

4. Národní konference kvality ve veřejné správě  
Karlovy Vary  
24. ledna 2008

## Implementace modelu CAF do středních a vyšších odborných škol

### Představení výsledků projektu

Ing. Štěpánka Steinbachová  
výkonná ředitelka  
Česká společnost pro jakost, o.s.



[www.csq.cz](http://www.csq.cz)

### Kritérium 1 Vedení

- ☐ vize a poslání
- ☐ střet zájmů
- ☐ společenská odpovědnost
  - irelevantnost
  - podpora zahraničních studentů
  - charitativní akce
  - solární kolektory, zelený koutek i pro veřejnost
- ☐ marketing
- ☐ koncepce
- ☐ studentská rada
- ☐ BMK (např. při zavádění nových oborů)
- ☐ hodnocení vedení zaměstnanci
- ☐ etický kodex



CAF ve školách 2008 © ČSJ

[www.csq.cz](http://www.csq.cz)

## Kritérium 2 Strategie

- ☐ zainteresované strany
  - definování
  - zapojení
- ☐ stanovené cíle
  - propojení s organizační strukturou, s procesy
  - vs. není systém měřitelných cílů
  - vs. formulace cílů je neadresná, nesystematická
  - stanovení zdrojů pro plnění cílů
  - projednávání plánů se studenty
  - SMART cíle, SWOT
  - CERMAT, Bakalář, SCIO
- ☐ ISO 9001



## Kritérium 3 Zaměstnanci

- ☐ politika řízení lidských zdrojů
  - zveřejnění, připomínkování
- ☐ osobní spisy
- ☐ odměňování
  - hodnocení zaměstnanců
- ☐ plánování osobního rozvoje
  - plány vzdělávání
- ☐ přijímání zaměstnanců x manažerů (odchody)
- ☐ předkládání inovací, zlepšovacích návrhů
- ☐ odborové organizace



## Kritérium 4 Zákazníci a zdroje

- ☐ partneři
  - identifikace, databáze informací o partnerech
  - sledování dohod vs. žádné
- ☐ hodnocení partnerských vztahů, dodržování smluv
- ☐ financování
  - sledování efektivnosti
  - transparentnost, výběrová řízení
  - vnitřní kontrola
  - zdroje – zřizovatel, MŠMT, vlastní, dotace, dary
- ☐ dostupnost pro zdravotně postižené
- ☐ průzkumy spokojenosti partnerů
- ☐ informační místa, informační systém



## Kritérium 5 Procesy

- ☐ hlavní a vedlejší procesy (doplňková činnost)
- ☐ popis procesů, mapy procesů
- ☐ vlastníci procesů
- ☐ vyhodnocování procesů, ukazatelé
- ☐ procesní analýzy, procesní přístup
- ☐ BMK



## Kritérium 6 Zákazníci - výsledky

### 6.1.

#### ☐ výsledek:

- 4 školy provádí šetření
- z toho 2 školy zahájily šetření v rámci projektu

#### ☐ dotazníková šetření

#### ☐ sondy mezi maturanty

#### ☐ sociometrické průzkumy

### 6.2.

#### ☐ statistická data

#### ☐ výsledky „Maturita nanečisto“, SCIO, Kalibro



## Kritérium 7 Zaměstnanci - výsledky

### 7.1.

#### ☐ výsledek:

- šetření provádí 6 škol
- z toho 4 z nich začaly v rámci projektu

#### ☐ dotazníková šetření

- př. dotazník vytvořen podle modelu CAF

### 7.2.

#### ☐ statistické údaje

#### ☐ data podle modelu CAF



## Kritérium 8 Společnost výsledky

- ☐ pouze 2 školy uvedly výsledky
- ☐ spíše popis jako u předpokladových kritérií
- ☐ příklady:
  - využití školy pro veřejnost
  - sbírky, veřejně prospěšné akce
  - společenské akce
  - výsledky soutěží
  - třídění odpadu
  - energetické audity
  - práce s médii
  - podmínky pro postižené
  - bezpečnost školy



## Kritérium 9 Klíčové výsledky výkonnosti

- ☐ jednoznačná data:
  - počty přihlášek, žáků, uplatnění absolventů
  - plnění rozpočtu, hospodářský výsledek, finanční ukazatele
  - výsledky kontrol, auditů, inspekcí
- ☐ často:
  - bodové hodnocení bez konkrétních čísel, trendů, výsledků



## Celkové hodnocení

- ❑ Pochopení modelu CAF
  - předpoklady vs. Výsledky
  - výsledky – trendy/dosahování cílů
- ❑ Bodové hodnocení
  - body vs. skutečnost?
- ❑ Zpracování sebehodnotící zprávy
  - podrobné (slohové) zprávy – zprávy pouze s fakty
  - důkazy – důvěryhodnost zprávy
  - úroveň kvality zpracování SZ

