



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Kritéria 1 – 5 NÁSTROJE a PROSTŘEDKY

(Definitivní verze, aktualizovaná
k 15. 11. 2013)

NENADÁL, J.
HUTYRA, M.
PETŘÍKOVÁ, R.
VYKYDAL, D.

Tento formulář slouží jako pomůcka pro posuzování reality vůči jednotlivým kritériím komplexního hodnocení kvality ITV/VŠ a je tvořen souborem tzv. naváděcích bodů.

Pro-forma
formulář



Individuální projekty
národní pro oblast
terciárního vzdělávání,
výzkumu, vývoje a inovací

Struktura informací u dílčích kritérií nástrojů a prostředků - kritéria 1a až 5e

a) Využívané přístupy:

Zde by měly být popsány metody, nástroje a způsoby vykonávání činností, které se k danému dílčímu kritériu (resp. tzv. naváděcím bodům) vztahují. Nestačí přitom popsat „jak“ je to na dané ITV/VŠ vykonáváno, ale potřebné jsou také odkazy na konkrétní vnitřní předpisy ITV/VŠ, které určitou činnosti popisují podrobně. Důležité je také popsat, zda uplatňované přístupy odrážejí zájmy všech zainteresovaných stran ITV/VŠ.

b) Rozšíření aplikace přístupů:

Zde by mělo být jednoznačně popsáno, v jakém rozsahu se vhodné přístupy na ITV/VŠ realizují. Jde např. o to, aby bylo ze Zprávy zřejmé, že se průzkumy spokojenosti pracovníků vykonávají na celé škole a ne pouze na některých fakultách, kolik studijních programů má akreditaci i pro výuku v cizích jazycích, zda se smlouvy s partnery uzavírají na úrovni celé ITV/VŠ nebo pouze pro některé fakulty a katedry apod.

c) Posuzování a zlepšování přístupů:

Zde je žádoucí uvést jaké metody ITV/VŠ využívá k tomu, aby byla pravidelně monitorována a měřena efektivnost používaných přístupů (popsaných v odseku a) využívané přístupy) a také konkrétní příklady pozitivních změn a zlepšení, ke kterým na ITV/VŠ došlo alespoň za poslední čtyři roky právě v důsledku toho, že monitorování a měření efektivnosti přístupů odhalilo možnosti dalšího zlepšování.

Kritérium 1: VEDENÍ ITV/VŠ

Excelentní ITV/VŠ mají vůdčí osobnosti, formující a poté i naplňující budoucnost, když zároveň vystupují jako modelové vzory při dodržování hodnot, etiky a vzájemné důvěry. Jsou však i natolik flexibilní, aby umožnili ITV/VŠ předvídat budoucí trendy vývoje a rychle reagovat na nejrůznější podněty v zájmu zajištění trvalého úspěchu ITV/VŠ.

Dílčí kritérium 1a: Vůdčí osobnosti ITV/VŠ rozvíjejí misi, vizi, hodnoty a etiku a jednají jako vzory.

Vůdčí osobnosti excelentních ITV/VŠ:

- zabezpečují budoucnost ITV/VŠ definováním a sdělováním smyslu její existence, který je zároveň základem pro jejich vizi, hodnoty, etiku a chování vůči společnosti (okolí),
- prosazují hodnoty ITV/VŠ a jsou pozitivním příkladem v oblasti společenské odpovědnosti a etického chování s cílem zlepšovat dobré jméno ITV/VŠ,
- stanovují a sdělují strategické směřování ITV/VŠ a motivují své pracovníky tak, aby se ztotožnili s misí, vizí a cíli ITV/VŠ apod.

Důkazy:

popis a
umístění

Vazba na
kritéria
výsledků

Kritérium 1: VEDENÍ ITV/VŠ

Excelentní ITV/VŠ mají vůdčí osobnosti, formující a poté i naplňující budoucnost, když zároveň vystupují jako modelové vzory při dodržování hodnot, etiky a vzájemné důvěry. Jsou však i natolik flexibilní, aby umožnili ITV/VŠ předvídat budoucí trendy vývoje a rychle reagovat na nejrůznější podněty v zájmu zajištění trvalého úspěchu ITV/VŠ.

Dílčí kritérium 1a: Vůdčí osobnosti ITV/VŠ rozvíjejí misi, vizi, hodnoty a etiku a jednají jako vzory.

Kritérium 1a:

Silné stránky

Kritérium 1a:

Slabé stránky

Kritérium 1: VEDENÍ ITV/VŠ

Excelentní ITV/VŠ mají vůdčí osobnosti, formující a poté i naplňující budoucnost, když zároveň vystupují jako modelové vzory při dodržování hodnot, etiky a vzájemné důvěry. Jsou však i natolik flexibilní, aby umožnili ITV/VŠ předvídat budoucí trendy vývoje a rychle reagovat na nejrůznější podněty v zájmu zajištění trvalého úspěchu ITV/VŠ.

Dílčí kritérium 1b: Vůdčí osobnosti ITV/VŠ definují, monitorují a přezkoumávají systém managementu a výkonnost ITV/VŠ a podněcují neustálé zlepšování.

Vůdčí osobnosti excelentních ITV/VŠ:

- používají vyvážený a objektivní soubor ukazatelů výsledků pro přezkoumávání pokroku ITV/VŠ tak, aby poznali priority klíčových zainteresovaných stran,
- pravidelně posuzují, rozvíjí a zlepšují systém managementu ITV/VŠ, včetně hodnocení vhodnosti doposud využívaného souboru ukazatelů výsledků v zájmu zvyšování budoucí výkonnosti ITV/VŠ,
- opírají svá rozhodnutí o konkrétní a spolehlivé informace a využívají všechny dostupné znalosti k tomu, aby byli schopni vysvětlovat a interpretovat současnou i předvídanou výkonnost procesů systému managementu ITV/VŠ,
- poskytují zainteresovaným stranám vysokou míru důvěry i tím, že identifikují a řídí strategická, provozní a finanční rizika,
- chápou a rozvíjejí zásadní oblasti způsobilosti ITV/VŠ.

Důkazy:

popis a
umístění

Vazba na
kritéria
výsledků

Kritérium 1: VEDENÍ ITV/VŠ

Excelentní ITV/VŠ mají vůdčí osobnosti, formující a poté i naplňující budoucnost, když zároveň vystupují jako modelové vzory při dodržování hodnot, etiky a vzájemné důvěry. Jsou však i natolik flexibilní, aby umožnili ITV/VŠ předvídat budoucí trendy vývoje a rychle reagovat na nejrůznější podněty v zájmu zajištění trvalého úspěchu ITV/VŠ.

Dílčí kritérium 1b: Vůdčí osobnosti ITV/VŠ definují, monitorují a přezkoumávají systém managementu a výkonnost ITV/VŠ a podněcují neustálé zlepšování.

Kritérium 1b:

Silné stránky

Kritérium 1b:

Slabé stránky

Kritérium 1: VEDENÍ ITV/VŠ

Excelentní ITV/VŠ mají vůdčí osobnosti, formující a poté i naplňující budoucnost, když zároveň vystupují jako modelové vzory při dodržování hodnot, etiky a vzájemné důvěry. Jsou však i natolik flexibilní, aby umožnili ITV/VŠ předvídat budoucí trendy vývoje a rychle reagovat na nejrůznější podněty v zájmu zajištění trvalého úspěchu ITV/VŠ.

Dílčí kritérium 1c: Vůdčí osobnosti ITV/VŠ aktivně spolupracují s externími zainteresovanými stranami.

Vůdčí osobnosti excelentních ITV/VŠ:

- vědí, kdo (z pohledu ITV/VŠ) reprezentuje různé skupiny externích zainteresovaných stran, vytvářejících tzv. okolí ITV/VŠ,
- zavádějí vhodné přístupy předvídání a pochopení různých požadavků zainteresovaných stran a pro reagování na tyto požadavky,
- jsou transparentní a odpovědní ve svém chování vůči zainteresovaným stranám a společnosti jako celku,
- zajišťují transparentnost podávání finančních i nefinančních zpráv zástupcům zainteresovaných stran a příslušným řídicím orgánům,
- systematicky přezkoumávají vhodnost a účinnost spolupráce s externími zainteresovanými stranami, včetně spolupráce na nutných inovacích a změnách apod.

Důkazy:

*popis a
umístění*

Vazba na
kritéria
výsledků

Kritérium 1: VEDENÍ ITV/VŠ

Excelentní ITV/VŠ mají vůdčí osobnosti, formující a poté i naplňující budoucnost, když zároveň vystupují jako modelové vzory při dodržování hodnot, etiky a vzájemné důvěry. Jsou však i natolik flexibilní, aby umožnili ITV/VŠ předvídat budoucí trendy vývoje a rychle reagovat na nejrůznější podněty v zájmu zajištění trvalého úspěchu ITV/VŠ.

Dílčí kritérium 1c: Vůdčí osobnosti ITV/VŠ aktivně spolupracují s externími zainteresovanými stranami.

Kritérium 1c:

Silné stránky

Kritérium 1c:

Slabé stránky

Kritérium 1: VEDENÍ ITV/VŠ

Excelentní ITV/VŠ mají vůdčí osobnosti, formující a poté i naplňující budoucnost, když zároveň vystupují jako modelové vzory při dodržování hodnot, etiky a vzájemné důvěry. Jsou však i natolik flexibilní, aby umožnili ITV/VŠ předvídat budoucí trendy vývoje a rychle reagovat na nejrůznější podněty v zájmu zajištění trvalého úspěchu ITV/VŠ.

Dílčí kritérium 1d: Vůdčí osobnosti ITV/VŠ spolu s pracovníky neustále posilují kulturu excelence.

Vůdčí osobnosti excelentních ITV/VŠ:

- inspirují své zaměstnance a vytvářejí prostředí k jejich angažovanosti, zmocňování, zlepšování i odpovědnosti,
- podporují prostředí, jež pomáhá na ITV/VŠ generovat nové nápady a způsoby myšlení tak, aby byly garantovány inovace a všestranný rozvoj ITV/VŠ,
- chápou, že dosažení trvalé výhody závisí na schopnostech rychlého učení se a pružného reagování na změny,
- podporují své pracovníky v dosahování plánovaných cílů tím, že vhodným a časově přiměřeným způsobem oceňují jejich úsilí,
- propagují a podporují na ITV/VŠ rovné příležitosti a rozmanitost.

Důkazy:

popis a
umístění

Vazba na
kritéria
výsledků

Kritérium 1: VEDENÍ ITV/VŠ

Excelentní ITV/VŠ mají vůdčí osobnosti, formující a poté i naplňující budoucnost, když zároveň vystupují jako modelové vzory při dodržování hodnot, etiky a vzájemné důvěry. Jsou však i natolik flexibilní, aby umožnili ITV/VŠ předvídat budoucí trendy vývoje a rychle reagovat na nejrůznější podněty v zájmu zajištění trvalého úspěchu ITV/VŠ.

Dílčí kritérium 1d: Vůdčí osobnosti ITV/VŠ spolu s pracovníky neustále posilují kulturu excelence.

Kritérium 1d:

Silné stránky

Kritérium 1d:

Slabé stránky

Kritérium 1: VEDENÍ ITV/VŠ

Excelentní ITV/VŠ mají vůdčí osobnosti, formující a poté i naplňující budoucnost, když zároveň vystupují jako modelové vzory při dodržování hodnot, etiky a vzájemné důvěry. Jsou však i natolik flexibilní, aby umožnili ITV/VŠ předvídat budoucí trendy vývoje a rychle reagovat na nejrůznější podněty v zájmu zajištění trvalého úspěchu ITV/VŠ.

Dílčí kritérium 1e: Vůdčí osobnosti zajišťují, aby ITV/VŠ byla flexibilní a efektivně řídí změny na ITV/VŠ.

Vůdčí osobnosti excelentních ITV/VŠ:

- jsou flexibilní, systematicky zkoumají a předvídají rozvojové trendy a vývoj v okolí ITV/VŠ,
- prokazují svou schopnost přijímat jasná a včasná rozhodnutí, založená na dostupných informacích, předchozích zkušenostech a komplexním zvažování dopadů (rizik) těchto rozhodnutí,
- efektivně řídí inovace i změny prostřednictvím řízení projektů a cíleného zlepšování procesů,
- používají vhodné přístupy pro generování a výběr těch nejdůležitějších kreativních nápadů a pro jejich realizaci ve vhodném čase přidělovat potřebné zdroje,
- systematicky přezkoumávají vhodnost a účinnost plánování a realizace změn v prostředí ITV/VŠ.

Důkazy:

popis a
umístění

Vazba na
kritéria
výsledků

Kritérium 1: VEDENÍ ITV/VŠ

Excelentní ITV/VŠ mají vůdčí osobnosti, formující a poté i naplňující budoucnost, když zároveň vystupují jako modelové vzory při dodržování hodnot, etiky a vzájemné důvěry. Jsou však i natolik flexibilní, aby umožnili ITV/VŠ předvídat budoucí trendy vývoje a rychle reagovat na nejrůznější podněty v zájmu zajištění trvalého úspěchu ITV/VŠ.

Dílčí kritérium 1e: Vůdčí osobnosti zajišťují, aby ITV/VŠ byla flexibilní a efektivně řídí změny na ITV/VŠ.

Kritérium 1e:
Silné stránky

Kritérium 1e:
Slabé stránky

Kritérium 2: STRATEGIE

Excelentní ITV/VŠ uplatňují svou misi a vizi vypracováním strategie zaměřené na zainteresované strany. Politiky, plány, cíle a procesy jsou rozvíjeny a šířeny tak, aby umožnily naplňování této strategie.

Dílčí kritérium 2a: Strategie ITV/VŠ je založena na pochopení potřeb a očekávání jak zainteresovaných stran, tak i externího prostředí.

Excelentní ITV/VŠ:

- shromažďují informace o potřebách a očekáváních zainteresovaných stran, jež pak slouží jako vstupy k rozvoji a přezkoumávání své strategie a podpůrných politik,
- identifikují, analyzují a chápou externí ukazatele, jako jsou např. trendy v globální a lokální ekonomice i ve společnosti, které mohou ovlivnit budoucí vývoj ITV/VŠ,
- chápou a předvídají dlouhodobé i krátkodobé dopady změn v politických, zákonných a regulatorních požadavcích,
- používají vhodné přístupy k identifikování změn v externím prostředí a jejich zohledňování v budoucích scénářích svého rozvoje,
- systematicky přezkoumávají vhodnost a účinnost shromažďování a analýzy informací o požadavcích zainteresovaných stran.

Důkazy:

*popis a
umístění*

**Vazba na
kritéria
výsledků**

Kritérium 2: STRATEGIE

Excelentní ITV/VŠ uplatňují svou misi a vizi vypracováním strategie zaměřené na zainteresované strany. Politiky, plány, cíle a procesy jsou rozvíjeny a šířeny tak, aby umožnily naplňování této strategie.

Dílčí kritérium 2a: Strategie ITV/VŠ je založena na pochopení potřeb a očekávání jak zainteresovaných stran, tak i externího prostředí.

Kritérium 2a:

Silné stránky

Kritérium 2a:

Slabé stránky

Kritérium 2: STRATEGIE

Excelentní ITV/VŠ uplatňují svou misi a vizi vypracováním strategie zaměřené na zainteresované strany. Politiky, plány, cíle a procesy jsou rozvíjeny a šířeny tak, aby umožnily naplňování této strategie.

Dílčí kritérium 2b: Strategie ITV/VŠ je založena na pochopení vnitřní výkonnosti a způsobilosti.

Excelentní ITV/VŠ:

- analyzují trendy ve vývoji vlastní výkonnosti s cílem pochopit své současné i potenciální schopnosti plnění strategických cílů,
- analyzují údaje a informace, jež se týkají současných i potenciálních kompetencí partnerů tak, aby zjistily, zda a jakým způsobem by tyto kompetence mohly přispět k rozvoji způsobilosti ITV/VŠ,
- analyzují dopady nových technologií a postupů na celkovou výkonnost ITV/VŠ,
- porovnávají svou výkonnost s určenými benchmarky a dalšími excelentními ITV/VŠ za účelem poznání vlastních silných stránek a oblastí ke zlepšování.

Důkazy:

*popis a
umístění*

**Vazba na
kritéria
výsledků**

Kritérium 2: STRATEGIE

Excelentní ITV/VŠ uplatňují svou misi a vizi vypracováním strategie zaměřené na zainteresované strany. Politiky, plány, cíle a procesy jsou rozvíjeny a šířeny tak, aby umožnily naplňování této strategie.

Dílčí kritérium 2b: Strategie ITV/VŠ je založena na pochopení vnitřní výkonnosti a způsobilosti.

Kritérium 2b:

Silné stránky

Kritérium 2b:

Slabé stránky

Kritérium 2: STRATEGIE

Excelentní ITV/VŠ uplatňují svou misi a vizi vypracováním strategie zaměřené na zainteresované strany. Politiky, plány, cíle a procesy jsou rozvíjeny a šířeny tak, aby umožnily naplňování této strategie.

Dílčí kritérium 2c: Strategie a podpůrné politiky ITV/VŠ jsou rozvíjeny, přezkoumávány a aktualizovány.

Excelentní ITV/VŠ:

- vytvářejí a udržují strategii i na to navazující politiky tak, aby bylo umožněno naplňování mise a vize ITV/VŠ,
- do tvorby své strategie a procesů integrují koncept trvalé udržitelnosti,
- identifikují a chápou klíčové výsledky, jež jsou požadovány v zájmu naplňování mise a hodnotí pokrok vůči své vizi a strategickým cílům,

Poznámka: Příklady možných klíčových výsledků jsou uvedeny v kritériích 6 až 9 tohoto modelu.

- zavádějí efektivní přístupy, metody a nástroje k pochopení scénářů možného budoucího vývoje a řízení strategických rizik,
- chápou své klíčové kompetence k vytváření hodnoty ve prospěch celé společnosti.

Důkazy:

*popis a
umístění*

Vazba na
kritéria
výsledků

Kritérium 2: STRATEGIE

Excelentní ITV/VŠ uplatňují svou misi a vizi vypracováním strategie zaměřené na zainteresované strany. Politiky, plány, cíle a procesy jsou rozvíjeny a šířeny tak, aby umožnily naplňování této strategie.

Dílčí kritérium 2c: Strategie a podpůrné politiky ITV/VŠ jsou rozvíjeny, přezkoumávány a aktualizovány.

Kritérium 2c:

Silné stránky

Kritérium 2c:

Slabé stránky

Kritérium 2: STRATEGIE

Excelentní ITV/VŠ uplatňují svou misi a vizi vypracováním strategie zaměřené na zainteresované strany. Politiky, plány, cíle a procesy jsou rozvíjeny a šířeny tak, aby umožnily naplňování této strategie.

Dílčí kritérium 2d: Strategie a podpůrné politiky jsou sdělovány, implementovány a monitorovány.

Excelentní ITV/VŠ:

- monitorují, zda jsou strategické cíle vhodně orientovány na inovace studijních programů a nabídku dalších produktů,
- formulují, rozvíjejí a přezkoumávají strategii a politiky orientované na prosazování hloubkového přístupu k učení,
- přizpůsobují své strategii organizační strukturu, projekty a vzájemně propojené procesy,
- transformují strategii a politiky do relevantních plánů a úloh jednotlivých organizačních jednotek ITV/VŠ,
- stanovují cíle založené na srovnávání své výkonnosti s jinými ITV/VŠ,
- zajišťují pro svůj rozvoj dostupnost finančních, lidských i technologických zdrojů,
- na bázi dialogu komunikují svou strategii a na to navazující politiky a cíle s vlastními pracovníky a zástupci jiných zainteresovaných stran apod.

Důkazy:

*popis a
umístění*

**Vazba na
kritéria
výsledků**

Kritérium 2: STRATEGIE

Excelentní ITV/VŠ uplatňují svou misi a vizi vypracováním strategie zaměřené na zainteresované strany. Politiky, plány, cíle a procesy jsou rozvíjeny a šířeny tak, aby umožnily naplňování této strategie.

Dílčí kritérium 2d: Strategie a podpůrné politiky jsou sdělovány, implementovány a monitorovány.

Kritérium 2d:

Silné stránky

Kritérium 2d:

Slabé stránky

Kritérium 3: PRACOVNÍCI

Excelentní ITV/VŠ si váží svých pracovníků a vytvářejí prostředí, umožňující vzájemně prospěšné plnění cílů ITV/VŠ i cílů osobních.. Rozvíjejí schopnosti svých pracovníků a podporují spravedlnost a rovnost. Pečují o pracovníky, komunikují s nimi, oceňují je a uznávají je způsobem, který je motivuje, vzbuzuje angažovanost a umožňuje pracovníkům využívat jejich znalosti a dovednosti ve prospěch ITV/VŠ.

Dílčí kritérium 3a: Plánování lidských zdrojů podporuje strategii ITV/VŠ.

Excelentní ITV/VŠ:

- jasně definují úroveň výkonnosti svých pracovníků, vyžadovanou v zájmu dosahování strategických cílů,
- sladují plány rozvoje svých pracovníků se strategií, organizační strukturou, novými technologiemi a přístupy, jakož i s klíčovými procesy,
- přizpůsobují svou organizační strukturu dosahování strategických cílů,
- zapojují pracovníky do rozvoje do rozvoje personální strategie, politik a plánů v oblasti lidských zdrojů a pokud je to vhodné, zavádějí kreativní a inovativní přístupy,
- řídí nábor, kariérní rozvoj, mobilitu a nástupnictví prostřednictvím vhodných politik s cílem zajištění spravedlivého zacházení i rovnosti příležitostí,
- využívají přehledy o názorech pracovníků a jiné formy zpětné vazby od pracovníků ke zlepšování.

Důkazy:

*popis a
umístění*

Vazba na
kritéria
výsledků

Kritérium 3: PRACOVNÍCI

Excelentní ITV/VŠ si váží svých pracovníků a vytvářejí prostředí, umožňující vzájemně prospěšné plnění cílů ITV/VŠ i cílů osobních.. Rozvíjejí schopnosti svých pracovníků a podporují spravedlnost a rovnost. Pečují o pracovníky, komunikují s nimi, oceňují je a uznávají je způsobem, který je motivuje, vzbuzuje angažovanost a umožňuje pracovníkům využívat jejich znalosti a dovednosti ve prospěch ITV/VŠ.

Dílčí kritérium 3a: Plánování lidských zdrojů podporuje strategii ITV/VŠ.

Kritérium 3a:

Silné stránky

Kritérium 3a:

Slabé stránky

Kritérium 3: PRACOVNÍCI

Excelentní ITV/VŠ si váží svých pracovníků a vytvářejí prostředí, umožňující vzájemně prospěšné plnění cílů ITV/VŠ i cílů osobních.. Rozvíjejí schopnosti svých pracovníků a podporují spravedlnost a rovnost. Pečují o pracovníky, komunikují s nimi, oceňují je a uznávají je způsobem, který je motivuje, vzbuzuje angažovanost a umožňuje pracovníkům využívat jejich znalosti a dovednosti ve prospěch ITV/VŠ.

Dílčí kritérium 3b: Na ITV/VŠ jsou rozvíjeny znalosti a kompetence pracovníků.

Excelentní ITV/VŠ:

- definují požadavky na znalosti, kompetence a úroveň výkonnosti pracovníků požadované pro dosahování mise, vize a strategických cílů,
- efektivně plánují získávání, rozvoj a udržování talentovaných pracovníků,
- posuzují výkonnost pracovníků a pomáhají jim tuto výkonnost zlepšovat,
- řídí transfer znalostí zkušených pracovníků k pracovníkům mladším,
- rozvíjejí dovednosti a kompetence pracovníků s cílem zajistit jejich budoucí mobilitu a zaměstnatelnost,
- zajišťují, aby pracovníci byli vybaveni potřebnými i, kompetencemi, informacemi a zdroji a mohli tak maximalizovat své přínosy apod.

Důkazy:

*popis a
umístění*

**Vazba na
kritéria
výsledků**

Kritérium 3: PRACOVNÍCI

Excelentní ITV/VŠ si váží svých pracovníků a vytvářejí prostředí, umožňující vzájemně prospěšné plnění cílů ITV/VŠ i cílů osobních.. Rozvíjejí schopnosti svých pracovníků a podporují spravedlnost a rovnost. Pečují o pracovníky, komunikují s nimi, oceňují je a uznávají je způsobem, který je motivuje, vzbuzuje angažovanost a umožňuje pracovníkům využívat jejich znalosti a dovednosti ve prospěch ITV/VŠ.

Dílčí kritérium 3b: Na ITV/VŠ jsou rozvíjeny znalosti a kompetence pracovníků.

Kritérium 3b:

Silné stránky

Kritérium 3b:

Slabé stránky

Kritérium 3: PRACOVNÍCI

Excelentní ITV/VŠ si váží svých pracovníků a vytvářejí prostředí, umožňující vzájemně prospěšné plnění cílů ITV/VŠ i cílů osobních.. Rozvíjejí schopnosti svých pracovníků a podporují spravedlnost a rovnost. Pečují o pracovníky, komunikují s nimi, oceňují je a uznávají je způsobem, který je motivuje, vzbuzuje angažovanost a umožňuje pracovníkům využívat jejich znalosti a dovednosti ve prospěch ITV/VŠ.

Dílčí kritérium 3c: Pracovníci jsou v rámci ITV/VŠ zapojováni a zmocňováni.

Excelentní ITV/VŠ:

- sladují cíle jednotlivců a týmů a zmocňují pracovníky k plnému využití jejich potenciálu,
- chápou, že inovace se mohou vztahovat na produkty, procesy, marketing i organizační strukturu,
- vytvářejí kulturu a prostředí, ve kterém jsou rozvíjeny i oceňovány znalosti, dovednosti, talent a tvořivost pracovníků,
- vytvářejí prostředí kreativity a inovací, jež mohou vést ze zlepšování a pozitivním změnám,
- inspiřují pracovníky k účasti na aktivitách, které přispívají k rozvoji společnosti.

Důkazy:

popis a
umístění

Vazba na
kritéria
výsledků

Kritérium 3: PRACOVNÍCI

Excelentní ITV/VŠ si váží svých pracovníků a vytvářejí prostředí, umožňující vzájemně prospěšné plnění cílů ITV/VŠ i cílů osobních.. Rozvíjejí schopnosti svých pracovníků a podporují spravedlnost a rovnost. Pečují o pracovníky, komunikují s nimi, oceňují je a uznávají je způsobem, který je motivuje, vzbuzuje angažovanost a umožňuje pracovníkům využívat jejich znalosti a dovednosti ve prospěch ITV/VŠ.

Dílčí kritérium 3c: Pracovníci jsou v rámci ITV/VŠ zapojování a zmocňování.

Kritérium 3c:

Silné stránky

Kritérium 3c:

Slabé stránky

Kritérium 3: PRACOVNÍCI

Excelentní ITV/VŠ si váží svých pracovníků a vytvářejí prostředí, umožňující vzájemně prospěšné plnění cílů ITV/VŠ i cílů osobních.. Rozvíjejí schopnosti svých pracovníků a podporují spravedlnost a rovnost. Pečují o pracovníky, komunikují s nimi, oceňují je a uznávají je způsobem, který je motivuje, vzbuzuje angažovanost a umožňuje pracovníkům využívat jejich znalosti a dovednosti ve prospěch ITV/VŠ.

Dílčí kritérium 3d: Pracovníci spolu v rámci ITV/VŠ efektivně komunikují.

Excelentní ITV/VŠ:

- chápou potřeby svých pracovníků v oblasti vzájemné komunikace,
- komunikují celkové strategické směřování ITV/VŠ tak, aby bylo garantováno, že pracovníci chápou a jsou schopni prokázat svůj přínos k trvalému úspěchu ITV/VŠ,
- umožňují a podporují vzájemné sdílení informací, znalostí a nejlepších praxí a podporují dialog na všech organizačních úrovních ITV/VŠ,
- vytvářejí kulturu neustálého zlepšování efektivity spolupráce a týmové práce.

Důkazy:

*popis a
umístění*

**Vazba na
kritéria
výsledků**

Kritérium 3: PRACOVNÍCI

Excelentní ITV/VŠ si váží svých pracovníků a vytvářejí prostředí, umožňující vzájemně prospěšné plnění cílů ITV/VŠ i cílů osobních.. Rozvíjejí schopnosti svých pracovníků a podporují spravedlnost a rovnost. Pečují o pracovníky, komunikují s nimi, oceňují je a uznávají je způsobem, který je motivuje, vzbuzuje angažovanost a umožňuje pracovníkům využívat jejich znalosti a dovednosti ve prospěch ITV/VŠ.

Dílčí kritérium 3d: Pracovníci spolu v rámci ITV/VŠ efektivně komunikují.

Kritérium 3d:

Silné stránky

Kritérium 3d:

Slabé stránky

Kritérium 3: PRACOVNÍCI

Excelentní ITV/VŠ si váží svých pracovníků a vytvářejí prostředí, umožňující vzájemně prospěšné plnění cílů ITV/VŠ i cílů osobních.. Rozvíjejí schopnosti svých pracovníků a podporují spravedlnost a rovnost. Pečují o pracovníky, komunikují s nimi, oceňují je a uznávají je způsobem, který je motivuje, vzbuzuje angažovanost a umožňuje pracovníkům využívat jejich znalosti a dovednosti ve prospěch ITV/VŠ.

Dílčí kritérium 3e: Pracovníci jsou na ITV/VŠ uznáváni, odměňováni a je o ně pečováno.

Excelentní ITV/VŠ:

- sladují odměny za práci, benefity a podmínky zaměstnání se strategií a politikami,
- motivují pracovníky k jejich zapojení do zlepšování a inovací a uznávají jejich výsledky,
- zajišťují svým zaměstnancům bezpečnost a ochranu zdraví při práci
- respektují a využívají různorodost svých pracovníků.

Důkazy:

*popis a
umístění*

Vazba na
kritéria
výsledků

Kritérium 3: PRACOVNÍCI

Excelentní ITV/VŠ si váží svých pracovníků a vytvářejí prostředí, umožňující vzájemně prospěšné plnění cílů ITV/VŠ i cílů osobních.. Rozvíjejí schopnosti svých pracovníků a podporují spravedlnost a rovnost. Pečují o pracovníky, komunikují s nimi, oceňují je a uznávají je způsobem, který je motivuje, vzbuzuje angažovanost a umožňuje pracovníkům využívat jejich znalosti a dovednosti ve prospěch ITV/VŠ.

Dílčí kritérium 3e: Pracovníci jsou na ITV/VŠ uznáváni, odměňováni a je o ně pečováno.

Kritérium 3e:

Silné stránky

Kritérium 3e:

Slabé stránky

Kritérium 4: PARTNERSTVÍ A ZDROJE

Excelentní ITV/VŠ plánují a řídí externí partnerské vztahy i vztahy s dodavateli a rovněž interní zdroje s cílem podpořit strategii, politiky a efektivní fungování procesů. Zároveň zajišťují efektivní řízení environmentálních a společenských dopadů.

Dílčí kritérium 4a: Partneři a dodavatelé jsou řízeni s ohledem na trvale udržitelný úspěch.

Excelentní ITV/VŠ:

- identifikují a segmentují své partnery a dodavatele v souladu se svou strategií a přijímají vhodné politiky a aktivity podporující celkovou strategii ITV/VŠ,
- budují trvale udržitelné vztahy s partnery a dodavateli, založené na vzájemné důvěře, úctě a otevřenosti,
- chápou partnerství jako bázi pro vzájemně prospěšnou spolupráci, jež bude zároveň i pro ITV/VŠ respektovanou hodnotou,
- systematicky sledují ukazatele výkonnosti těch středních škol, ze kterých na ITV/VŠ přichází většina zájemců o studium,
- spolupracují s partnery na dosahování vzájemného prospěchu, podporujíc se navzájem i svými znalostmi a zdroji.

Důkazy:

*popis a
umístění*

Vazba na
kritéria
výsledků

Kritérium 4: PARTNERSTVÍ A ZDROJE

Excelentní ITV/VŠ plánují a řídí externí partnerské vztahy i vztahy s dodavateli a rovněž interní zdroje s cílem podpořit strategii, politiky a efektivní fungování procesů. Zároveň zajišťují efektivní řízení environmentálních a společenských dopadů.

Dílčí kritérium 4a: Partneři a dodavatelé jsou řízeni s ohledem na trvale udržitelný úspěch.

Kritérium 4a:

Silné stránky

Kritérium 4a:

Slabé stránky

Kritérium 4: PARTNERSTVÍ A ZDROJE

Excelentní ITV/VŠ plánují a řídí externí partnerské vztahy i vztahy s dodavateli a rovněž interní zdroje s cílem podpořit strategii, politiky a efektivní fungování procesů. Zároveň zajišťují efektivní řízení environmentálních a společenských dopadů.

Dílčí kritérium 4b: Finanční zdroje jsou řízeny s cílem zabezpečit trvalý úspěch.

Excelentní ITV/VŠ:

- uplatňují finanční strategii, politiky a procesy řízení finančních zdrojů tak, aby ty podporovaly celkovou strategii ITV/VŠ a zaručovaly finanční stabilitu,
- navrhuji procesy finančního plánování, řízení, vykazování a přezkoumávání s cílem optimalizovat využívání zdrojů na všech úrovních řízení,
- přidělují zdroje tak, aby zabezpečily spíše dlouhodobé potřeby, než pouze krátkodobý úspěch,
- poskytují vysokou míru důvěry zainteresovaným stranám díky včasné identifikaci a řízení finančních rizik.

Důkazy:

*popis a
umístění*

Vazba na
kritéria
výsledků

Kritérium 4: PARTNERSTVÍ A ZDROJE

Excelentní ITV/VŠ plánují a řídí externí partnerské vztahy i vztahy s dodavateli a rovněž interní zdroje s cílem podpořit strategii, politiky a efektivní fungování procesů. Zároveň zajišťují efektivní řízení environmentálních a společenských dopadů.

Dílčí kritérium 4b: Finanční zdroje jsou řízeny s cílem zabezpečit trvalý úspěch.

Kritérium 4b:

Silné stránky

Kritérium 4b:

Slabé stránky

Kritérium 4: PARTNERSTVÍ A ZDROJE

Excelentní ITV/VŠ plánují a řídí externí partnerské vztahy i vztahy s dodavateli a rovněž interní zdroje s cílem podpořit strategii, politiky a efektivní fungování procesů. Zároveň zajišťují efektivní řízení environmentálních a společenských dopadů.

Dílčí kritérium 4c: Budovy, zařízení, materiály a přírodní zdroje jsou řízeny trvale udržitelným způsobem.

Excelentní ITV/VŠ:

- uplatňují strategii, politiky a procesy řízení budov, zařízení a materiálů finančně i environmentálně udržitelným způsobem,
- optimalizují využívání zařízení a ochranu hmotného majetku, včetně budov a materiálů,
- zabezpečují přístup na pracoviště ITV/VŠ i osobám se specifickými potřebami,
- efektivně řídí životní cyklus a fyzickou bezpečnost svých hmotných aktiv,
- měří a minimalizují negativní dopady svých činností na bezpečnost a životní prostředí a to jak v místním, tak i v globálním měřítku.

Důkazy:

*popis a
umístění*

**Vazba na
kritéria
výsledků**

Kritérium 4: PARTNERSTVÍ A ZDROJE

Excelentní ITV/VŠ plánují a řídí externí partnerské vztahy i vztahy s dodavateli a rovněž interní zdroje s cílem podpořit strategii, politiky a efektivní fungování procesů. Zároveň zajišťují efektivní řízení environmentálních a společenských dopadů.

Dílčí kritérium 4c: Budovy, zařízení, materiály a přírodní zdroje jsou řízeny trvale udržitelným způsobem.

Kritérium 4c:

Silné stránky

Kritérium 4c:

Slabé stránky

Kritérium 4: PARTNERSTVÍ A ZDROJE

Excelentní ITV/VŠ plánují a řídí externí partnerské vztahy i vztahy s dodavateli a rovněž interní zdroje s cílem podpořit strategii, politiky a efektivní fungování procesů. Zároveň zajišťují efektivní řízení environmentálních a společenských dopadů.

Dílčí kritérium 4d: Technologie je řízena s cílem podpořit naplňování strategie.

Excelentní ITV/VŠ:

- řídí své technologie tak, podporovaly celkovou strategii,
- ve svých procesech a činnostech používají takové technologie, včetně informačních technologií, které zvyšují agilnost (pružnost) celé ITV/VŠ,
- zapojují své pracovníky i další zainteresované strany (např. studenty) do vývoje a aplikace nových technologií,
- posuzují alternativní, resp. nově se objevující technologie z hlediska jejich vlivu na výkonnost ITV/VŠ a životní prostředí,
- využívají vhodné technologie k podpoře znalostí, inovací a tvořivosti apod.

Důkazy:

*popis a
umístění*

**Vazba na
kritéria
výsledků**

Kritérium 4: PARTNERSTVÍ A ZDROJE

Excelentní ITV/VŠ plánují a řídí externí partnerské vztahy i vztahy s dodavateli a rovněž interní zdroje s cílem podpořit strategii, politiky a efektivní fungování procesů. Zároveň zajišťují efektivní řízení environmentálních a společenských dopadů.

Dílčí kritérium 4d: Technologie je řízena s cílem podpořit naplňování strategie.

Kritérium 4d:

Silné stránky

Kritérium 4d:

Slabé stránky

Kritérium 4: PARTNERSTVÍ A ZDROJE

Excelentní ITV/VŠ plánují a řídí externí partnerské vztahy i vztahy s dodavateli a rovněž interní zdroje s cílem podpořit strategii, politiky a efektivní fungování procesů. Zároveň zajišťují efektivní řízení environmentálních a společenských dopadů.

Dílčí kritérium 4e: Znalosti a informace jsou řízeny s cílem podporovat efektivní rozhodování i celkovou výkonnost ITV/VŠ.

Excelentní ITV/VŠ:

- zabezpečují, aby jejich řídicí pracovníci měli dostatek přesných, spolehlivých a aktuálních informací, které by umožňovaly efektivní a rychlé rozhodování,
- mění údaje na informace a tam kde je to vhodné i na znalosti tak, aby poté byly efektivně sdíleny a využívány,
- zajišťují pro své pracovníky a externí uživatele přístup k důležitým informacím a znalostem, přičemž současně zajišťují bezpečnost informací a chrání duševní vlastnictví svých zaměstnanců,
- systematicky přezkoumávají vhodnost a účinnost svých přístupů k řízení znalostí a informací,
- převádějí nápady do reality časovém rámci, který maximalizuje možné výhody z toho plynoucí.

Důkazy:

*popis a
umístění*

**Vazba na
kritéria
výsledků**

Kritérium 4: PARTNERSTVÍ A ZDROJE

Excelentní ITV/VŠ plánují a řídí externí partnerské vztahy i vztahy s dodavateli a rovněž interní zdroje s cílem podpořit strategii, politiky a efektivní fungování procesů. Zároveň zajišťují efektivní řízení environmentálních a společenských dopadů.

Dílčí kritérium 4e: Znalosti a informace jsou řízeny s cílem podporovat efektivní rozhodování i celkovou výkonnost ITV/VŠ.

Kritérium 4e:

Silné stránky

Kritérium 4e:

Slabé stránky

Kritérium 5: PROCESY, PRODUKTY A SLUŽBY ITV/VŠ

Excelentní ITV/VŠ navrhují, řídí a zlepšují procesy, produkty a služby s cílem generovat zvyšující se hodnotu pro zákazníky a další zainteresované strany.

Dílčí kritérium 5a: Procesy vzdělávání jsou navrhovány, realizovány a zlepšovány tak, aby optimalizovaly hodnotu pro zainteresované strany.

Excelentní ITV/VŠ:

- využívají výsledky průzkumu požadavků zainteresovaných stran jako vstupy pro návrh a zlepšování procesů vzdělávání,
- rozšiřují svou nabídku vzdělávacích programů s ohledem na budoucí potřeby zainteresovaných stran,
- v procesech vzdělávání kladou důraz na aplikaci, rozvoj a vnitřní přezkoumávání účinnosti hloubkových přístupů k učení,
- procesy a metody vzdělávání navrhují s ohledem na předem definované výstupy z učení,
- přezkoumávají, zda výstupy z učení odpovídají potřebám uplatnění absolventů na trhu práce,
- určují vlastníky procesů vzdělávání a jejich role, odpovědnosti i pravomoci při navrhování, realizaci i zlepšování těchto procesů,
- vhodným způsobem dokumentují procesy vzdělávání a měří jejich výkonnost vhodně nastavenými ukazateli,
- poskytují své vzdělávací programy ve formě a jazykových mutacích, odpovídajících rozsahu akreditace tak, aby splňovaly, resp. převyšovaly požadavky zainteresovaných stran,
- vhodným a objektivním způsobem prověřují vědomosti a dovednosti studentů,
- využívají benchmarking procesů vzdělávání s cílem inspirovat se lepší praxí a tak podporují kreativitu, inovace a zlepšování vlastních procesů vzdělávání,
- systematicky hodnotí kvalitu svých vzdělávacích programů a to i za spoluúčasti zástupců zainteresovaných stran,

Kritérium 5: PROCESY, PRODUKTY A SLUŽBY ITV/VŠ

Excelentní ITV/VŠ navrhují, řídí a zlepšují procesy, produkty a služby s cílem generovat zvyšující se hodnotu pro zákazníky a další zainteresované strany.

Dílčí kritérium 5a: Procesy vzdělávání jsou navrhovány, realizovány a zlepšovány tak, aby optimalizovaly hodnotu pro zainteresované strany.

Důkazy:

*popis a
umístění*

Vazba na
kritéria
výsledků

Kritérium 5: **PROCESY, PRODUKTY A SLUŽBY ITV/VŠ**

Excelentní ITV/VŠ navrhují, řídí a zlepšují procesy, produkty a služby s cílem generovat zvyšující se hodnotu pro zákazníky a další zainteresované strany.

Dílčí kritérium 5a: Procesy vzdělávání jsou navrhovány, realizovány a zlepšovány tak, aby optimalizovaly hodnotu pro zainteresované strany.

Kritérium 5a:

Silné stránky

Kritérium 5a:

Slabé stránky

Kritérium 5: PROCESY, PRODUKTY A SLUŽBY ITV/VŠ

Excelentní ITV/VŠ navrhují, řídí a zlepšují procesy, produkty a služby s cílem generovat zvyšující se hodnotu pro zákazníky a další zainteresované strany.

Dílčí kritérium 5b: Procesy vědy, výzkumu a další tvůrčí činnosti jsou navrhovány, realizovány a zlepšovány tak, aby optimalizovaly hodnotu pro zainteresované strany.

Excelentní ITV/VŠ:

- využívají výsledky průzkumu požadavků zainteresovaných stran jako vstupy pro návrh a zlepšování procesů vědy, výzkumu a další tvůrčí činnosti,
- rozšiřují své aktivity v procesech vědy, výzkumu a další tvůrčí činnosti s ohledem na budoucí potřeby zainteresovaných stran,
- ve výstupech procesů vědy, výzkumu a další tvůrčí činnosti preferují inovace,
- v rámci procesů vědy, výzkumu a další tvůrčí činnosti aktivně řídí životní cyklus produktů trvale udržitelným způsobem,
- určují vlastníky procesů vědy, výzkumu a další tvůrčí činnosti a jejich role, odpovědnosti i pravomoci při navrhování, realizaci i zlepšování těchto procesů,
- vhodným způsobem dokumentují procesy vědy, výzkumu a další tvůrčí činnosti a měří jejich výkonnost vhodně nastavenými ukazateli,
- poskytují výstupy svých procesů vědy, výzkumu a další tvůrčí činnosti ve formě a jazykových mutacích tak, aby splňovaly, resp. převyšovaly požadavky zainteresovaných stran, včetně zadavatelů výzkumných úkolů,
- využívají benchmarking procesů vědy, výzkumu a další tvůrčí činnosti s cílem inspirovat se lepší praxí a tak podporují kreativitu, inovace a zlepšování vlastních procesů,
- systematicky hodnotí kvalitu svých procesů vědy, výzkumu a další tvůrčí činnosti a to i za spoluúčasti zástupců zainteresovaných stran,
- do procesů vědy, výzkumu a další tvůrčí činnosti aktivně zapojují i studenty,
- zajišťují vhodné propojování vzdělávacích procesů a procesů vědy, výzkumu a další tvůrčí činnosti,
- vhodně šíří a publikují výsledky své vědecko-výzkumné a další tvůrčí činnosti apod.

Kritérium 5: PROCESY, PRODUKTY A SLUŽBY ITV/VŠ

Excelentní ITV/VŠ navrhují, řídí a zlepšují procesy, produkty a služby s cílem generovat zvyšující se hodnotu pro zákazníky a další zainteresované strany.

Dílčí kritérium 5b: Procesy vědy, výzkumu a další tvůrčí činnosti jsou navrhovány, realizovány a zlepšovány tak, aby optimalizovaly hodnotu pro zainteresované strany.

Důkazy:

*popis a
umístění*

Vazba na
kritéria
výsledků

Kritérium 5: **PROCESY, PRODUKTY A SLUŽBY ITV/VŠ**

Excelentní ITV/VŠ navrhují, řídí a zlepšují procesy, produkty a služby s cílem generovat zvyšující se hodnotu pro zákazníky a další zainteresované strany.

Dílčí kritérium 5b: Procesy vědy, výzkumu a další tvůrčí činnosti jsou navrhovány, realizovány a zlepšovány tak, aby optimalizovaly hodnotu pro zainteresované strany.

Kritérium 5b:

Silné stránky

Kritérium 5b:

Slabé stránky

Kritérium 5: PROCESY, PRODUKTY A SLUŽBY ITV/VŠ

Excelentní ITV/VŠ navrhují, řídí a zlepšují procesy, produkty a služby s cílem generovat zvyšující se hodnotu pro zákazníky a další zainteresované strany.

Dílčí kritérium 5c: Procesy internacionalizace jsou navrhovány, realizovány a zlepšovány tak, aby optimalizovaly hodnotu pro zainteresované strany.

Excelentní ITV/VŠ:

- definují a efektivně uplatňují strategii rozvoje vztahů se zahraničními organizacemi a pro naplňování této strategie uvolňují adekvátní zdroje,
- určují vlastníky procesů internacionalizace a jejich role, odpovědnosti i pravomoci při navrhování, realizaci i zlepšování těchto procesů,
- rozvíjejí se zahraničními organizacemi společné programy vzdělávání, výzkumu a další tvůrčí činnosti,
- systematicky podporují a realizují výměnné pobyty studentů a pracovníků na zahraničních vysokých školách,
- při návrhu a realizaci svých vzdělávacích programů přihlížejí i na uplatnitelnost svých absolventů v mezinárodních organizacích,
- komunikují nabídku svých produktů ve světových jazycích a využívají k tomu všechny dostupné komunikační prostředky,
- navrhují a realizují speciální studijní programy pro zahraniční studenty,
- aktivně se podílejí na činnostech profesních a odborných organizací a společností,
- udržují a rozvíjejí kontakty a vhodné formy vědecko-výzkumné spolupráce se zahraničními průmyslovými a dalšími korporacemi,
- pro rozvoj vztahů se zahraničními organizacemi zřizují speciální organizační jednotky apod.

Důkazy:

*popis a
umístění*

**Vazba na
kritéria
výsledků**

Kritérium 5: **PROCESY, PRODUKTY A SLUŽBY ITV/VŠ**

Excelentní ITV/VŠ navrhují, řídí a zlepšují procesy, produkty a služby s cílem generovat zvyšující se hodnotu pro zákazníky a další zainteresované strany.

Dílčí kritérium 5c: Procesy internacionalizace jsou navrhovány, realizovány a zlepšovány tak, aby optimalizovaly hodnotu pro zainteresované strany.

Kritérium 5c:

Silné stránky

Kritérium 5c:

Slabé stránky

Kritérium 5: PROCESY, PRODUKTY A SLUŽBY ITV/VŠ

Excelentní ITV/VŠ navrhují, řídí a zlepšují procesy, produkty a služby s cílem generovat zvyšující se hodnotu pro zákazníky a další zainteresované strany.

Dílčí kritérium 5d: Procesy spolupráce s praxí jsou navrhovány, realizovány a zlepšovány tak, aby optimalizovaly hodnotu pro zainteresované strany.

Excelentní ITV/VŠ:

- využívají výsledky průzkumu požadavků praxe jako vstupy pro návrh a zlepšování procesů spolupráce s průmyslovou, uměleckou a další praxí,
- spolupráci s praxí uplatňují minimálně v národním měřítku,
- ve výstupech procesů spolupráce s praxí se zaměřují zejména na inovace,
- v rámci procesů spolupráce s praxí aktivně řídí životní cyklus produktů trvale udržitelným způsobem,
- určují vlastníky procesů spolupráce s praxí a jejich role, odpovědnosti i pravomoci při navrhování, realizaci i zlepšování těchto procesů,
- vhodným způsobem dokumentují procesy spolupráce s praxí a měří jejich výkonnost vhodně nastavenými ukazateli,
- poskytují výstupy svých procesů spolupráce s praxí ve formě a jazykových mutacích tak, aby splňovaly, resp. převyšovaly požadavky praxe,
- využívají benchmarking procesů spolupráce s praxí s cílem inspirovat se lepší praxí a tak podporují kreativitu, inovace a zlepšování vlastních procesů,
- systematicky hodnotí kvalitu svých procesů spolupráce s praxí a to i za spoluúčasti zástupců praxe,
- do procesů spolupráce s praxí aktivně zapojují i studenty,
- zajišťují vhodné propojování procesů spolupráce s praxí se vzdělávacími procesy,
- výsledky své spolupráce s praxí vhodně šíří a publikují apod.

Důkazy:

*popis a
umístění*

**Vazba na
kritéria
výsledků**

Kritérium 5: **PROCESY, PRODUKTY A SLUŽBY ITV/VŠ**

Excelentní ITV/VŠ navrhují, řídí a zlepšují procesy, produkty a služby s cílem generovat zvyšující se hodnotu pro zákazníky a další zainteresované strany.

Dílčí kritérium 5d: Procesy spolupráce s praxí jsou navrhovány, realizovány a zlepšovány tak, aby optimalizovaly hodnotu pro zainteresované strany.

Kritérium 5d:

Silné stránky

Kritérium 5d:

Slabé stránky

Kritérium 5: PROCESY, PRODUKTY A SLUŽBY ITV/VŠ

Excelentní ITV/VŠ navrhují, řídí a zlepšují procesy, produkty a služby s cílem generovat zvyšující se hodnotu pro zákazníky a další zainteresované strany.

Dílčí kritérium 5e: Procesy řízení vztahů se zákazníky jsou navrhovány, realizovány a zlepšovány tak, aby optimalizovaly hodnotu pro zákazníky.

Excelentní ITV/VŠ:

- rozlišují jednotlivé skupiny svých zákazníků a přijímají vhodné politiky a procesy pro účinné řízení vzájemných vztahů,
- zkoumají a naplňují požadavky zákazníků na udržování kontaktů s nimi,
- dbají o podporu budoucího kariérního rozvoje studentů,
- budují a udržují účinný dialog se všemi zákazníky (včetně bývalých studentů - absolventů), založený na otevřenosti a transparentnosti,
- vhodnými přístupy a metodami průběžně monitorují a přezkoumávají zkušenosti a vnímání zákazníků, týkající se jejich spokojenosti a loajality a na zjištění z této zpětné vazby rychle a efektivně reagovat,
- poskytují svým zákazníkům poradenství jak produkty využívat,
- získávají od studentů a dalších zainteresovaných stran informace o jejich budoucích záměrech a požadavcích a tyto informace analyzují s cílem promítnout je do změn strategie, politik a jednotlivých procesů, jakož i do inovací svých produktů apod.

Důkazy:

*popis a
umístění*

**Vazba na
kritéria
výsledků**

Kritérium 5: **PROCESY, PRODUKTY A SLUŽBY ITV/VŠ**

Excelentní ITV/VŠ navrhují, řídí a zlepšují procesy, produkty a služby s cílem generovat zvyšující se hodnotu pro zákazníky a další zainteresované strany.

Dílčí kritérium 5e: Procesy řízení vztahů se zákazníky jsou navrhovány, realizovány a zlepšovány tak, aby optimalizovaly hodnotu pro zákazníky.

Kritérium 5e:

Silné stránky

Kritérium 5e:

Slabé stránky