jedinečný koncept, který v žádném jiném vzdělávacím programu nenajdete.**

V rámci kurzu se dozvíte, co je to kvalita a jak ji řídit, jaké jsou tři základní pilíře řízení kvality (výkon, spokojenost, systém), tři základní prvky fungování organizace a jejich vztah (činnost, pracovník, dokument) a tři hlavní zainteresované strany, vůči kterým je kvalita řízena (klienti, zaměstnanci, společnost).



EFEKTUACE ANEB UVAŽUJTE JINAK...



Rozsah: 2 dny po 8 hodinách



Lektor: Bc. Jan Syrový

Co vlastně znamená dobře řídit organizaci?

Každý, kdo absolvoval nějaký kurz pro vedoucí pracovníky či manažery se pravděpodobně dozvěděl, že řídit dobře organizaci znamená zjišťovat velké množství informací, provádět s nimi různé analýzy, na základě těchto analýz vytvářet složité dlouhodobé a krátkodobé strategie a plány, mít jasné stanovené cíle, nejlépe SMART, postupovat dle plánů směrem k vytyčeným cílům apod. Po absolvování takového vzdělávání **začne člověk většinou propadat depresím** z toho, co všechno by měl dělat, co všechno nedělá a jak špatným je tedy vedoucím...

Jde to i jinak!

Podle výzkumu profesorky Saras Sarasvathy z University of Virginia postupují ti nejlepší podnikatelé v USA úplně jiným způsobem, než se vyučuje ve školách pro manažery. Nedělají na začátku žádné analýzy, průzkumy, strategie a plány. **Nezkoumají a složité nevymýšlí, jak věci dělat, oni je místo toho prostě dělají!** Jdou a zkouší to. Funguje to? Dobře. Nefunguje? OK, zkusíme to jinak. Nesnaží se násilně přizpůsobovat realitu svým plánům, ale naopak, přizpůsobují se realitě a využívají příležitostí, které jim nabízí.

Efektuační přístup

Místo statických a předem pevně daných postupů a plánů využívá více kreativitu a flexibilní přizpůsobování se aktuální situaci a podmínkám. Je to zcela nový a originální přístup, v České republice dosud v podstatě neznámý (mimo jiné i proto, že veškeré materiály jsou zatím dostupné pouze v angličtině).

Efektuační uvažování



Kdo jsem?





Co umím?



Koho znám?

SPOKOJENOST JE LEPŠÍ NEŽ BOHATSTVÍ

 **Rozsah:** 2 dny po 8 hodinách

 **Lektor:** Bc. Jan Syrový

Poskytovat kvalitní služby znamená, že klienti těchto služeb jsou spokojeni. To je na první pohled jednoduché a srozumitelné.

Kdo jsou naši klienti a jak se pozná, že jsou spokojení?

Klientem není jen ten, kdo služby využívá, ale i ten, kdo je objednává (kraj), sjednává (příbuzný, opatrovník), platí (kraj, město), registruje (kraj), kontroluje (hygiena, inspekce práce), sleduje (sousedé, veřejnost). Je zjevné, že nestačí, když je spokojený pouze jeden z nich. Organizace, se kterou jsou velmi spokojeni uživatelé služeb, může mít přesto velké problémy, když s ní bude nespokojený kraj nebo město.

A jak vlastně zjistit, zda jsou moji klienti spokojení?

Co potřebují vidět, slyšet, číst, zažít, aby si o mé organizaci řekli, že funguje dobře?

Kurz „Spokojenost je lepší než bohatství“ vám pomůže identifikovat všechny vaše klienty (zainteresované strany) a zjistit, kteří jsou pro vás ti nejdůležitější. Naučíte se metody, jak poznat, co je pro vaše klienty důležité (znaky spokojenosti). Dozvíte se, jak pracovat s informacemi, které získáte.

Okno zákazníka

V rámci kurzu se mimo jiné seznámíte s konceptem „Okno zákazníka“, který umožňuje zobrazit jednoduchým a srozumitelným způsobem úroveň naplnění jednotlivých znaků spokojenosti.

zákazník to chce a nedostává to	zákazník to chce a dostává to
zákazník to nechce a nedostává to	zákazník to nechce a dostává to

Institut vzdělávání APSS ČR

institut@apsscr.cz | tel.: +420 724 940 126 | www.institutvzdelavani.cz