



CAF CENTRUM

WORKSHOP

Manažérstvo a meranie kvality služieb v organizáciách verejnej správy

Termín konania	Miesto konania	Cieľová skupina
30.01.2020	Úrad pre normalizáciu, metrológiu a skúšobníctvo SR Štefanovičova 3, 810 05 Bratislava Školiaca miestnosť CAF centra (2. poschodie)	organizácie verejnej správy



Kľúčové obsahové zameranie workshopu:

- ✓ manažérstvo kvality služieb,
- ✓ meranie kvality služieb,
- ✓ postupy merania kvality služieb – napr. model GAP a nástroj SERVQUAL,
- ✓ workshop – meranie kvality služieb z pohľadu poskytovateľa služby a zákazníka v organizáciách verejnej správy.

Školiteľ: doc. Ing. Mária Hudáková, PhD.

Kontaktná osoba: Mgr. Mária Nezvalová, Odbor kvality a projektového riadenia, kvalita@normoff.gov.sk, 02/57 485 811.

Prihlasovanie sa na workshop: prihlásiť sa na workshop je možné v termíne do **21. 01. 2020**.



Poznámka: z každej organizácie je možná účasť 2 zamestnancov. Minimálny počet účastníkov je 12 a maximálny počet účastníkov je 18. ÚNMS SR si vyhradzuje právo neuskutočniť vzdelávaciu aktivitu pri počte účastníkov nižšom ako 12 a zároveň v prípade naplnenia maximálneho počtu účastníkov nezaradiť ďalších prihlásených na zoznam účastníkov.

Účastnícky poplatok: účasť na workshope je **bezplatná**.



Požiadavky na účastníkov workshopu: o zaradení na vzdelávaciu aktivitu budú účastníci informovaní 8 pracovných dní pred jej uskutočnením. Zároveň bude účastníkom 2 – 3 pracovné dni pred uskutočnením vzdelávania zaslaná prezentácia, ktorú je potrebné si vytlačiť a priniesť so sebou.



CAF CENTRUM



Operačný program
Efektívna
verejná správa



Európska únia
Európsky sociálny fond



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU,
METROLÓGIU A SKÚŠOBŇICTVO
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Národný projekt „Zavádzanie a podpora manažérstva kvality v organizáciách verejnej správy“
Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu



Program workshopu

- | | |
|---------------|---|
| 08.30 – 09.00 | Prezentácia účastníkov |
| 09.00 – 09.45 | Manažérstvo kvality – základné pojmy |
| 09.45 – 10.45 | Manažérstvo kvality služieb |
| 10.45 – 10.55 | Prestávka |
| 10.55 – 12.45 | Meranie kvality služieb |
| 12.45 – 13.15 | Obed |
| 13.15 – 15.10 | Postupy merania kvality služieb – napr. model GAP a nástroj SERVQUAL |
| 15.10 – 15.20 | Prestávka |
| 15.20 – 15.55 | <i>Praktické cvičenie:</i> Meranie kvality služieb z pohľadu poskytovateľa služby v organizáciách verejnej správy, napr. pomocou Analýzy príčín a následku (Ishikawa diagram) |
| 15.55 – 16.30 | <i>Praktické cvičenie:</i> Meranie kvality služieb z pohľadu zákazníka v organizáciách verejnej správy, napr. pomocou nástroja SERVQUAL |
| 16.30 – 17.00 | Diskusia, závery a ukončenie workshopu |



CAF CENTRUM



Operačný program
Efektívna
verejná správa



Európska únia
Európsky sociálny fond



ÚRAD PRE NORMALIZÁCIU,
METROLÓGIU A SKÚŠOBNÍCTVO
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Národný projekt „Zavádzanie a podpora manažérstva kvality v organizáciách verejnej správy“
Tento projekt je podporený z Európskeho sociálneho fondu



Organizačné pokyny pre účastníkov workshopu

Strava:

Počas workshopu je pre účastníkov zabezpečená káva, čaj a minerálna voda. Obed si účastníci zabezpečujú individuálne.

Doprava:

Z Hlavnej železničnej stanice: pešo (cca 5 minút), z Autobusovej stanice Mlynské Nivy: autobus č. 21 (cca 7 minút, vystúpiť je potrebné na zastávke SAV); trolejbus č. 210 (cca 10 minút, vystúpiť je potrebné na Hlavnej stanici). Informácie o zmene dopravy nájdete na linku: <https://imhd.sk/ba/doc/sk/18218/Vyluka-liniek-MHD-na-Mlynskych-nivach-od-18-2-2019>.

Parkovanie:

V okolí UNMS SR je možné využiť napríklad tieto platené parkoviská:

- na Štefanovičovej ulici č. 4, vedľa budovy Kooperatívy, najmä ak idete zo smeru Štefánikova alebo Pražská,
- na Hlavnej železničnej stanice,
- na Šancovej ulici, tesne pri zastávke MHD – Karpatská, najmä ak idete zo smeru Trnavské mýto.

Parkovisko vo dvore ÚNMS SR (s rampou) je parkoviskom MF SR a služobných vozidiel ÚNMS SR, bez možnosti využitia verejnosťou.

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