

# CAF Externí zpětná vazba

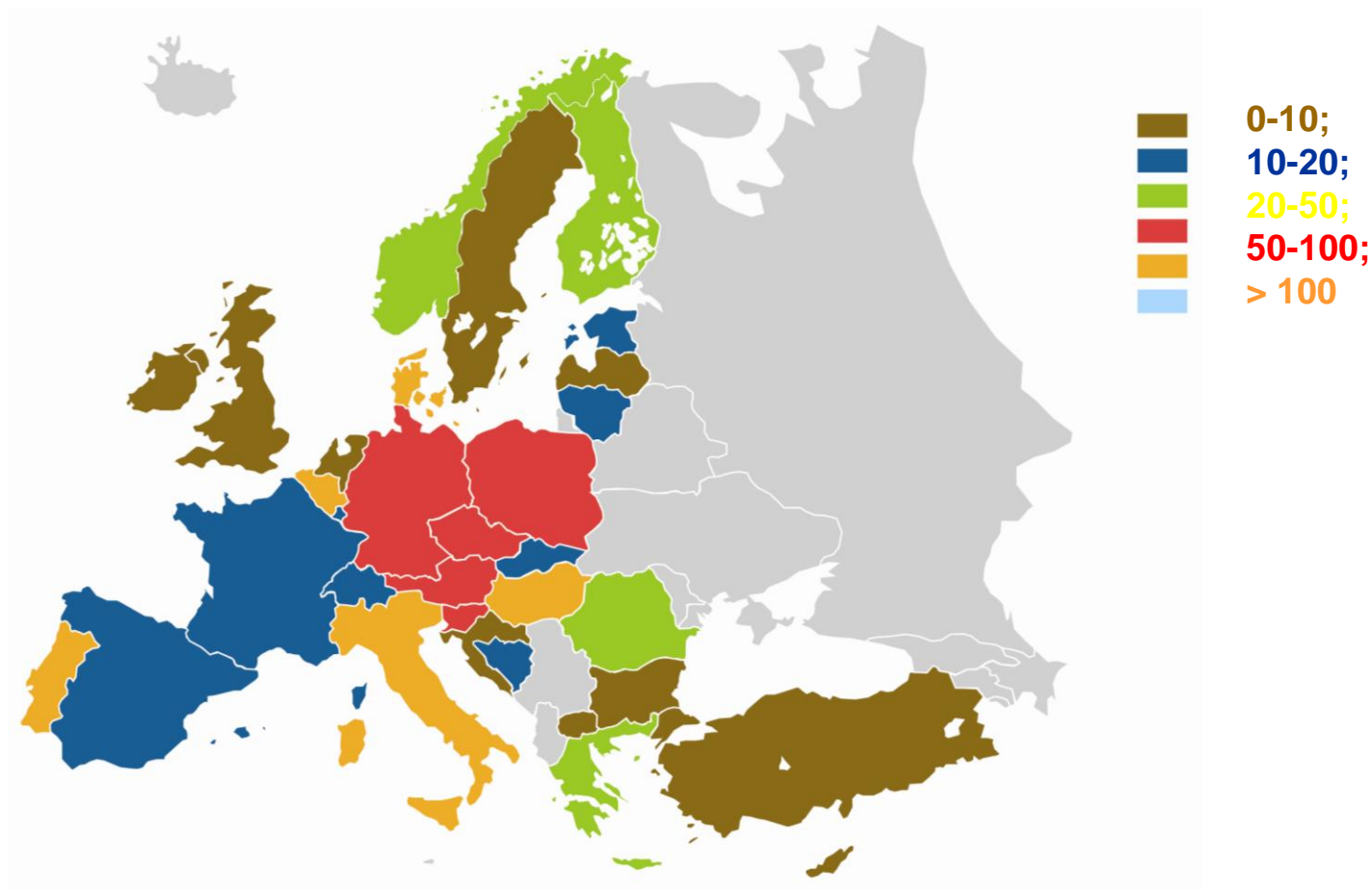
**Mgr. Stanislav Loskot MBA**  
**AQE advisors a.s. Brno**

**„Musíme kvalitě dodat její morální rozměr .....**



**Měla by být považována za ctnost – za něco, o co usilujeme pro vlastní dobro – nejen za prospěšnou strategii.“ Tom Peters – Hledání dokonalosti**

# více než 2 000 uživatelů modelu CAF



# CAF Externí zpětná vazba

- ▶ Sebehodnocení a zlepšování se Společným hodnotícím rámcem
- ▶ Poptávka po Externí zpětné vazbě
- ▶ Procedura CAF Externí zpětná vazba

# CAF Externí zpětná vazba

## Základní **cíle** procedury CAF Externí zpětná vazba

- ▶ 1. Podpořit kvalitu implementace CAF a jeho vliv na organizaci.
- ▶ 2. Zjistit, zda organizace jako výsledek aplikace CAF, zavádí hodnoty TQM.
- ▶ 3. Podpořit a obnovit snahu a nadšení pro neustálé zlepšování v organizaci.
- ▶ 4. Podpořit bench learning – učení se od jiných.

# CAF Externí zpětná vazba

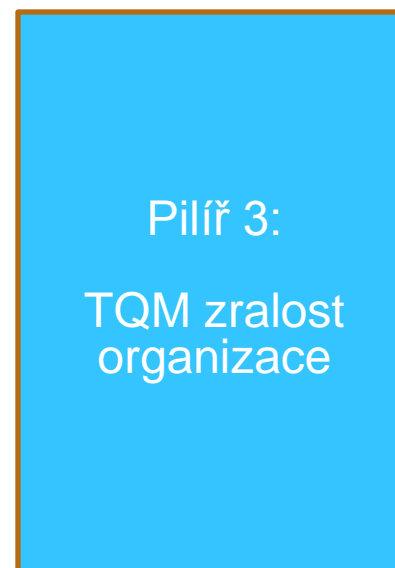
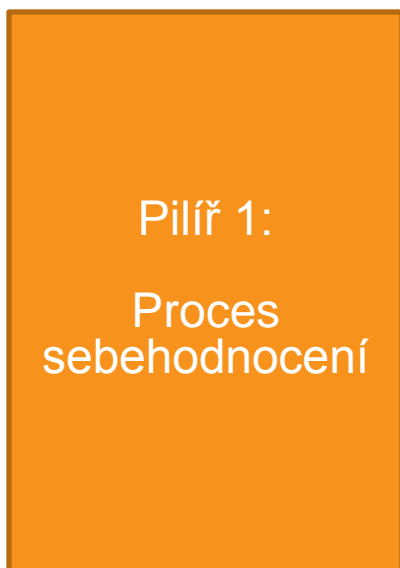
## Principy procedury CAF Externí zpětná vazba

- ▶ Je společným evropským rámcem, lze ji implementovat pouze dobrovolně v souladu s národním kontextem.
- ▶ Rozhodnutí a zodpovědnost za implementaci EZV na národní úrovni závisí na každém členském státu.
- ▶ Zpětná vazba je provedena stejně postavenými nebo externími experty.
- ▶ Procedura CAF Externí zpětná vazba je završena získáním značky *Effective CAF User (ECU)*

# CAF Externí zpětná vazba

**Procedura CAF Externí zpětná vazba je tvořena třemi pilíři:**

- ▶ **Pilíř 1: Proces sebehodnocení**
- ▶ **Pilíř 2: Zlepšovateľské činnosti**
- ▶ **Pilíř 3: TQM zralost organizace (v širším pojetí excellence)**



## **PILÍŘ 1: proces sebehodnocení**

### **analýza 1-6 z 10 ti krokového procesu**

- ▶ **Krok 1 – Rozhodněte o organizaci a plánování procesu sebehodnocení**
- ▶ **Krok 2 – Informujte o projektu sebehodnocení**
- ▶ **Krok 3 – Vytvořte sebehodnotící skupinu nebo skupiny**
- ▶ **Krok 4 – Pořádejte školení**
- ▶ **Krok 5 – Proveďte sebehodnocení**
- ▶ **Krok 6 – Vypracujte sebehodnotící zprávu s popisem výsledků sebehodnocení**

**CAF Externí zpětná vazba neslouží k validování bodového hodnocení.**



## PILÍŘ 2: zlepšovatelské činnosti

### analýza 7-9 kroku z 10 ti krokového procesu

- ▶ Krok 7 – Vypracujte plán zlepšování vycházející ze schválené sebehodnotící zprávy
- ▶ Krok 8 – Informujte o plánu zlepšování
- ▶ Krok 9 – Realizujte plán zlepšování

CAF Externí zpětná vazba se týká plánování a procesu zlepšování a neslouží k hodnocení výsledků zlepšovatelských činností.

## **PILÍŘ 3: TQM zralost organizace**

**Hodnocení zralosti se zaměřuje na osm principů excellence**

- ▶ **Orientace na občana/zákazníka**
- ▶ **Orientace na výsledky**
- ▶ **Společenská odpovědnost**
- ▶ **Rozvoj partnerství**
- ▶ **Neustálé zlepšování a inovace**
- ▶ **Zapojení zaměstnanců**
- ▶ **Řízení procesů a faktů**
- ▶ **Vedení a stálost záměrů a cílů**

**Cílem je posoudit, zda hodnocení vedlo ke vzniku a rozvoji kultury excellence.**

# CAF Externí zpětná vazba

**Hlavní úkoly** poskytovatelů CAF Externí zpětné vazby:

- ▶ 1. analýza implementace CAF pomocí procesu sebehodnocení a zlepšovatelských činností a analýza toho, zda organizace implementovala hodnoty TQM;
- ▶ 2. poskytnutí zpětné vazby a návrhy na silné stránky a oblasti vyžadující zlepšení v procesu implementace CAF;
- ▶ 3. podpora a obnova nadšení v organizaci pro rozvoj kvality a sebehodnocení s modelem CAF.

# CAF Externí zpětná vazba

[www.eipa.eu/caf](http://www.eipa.eu/caf)



**Několik otázek na zamyšlenou (aneb 3krát ano):**

- ▶ Je to nová výzva pro organizace VS, které aktivně využívají model CAF?**
- ▶ Je to možnost i pro rozšíření druhu i počtu cen pro uživatele modelu CAF ?**
- ▶ Je to téma pro jednání Odborné sekce kvality ve veřejné správě?**