



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

ZÁVĚREČNÁ EVALUAČNÍ ZPRÁVA PRO PROJEKT VÝZVY Č. 031 OPZ

„VOL PROGRESS“,

reg. č. CZ.03.3.48/0.0/0.0/15_031/0001791

Kontaktní osoby:

Ing. Jakub Pejcal, 776 891 564, jakub.pejcal@mpsv.cz

Mgr. Pavla Zetková, 778 433 636, pavla.zetkova@mpsv.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha

Obsah

1. Popis výchozího stavu	3
2. Definice nedostatků a stanovení cílů projektu	5
3. Popis klíčových aktivit jakožto opatření zvolených pro řešení nedostatků	8
4. Rizika při plnění cílů	13
5. Stanovení ukazatelů	16
6. Výstupy jednotlivých aktivit	22
7. Zhodnocení míry naplnění cílů (výsledků)	25
8. Stav organizace na konci projektu (+ Doporučení do “budoucna”)	56
9. Přílohy	57

1. Popis výchozího stavu

Výchozí schéma:



*proti schématu prezentovanému na semináři evaluátorů došlo ke změně a to v rámci posledního bodu výchozího schématu.

Výchozí stav VOLONTÉ CZECH o.p.s. dále i Volonté) byl provedeným auditem z 11.12.2015 definován níže. Jedná se o společnost s dlouhou tradicí (ve formě nadace bylo Volonté založeno v roce 1994). Činnost naší neziskové organizace byla a je velmi různorodá, zaměřujeme se jak na činnost v rámci Českého fóra pro rozvojovou spolupráci, jehož jsme spoluzakladatelem (školení, rozvojové projekty, studie aj.), tak se zaměřujeme na účast v mezinárodních projektech či realizujeme vlastní projekty financované z EU. Abychom nebyli závislí na veřejných zdrojích, realizujeme školení, vzdělávání a poradny na dlouhodobé poradenství pro osoby ohrožené předlužeností, školíme sociální pracovníky věznic a sociální kurátory, připravujeme a monitorujeme projekty našich klientů v oblasti ziskové i neziskové sféry, provádíme pro ně dotační a pracovní právní poradenství, zajišťujeme audity v oblasti genderu a Age Managementu aj. V organizaci je zavedeno projektové řízení, priority jsou dlouhodobě nastaveny, Organizační řád existuje, rovněž tak kompetence členů týmu. Za nedostatek jsme považovali neukotvenost řady procesů a nesystematičnost v jejich řízení

včetně nesystémové práce s lidskými zdroji. Současně však změna ředitele společnosti od 1/2017 na jmenování finančního experta Ing. J. Němce přinesla jednoznačné finanční měření efektivity procesů, jejich zprůhlednění a přiřazení konkrétním osobám. Právě jeho nastavení procesů včetně kontroly i v návaznosti na jejich synergii s propojenou organizací Polytechna Consulting, a.s. pomohlo v roce 2017 využívat níže uvedené konkurenční výhody:

- Dlouhodobě motivovaní spolupracovníci
- Podpora Generálního ředitelství Vězeňská služba a Ministerstva spravedlnosti ČR
- Spolupráce s vedením Komory exekutorů ČR
- Dlouhodobá spolupráce s věznicemi a jejich důvěra v naše služby
- Znalost systému vězeňské služby
- Dlouholetá spolupráce s agenturou práce DP WORK s.r.o. působící v automobilovém průmyslu ČR, který zajišťuje zaměstnání pro propuštěné především v automobilovém průmyslu, strojírenství a stavitelství.
- Podpora hlavní metodiky MPSV sociálních kurátorů ČR
- Prověřený unikátní program práce s odsouzenými
- Tým významných odborníků
- Významné know-how v oblasti dluhového poradenství včetně řešení insolvencí
- Rozsáhlý panel zákazníků (především opakujících se)
- Personální propojenost s Polytechnou Consulting, a.s. aj.

Při zahájení projektu, tj. v 1/2017 jsme realizovali řadu zakázek a projektů, je možné proto uvést, že právě zamyšlení se nad auditem dle modelu CAF, spolupráce se Sdružením pro oceňování kvality a nové vedení nastartovalo proces změn, který jsme podpořili zapojením expertů pro dané oblasti.

2. Definice nedostatků a stanovení cílů projektu

Pro návrh klíčových aktivit projektu jsme aplikovali následující doporučení auditu:

Strategie organizace

- Aktualizace strategického plánu s výhledem na 5 let s přihlédnutím k novým záměrům.
- Rozpracovat jej do Akčního plánu.
- Řešit SWOT a PEST analýzu jako podklad pro strategické plánování.
- Vytvořit jednotný systém kontroly strategie – s jednotnou frekvencí, jasnými kontrolovatelnými výstupy.

Financování a fundraising

Není pro nás relevantní, Volonté chce dále diversifikovat zdroje, především posílit samofinancování realizaci komerčních zakázek v oblasti dluhového a finančního poradenství pro zaměstnavatele v automobilovém průmyslu a školení v rámci akreditovaných kurzů zaměřených na sociální problematiku osob ohrožených sociálním vyloučením. Nechceme se perspektivně profilovat do fundraisingu, který není v souladu s naší činností.

Lidské zdroje

- Nastavit pravidla pro plánování lidských zdrojů, která odpovídají potřebám organizace na všech úrovních řízení a realizace.
- Zlepšit proces plánování a rozvoje odbornosti zaměstnanců (individuální plány rozvoje) navázat na kompetenční profily z náplní, výsledky hodnocení vedoucími i strategické úkoly.
- Vytvořit centrální plán vzdělávání a rozvoje lidí v organizaci.
- Zavést systém vyhodnocování vzdělávání a rozvoje pracovníků pro hodnocení a vytvořit jednotný postup pro vyhodnocování pohovorů umožňující analýzu výsledků pohovorů s následným opatřením pro zlepšení výkonnosti a spokojenosti zaměstnanců.
- Zavést systém hodnocení spokojenosti pracovníků.
- Aktuálně reagovat na nové potřeby ve vzdělávání pracovníků s ohledem na nové služby klientům.

- Zavést systém měření dopadů/efektivity vzdělávání pracovníků.

Marketing a PR

- Vytvoření marketingové a PR strategie organizace respektující nové záměry organizace.
- Nastavit jednotný systém komunikace s klienty, zákazníky a stakeholdery a sledování jejich spokojenosti.
- Zpracovávat pravidelně analýzu trhu využitelné pro marketingové a PR účely.

Kvalita služeb/produktů

- Vytvořit komplexní systém sběru, porovnávání a vyhodnocování spokojenosti klientů se službami. Na základě zjištění doplňovat, rozšiřovat a upravovat služby klientům tak, aby bylo možno účelně využívat finanční prostředky a naplňovat jejich potřeby a požadavky.

Z výše uvedeného lze vymezit základní problémové okruhy, na které se Volonté v rámci projektu zaměří:

- Aktualizace strategie s přihlédnutím k novým požadavkům trhu.
- Řešení vzdělávání a rozvoje pracovního týmu s přihlédnutím k novým strategickým prioritám.
- Nedostatečné PR Volonté vyzdvihující naše přednosti na trhu.
- Zavedení pravidelného sledování a vyhodnocení spokojenosti zákazníků.

Obecně lze konstatovat, že cílem Volonté je, aby **si nastavila/zdokonalila i procesy v oblastech, které nejsou její hlavní činností, ale jsou nutné k jejímu efektivnímu fungování, administrativě a řízení, čímž podpoří své primární poslání.**

Výše uvedené nedostatky a hlavní cíl jsou vzájemně provázány a lze je dále rozepsat do cílů/změn, jejichž dosažením dojde k nápravě nedostatků a Volonté může dosáhnout těchto výsledků:

Organizace bude nasměrována podle nové strategie, umí strategicky dlouhodobě plánovat (KA – cíl 1.1). Volonté bude v ideálním stavu trvale aktualizovat strategii podle nových skutečností a využívat nových forem práce se strategií v brainstormingu CS (SWOT a PEST analýza). Strategický plán bude dále rozpracován do akčních plánů, se kterým

organizace pracuje. Se strategickým plánem, vymezením krátkodobých i dlouhodobých cílů budou vždy seznámeni všichni pracovníci, a protože se podíleli na jeho tvorbě, jsou s ním ztotožnění. Tím bylo eliminováno riziko neztotožnění se s projednanou strategií. V ideálním stavu bude Volonté schopno vždy pružně reagovat na změny na trhu práce a ve společnosti.

Volonté má jasně nastavené procesy v oblasti RLZ v souladu s aktualizovanou strategií, v rámci kterých pracovníci samostatně působí. (KA2 – cíl 2.1). Volonté bude v ideálním stavu upravovat/aktualizovat procesy, aby odpovídaly skutečnosti. Tím bude dosaženo toho, že každý člen týmu bude mít přehled o svém zařazení a kompetencích, bude řešena jednotná kontrola a koordinace činností, nebude docházet k dublování činností. Poskytované služby budou efektivní.

Volonté má vzdělanou základnu motivovaných týmových hráčů, kteří mají odborné kompetence vykonávat všechny aktivity a jsou připraveni se sebe/hodnotit. (KA2 – cíl 2.2). Volonté bude v ideálním stavu sledovat a vyhodnocovat požadavky CS na další vzdělávání, připravovat plán vzdělávání a provádět evaluaci. Tým Volonté bude vzdělaný a schopen reagovat na veškeré různorodé požadavky zákazníků.

Volonté a její pracovníci umí propagovat sebe a své služby, mají fungující PR a vztah s CS i veřejností (KA3 - cíl 3.1). Volonté bude v ideálním stavu stále pracovat na PR, nových webových stránkách a využívat dalších nových komunikačních metod. V ideálním případě nás budou kontaktovat noví zákazníci na základě dobrých referencí zveřejňovaných na webu, komunikace bude probíhat přes moderní kanály a zefektivníme si činnost. PR společnosti bude viditelné a jednoznačné a povede k získání dalších zákazníků a kontaktů.

Volonté poskytuje kvalitní služby, na jejichž poskytování získává kontinuální zpětnou vazbu, průběžně hodnotí jejich úspěšnost a efektivnost a modifikuje je podle potřeb klientů (KA4 - cíl 4.1). Volonté bude v ideálním stavu trvale provádět evaluaci a seznamovat CS s výsledky, aby se přijala potřebná opatření. V ideálním případě nebudou žádné reklamace na činnost Volonté a zákazníci budou opakovaně žádat naše služby.

3. Popis klíčových aktivit jakožto opatření zvolených pro řešení nedostatků

Volonté se zaměří projektem na plánované klíčové aktivity. Jednotlivé klíčové aktivity a činnosti, které jsou realizovány, jsou níže rozepsány. Mezi jednotlivými klíčovými aktivitami je zřejmá provázanost (např. KA 1 je nadřazena ostatním KA), které z ní vycházejí a jsou s ní v synergii.

KA 1 - Strategie organizace, poslání:

Nové nastavení základních strategických východisek, jejich převedení do psané podoby s přispěním experta, systém aktualizace a zpětné vazby, metodika SWOT a PEST analýzy, vzdělávání v oblasti strategického řízení aj.

Aktualizací strategického plánu chceme zachytit předpokládané směry v organizaci, které vycházejí z analýzy potřeb trhu, brainstormingu v kolektivu spolupracovníků a SWOT a PEST analýzy. Komplex krátkodobých a dlouhodobých cílů nám pomůže při dílčích rozhodováních a tvorbě dalších koncepčních materiálů napříč všemi zbylými klíčovými aktivitami. Opatření v podobě strategického plánu je tedy směřováno na jednotné řešení naší perspektivní činnosti při zapojení motivovaných pracovníků. Zároveň zpětně bude určitým rámcem pro sebehodnocení, jak se nám daří naplňovat naše cíle. Strategie bude podléhat pravidelné revizi, která odhalí, zda je strategie stále platná, a zda ji není nezbytné aktualizovat.

Jednotlivé aktivity:

- Výběr experta
- Jeho konzultace s vedením NNO
- Seznámení se s dokumentací a činností NNO
- Stanovení společných úkolů a jejich kontroly
- Školení/trénink pracovníků
- Skupinové/individuální poradenství pro CS
- Příklady dobré praxe
- Sdílení zkušeností
- Oponentury
- Obhajoba před vedením NNO aj.

Naším záměrem je ve spolupráci s expertem při aktualizaci hledat odpovědi na otázky v návaznosti na doporučení auditu:

- Kam se naše organizace chce dostat v budoucnosti?
- Co pro to všechno budeme muset udělat?
- Jak budeme připraveni na změny, které mohou nastat?

Ve spolupráci s expertem při aktualizaci budeme řešit:

- Aktualizace cílů včetně nastavení metodiky jejich kontroly a vyhodnocování
- Nové cíle s ohledem na nové služby Volonté
- Jsou pravidla a prostředky k dosažení cílů vhodné?
- Silné a slabé stránky
- Jaké možnosti nám nabízí vnější okolí
- Systém kontroly plnění strategie
- Systém komunikace se spolupracujícími aktéry
- Konkretizace úkolů s přidělením odpovědných osob
- Jak zapracovat vazbu na marketingovou/PR strategii a strategii rozvoje lidských zdrojů aj.

Podle konzultací s expertem plánujeme zajistit skupinová školení pro CS na míru v následujících tématech:

- Strategické plánování v neziskovém sektoru
- Struktura strategického plánu
- Sestavení SWOT analýzy

KA 3 - Lidské zdroje:

Nastavení plánu rozvoje LZ za pomoci odborníka, systému hodnocení a kontroly efektivity práce, sledovat spokojenost pracovníků, dlouhodobě řešit vzdělávání v oblasti odborných kompetencí, využít mentoringu aj.

KA realizována následovně:

- Výběr vhodného expert pro danou oblast
- Jeho konzultace s vedením NNO

- Seznámení se s dokumentací a činností NNO
- Stanovení společných úkolů a jejich kontroly
- Školení/trénink pracovníků Volonté
- Skupinové/individuální poradenství pro CS
- Příklady dobré praxe
- Sdílení zkušeností
- Nákup odborné literatury

Ve spolupráci s expertem budeme řešit:

- Nastavení pravidel pro plánování LZ
- Individuální plány rozvoje
- Plánování rozvoje LZ
- Systém hodnocení efektivity vzdělávání
- Sledování spokojenosti pracovníků aj.

KA 4 - Marketing a PR:

Připravit novou komunikační strategii organizace včetně PR plánu, proškolit pracovníky v oblasti PR a marketingu za pomoci odborníka, zavést systém monitoringu, vytvořit marketingovou strategii pro služby za úplatu aj.

S využitím experta na marketing a PR chceme vytvořit marketingovou a PR strategii, jednotný systém komunikace s klienty, zákazníky a stakeholdery a sledovat jejich spokojenost, zpracovat analýzu trhu, zavést systém její pravidelné aktualizace, využitelné pro marketingové a PR účely a zavést systém měření a vyhodnocování efektivity dopadů a ekonomických přínosů jednotlivých marketingových akcí.

KA realizována následovně:

- Výběr vhodného expert pro danou oblast
- Jeho konzultace s vedením NNO
- Seznámení se s dokumentací a činností NNO
- Stanovení společných úkolů a jejich kontroly
- Školení/trénink pracovníků Volonté
- Skupinové/individuální poradenství pro CS
- Příklady dobré praxe

- Sdílení zkušeností
- Nákup odborné literatury

Návazně na poradenství experta jsou na základě jeho doporučení zařazena tato školení pro CS:

- 1) kurz Sales CIMA A
- 2) kurz Manažer digitálního marketingu
- 3) kurz Zásady tvorby reklamních tiskovin a inzerce

KA 5 - Kvalita služeb:

Nastavit procesy měření dopadů, evidovat výsledky těchto měření, supervize nad kvalitou služeb, nastavení získávání zpětné vazby od zákazníků aj.

S využitím experta na kvalitu chceme zpracovat metodiku pro sledování efektivity jednotlivých služeb a zpracovat analýzu potřebnosti poskytovaných služeb pro podporované skupiny. Celou oblast kvality služeb budeme posilovat školením a rozvojem kompetencí našich zaměstnanců, kterým chceme zajistit dodatečné vzdělávání/poradenství pro oblast kvality i kreativity. Kvalitu služeb považujeme za zásadní při naplňování strategie organizace.

KA realizována následovně:

- Výběr vhodného expert pro danou oblast
- Jeho konzultace s vedením NNO
- Seznámení se s dokumentací a činností NNO
- Stanovení společných úkolů a jejich kontroly
- Školení/trénink pracovníků Volonté
- Skupinové/individuální poradenství pro CS
- Příklady dobré praxe
- Sdílení zkušeností
- Nákup literatury

Podle konzultací s expertem plánujeme zajistit skupinová školení pro CS na míru v následujících tématech:

- Exekuční zákon a jeho uplatňování v souvislosti s vymáháním dluhů
- Nebankovní instituce, doložky, jak číst smlouvy a jak se bránit

- Práva a povinnosti věřitelů dle NOZ a možnosti jejich vymáhání
- Insolvenční zákon a jeho uplatňování v praxi
- Práva a povinnosti osob ve výkonu trestu při řešení jejich finančních problémů z hlediska platné legislativy
- Rejstříky dluhů v ČR
- Postavení soudů v procesu dluhů, exekucí a insolvence
- Úkoly zaměstnavatelů při zaměstnávání dlužníků
- Řešení přerušení exekucí při výkonu trestu/vazby aj.

Návazně na poradenství experta jsou na základě jeho doporučení zařazena tato školení pro CS:

- 1) kurz Předlužení a exekuce
- 2) kurz Finanční gramotnosti
- 3) kurz Srážky ze mzdy, exekuce, osobní bankrot
- 4) kurz Řešení předluženosti osob v teorii i praxi

4. Rizika při plnění cílů

Z obecně platných rizik a překážek, na které můžeme v rámci realizace projektu narazit, lze jmenovat:

- 1 - nulový výskyt
- 2 - minimální
- 3 - střední
- 4 - značné
- 5 - enormně vysoké

Analýza rizika				
Název rizika	Pravděpodobnost výskytu (1-5)	Dopad (1-5)	Význam (1-5)	Strategie řešení rizika
Chybný výběr expertů	2	4	4	Řešení spolupráce s osvědčenými odborníky, se kterými jsme již spolupracovali.
Nezájem institucí vysílajících Odborného garanta	2	3	3	Dlouhodobá spolupráce, možnost náhrady
Nesplnění počtu zapojené CS	2	4	4	Dobře nastavená informovanost o programu pro CS, zapojení CS do přípravy a realizace projektu, obecně se jedná o dlouhodobé spolupracovníky Volonté s minimální fluktuací
Nesplnění náročných cílů	2	4	4	Motivovaná CS se zájmem řešit další rozvoj Volonté
Ztráta zájmu CS	3	4	4	Výhody programu zdarma a kvalifikovaný přístup vedoucí k rozvoji každého jedince.
Nedostatečné/neefektivní poradenské služby	2	3	3	Nasazení kvalitních odborníků zahrnujících celou oblast potřebné

				problematiky.
Nemožnost členů RT plnit své úkoly	2	5	5	Nastavení RT zaručuje zastupitelnost. Činnost RT probíhá v duchu vzájemné informovanosti s využitím porad.
Podcenění administrativy projektu	4	3	3	Většina členů RT má zkušenosti s projekty EU/ESF.
Nedostatek financí/zpoždění plateb MPSV	2	3	3	Propojení se ziskovou partnerskou organizací Polytechna Consulting, a.s.
Neprokázání účinnosti programu pro CS	3	5	5	Správný výběr kritérií, aktivní zapojení aktérů, individuální přístup

Výše uvedená rizika se doplňují a zároveň prolínají. Mimo výše vymezená obecně platná lze dále jmenovat i další specifické pro jednotlivé klíčové aktivity. Například:

KA1: Strategie organizace, poslání

Volonté má tradici, její tým je tvořen motivovanými pracovníky, kteří mají zájem společnost rozvíjet a hledat nová řešení. Existuje však riziko přílišné byrokracie spojené s formulací předpisů, nezáměr osob tato pravidla vytvářet. Proto bude vše řešeno v jednoduché, lehce upravitelné podobě dle potřeby a vedení bude trvale vysvětlovat smysl těchto dokumentů. Riziko neztotožnění se s přijatou strategií považujeme za velmi nízké, protože na tvorbě strategie se podíleli všichni pracovníci a měli možnost se vyjádřit.

KA3: Lidské zdroje

Každý zaměstnanec má zájem mít vytvořen plán rozvoje reflektující jeho profil, riziko je minimální. Rovněž vedení společnosti je ztotožněno s touto taktikou. Každý zaměstnanec má zájem být vzděláván, riziko je minimální. Každá osoba není ztotožněna s tím, věnovat se i finančním aspektům efektivity své činnosti. Zde existuje riziko nezájmu, proto je nutné trvale s pracovníky pracovat, vysvětlovat jim zásady a význam. Dalším rizikem může být odchod

klíčových zaměstnanců. Vzhledem k tomu, že tým Volonté tvoří dlouhodobě skupina motivovaných „nadšených“ spolupracovníků, je toto riziko minimální. Současně je možné doplňovat spolupracovníky z partnerské firmy Polytechna Consulting, a.s.

KA4: PR a marketing

Jedná se o zajímavou činnost s využitím moderních technologií, všichni pracovníci mají zájem se zapojit, riziko je minimální. Rizikem je však nedostatek času, protože pro všechny pracovníky je prioritní věnovat se zakázkám a práci se zákazníky. Riziko bude sledováno. Vytvořit vnitřní předpisy definující postupy a zásady PR – existuje riziko přílišné byrokracie spojené s formulací předpisů, nezáměr osob tato pravidla vytvářet i z hlediska nedostatku času. Proto bude řešeno vždy v jednoduché, lehce upravitelné podobě dle potřeby. Bude zdůvodněna potřeba na konkrétních případech. Riziko bude sledováno a vyhodnocováno.

KA5: Kvalita služeb/produktů

Rozvíjení nových aktivit – pracovníci jsou motivováni pro rozvoj společnosti, riziko je minimální. Může existovat riziko obavy některých pracovníků ohledně průhlednosti nákladovosti a efektivity jejich činnosti, ale protože všichni mají zájem na rozvoji společnosti, je toto riziko řešitelné. Bude pravidelně sledováno. Dalším rizikem může být opadnutí současného zájmu o produkty a služby. Proto je nutné eliminovat toto riziko pravidelnou analýzou trhu a hodnocením zpětné vazby.

Obecně lze konstatovat, že riziko neplnění cílů je minimalizováno. Pracovníci se se zájmem zapojují do všech aktivit, berou rozvoj společnosti jako výzvu a mají zájem něco dokázat. Současně se vzájemně zastupují a spolupracují.

5. Stanovení ukazatelů

Ukazatele pro vyhodnocení úspěšnosti projektu - resp. pro evaluaci byly zvoleny na základě vymezených cílů. Návrhy ukazatelů jsme nastavili již v Evaluačním plánu, který byl přílohou ZoR 1 a takto nebyly ze strany MPSV připomínky.

Níže je soupis všech zvolených cílů pro dané klíčové aktivity a ukazatelů, které budou využity pro hodnocení úspěšnosti při jejich naplnění.

KA1: cíl 1.1:

Volonté bude nasměrováno podle aktualizované strategie, umí strategicky dlouhodobě plánovat.

Po dohodě s konzultanty MPSV nebude daný cíl podléhat evaluaci.

Volonté si ukazatele nastavilo již v Evaluačním plánu a hodnotí posun v nastavených kompetencích u CS oproti vstupní analýze.

Ukazatel 1.1: Vývoj v kompetencích pracovníků Volonté formou sebehodnotícího dotazníku (stupnice 1 – 6) zaměřeného na jejich kompetence v oblasti strategického myšlení a přístupu, znalosti vize a hodnot společnosti, ochoty pracovat na rozvíjení strategie. Vyhodnocení posunu ve vývoji těchto kompetencí (zahájení projektu/ukončení projektu).

Jak u této KA, tak i u ostatních KA jsme zvolili tento postup stanovení vhodných kompetencí:

- S ohledem na provázanost aktivit jsme oslovili všechny naše experty pro jednotlivé oblasti, aby se seznámili s dokumentací celého projektu a předložili návrhy pro svoji oblast činnosti.
- Jejich návrhy byly diskutovány ve vedení Volonté spolu s evaluátorem a navržený seznam všech kompetencí byl zaslán opět všem expertům k připomínkování
- Vzhledem k tomu, že se některé kompetence dublovaly v některých oblastech, došlo k úpravám a zapracování připomínek expertů.
- S výsledným návrhem kompetencí byli seznámeni pracovníci Volonté, kteří rovněž měli poznámky týkající se zaměření či rozsahu.
- Výsledný seznam byl předán jednotlivým pracovníkům k sebehodnocení.

Ve spolupráci s experty byly nastaveny a posuzovány tyto kompetence:

- Znalost poslání NNO a jeho uplatňování v praxi (jednání, PR)

- Schopnost pracovat se strategickým plánem Strategické kompetence – ochota dále se vzdělávat
- Schopnost pravidelně revidovat strategický plán a akční plány
- Znalost vize
- Znalost hodnot organizace a jejich uplatňování v praxi
- Schopnost činit manažerská rozhodnutí na základě strategického směřování
- Schopnost propojit každodenní operativu se strategickými cíli

KA 2, cíl 2.1: Volonté má jasně nastavené procesy v oblasti RLZ v souladu s aktualizovanou strategií, v rámci kterých pracovníci samostatně působí.

Ukazatel 2.1: Vývoj kompetencí pracovníků Volonté formou sebehodnotícího dotazníku (stupnice 1 – 6) zaměřeného na jejich umění samostatně reagovat na změny a potřeby trhu v souladu se zájmy Volonté. Vyhodnocení posunu ve vývoji těchto kompetencí (dotazování při zahájení projektu/ukončení projektu).

Ve spolupráci s experty byly nastaveny a posuzovány tyto kompetence:

- Umět reagovat na změny v potřebách na vzdělávání s ohledem na nové služby/produkty
- Kompetence k samostatnosti, změnám, myšlení v souvislostech
- Spolehlivost, loajalita

KA2: cíl 2.2: Volonté má vzdělanou základnu motivovaných týmových hráčů, kteří mají odborné kompetence vykonávat všechny aktivity a jsou připraveni se sebe/hodnotit.

Ukazatel 2.2.1: Vývoj kompetencí pracovníků Volonté formou sebehodnotícího dotazníku (stupnice 1 – 6) zaměřeného na jejich umění jako týmových hráčů rozvíjet svůj potenciál a řešit své hodnocení. Vyhodnocení posunu ve vývoji těchto kompetencí (dotazování při zahájení projektu/ukončení projektu).

Ve spolupráci s experty byly nastaveny a posuzovány tyto kompetence:

- Kompetence rozvíjet osobní potenciál

- Kompetence k sebehodnocení a hodnocení osob/procesů
- Kompetence k týmové práci

Ukazatel 2.2.2: Stupeň využití získaných poznatků v praxi (sledováno na základě zpětné vazby CS při ukončení projektu)

Na závěr projektu budou osloveny všechny sledované osoby CS s těmito dotazy:

1) V jaké míře jste využili nové poznatky v praxi z realizace programů VOL PROGRESS? Vyznačte na stupnici 1 – 10.

2) Které části aktivit dáváte větší význam, jmenujte první 3 oblasti od nejvýznamnější pro vás.

Důvod zařazení této zpětné vazby a co na základě této ankety chceme měřit:

Pro naši společnost je zásadní, aby pracovníci se sami vyjádřili o smyslu rozvoje svého i společnosti a potvrdili smysluplnost těchto aktivit. Bez plného souhlasu kolektivu nelze připravovat další rozvojové akce a je třeba znát, co je pro CS prioritou, protože jsou to osoby, které tvoří hodnoty společnosti.

KA3: cíl 3.1:

Volonté a její pracovníci umí propagovat sebe a své služby, organizace má fungující PR a vztah s CS i veřejností

Volonté se díky nové marketingové strategii zaměří i na dosud nevyužívané komunikační kanály. Organizace bude mít nový web a vznikne i nový vizuální styl organizace. Díky realizaci změn dojde ke zvýšení interakcí se zástupci CS i veřejnosti na sociálních sítích. Klienti organizace budou lépe informováni o novinkách a nabízených produktech.

Ukazatel 3.1.1: Povědomí klientů o činnosti/produktech Volonté získané prostřednictvím sociálních sítí (zjišťováno anketou mezi klienty při zahájení projektu a při ukončení).

Bude řešeno pomocí cíleného průzkumu u vybraného vzorku klientů v počtu 10 (různé druhy organizací), kdy cílem je zvýšit povědomí o NNO a jeho činnosti. Budou osloveni (osobně, telefonicky, mailem) klienti při zahájení projektu a následně při ukončení. Volonté chce získat odpovědi na otázky:

- Sledujete webové stránky organizace?
- Jste v kontaktu s Volonté jinou formou?
- Líbí se vám nabídka produktů?
- Co v informacích postrádáte?
- Vnímáte změnu v činnosti Volonté za poslední období?
- Spolupracujete s Volonté opakovaně?
- Máte zájem o další spolupráci?

Vzhledem k tomu, že velká řada klientů Volonté je složena z opakujících se zákazníků, chceme oslovit menší skupinu rozdílných subjektů různého druhu, kde jsme si jisti, že získáme odpovědi a že tyto odpovědi budou relevantní jejich spolupráci a zapojení, ať již ve smyslu pozitivním či negativním.

Kritéria pro výběr vzorku klientů:

- Jedná se o NNO, obec, s.r.o., a.s., MAS, jejíž kontakty evidujeme na základě vzájemné potvrzení
- Jedná se o subjekt zapsaným našeho systému CHAOS nejpozději v roce 2016
- Klienta zapsal stávající pracovník – člen CS
- Kontaktáž/spolupráce neproběhla pomocí webu
- S klientem jsme nikdy neprobírali naše webové stránky, PR aj.

Ukazatel 3.1.2: Vývoj kompetencí pracovníků Volonté formou sebehodnotícího dotazníku (stupnice 1 – 6) zaměřeného na jejich kompetence v oblasti marketingu a PR. Vyhodnocení posunu ve vývoji těchto kompetencí (dotazování při zahájení projektu/ukončení projektu).

Ve spolupráci s experty byly nastaveny a posuzovány tyto kompetence:

- Organizační dovednosti – schopnost připravit komunikační plán, marketingový plán a nastavit jeho monitoring
- Technické dovednosti – práce se sociálními médii
- Komunikační dovednosti – schopnost srozumitelně formulovat a přesvědčit ostatní
- Komunikační dovednosti – schopnost vyjednávat a respektovat názory druhých.

- Prezentační dovednosti

KA4: cíl 4.1: Volonté poskytuje kvalitní služby, na jejichž poskytování získává kontinuální zpětnou vazbu a průběžně hodnotí jejich úspěšnost a efektivnost a modifikuje je podle potřeb klientů

Ukazatel 4.1.1: Počet klientů

Volonté bude evidovat počty klientů a provede srovnání jejich počtů – při zahájení/ukončení projektu

Sledování tohoto ukazatele předpokládá, že jsme při zahájení projektu sestavili přehled stávajících zákazníků včetně charakteru zákazníka, druhu dosavadní a plánované spolupráce a každému subjektu jsme přiřadili konkrétní osobu, která se na kontaktu podílela a podílí a dále osobu kontrolní/týmově nadřízenou. V průběhu realizace projektu se předpokládá jak posilování kompetencí CS školením, tak poradenstvím s expertem. Proto je možné na konci projektu vyhodnotit, v jakém rozsahu se zvýšil počet zákazníků/zakázek a současně stanovit „úspěšnost“ zapojení jednotlivců. Tento ukazatel je jeho sledování pro nás zásadní, protože můžeme hodnotit jak rostoucí databázi klientů, tak průběžně posuzovat zapojení CS a případně provádět úpravy v tomto systému.

Ukazatel 4.1.2: Počet klientů, kteří si vyžádají další/opakované služby – jsou spokojeni s úrovní

Volonté bude evidovat počty opakujících se klientů a provede srovnání jejich počtů – při zahájení/ukončení projektu

Ukazatel 4.1.3: Vývoj kompetencí pracovníků Volonté formou sebehodnotícího dotazníku (stupnice 1 – 6) zaměřeného na jejich kompetence v kvalitě poskytovaných služeb. Vyhodnocení posunu ve vývoji těchto kompetencí (dotazování při zahájení projektu/ukončení projektu).

Ve spolupráci s experty byly nastaveny a posuzovány tyto kompetence:

- Kompetence sledovat a podpořit vývoj počtu klientů
- Schopnost indentifikovat a řešit krizové/rizikové situace
- Kompetence odvádět kvalitní práci dle procesů NNO

Ukazatel 5.1.4

Vyhodnocení zpětných vazeb účastníků skupinových kurzů a workshopů.

6. Výstupy jednotlivých aktivit

KA1: cíl 1.1: Volonté bude nasměřováno podle aktualizované strategie, umí strategicky dlouhodobě plánovat.

výstup 1.1:

- Nový strategický plán s výhledem na 5 let obsahující SWOT a PEST analýzu a Akční plán.
- Studijní materiály/prezentace experta pro workshopy a školení CS
- Zpětné vazby
(pro naši společnost zpětná vazba představuje soubor dokumentů/tabulek v předepsané formě okomentovaný odborníkem, kdy tento zpracovaný výstup aktivity ovlivňuje zpětně její vstup)
- Podklady pro evaluaci
- Evaluační plán
- Dotazníky ze sebehodnocení
- Osvědčení o absolvování programu projektu

KA2: cíl 2.1: Volonté má jasně nastavené procesy v oblasti RLZ v souladu s aktualizovanou strategií, v rámci kterých pracovníci samostatně působí.

KA2: cíl 2.2: Volonté má vzdělanou základnu motivovaných týmových hráčů, kteří mají odborné kompetence vykonávat všechny aktivity a jsou připraveni se sebe/hodnotit.

výstup 2.1 a 2.2:

- Systém průběžného vzdělávání a zaškolování nových zaměstnanců; systém kontroly efektivity práce; individuální rozvojové plány
- Systém monitoringu spokojenosti a zpětné vazby zaměstnanců, systém hodnocení osob, procesů a efektivity činností
- Studijní materiály/prezentace experta pro workshopy a školení CS
- Zpětné vazby

(pro naši společnost zpětná vazba představuje soubor dokumentů/tabulek v předepsané formě okomentovaný odborníkem, kdy tento zpracovaný výstup aktivity ovlivňuje zpětně její vstup)

- Podklady pro evaluaci
- Evaluační plán
- Výstupy ze sebehodnocení
- Osvědčení o absolvování programu projektu

KA3: cíl 3.1: Volonté a její pracovníci umí propagovat sebe a své služby, mají fungující PR a vztah s CS i veřejností

výstup 3.1:

- PR plán, aktualizované webové stránky
- Studijní materiály/prezentace experta pro workshopy a školení CS
- Zpětné vazby

(pro naši společnost zpětná vazba představuje soubor dokumentů/tabulek v předepsané formě okomentovaný odborníkem, kdy tento zpracovaný výstup aktivity ovlivňuje zpětně její vstup)

- Podklady pro evaluaci
- Evaluační plán
- Výstupy ze sebehodnocení
- Osvědčení/certifikáty z otevřených kurzů, které CS absolvovala
- Osvědčení o absolvování programu projektu

KA4: cíl 4.1: Volonté poskytuje kvalitní služby, na jejichž poskytování získává kontinuální zpětnou vazbu a průběžně hodnotí jejich úspěšnost a efektivnost a modifikuje je podle potřeb klientů

Výstupy 4.1:

- Portfolio nových produktů, nastavení procesů měření dopadů poskytovaných služeb
- Analýzy trhu a konkurence
- Studijní materiály/prezentace experta pro workshopy a školení CS

- Zpětné vazby

(pro naši společnost zpětná vazba představuje soubor dokumentů/tabulek v předepsané formě okomentovaný odborníkem, kdy tento zpracovaný výstup aktivity ovlivňuje zpětně její vstup)

- Podklady pro evaluaci
- Evaluační plán
- Výstupy ze sebehodnocení
- Osvědčení/certifikáty z otevřených kurzů, které CS absolvovala
- Osvědčení z cyklu skupinového školení v problematice Finanční gramotnosti
- Osvědčení o absolvování programu projektu

7. Zhodnocení míry naplnění cílů (výsledků)

Obecně stanovený cíl Volonté - aby si nastavila/zdokonalila i procesy v oblastech, které nejsou její hlavní činností, ale jsou nutné k jejímu efektivnímu fungování, administrativě a řízení, čímž podpoří své primární poslání, se nám ve velké míře podařilo naplnit prostřednictvím níže uvedených výsledků, které jsme přiřadili k jednotlivým cílům dle klíčových aktivit.

KA1: cíl 1.1: Volonté bude nasměrováno podle aktualizované strategie, umí strategicky dlouhodobě plánovat.

KA2:

Díky sestavení plánu rozvoje lidských zdrojů a proškolení zaměstnanců se stala práce se zaměstnanci a celkově řízení lidských zdrojů jednodušší a fungování organizace po této stránce jednotné a přehledné.

KA 2, cíl 2.1: Volonté má jasně nastavené procesy v oblasti RLZ v souladu s aktualizovanou strategií, v rámci kterých pracovníci samostatně působí.

Ukazatel 2.1: Vývoj kompetencí pracovníků Volonté formou sebehodnotícího dotazníku (stupnice 1 – 6) zaměřeného na jejich umění samostatně reagovat na změny a potřeby trhu v souladu se zájmy Volonté. Vyhodnocení posunu ve vývoji těchto kompetencí (dotazování při zahájení projektu/ukončení projektu).

Ve spolupráci s experty byly nastaveny a posuzovány tyto kompetence:

- Umět reagovat na změny v potřebách na vzdělávání s ohledem na nové služby/produkty
- Kompetence k samostatnosti, změnám, myšlení v souvislostech
- Spolehlivost, loajalita

Výsledek 2.1: Nejvýraznější posun u celé CS nastal v kompetenci Umět reagovat na změny v potřebách na vzdělávání s ohledem na nové služby/produkty, kdy došlo u všech osob alespoň o 1, většinou o 2 stupně. Je to důsledek celoroční práce s CS, kdy se projednávalo v individuálních rozvojových plánech konkrétní vzdělávání ve vazbě na poskytované produkty a plánované nové aktivity. Rovněž kompetence Spolehlivost, loajalita jak na vstupu, tak na

výstupu ukázala dlouhodobé ztotožnění pracovníků se zájmy Volonté. Jedná se v obou případech o vysoké hodnoty. Nejméně výrazný posun byl sledován u posledního kritéria Kompetence k samostatnosti, změnám, myšlení v souvislostech, kdy se situace u celé CS výrazně nezměnila. Tato skutečnost ukazuje, že pracovníci jsou dobře vybráni a jejich pracovní náplně dobře nastaveny. Je zachyceno v tabulkách č. 1 a 2.

KA2: cíl 2.2: Volonté má vzdělanou základnu motivovaných týmových hráčů, kteří mají odborné kompetence vykonávat všechny aktivity a jsou připraveni se sebe/hodnotit.

Ukazatel 2.2.1: Vývoj kompetencí pracovníků Volonté formou sebehodnotícího dotazníku (stupnice 1 – 6) zaměřeného na jejich umění jako týmových hráčů rozvíjet svůj potenciál a řešit své hodnocení. Vyhodnocení posunu ve vývoji těchto kompetencí (dotazování při zahájení projektu/ukončení projektu).

Ve spolupráci s experty byly nastaveny a posuzovány tyto kompetence:

- Kompetence rozvíjet osobní potenciál
- Kompetence k sebehodnocení a hodnocení osob/procesů
- Kompetence k týmové práci

Výsledek 2.2.1: Obecně Kompetence rozvíjet osobní potenciál a Kompetence k týmové práci byly nastaveny na vyšší úroveň u celé CS již při vstupním sebehodnocení. Celá CS měla a má vždy zájem se vzdělávat, doplnění vzdělávání řešíme mentoringem a přenosem know-how na nové a mladší kolegy. V těchto kompetencích nenastal výrazný posun, dá se hovořit téměř o stagnaci. Podobná situace je u třetí kompetence Kompetence k sebehodnocení a hodnocení osob/procesů, která odráží přístupy jednotlivých osob k hodnocení. Na stupnici 1 – 6 se však obecně jedná o vyšší hodnoty. Tento přístup se v zásadě výrazně nemění, spíše stagnuje, protože řada osob má obavy z formálního přístupu, byrokracie aj. V tomto smyslu jsme i identifikovali a sledovali riziko.

Je zachyceno v tabulkách č. 1 a 2 v příloze této ZEZ.

ukazatel 2.2.2: Stupeň využití získaných poznatků v praxi (sledováno na základě zpětné vazby CS při ukončení projektu)

výsledek 2.2.2: Na závěr projektu byli emailem či osobně osloveny všechny sledované osoby CS s těmito dotazy:

1) V jaké míře jste využili nové poznatky v praxi z realizace programů VOL PROGRESS? Vyznačte na stupnici 1 – 10.

2) Které části aktivit dáváte větší význam, jmenujte první 3 oblasti od nejvýznamnější pro vás.

Z 27 osob bylo získáno 24 odpovědí:

Ad 1)

Hodnoty 5 a více označilo 18 osob.

Hodnoty pod 5 označilo 6 osob. Jedná se o osoby, které provádějí konkrétní dílčí odborné úkony a témata projektu pro ně nepředstavují hlavní náplň.

Ad 2)

Z těchto 24 osob CS bylo získáno následující pořadí významu aktivit projektu pro jejich činnost:

1. Kvalita

2. Rozvoj LZ

3. Strategické plánování

Výsledek ukázal, že CS již v průběhu realizace projektu využila nové poznatky. Současně však je pro ně zásadnější kvalita odvedené práce a spokojenost klientů, strategické plánování považují za podpůrný moment, který pouze vytyčuje základní směry, které je třeba naplňovat vlastní iniciativní činností. Tato skutečnost je dána tím, že aktivity společnosti jsou natolik různorodé a reagují na řadu netypických požadavků klientů, že bylo problematické vytyčit všechny směry rozvoje.

KA3: Volonté využilo zkušeného experta a nastavilo si nové komunikační kanály, zahájilo přípravu nového webu a PR strategie, aby zdůraznilo své přednosti a konkurenční výhody a současně prezentovalo své produkty se všemi potřebnými informacemi.

KA3: cíl 3.1: Volonté a její pracovníci umí propagovat sebe a své služby, organizace má fungující PR a vztah s CS i veřejností

Ukazatel 3.1.1: Povědomí klientů o činnosti/produktech Volonté získané prostřednictvím sociálních sítí (zjišťováno anketou mezi klienty při zahájení projektu a při ukončení).

Bylo řešeno pomocí cíleného průzkumu u vybraného vzorku klientů v počtu 10 (různé druhy organizací NNO, s.r.o., a.s., obce), kdy cílem je zvýšit povědomí o Volonté a jeho činnosti. Byli osloveni (osobně, telefonicky, mailem) při zahájení projektu a následně při ukončení. Volonté získalo tyto odpovědi na otázky:

Dotazy	Zahájení projektu	Po ukončení projektu
Sledujete webové stránky organizace?	3 ANO, 7 NE	5 ANO, 5 NE
Jste v kontaktu s Volonté jinou formou? Jakou?	8 ANO, osobně, mailem	10 ANO, osobně pravidelně, mailem
Líbí se vám nabídka produktů?	6 ANO, 4 nedostatečná	8 ANO, 2 nesledují
Co v informacích postrádáte?	7 aktuální informace, 3 NEVÍM	7 aktuální informace, 3 NEVÍM
Vnímáte změnu v činnosti Volonté za poslední období?	5 ANO, 5 NE	8 ANO, 2 NE
Spolupracujete s Volonté opakovaně?	8 ANO, 2 NE	9 ANO, 1 NE
Máte zájem o další spolupráci?	8 ANO, 2 pravděpodobně	9 ANO, 1 v případě konkrétní akce vyjádří souhlas

Interpretace výsledků průzkumu:

V průběhu roku realizace projektu zvýrazněním PR a propagací produktů došlo postupně k zvýšení zájmu vybraných klientů. Mají zvýšený zájem o spolupráci, a to i opakovanou. Prezentace produktů se jeví jako dostatečná a srozumitelná.

Ad otázka 1)

Webové stránky naší organizace nikdy nesloužily jako hlavní kanál naší komunikace s klienty. Vždy jsme preferovali osobní styk a na novinky na webu jsme upozorňovali klienty sami (např. rozbor nové výzvy ESF aj.). V současné době se snažíme po reakcích klientů připravit jejich novou verzi, kde chceme uplatnit příklady dobré praxe, příběhy osob, se kterými pracujeme aj.

Ad otázka 2)

S klienty jsme trvale ve styku, sdělujeme jim mailem i novinky, změny, které se jich týkají, vždy s osobním – konkrétním rozbohem. Nepracujeme plošně, proto se tato skutečnost zobrazila i ve výsledku.

Ad otázka 3)

Nabídka produktů je opět dílem pravidelného jednání, protože pro každého klienta připravujeme akce na míru. Nedostatečnost nabídky produktů vycházela z toho, že někteří klienti požadují i druhy poradenství, které jsme bez dalších spolupracujících subjektů nemohli realizovat. Jednalo se o zajištění pracovních kapacit, auditů smluv, výběrová řízení aj. Navázali jsme partnerství s řadou subjektů, takže dnes můžeme různorodost požadavků zajistit.

Ad otázka 4)

Naši klienti za aktuální informace považují především data vypsání nových výzev MPSV, MŠMT, MME, MP a dále sdělení jejich zaměření aj., což jim zcela přesně nemůžeme sdělit. Jsou si však této situace po vysvětlení vědomi.

Ad otázka 5)

Právě zařazení dalších spolupracujících organizací v oblasti právní problematiky, adiktologie, psychologie, pracovního poradenství, zprostředkování zaměstnání aj. přineslo požadovanou změnu, kterou klienti uvítali.

Ad otázka 6)

Právě individuální přístup, trvalé osobní vztahy a především znalost organizace klienta představuje konkurenční výhodu. Pro některé klienty zajišťujeme již např. 12.projekt (návrh, zpracování, monitoring). Tito klienti nám věří a dokonce nám pravidelně zasílají konkurenční nabídky, jak je některé subjekty oslovují.

Ad otázka 7)

Stejná interpretace jako výše.

Ukazatel 3.1.2: Vývoj kompetencí pracovníků Volonté formou sebehodnotícího dotazníku (stupnice 1 – 6) zaměřeného na jejich kompetence v oblasti marketingu a PR. Vyhodnocení posunu ve vývoji těchto kompetencí (dotazování při zahájení projektu/ukončení projektu).

Ve spolupráci s experty byly nastaveny a posuzovány tyto kompetence:

- Organizační dovednosti – schopnost připravit komunikační plán, marketingový plán a nastavit jeho monitoring

- Technické dovednosti – práce se sociálními médii
- Komunikační dovednosti – schopnost srozumitelně formulovat a přesvědčit ostatní
- Komunikační dovednosti – schopnost vyjednávat a respektovat názory druhých.
- Prezentační dovednosti

Výsledek 3.1.2

Obecně:

U vybraných osob CS (Bejó, Hájek, Kolář a Schneiderová) se úroveň změnila z 5 o 1 stupeň, a to zejména v souvislosti s tím, že se jedná o pracovníky věnující se PR Volonté, zejména pak Ing. Schneiderová, která je tvůrce nového webu a PR a návrhu zapojení nových komunikačních kanálů. Obecně však posun v kompetencích o 2 stupně nastal u téměř celé CS, protože nové technologie jsou zajímavé pro všechny osoby a moderní formy komunikace a jejich poznání je užitečné pro všechny osoby napříč zařazením a věkem.

Detailně:

Kompetence Organizační dovednosti:

Z 29 osob 5 si zvýšilo kompetenci o 1 stupeň na 6, jedná se o vůdčí osoby řešící komunikační vztahy a marketink, které i před projektem byly na velmi vysoké úrovni. Ostatní si všichni posílili kompetence o 2 stupně.

Technické dovednosti:

Úroveň technických dovedností pro práci v moderních sítích byla obecně vysoká, takže nastalo většinou zvýšení na 5 – 6 bodů kromě 6 osob, kde zůstala stagnace na poměrně vysoké úrovni 4 – 5 bodů. Tato skutečnost potvrzuje praxi společnosti, že se spíše věnujeme osobnímu jednání s klienty a sociální sítě udržujeme pouze na širší informovanost, nejedná se o základ naší komunikace s klienty.

Komunikační dovednosti:

Obecně jsou komunikační dovednosti CS vysoké. U 5 osob se zvýšily o 2 stupně, u 11 osob o 1 stupeň, ostatní stagnují na vysoké úrovni 4 – 6. Tato skutečnost svědčí o trvalém významu komunikace pro CS a o jejím zájmu si tuto schopnost udržovat a rozvíjet.

Prezentační dovednosti:

U 12 osob se prezentační schopnosti zvýšily o 1 stupeň, a to na 5. či 6. stupeň, u 2 z 4. na 6. To se jedná o osoby, na kterých jsme individuálně pracovali, protože máme zájem, aby se výrazněji zapojily do práce s klienty. Obecně je tato kompetence u celé CS na vysoké úrovni 4 – 6., což svědčí o schopnostech CS pracovat osobně s klienty.

KA 4

KA4: cíl 4.1: Volonté poskytuje kvalitní služby, na jejichž poskytování získává kontinuální zpětnou vazbu a průběžně hodnotí jejich úspěšnost a efektivnost a modifikuje je podle potřeb klientů

Ukazatel 4.1.1: Počet klientů

Volonté bude evidovat počty klientů a provede srovnání jejich počtů – při zahájení/ukončení projektu

Výsledek 4.1.1

Volonté při zahájení projektu evidovalo 22 aktivních zákazníků (subjektů, kde byly realizovány konkrétní aktivity/připravována spolupráce):

1. Polytechna Consulting, a.s.

Volonté Czech je s Polytechnou Consulting, a.s. personálně propojeno, z toho vyplývá i skutečnost, že je jednotné vedení. Tato forma umožňuje řešit provázanost služeb, poskytování doplňkových služeb aj. Volonté využívá Polytechny pro její činnosti v rámci agentury práce a právního poradenství, Polytechna zase využívá odborníků Volonté pro školení a další rozvojové aktivity. Polytechna je pro své licencované zařazení jako agentura práce často projektovým partnerem Volonté. Jedná se o např. o projekty

REVENANT OP Z CZ.03.1.48/0.0/0.0/15_040/0002360 (180 osob v dluhovém poradenství)

RECOVERY OP Z CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_022/0001318 (110 osob v dluhovém poradenství)

RESURGENT Jiřice OP Z CZ.03.1.48/0.0/0.0/16_053/0004022 (80 osob v dluhovém poradenství)

GENDER I (OP LZZ) a Gender II CZ.03.1.51/0.0/0.0/16_061/0003071 aj.

2. Marketa Remone s.r.o.

Jedná se o dlouholetého zákazníka Volonté, pro kterého jsme společně připravovali záměry, projekty a pomáhali při monitorinku 12 investičních i neinvestičních projektů. Dále jsme pro tohoto klienta zajišťovali diagnostiku pro jeho ohroženou CS – OZP. Celkový objem spolupráce za období spolupráce činil cca 4.300 mil. Kč.

3. STEP s.r.o.

Jedná se o zákazníka od roku 2016, kdy jsme připravovali investiční projekt v rámci OPPIK a nyní pomáháme při realizaci, systému účetnictví, VŘ a jiném poradenství. Finanční objem zatím činí cca 500.000 Kč.

4. DPWORK s.r.o.

Právě spolupráce s projektovým partnerem agenturou práce DPWORK pro nás představuje další propojení na trh práce. V průběhu 6 let spolupráce jsme společně realizovali následující projekty:

RESTART, CZ.1.04/3.1.02/B7.00046, 1.7.2014 - 30.6.2015 v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost – osoby v a po výkonu trestu

TRANSFER, CZ.1.04/3.3.05/D6.00185, 15.11.2014 - 14.11.2015 v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost

RECOVERY, CZ.03.1.48/0.0/0.0/15_040/0002360, zahájen 11/2016 v rámci OPZ (programy pro CS ve věznicích Jiřice, Rýnovice, Kynšperk a Stráž)

REVENANT, CZ.03.1.48/0.0/0.0/15_040/0002360 v rámci OPZ (programy pro věznice Jiřice, Kynšperk, Pardubice a Stráž)

RESTART II CZ.03.3.X/0.0/0.0/15_024/0003547

OP LZZ „Komplexní program zaměstnanosti ve Středočeském kraji” CZ.1.07/3.2.11/03.0107,

„Reintegrace odsouzených osob ve Věznici Jiřice” CZ.1.04/3.3.05/75.00235

„Komplexní program zaměstnanosti pro odsouzené ve Věznici Pardubice” CZ.1.04/3.3.05/96.00175 aj.

Finanční objem spolupráce za 6 let převýšil pro Volonté 8 mil. Kč

5. I Direction s.r.o.

Jedná se o nového zákazníka od roku 2016, který pracuje v oblasti školení IT. Společně jsme vytvořili vysoce hodnocený projekt Integrace žen v IT CZ.03.2.51/0.0/0.0/16_061/0003037, kde se zapojují i lektoři Volonté, především v oblasti motivačních kurzů. Objem spolupráce dosud činí 330.000 Kč.

6. Remisvit z.ú.

Vzhledem k tomu, že se Volonté zaměřuje na osoby ohrožené sociálním vyloučením, dlouhodobě spolupracuje se vzdělávací institucí REMISVIT a společně jsme připravili řadu projektů pro osoby hendikepované, především mentálně postižené, dále pro maminky s malými dětmi a nezaměstnané ženy. Odborníci Volonté školí v motivačních kurzech, řeší pracovní poradenství aj.

Společně realizujeme tyto projekty:

Přes hendikep do práce CZ.03.1.48/0.0/0.0/15_040/0002318

Zapojení osob s mentálním postižením CZ.03.1.48/0.0/0.0/16_053/0003976

Zapojení osob s mentálním postižením do práce CZ.03.1.48/0.0/0.0/16_053/0003976

Finanční objem dosud činí 430.000 Kč

7. ICV s.r.o.

Spolupracujeme při přípravě certifikovaných programů v sociální oblasti. Zatím se jedná o malý finanční efekt pro Volonté – 47.000 Kč.

8. PROGERO s.r.o.

Viz níže

9. DS Blaník

Progero a DS Blaník jsou majetkově a personálně propojené subjekty, se kterými spolupracujeme v oblasti školení pro jejich zaměstnance působící v sociální oblasti. Finanční objem dosavadní spolupráce činí 320.000 Kč.

10. Věznice Jiřice

11. Věznice Pardubice

12. Věznice Kynšperk

13. Věznice Rýnovice

Výše uvedené věznice jsou již 6 let spolupracujícími subjekty v projektech Volonté, zaměřené na práci s osobami ve výkonu trestu. V průběhu těchto let byla CS z těchto věznic ve výši 2.300 osob. Volonté školilo v těchto věznicích základy práva, komunikaci, IT, trh práce, finanční gramotnost aj. Finanční efekt je vyjádřen prostřednictvím jiných výše uvedených položek.

14. Rubikon Centrum z.s.

Jedná se o organizaci podobného zaměření, proto dlouhodobě spolupracujeme v oblastech pracovního a dluhového poradenství, připravujeme pro Rubikon projekty zaměřené na sociální podniky, děláme finanční plány pro tyto akce, pomáháme s monitoringem. Rubikon je i partnerem v našich projektech RESTART II a Světlá šance. Finanční objem představuje za 4 roky 240.000 Kč.

15. GŘ VS

Je pro nás schvalující a doporučující orgán pro přípravu záměrů a realizaci projektů ve vězeňství. Současně však pro GŘ VS poskytujeme poradenství v oblasti přípravy systémových projektů. Finanční efekt je zanedbatelný – 10.000 Kč.

16. MS ČR

Volonté je spolu s dalšími NNO členem platformy pro vězeňství Ministerstva spravedlnosti ČR. Nemůžeme však v této souvislosti přijímat zakázky, aby nedocházelo ke středu zájmů.

17. ČAS

Vzhledem k tomu, že Česká andragogická společnost nemá vlastní aparát, zajišťujeme pro ně řadu administrativních a monitorovacích úkonů. Celkový objem – 80.000 Kč.

18. Šárka o.p.s.

Volonté spolupracuje s lektory Šárky při zajišťování školení především sociálního charakteru a společně připravili nový projekt Věznice otevřená zaměstnanosti. Finanční efekt zatím činí 150.000 Kč

19. SEA-I z.ú.

- partner
SEA-I, dříve Klub Hanoi je dlouhodobým spolupracujícím subjektem/partnerem Volonté, protože se společně zaměřujeme na imigranty a další osoby ohrožené sociálním vyloučením. Společné projekty:

Vznik širší sítě česko-vietnamských asistentů v Praze, CZ.2.17/1.1.00/35135, 1.3.2013 - 30.6.2014 – v rámci Operačního programu Praha – Adaptabilita

Vznik širší sítě česko-vietnamských asistentů v Karlovarském kraji, CZ.1.04/3.3.05/96.00060, 1.3.2013 - 30.6.2014 v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost

Profesionalizace odborného interkulturního česko-vietnamského týmu občanského sdružení Klubu Hanoi, CZ.2.17/2.1.00/36120, 1.7.2013 - 31.12.2014 v rámci Operačního programu Praha – Adaptabilita

Profesionalizace odborného interkulturního česko-vietnamského týmu občanského sdružení Klubu Hanoi CZ.2.17/2.1.00/36120

Integrační vzdělávání ve Věznici Kynšperk CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_022/0000865

Interkulturní rodinné komunitní česko-vietnamské centrum CZ.07.3.63/0.0/0.0/16_031/0000207 aj.

Finanční objem dosavadní spolupráce činí 4.300.000 Kč

20. Ústav soc.služeb Psáry

21. Ústav soc.služeb Tloskov -

Volonté zajišťuje v těchto ústavech sociálních služeb školení pro zaměstnance. Objem 45.000 Kč

22. Věznice Světlá

S věznicí jako se spolupracujícím subjektem realizujeme 2 projekty:

- Světlá šance OP Z CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_022/0000852
- VOL kvalifikaci CZ.03.1.51/0.0/0.0/16_061/0003068

Finanční objem je uveden ve výše uvedených aktivitách.

Volonté při ukončení projektu evidovalo 22 aktivních zákazníků (subjektů, kde jsou realizovány konkrétní aktivity/připravována spolupráce):

K výše uvedeným přibyli:

23. MČ Praha 8

Nový projektový partner bez finančního příspěvku pro realizaci projektů v rámci Komunitního centra Karlín.

24. Rozkoš bez rizika z.s.

Jedná se o projednaný spolupracující subjekt pro připravovaný nový projekt Krizové poradenské centrum Karlín. Zatím bez finančního efektu.

25. Centrum integrace mládeže z.ú.

Jedná se o partnera bez finančního příspěvku projektu Volonté Komunitní centrum Karlín.

26. Po právu s.r.o.

Je projednávám záměr zákazníka na sociální podnik Samaritain. Zatím bez finančního efektu

27. Služby a školení MB z. ú.

Jedná se o nového zákazníka, školicí organizaci, která má zájem společně připravovat projekty v oblasti formativního hodnocení a vzdělávání školských pracovníků. Zatím bez finančního efektu

28. Věznice Stráž

Jako spolupracující subjekt jsme ji nově zařadili do výše uvedených projektů Revenant a Recovery, společně jsme i připravovali nový projektový záměr REBORN. Zatím bez finančního efektu

29. Probační a mediační služba ČR - spolupr.subjekt

Je pro nás schvalující a doporučující orgán pro přípravu záměrů a realizaci projektů ve vězeňství a po propuštění. Zatím bez finančního efektu

30. Otevřená věznice Jiřice

Jako spolupracující subjekt jsme ji nově zařadili do výše uvedených projektů Revenant a Recovery, společně jsme i připravovali nový projektový záměr REBORN. Zatím bez finančního efektu

31. ÚP MB

Projednali jsme spolupráci pro připravovaný projekt REBORN, kde se bude pracovat s osobami po výkonu trestu a tyto osoby budou soustředěny v Komunitním centru Mladá Boleslav. Nepředpokládá se fakturace.

32. Šance PRO o.p.s.

Tato nezisková organizace rovněž působí ve vězeňství, kde školí pracovníky ve VTOS pro operátory call center. Spolupracujeme při přípravě nového projektu.

Finanční efekt: 40.000,Kč

33. Za branou z.s.

Jedná se o projednaný spolupracující subjekt pro připravovaný nový projekt Krizové poradenské centrum Karlín. Zatím bez finančního efektu.

34. Mezinárodní vězeňské společenství

Tato nezisková organizace rovněž působí ve vězeňství, kde pracuje s nejohroženějšími skupinami. Spolupracujeme při přípravě nového projektu. Finanční efekt: 40.000,Kč

35. Věznice Drahonice

Tuto novou věznici jsme zapojili jako spolupracující subjekt do projekt Světlá šance, Finanční efekty jsou obsaženy v jiných položkách přehledu.

36. AMA z.ú.

37. Azylový dům sv. Terezie Praha 8

38. Divoké matky s.r.o.

Jedná se o projednané spolupracující subjekty pro připravovaný nový projekt Krizové poradenské centrum Karlín. Zatím bez finančního efektu.

39. Malý Blaník z.ú.

Volonté zajišťuje řídicí a koordinační činnosti zakázek. Doposud finanční efekt: 25.000 Kč

40. Krizové centrum Nomia zú.

41. Spolu dětem o.p.s.

Jedná se o projednané spolupracující subjekty pro připravovaný nový projekt Krizové poradenské centrum Karlín. Zatím bez finančního efektu.

Tento ukazatel pro nás představuje sledování rozvoje společnosti, a vzhledem k tomu, že u každého zákazníka/partnera je přiřazena konkrétní kontaktní osoba z CS, jedná se i o sledování činnosti jednotlivců. Počet aktivních zákazníků pro nás představuje trvalý kapitál, se kterým každodenně pracujeme a aktivně na ně působíme.

Ukazatel 4.1.2: Počet klientů, kteří si vyžádají další/opakované služby – jsou spokojeni s úrovní

Volonté bude evidovat počty opakujících se klientů a provede srovnání jejich počtů – při zahájení/ukončení projektu.

Výsledek 4.1.2 Volonté evidoval při zahájení projektu tyto zákazníky, pro které již zajišťuje opakovanou službu (v našem případě nikdo ze subjektů není donor, vyhlášovatel veřejné zakázky či zpracovatel veřejné zakázky). :

<u>Jméno subjektu</u>	<u>Popis fin.vazeb</u>	<u>Popis partnerství</u>
-----------------------	------------------------	--------------------------

1. Polytechna Consulting, a.s.		
--------------------------------	--	--

viz výše, nové společné zakázky v oblasti pracovního poradenství

2. Marketa Remone s.r.o.		
--------------------------	--	--

Tento subjekt požádal o zpracování nového projektu v rámci Age managementu, ostatní informace viz výše

3. DP WORK s.r.o.		
-------------------	--	--

v současnosti při ukončení projektu VOL PROGRESS jsme společně v projektovém partnerství připravili 2 nové projekty Věznice otevřená zaměstnanosti a REBORN, ostatní informace viz výše

4. Remisvit z.ú.		
------------------	--	--

Byydepsána smlouva na monitoring jejich projektů v oblasti sociální práce s mentálně postiženými, ostatní informace viz výše

5. ICV s.r.o.		
---------------	--	--

v současné době společně projednáváme novou akreditaci na MPSV – Dluhové a finanční poradenství, ostatní informace viz výše

6. Věznice Jiřice		
-------------------	--	--

7. Věznice Pardubice		
----------------------	--	--

8. Věznice Kynšperk

9. Věznice Světlá

Společně jsme připravili projekt REBORN. Ostatní informace viz výše

10. Šárka o.p.s.

společně jsme připravili projekt Začínáme znovu zaměřený na ženy s rakovinou prsu. Ostatní informace viz výše

11. Rubikon Centrum z.s.

Nově se připravují 2 sociální podniky – v Praze a mimo Prahu, ostatní informace viz výše

12. SEA-l z.ú.

V současnosti byl připraven a podán nový projekt Poradenské středisko v rámci rodinného česko vietnamského komunitního centra Libuš

13. DS Blaník s.r.o.

Příprava kalkulace na sociální podnik. Ostatní informace viz výše.

Volonté evidoval při ukončení projektu tyto další zákazníky, pro které již zajišťoval opakovanou službu:

14. Otevřená věznice Jiřice

příprava nového dalšího projektu REBORN

15. MČ Praha 8

nové partnerství v novém projektu Krizové centrum Karlín

16. ÚP MB

zapojení do předkládaného projektu REBORN jako spolupracující subjekt, ostatní viz výše

17. Služby a školení MB z. ú.

příprava záměru na další projekt MŠMT – Formativní hodnocení, ostatní viz výše

18. PMS ČR

zapojení do dalšího projektu Křehká šance II

19. Mezinárodní vězeňské společenství z.ú. zapojení do přípravy dalšího projektu – sociální inovace v rámci výzvy 082

20. Šance PRO

zapojení do přípravy dalšího projektu Šance 75

21. MS ČR

zapojení do nové Platformy pro Otevřenou věznici

Tento ukazatel vykazuje nárůst, přestože se jedná jen o roční projekt.

Ukazatel 4.1.3: Vývoj kompetencí pracovníků Volonté formou sebehodnotícího dotazníku (stupnice 1 – 6) zaměřeného na jejich kompetence v kvalitě poskytovaných služeb. Vyhodnocení posunu ve vývoji těchto kompetencí (dotazování při zahájení projektu/ukončení projektu).

Ve spolupráci s experty byly nastaveny a posuzovány tyto kompetence:

- Kompetence sledovat a podpořit vývoj počtu klientů
- Schopnost indentifikovat a řešit krizové/rizikové situace
- Kompetence odvádět kvalitní práci dle procesů NNO

Výsledek 4.1.3:

Obecně:

Již při úvodním sebehodnocení je možné evidovat poměrně vysoké hodnoty 3 – 5, které byly v průměru navýšeny o 1 – 2 stupně v důsledku orientace aktivity na kvalitní experty, mentoring a cílené vzdělávání. Stagnace se projevila u pp. De Luky, Matěny, Joury a Havelky, kteří si již na počátku nastavili reálné hodnoty, na kterých setrvávají.

Detailně:

Schopnost indentifikovat a řešit krizové/rizikové situace:

V celé CS nastal posun, u 23 o 1 stupeň, u 6 o 2 – na vysoké hodnocení 5 – 6. Údaje potvrzují skutečnost, že CS je zvyklá pracovat s problematickou CS – osoby ve výkonu trestu, po propuštění, bezdomovci, osoby v exekucích aj.

Schopnost sledovat a podpořit vývoj počtu klientů:

Rovněž zde nastal posun u celé CS kromě 1 osoby, která měla již vysoké hodnocení na začátku. 22 osob se posunulo o 1 stupeň, 6 osob o 2 stupně. Údaje potvrzují vysoké týmové nasazení na získání a udržení klientů.

Kompetence odvádět kvalitní práci dle procesů NNO:

U 4 osob zůstalo průměrné hodnocení – 3.stupeň. Je to dáno skutečností, že tyto osoby se pohybují v běžné administrativě a nesledují propojení kvality a počtu zákazníků. U ostatních 4 osob došlo k posunu o 2 stupně na vysoké hodnocení 4 – 6, u zbytku o 1 stupeň, opět na

vysoké hodnocení 4 – 6. Obecně celý tým si uvědomuje význam kvalitní práce pro další rozvoj.

Ukazatel 5.1.4

Vyhodnocení dotazníků zpětné vazby:

Označní konkurence, analýza webů konkurence, porovnání a zhodnocení

8/7/2017

Počet účastníků 5.

Škála hodnocení:

1 zcela souhlasím

2 spíše souhlasím

3 spíše nesouhlasím

4 zcela nesouhlasím

Celkové hodnocení kurzu:

Většina, tedy 4 osoby, zcela souhlasily, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní, 1 osoba spíše souhlasila, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní. Informace z kurzu dokáže využít ve své pracovní pozici zcela šest osob, spíše 4 osoby. S tím že informace z kurzu budou užitečné i pro jejich osobní život zcela souhlasily 2 osoby, spíše souhlasily 2 osoby a spíše nesouhlasila 1 osoba. S tím že informace z kurzu využijí i ve svém osobním životě zcela souhlasily 2 osoby, spíše souhlasily 2 a spíše nesouhlasila 1 osoba. Očekávání z kurzu byla naplněna v případě 2 osob, spíše naplněna podle 3 osob.

Hodnocení obsahu kurzu:

Většina účastníků, 4 osoby, zcela souhlasily, že kurz byl podán srozumitelnou formou, 1 spíše souhlasila. 2 osoby byly zcela spokojeny s poměrem teoretických a praktických informací, 3 osoby spíše spokojeny a nikdo nebyl nespokojen s poměrem teoretických a praktických informací. 2 osoby souhlasily zcela s tím, že si předávané informace mohly prakticky procvičit, 3 osoby souhlasily spíše a 1 osoba s tímto tvrzením nesouhlasila. Pro 2 osoby byl kurz praktický a přínosný pro jejich rozvoj ve školené oblasti pro 3 spíše přínosný. Žádná osoba nehodnotila kurz jako nepřínosný.

Hodnocení lektora kurzu:

3 osoby zcela souhlasily s tím, že výklad lektora byl na výbornou, 2 osoby spíše souhlasily. Souhlas s tím že lektor byl odborně připraven a rozuměl tomu, co školí, vyjádřilo zcela 2 a spíše 3 osoby. Většina účastníků hodnotila přístup lektora jako aktivní a příjemný. 2 zcela a 3 spíše kladně hodnotí přístup lektora k účastníkům kurzu. Lektor dokázal většinu účastníků motivovat ke spolupráci.

Hodnocení materiálů, ostatní:

Většina, tedy 3 osoby byly zcela spokojeny s organizací kurzu. 3 osoby zcela souhlasily s hodnocením, že jim školicí prostory vyhovovaly, 2 osoby s tímto hodnocením spíše souhlasily. S manuálem, jeho přehledností a praktičností byla většina osob zcela, nebo spíše spokojena.

Tento kurz byl od většiny účastníků hodnocen kladně, účastníci aktivně pracovali a spolupracovali s lektorem, čemuž odpovídá i výše uvedené hodnocení.

Workshop - posuny v kompetencích CS, měření, výklad ukazatelů, metodika

10/6/2017

Počet účastníků 10.

Škála hodnocení:

1 zcela souhlasím

2 spíše souhlasím

3 spíše nesouhlasím

4 zcela nesouhlasím

Celkové hodnocení kurzu:

Většina, tedy 7 osob, zcela souhlasilo, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní, 3 osoby spíše souhlasily, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní. Informace z kurzu dokáže využít ve své pracovní pozici zcela šest osob, spíše 7 osob. S tím že informace z kurzu budou užitečné i pro jejich osobní život zcela souhlasily 3 osoby, spíše souhlasilo 7 osob a spíše nesouhlasila 1 osoba. S tím že informace z kurzu využijí i ve svém osobním životě zcela souhlasily 3 osoby, spíše souhlasily 7 a spíše nesouhlasila 1 osoba. Očekávání z kurzu byla naplněna. Zcela u poloviny, tedy pěti osob, spíše naplněna taktéž podle pěti osob.

Hodnocení obsahu kurzu:

9 osob, zcela souhlasilo, že kurz byl podán srozumitelnou formou, 1 spíše souhlasila. 6 osob bylo zcela spokojeno s poměrem teoretických a praktických informací, 4 osoby spíše spokojeny a nikdo nebyl nespokojen s poměrem teoretických a praktických informací. 6 osob souhlasilo zcela s tím, že si předávané informace mohly prakticky procvičit, 4 osoby souhlasily spíše a žádná osoba s tímto tvrzením nesouhlasila. Pro 3 osoby byl kurz praktický a přínosný pro jejich rozvoj ve školené oblasti pro 7 spíše přínosný. Žádná osoba nehodnotila kurz jako nepřínosný.

Hodnocení lektora kurzu:

6 osob zcela souhlasilo s tím, že výklad lektora byl na výbornou, 4 osoby spíše souhlasily. Souhlas s tím že lektor byl odborně připraven a rozuměl tomu, co školí, vyjádřilo zcela 6 a spíše 4 osoby. Všichni účastníci hodnotili přístup lektora jako aktivní a příjemný. Lektor dokázal většinu účastníků motivovat ke spolupráci.

Hodnocení materiálů, ostatní:

4 osoby byly zcela spokojeny s organizací kurzu. 6 osob zcela souhlasilo s hodnocením, že jim školící prostory vyhovovaly, 4 osoby s tímto hodnocením spíše souhlasily. S manuálem, jeho přehledností a praktičností je většina osob zcela, nebo spíše spokojena.

Tento kurz byl od většiny účastníků hodnocen kladně, účastníci aktivně pracovali a spolupracovali s lektorem, čemuž odpovídá i výše uvedené hodnocení.

Oborný workshop s pracovníky Volonté - marketing a jeho role ve strategii

11/27/2017

Počet účastníků 10.

Škála hodnocení:

1 zcela souhlasím

2 spíše souhlasím

3 spíše nesouhlasím

4 zcela nesouhlasím

Celkové hodnocení kurzu:

Většina, tedy 8 osob, zcela souhlasilo, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní, 2 osoby spíše souhlasily, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní. Informace z kurzu dokáže využít ve své

pracovní pozici zcela šest osob, spíše 8 osob. S tím že informace z kurzu budou užitečné i pro jejich osobní život zcela souhlasily 2 osoby, spíše souhlasilo 8 osob a spíše nesouhlasily 4 osoby. S tím že informace z kurzu využijí i ve svém osobním životě zcela souhlasily 2 osoby, spíše souhlasilo 8 a spíše nesouhlasily 4 osoby. Očekávání z kurzu byla naplněna v případě 5 osob, spíše naplněna podle 5 osob.

Hodnocení obsahu kurzu:

7 osob, zcela souhlasilo, že kurz byl podán srozumitelnou formou, 3 spíše souhlasily. 6 osob bylo zcela spokojeno s poměrem teoretických a praktických informací, 4 osoby spíše spokojeny a nikdo nebyl nespokojen s poměrem teoretických a praktických informací. 4 osoby souhlasily zcela s tím, že si předávané informace mohly prakticky procvičit, 3 osoby souhlasily spíše a 3 osoby s tímto tvrzením nesouhlasily. Pro 2 osoby byl kurz praktický a přínosný pro jejich rozvoj ve školené oblasti pro 6 spíše přínosný. 2 osoby hodnotily kurz jako spíše nepřínosný pro jejich rozvoj,

Hodnocení lektora kurzu:

Polovina, tedy 5 osob zcela souhlasilo s tím, že výklad lektora byl na výbornou, 5 osob spíše souhlasilo. Souhlas s tím že lektor byl odborně připraven a rozuměl tomu, co školí, vyjádřilo zcela 5 a spíše 5 osob. Většina účastníků hodnotila přístup lektora jako aktivní a příjemný. 3 zcela a 7 spíše kladně hodnotí přístup lektora k účastníkům kurzu. Lektor dokázal většinu účastníků motivovat ke spolupráci.

Hodnocení materiálů, ostatní:

Většina, tedy 6 osob bylo zcela spokojeno s organizací kurzu. 5 osob zcela souhlasilo s hodnocením, že jim školicí prostory vyhovovaly, 5 osob s tímto hodnocením spíše souhlasilo. S manuálem, jeho přehledností a praktičností je většina osob zcela, nebo spíše spokojena.

Tento kurz byl od většiny účastníků hodnocen kladně, účastníci aktivně pracovali a spolupracovali s lektorem, čemuž odpovídá i výše uvedené hodnocení.

Brainstorming - strategický plán

11/2/2017

Počet účastníků 7.

Škála hodnocení:

- 1 zcela souhlasím
- 2 spíše souhlasím
- 3 spíše nesouhlasím
- 4 zcela nesouhlasím

Celkové hodnocení kurzu:

Většina, tedy 6 osob, zcela souhlasilo, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní, 1 osoba spíše souhlasila, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní. Informace z kurzu dokáže využít ve své pracovní pozici zcela 1 osoba, spíše 6 osob. S tím že informace z kurzu budou užitečné i pro jejich osobní život zcela souhlasily 2 osoby, spíše souhlasily 3 osoby a spíše nesouhlasily 2 osoby. S tím že informace z kurzu využijí i ve svém osobním životě zcela souhlasily 2 osoby, spíše souhlasily 3 a spíše nesouhlasily 2 osoby. Očekávání z kurzu byla naplněna v případě 3 osob, spíše naplněna podle 4 osob.

Hodnocení obsahu kurzu:

Většina, 6 osob, zcela souhlasilo, že kurz byl podán srozumitelnou formou, 1 spíše souhlasila. 4 osoby byly zcela spokojeny s poměrem teoretických a praktických informací, 3 osoby spíše spokojeny a nikdo nebyl nespokojen s poměrem teoretických a praktických informací. 3 osoby souhlasilo zcela s tím, že si předávané informace mohly prakticky procvičit, 3 osoby souhlasily spíše a 1 osoba s tímto tvrzením nesouhlasila. Pro 1 osobu byl kurz praktický a přínosný pro jejich rozvoj ve školené oblasti pro 4 spíše přínosný. 1 osoba hodnotila kurz jako spíše nepřínosný pro jejich rozvoj,

Hodnocení lektora kurzu:

4 osob zcela souhlasilo s tím, že výklad lektora byl na výbornou, 3 osob spíše souhlasilo. Souhlas s tím že lektor byl odborně připraven a rozuměl tomu, co školí, vyjádřily zcela 4 a spíše 3 osoby. Většina účastníků hodnotila přístup lektora jako aktivní a příjemný. 2 zcela a 5 spíše kladně hodnotí přístup lektora k účastníkům kurzu. Lektor dokázal většinu účastníků motivovat ke spolupráci.

Hodnocení materiálů, ostatní:

Většina, tedy 5 osob bylo zcela spokojeno s organizací kurzu. 3 osob zcela souhlasilo s hodnocením, že jim školící prostory vyhovovaly, 4 osoby s tímto hodnocením spíše souhlasily. S manuálem, jeho přehledností a praktičností je většina osob zcela, nebo spíše spokojena.

Tento kurz byl od většiny účastníků hodnocen kladně, účastníci aktivně pracovali a spolupracovali s lektorem, čemuž odpovídá i výše uvedené hodnocení.

Posouzení efektivity vzdělávání, zpětné vazby, aj.

11/10/2017

Počet účastníků 12.

Škála hodnocení:

1 zcela souhlasím

2 spíše souhlasím

3 spíše nesouhlasím

4 zcela nesouhlasím

Celkové hodnocení kurzu:

Většina, tedy 8 osob, zcela souhlasilo, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní, 4 osoby spíše souhlasily, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní. Informace z kurzu dokáže využít ve své pracovní pozici zcela polovina účastníků, tedy šest osob, spíše taktéž šest. S tím že informace z kurzu budou užitečné i pro jejich osobní život zcela souhlasilo 5 osob, spíše souhlasilo 7 osob. S tím že informace z kurzu využijí i ve svém osobním životě zcela souhlasilo 5 osob, spíše souhlasilo 5 a spíše nesouhlasily 2 osoby. Očekávání z kurzu byla naplněna v případě 5 osob, spíše naplněna podle 7 osob. Nikdo nehodnotil kurz tak že by nesplnil jeho očekávání.

Hodnocení obsahu kurzu:

9 osob, zcela souhlasilo, že kurz byl podán srozumitelnou formou, 3 spíše souhlasily. 4 osoby byly zcela spokojeny s poměrem teoretických a praktických informací, 7 osob spíše spokojen a nikdo nebyl nespokojen s poměrem teoretických a praktických informací. 3 osoby souhlasily zcela s tím, že si předávané informace mohly prakticky procvičit, 7 osob souhlasilo spíše a 2 osoby s tímto tvrzením nesouhlasily. Pro 3 osoby byl kurz praktický a přínosný pro jejich rozvoj ve školené oblasti pro 7 spíše přínosný. Žádná osoba nehodnotila kurz jako nepřínosný.

Hodnocení lektora kurzu:

9 osob zcela souhlasilo s tím, že výklad lektora byl na výbornou, 3 osoby spíše souhlasily. Souhlas s tím že lektor byl odborně připravena a rozuměl tomu, co školí, vyjádřila zcela polovina účastníků, tedy 6 a spíše taktéž 6. Většina účastníků hodnotila přístup lektora jako aktivní a příjemný. 7 zcela

a 5 spíše kladně hodnotí přístup lektora k účastníkům kurzu. Lektor dokázal většinu účastníků motivovat ke spolupráci.

Hodnocení materiálů, ostatní:

Polovina, tedy 6 osob bylo zcela spokojeno s organizací kurzu. 8 osob zcela souhlasilo s hodnocením, že jim školicí prostory vyhovovaly, 4 osoby s tímto hodnocením spíše souhlasily. S manuálem, jeho přehledností a praktičností je většina osob zcela, nebo spíše spokojena.

Tento kurz byl od většiny účastníků hodnocen kladně, účastníci aktivně pracovali a spolupracovali s lektorem, čemuž odpovídá i výše uvedené hodnocení.

Cíle ve strategickém plánu

11/13/2017

Počet účastníků 5.

Škála hodnocení:

1 zcela souhlasím

2 spíše souhlasím

3 spíše nesouhlasím

4 zcela nesouhlasím

Celkové hodnocení kurzu:

Všichni účastníci zcela souhlasili, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní. Informace z kurzu dokáží využít ve své pracovní pozici zcela dvě osoby, spíše 3 osoby. S tím že informace z kurzu budou užitečné i pro jejich osobní život zcela souhlasila 1 osoba a spíše souhlasily 4 osoby. Očekávání z kurzu byla naplněna v případě 2 osob, spíše naplněna podle 3 osob.

Hodnocení obsahu kurzu:

Většina, 4 osoby, zcela souhlasila, že kurz byl podán srozumitelnou formou, 1 spíše souhlasila. 2 osoby byly zcela spokojeny s poměrem teoretických a praktických informací, 3 osoby spíše spokojeny a nikdo nebyl nespokojen s poměrem teoretických a praktických informací. 5 osob souhlasilo spíš s tím, že si předávané informace mohly prakticky procvičit. 2 osoby hodnotily

kurz jako praktický a přínosný pro svůj rozvoj ve školené oblasti, 3 osoby s tímto tvrzením spíše nesouhlasily.

Hodnocení lektora kurzu:

4 osoby zcela souhlasily s tím, že výklad lektora byl na výbornou, 1 osoba spíše souhlasila. Souhlas s tím že lektor byl odborně připravena a rozuměl tomu, co školí, vyjádřila zcela 1 a spíše 4 osoby. Většina účastníků hodnotila přístup lektora jako aktivní a příjemný. 1 zcela a 4 spíše kladně hodnotí přístup lektora k účastníkům kurzu. Lektor dokázal většinu účastníků motivovat ke spolupráci.

Hodnocení materiálů, ostatní:

Většina, tedy 4 osoby byla zcela spokojena s organizací kurzu. 4 osoby zcela souhlasily s hodnocením, že jim školící prostory vyhovovaly, 1 osoba s tímto hodnocením spíše souhlasila. S manuálem, jeho přehledností a praktičností je většina osob zcela, nebo spíše spokojena.

Tento kurz byl od většiny účastníků hodnocen kladně, účastníci aktivně pracovali a spolupracovali s lektorem, čemuž odpovídá i výše uvedené hodnocení.

Metody poskytování poradenství

11/3/2017

Počet účastníků 8.

Škála hodnocení:

1 zcela souhlasím

2 spíše souhlasím

3 spíše nesouhlasím

4 zcela nesouhlasím

Celkové hodnocení kurzu:

Většina, tedy 5 osob, zcela souhlasilo, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní, 3 osoby spíše souhlasily, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní. Informace z kurzu dokáže využít ve své pracovní pozici zcela 7 osob, spíše 3 osoby. S tím že informace z kurzu budou užitečné i pro jejich osobní život zcela souhlasily 3 osoby, spíše souhlasily 4 osoby a spíše nesouhlasila 1 osoba.

Očekávání z kurzu byla naplněna v případě poloviny (4 osoby) zcela a v případě poloviny (4 osoby) spíše.

Hodnocení obsahu kurzu:

5 osob, zcela souhlasilo, že kurz byl podán srozumitelnou formou, 3 spíše souhlasily. 2 osoby byly zcela spokojeny s poměrem teoretických a praktických informací, 5 osob spíše spokojeno a 1 osoba s tímto tvrzením spíše nesouhlasila. 3 osoby souhlasilo zcela s tím, že si předávané informace mohly prakticky procvičit, 4 osoby souhlasily spíše a 1 osoba s tímto tvrzením spíše nesouhlasila. Pro 2 osoby byl kurz praktický a přínosný pro jejich rozvoj ve školené oblasti pro 6 spíše přínosný. Nikdo nehodnotil kurz jako nepřínosný.

Hodnocení lektora kurzu:

5 osob zcela souhlasilo s tím, že výklad lektora byl na výbornou, 3 osoby spíše souhlasily. Souhlas s tím, že lektor byl odborně připraven a rozuměl tomu, co školí, vyjádřilo zcela 6 a spíše 2 osoby. Většina účastníků hodnotila přístup lektora jako aktivní a příjemný. 6 zcela a 2 spíše kladně hodnotí přístup lektora k účastníkům kurzu. Lektor dokázal většinu účastníků motivovat ke spolupráci.

Hodnocení materiálů, ostatní:

Většina, tedy 6 osob bylo zcela spokojeno s organizací kurzu. 5 osob zcela souhlasilo s hodnocením, že jim školicí prostory vyhovovaly, 3 osoby s tímto hodnocením spíše souhlasily. S manuálem, jeho přehledností a praktičností je většina osob zcela, nebo spíše spokojena.

Tento kurz byl od většiny účastníků hodnocen kladně, účastníci aktivně pracovali a spolupracovali s lektorem, čemuž odpovídá i výše uvedené hodnocení.

Strategické cíle a akční plán v oblasti vzdělávání

10/13/2017

Počet účastníků 13.

Škála hodnocení:

1 zcela souhlasím

2 spíše souhlasím

3 spíše nesouhlasím

4 zcela nesouhlasím

Celkové hodnocení kurzu:

Většina, tedy 9 osob, zcela souhlasilo, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní, 4 osoby spíše souhlasily, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní. Informace z kurzu dokáže využít ve své pracovní pozici zcela devět osob, spíše 4 osoby. S tím, že informace z kurzu budou užitečné i pro jejich osobní život zcela souhlasily 2 osoby, spíše souhlasilo 8 osob a spíše nesouhlasily 3 osoby. Očekávání z kurzu byla naplněna v případě 5 osob, spíše naplněna podle 8 osob.

Hodnocení obsahu kurzu:

9 osob, zcela souhlasilo, že kurz byl podán srozumitelnou formou, 4 spíše souhlasily. 2 osoby byly zcela spokojeny s poměrem teoretických a praktických informací, 7 osob spíše spokojeno a 4 osoby s tímto tvrzením spíše nesouhlasily. 1 osoba souhlasila zcela s tím, že si předávané informace mohly prakticky procvičit, 8 osoba souhlasily spíše a 4 osoby s tímto tvrzením nesouhlasily. Pro 4 osoby byl kurz praktický a přínosný pro jejich rozvoj ve školené oblasti pro 9 spíše přínosný. Nikdo kurz nehodnotil jako nepřínosný.

Hodnocení lektora kurzu:

6 osob zcela souhlasilo s tím, že výklad lektora byl na výbornou, 7 osob spíše souhlasilo. Souhlas s tím, že lektor byl odborně připraven a rozuměl tomu, co školí, vyjádřilo zcela 4 a spíše 9 osob. Většina účastníků hodnotila přístup lektora jako aktivní a příjemný. 9 zcela a 4 spíše kladně hodnotí přístup lektora k účastníkům kurzu. Lektor dokázal většinu účastníků motivovat ke spolupráci.

Hodnocení materiálů, ostatní:

Většina, tedy 11 osob bylo zcela spokojeno s organizací kurzu. 11 osob zcela souhlasilo s hodnocením, že jim školící prostory vyhovovaly, 2 osoby s tímto hodnocením spíše souhlasily. S manuálem, jeho přehledností a praktičností je většina osob zcela, nebo spíše spokojena.

Tento kurz byl od většiny účastníků hodnocen kladně, účastníci aktivně pracovali a spolupracovali s lektorem, čemuž odpovídá i výše uvedené hodnocení.

Akreditované programy v gesci MŠMT, příprava

9/18/2017

Počet účastníků 12.

Škála hodnocení:

1 zcela souhlasím

2 spíše souhlasím

3 spíše nesouhlasím

4 zcela nesouhlasím

Celkové hodnocení kurzu:

Většina, tedy 7 osob, zcela souhlasilo, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní, 5 osob spíše souhlasilo a nikdo se nevyjádřil tak že nesouhlasil s tím, že dojem z kurzu byl pozitivní. Informace z kurzu dokáže využít ve své pracovní pozici zcela 7 osob, spíše 5 osob. S tím že informace z kurzu budou užitečné i pro jejich osobní život zcela souhlasila 1 osoba, spíše souhlasilo 8 osob a spíše nesouhlasily 3 osoby. Očekávání z kurzu byla naplněna v případě 4 osob, spíše naplněna podle 7 osob, jedna osoba se vyjádřila tak, že spíše nesouhlasí s tím, že její očekávání z kurzu byla naplněna.

Hodnocení obsahu kurzu:

5 osob, zcela souhlasilo, že kurz byl podán srozumitelnou formou, 7 spíše souhlasilo. 4 osoby byly zcela spokojeny s poměrem teoretických a praktických informací, 6 osob spíše spokojeno a 2 osoby spíše nesouhlasily s poměrem teoretických a praktických informací. 2 osoby souhlasily zcela s tím, že si předávané informace mohly prakticky procvičit, 10 osob souhlasilo spíše. Pro 3 osoby byl kurz praktický a přínosný pro jejich rozvoj ve školené oblasti pro 8 spíše přínosný. 1 osob hodnotila kurz jako spíše nepřínosný.

Hodnocení lektora kurzu:

Polovina, tedy 6 osob zcela souhlasilo s tím, že výklad lektora byl na výbornou, 6 osob spíše souhlasilo. Souhlas s tím že lektor byl odborně připraven a rozuměl tomu, co školí, vyjádřilo zcela 8 a spíše 4 osoby. Většina účastníků hodnotila přístup lektora jako aktivní a příjemný. 9 zcela a 3 spíše kladně hodnotí přístup lektora k účastníkům kurzu. Lektor dokázal většinu účastníků motivovat ke spolupráci.

Hodnocení materiálů, ostatní:

Polovina, tedy 6 osob bylo zcela spokojeno s organizací kurzu. 10 osob zcela souhlasilo s hodnocením, že jim školící prostory vyhovovaly, 2 osoby s tímto hodnocením spíše souhlasily. S manuálem, jeho přehledností a praktičností je většina osob zcela, nebo spíše spokojena.

Tento kurz byl od většiny účastníků hodnocen kladně, účastníci aktivně pracovali a spolupracovali s lektorem, čemuž odpovídá i výše uvedené hodnocení.

Metodika akreditovaných programů v gesci MPSV

8/9/2017

Počet účastníků 7.

Škála hodnocení:

1 zcela souhlasím

2 spíše souhlasím

3 spíše nesouhlasím

4 zcela nesouhlasím

Celkové hodnocení kurzu:

Většina, tedy 4 osoby, zcela souhlasilo, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní, 3 osoby spíše souhlasily, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní. Informace z kurzu dokáží využít ve své pracovní pozici zcela 4 osoby, spíše 3 osoby. S tím že informace z kurzu budou užitečné i pro jejich osobní život zcela souhlasila 1 osoba, spíše souhlasily 3 osoby a spíše nesouhlasily 3 osoby. Očekávání z kurzu byla naplněna v případě 2 osob, spíše naplněna podle 5 osob.

Hodnocení obsahu kurzu:

5 osob, zcela souhlasilo, že kurz byl podán srozumitelnou formou, 2 spíše souhlasily. 3 osoby byly zcela spokojeny s poměrem teoretických a praktických informací, 4 osoby spíše spokojeny a nikdo nebyl nespokojen s poměrem teoretických a praktických informací. 7 osob souhlasilo spíše s tím, že si předávané informace mohly prakticky procvičit a žádná osoba s tímto tvrzením nesouhlasila. Pro 3 osoby byl kurz praktický a přínosný pro jejich rozvoj ve školené oblasti pro 3 spíše přínosný. 1 osob hodnotila kurz jako spíše nepřínosný pro jejich rozvoj ve školené oblasti.

Hodnocení lektora kurzu:

3 osoby zcela souhlasily s tím, že výklad lektora byl na výbornou, 4 osoby spíše souhlasily. Souhlas s tím že lektor byl odborně připravena a rozuměl tomu, co školí, vyjádřilo zcela 3 a spíše 4 osoby. Většina účastníků hodnotila přístup lektora jako aktivní a příjemný. 4 zcela a 3 spíše kladně hodnotí přístup lektora k účastníkům kurzu. Lektor dokázal většinu účastníků motivovat ke spolupráci.

Hodnocení materiálů, ostatní:

Většina, tedy 4 osoby, byla zcela spokojena s organizací kurzu. 5 osob zcela souhlasilo s hodnocením, že jim školicí prostory vyhovovaly, 2 osoby s tímto hodnocením spíše souhlasily. S manuálem, jeho přehledností a praktičností je většina osob zcela, nebo spíše spokojena.

Tento kurz byl od většiny účastníků hodnocen kladně, účastníci aktivně pracovali a spolupracovali s lektorem, čemuž odpovídá i výše uvedené hodnocení.

Možnost zavedení systému interních lektorů vzdělávání v nových produktech, monitoring

8/2/2017

Počet účastníků 7.

Škála hodnocení:

1 zcela souhlasím

2 spíše souhlasím

3 spíše nesouhlasím

4 zcela nesouhlasím

Celkové hodnocení kurzu:

2 osoby, zcela souhlasily, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní, 5 osob spíše souhlasilo, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní. Informace z kurzu dokáží využít ve své pracovní pozici zcela dvě osoby, spíše 5 osob. S tím že informace z kurzu budou užitečné i pro jejich osobní život spíše souhlasily 4 osoby a spíše nesouhlasily 3 osoby. Očekávání z kurzu byla naplněna v případě 2 osob, spíše naplněna podle 4 osob, jedna osoba se vyjádřila tak, že spíše nesouhlasila s tím, že bylo naplněno její očekávání z kurzu.

Hodnocení obsahu kurzu:

4 osoby, zcela souhlasily, že kurz byl podán srozumitelnou formou, 3 spíše souhlasily. 6 osob bylo spíše spokojeno s poměrem teoretických a praktických informací a 1 byla nespokojena s poměrem teoretických a praktických informací. 6 osob souhlasily spíše s tím, že si předávané informace mohly prakticky procvičit a 1 osoba s tímto tvrzením nesouhlasila. Pro 5 osob byl kurz praktický a přínosný pro jejich rozvoj ve školené oblasti. 2 osoby hodnotily kurz jako spíše nepřínosný.

Hodnocení lektora kurzu:

3 osoby zcela souhlasily s tím, že výklad lektora byl na výbornou, 4 osoby spíše souhlasily. Souhlas s tím že lektor byl odborně připraven a rozuměl tomu, co školí, vyjádřila zcela 1 a spíše 6 osob. Většina účastníků hodnotila přístup lektora jako aktivní a příjemný. 4 zcela a 3 spíše kladně hodnotí přístup lektora k účastníkům kurzu. Lektor dokázal většinu účastníků motivovat ke spolupráci.

Hodnocení materiálů, ostatní:

3 osoby byly zcela spokojeny s organizací kurzu. 5 osob zcela souhlasilo s hodnocením, že jim školící prostory vyhovovaly, 2 osoby s tímto hodnocením spíše souhlasily. S manuálem, jeho přehledností a praktičností je většina osob zcela, nebo spíše spokojena.

Tento kurz byl od většiny účastníků hodnocen kladně, účastníci aktivně pracovali a spolupracovali s lektorem, čemuž odpovídá i výše uvedené hodnocení.

Projednáání potencionálu společnosti pro strategický plána

12/11/2017

Počet účastníků 5.

Škála hodnocení:

1 zcela souhlasím

2 spíše souhlasím

3 spíše nesouhlasím

4 zcela nesouhlasím

Celkové hodnocení kurzu:

Většina, tedy 4 osoby, zcela souhlasily, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní, 1 osoba spíše souhlasila, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní. Informace z kurzu dokáže využít ve své pracovní pozici zcela jedna osoba, spíše 4 osoby. S tím že informace z kurzu využijí i ve svém osobním životě zcela souhlasila 1 osoba, spíše souhlasily 2 a spíše nesouhlasily 2 osoby. Očekávání z kurzu byla naplněna v případě 2 osob, spíše naplněna podle 3 osob.

Hodnocení obsahu kurzu:

3 osoby, zcela souhlasily, že kurz byl podán srozumitelnou formou, 2 spíše souhlasily. 2 osoby byly zcela spokojeny s poměrem teoretických a praktických informací, 3 osoby spíše spokojeny a nikdo nebyl nespokojen s poměrem teoretických a praktických informací. 2 osoby souhlasily zcela s tím, že si předávané informace mohly prakticky procvičit, 1 osoba souhlasila spíše a 2 osoby s tímto tvrzením nesouhlasily. Pro jednu osobu byl kurz praktický a přínosný pro její rozvoj ve školené oblasti pro 3 spíše přínosný. 1 osoba hodnotila kurz jako spíše nepřínosný.

Hodnocení lektora kurzu:

2 osoby zcela souhlasily s tím, že výklad lektora byl na výbornou, 3 osoby spíše souhlasily. Souhlas s tím že lektor byl odborně připraven a rozuměl tomu, co školí, vyjádřilo zcela 2 a spíše 3 osoby. Většina účastníků hodnotila přístup lektora jako aktivní a příjemný. 2 zcela a 3 spíše kladně hodnotí přístup lektora k účastníkům kurzu. Lektor dokázal většinu účastníků motivovat ke spolupráci.

Hodnocení materiálů, ostatní:

Většina, tedy 4 osoby bylo zcela spokojeno s organizací kurzu. 2 osoby zcela souhlasily s hodnocením, že jim školicí prostory vyhovovaly, 3 osoby s tímto hodnocením spíše souhlasily. S manuálem, jeho přehledností a praktičností je většina osob zcela, nebo spíše spokojena.

Tento kurz byl od většiny účastníků hodnocen kladně, účastníci aktivně pracovali a spolupracovali s lektorem, čemuž odpovídá i výše uvedené hodnocení.

Zpracování podkladů pro PEST analýzu

12/15/2017

Počet účastníků 3.

Škála hodnocení:

1 zcela souhlasím

2 spíše souhlasím

3 spíše nesouhlasím

4 zcela nesouhlasím

Celkové hodnocení kurzu:

Všichni, tedy 3 osoby, zcela souhlasily, že celkový dojem z kurzu byl pozitivní. Informace z kurzu dokáže využít ve své pracovní pozici zcela jedna osoba, spíše 2 osoby. S tím že informace z kurzu využijí i ve svém osobním životě zcela souhlasila 1 osoba, spíše souhlasily 2 osoby. Očekávání z kurzu byla naplněna v případě 1 osoby, spíše naplněna podle 2 osob.

Hodnocení obsahu kurzu:

Všichni účastníci zcela souhlasily, že kurz byl podán srozumitelnou formou. 1 osoba byla zcela spokojena s poměrem teoretických a praktických informací, 2 osoby spíše spokojeny a nikdo nebyl nespokojen s poměrem teoretických a praktických informací. 2 osoby souhlasily zcela s tím, že si předávané informace mohly prakticky procvičit, 1 osoba souhlasila spíše. Pro 1 osobu byl kurz praktický a přínosný pro jejich rozvoj ve školené oblasti, pro 1 spíše přínosný a 1 osoba hodnotila kurz jako spíše nepřínosný.

Hodnocení lektora kurzu:

2 osoby zcela souhlasily s tím, že výklad lektora byl na výbornou, 1 osoba spíše souhlasila. Souhlas s tím že lektor byl odborně připraven a rozuměl tomu, co školí, vyjádřilo zcela 1 a spíše 2 osoby. Většina účastníků hodnotila přístup lektora jako aktivní a příjemný. 1 zcela a 2 spíše kladně hodnotí přístup lektora k účastníkům kurzu. Lektor dokázal většinu účastníků motivovat ke spolupráci.

Hodnocení materiálů, ostatní:

Většina, tedy 2 osoby bylo zcela spokojeno s organizací kurzu. 3 osoby zcela souhlasilo s hodnocením, že jim školící prostory vyhovovaly. S manuálem, jeho přehledností a praktičností je většina osob zcela, nebo spíše spokojena.

Tento kurz byl od většiny účastníků hodnocen kladně, účastníci aktivně pracovali a spolupracovali s lektorem, čemuž odpovídá i výše uvedené hodnocení.

8. Stav organizace na konci projektu (+ Doporučení do “budoucna”)

Aktualizace strategického plánu přispěla k zapojení řady pracovníků na této činnosti, provedení a projednání výsledků analýz a k vytyčení nových směrů především v oblasti komerčních zakázek řešících samofinancovatelnost aktivit. Současná strategie reflektuje současné potřeby trhu a řeší i rizika v této oblasti. Dává i možnost změn a úprav v dalším období.

Počet pracovníků Volonté během roku realizace projektu výrazně narostl a jejich zapojení přináší nové podněty k tvorbě dalších produktů/služeb. Ustálila se forma skupinových školení na míru na konkrétní témata a mentorink, ve kterém budeme pokračovat.

Volonté obecně neřeší akvizici tak, aby masově zvyšovala počty klientů. Jejím zájmem je naopak individuálně se věnovat zákazníkům a poskytovat jim stále širší rozsah služeb, a to i opakovaných. Je však nutné trvale pracovat na PR organizace, aby se na veřejnost dostalo trvale povědomí o kvalitní práci Volonté.

Kvalita a spokojenost našich zákazníků je hlavním úkolem i pro další období.

Ing. Helena Cetlová

30.4.2018

9. Přílohy

Vývoj kompetencí CS

Dotazník pro klienty

Dotazník zpětné vazby