



Dokument „Metodika a model činnosti DUAL POINTu“

Verzia dokumentu 1.0 - web

November 2019



Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje. www.esf.gov.sk; www.minedu.sk; www.siov.sk



Národný projekt: Duálne vzdelávanie a zvýšenie atraktivity a kvality OVP

Dokument „Metodika a model činnosti DUAL POINTu“

Vydal: Centire s.r.o. a TRANSFER Slovensko spol. s r.o. pre Štátny inštitút odborného vzdelávania v rámci NP Duálne vzdelávanie a zvýšenie atraktivity a kvality OVP.

Výstup odbornej činnosti v rámci aktivity 4.4.1, verzia dokumentu 1.0, Bratislava, november 2019, počet strán 159 (počet 147 NS + prílohy v samostatných dokumentoch)

Text neprešiel jazykovou korektúrou.

Dôležitá správa pre osoby, ktoré nie sú oprávnené na prístup k tejto správe

Túto metodiku vypracovali spoločnosti **Centire s.r.o.** a **TRANSFER Slovensko spol. s r.o.** pre **Štátny inštitút odborného vzdelávania** (ďalej len „Klient“) na základe a za podmienok stanovených v Zmluve o poskytnutí služieb pre vykonanie diela „**Duálne vzdelávanie a zvýšenie atraktivity a kvality OVP**“ zo dňa 23.07.2019 a bola vykonaná v súlade s pokynmi nášho Klienta, ktorý si ju objednal, na základe jeho zadania, a to výhradne v jeho prospech a pre jeho potrebu, a nemusí obsahovať všetky postupy, ktoré môžu byť považované za nevyhnutné inými osobami.

Spoločnosti Centire s.r.o. a TRANSFER Slovensko spol. s r.o. nepreberajú žiadnu zmluvnú či inú zodpovednosť a neručia za žiadne straty, škody, ani výdavky akejkoľvek povahy vzniknuté akýmkoľvek použitím tejto štúdie zo strany inej osoby.

Vážený pán Němec,

túto metodiku vypracovali spoločnosti Centire s.r.o. a TRANSFER Slovensko spol. s r.o. pre Štátny inštitút odborného vzdelávania na základe a za podmienok stanovených v Zmluve o poskytnutí služieb „Duálne vzdelávanie a zvýšenie atraktivity a kvality OVP “ (ďalej len „Zmluva“) zo dňa 23.07.2019 a jej obsah je dôverný. Táto metodika bola spracovaná za účelom zvýšenia podpory Systému duálneho vzdelávania a zvýšenia miery zapojenia jej aktérov s cieľom navýšenia počtu žiakov v duálnom systéme.

Metodika nezohľadňuje udalosti a okolnosti, ku ktorým mohlo dôjsť po dátume odovzdania, resp. informácie, ktoré mohli byť obdržané po dátume odovzdania, ktorým je 29. november 2019. Spoločnosti Centire s.r.o. a TRANSFER Slovensko spol. s r.o. nepreberajú žiadnu zmluvnú či inú zodpovednosť a neručia za žiadne straty, škody, ani výdavky akejkoľvek povahy vzniknuté akýmkoľvek použitím tejto štúdie zo strany inej osoby.

S úctou,

Renáta Kiselicová

Centire s.r.o.

Juraj Dúbrava

TRANSFER Slovensko spol. s r.o.

Obsah

Zoznam skratiek	5
Zoznam obrázkov	6
Zoznam tabuliek	6
Vymedzenie pojmov	7
1. Účel a cieľ dokumentu	8
2. Východiská metodiky a modelu činnosti Dual pointu	9
2.1. Legislatíva	9
3. Postavenie a cieľové skupiny dual pointu	11
3.1. Definícia dual pointu	11
3.2. Cieľové skupiny pre poskytovanie služieb dual pointu	12
4. MODEL DP	15
4.1. Procesný model	15
4.1.1. Top-level procesná mapa	15
4.1.2. Procesné oblasti	16
4.1.3. Modely aktivít	16
5. Postup a obsah zaškoľovania pracovníkov dual pointov	47
6. Návrh spôsobu vyhodnocovania činnosti dual pointov	48
7. Organizačná štruktúra a pracovné pozície	50
7.1. Organizačná štruktúra	50
7.2. Popis pracovných pozícií	51
8. Priestorové požiadavky a požiadavky na vybavenie DP	57
9. Získavanie spätnej väzby na činnosť dual pointu	59
10. Štruktúra nákladov dual pointu	65
11. Predpoklady, riziká a opatrenia na ich minimalizovanie	66
12. Záver	69
Zdroje	70

Zoznam skratiek

EÚ – Európska únia

SR – Slovenská republika

RSOV - Rozvoj stredného odborného vzdelávania

ŠIOV – Štátny inštitút odborného vzdelávania

SDV – Systém duálneho vzdelávania

DP – dual point

SOŠ – stredná odborná škola

ZŠ – základná škola

COVP - Centrum odborného vzdelávania a prípravy

ŠÚ SR – Štatistický úrad Slovenskej republiky

ŠkVP – Školský vzdelávací program

Zoznam obrázkov

Obrázok 1 Top level procesná mapa	17
Obrázok 2 Schéma riadiacich procesov	18
Obrázok 3 Schéma hlavných procesov	23
Obrázok 4 Schéma procesnej oblasti Oslovenie zamestnávateľa a SOŠ	25
Obrázok 5 Schéma procesnej oblasti Vstup zamestnávateľa a SOŠ do SDV	27
Obrázok 6 Schéma procesnej oblasti Vstup žiaka do SDV	32
Obrázok 7 Schéma procesnej oblasti Sprevádzanie zamestnávateľa a SOŠ	37
Obrázok 8 Schéma podporných procesov	40
Obrázok 9 Organizačná štruktúra	51
Obrázok 10 Príklad dispozičného riešenia priestoru	58
Obrázok 11 Zobrazenie NPS	62
Obrázok 12 Zobrazenie CSAT	63
Obrázok 13 Zobrazenie CES	63
Obrázok 14 Porovnanie troch metodík hodnotenia spokojnosti zákazníkov	64

Zoznam tabuliek

Tabuľka 1 Subjekty ovplyvňujúce činnosť dual pointu	13
---	----

Vymedzenie pojmov

1. **Zamestnávateľ** je fyzická alebo právnická osoba, iná ako stredná odborná škola, ktorá zamestnáva aspoň jednu fyzickú osobu v pracovnoprávnom vzťahu alebo v obdobnom pracovnom vzťahu. Vo vzťahu k tejto metodike sa za zamestnávateľa považuje zamestnávateľ, ktorý má uzatvorenú zmluvu o duálnom vzdelávaní so strednou školou podľa § 16 Zákona č. 61/2015 Z. z.
2. **Základná škola** je výchovnovzdelávacia inštitúcia poskytujúca povinné základné všeobecné vzdelanie mládeži vo veku 6-15 rokov.
3. **Stredná odborná škola** je výchovno-vzdelávacie zariadenie, ktoré poskytuje všeobecné a odborné vzdelanie s ucelenou sústavou potrebných vedomostí, spôsobilostí a zručností. Vo vzťahu k tejto metodike sa za strednú školu považuje stredná škola, ktorá má uzatvorenú zmluvu o duálnom vzdelávaní so zamestnávateľom podľa § 16 Zákona č. 61/2015 Z. z.
4. **Systém duálneho vzdelávania** je systém odborného vzdelávania a prípravy žiaka založený na:
 - 1) zmluvnom vzťahu,
 - 2) výkone praktického vyučovania žiaka priamo u zamestnávateľa na pracovisku praktického vyučovania a
 - 3) financovaní praktického vyučovania zamestnávateľom podľa § 2 písm. i) Zákona č. 61/2015 Z. z. o odbornom vzdelávaní.
5. **Dual point** je informačná, implementačná a podporná regionálna kancelária pre zavedenie a overovanie spôsobilosti zamestnávateľa v systéme duálneho vzdelávania. Súčasne slúži na sprevádzanie žiakov ZŠ a ich rodičov v celom procese vstupu žiaka ZŠ do SDV, pomáha s výberom vhodného zamestnávateľa, vysvetľuje všetky atribúty SDV zo strany žiaka ZŠ ako aj benefity, ktoré žiak získa na SOŠ zapojením do SDV.
6. **Žiak ZŠ** je pre účely tejto metodiky fyzická osoba, ktorá sa zúčastňuje na výchovno-vzdelávacom procese a v rámci aktivít dual pointu je účastníkom prezentačnej hodiny a exkurzie u zamestnávateľa.

1. Účel a cieľ dokumentu

Dokument Metodika a model činnosti DUAL POINT-u je vypracovaný v súlade s národným projektom „Duálne vzdelávanie a zvýšenie atraktivity a kvality odborného vzdelávania a prípravy“.

Dokument je určený pre pracovníkov dual pointov a pre všetkých aktérov vstupujúcich do procesu podpory implementácie SDV.

Definuje poslanie dual pointov, analyzuje regionálne špecifiká v oblastiach štruktúr potrieb trhu práce a siete škôl a nerovnaké podmienky pre rozvoj jednotlivých odvetví hospodárstva.

Dokument bol vypracovaný za účasti odborníkov a expertov na problematiku stredného odborného školstva, systému duálneho vzdelávania, výchovného/kariérového poradenstva a so skúsenosťami s tvorbou metodických dokumentov. Popis procesov dual pointu vznikol na základe podrobných štruktúrovaných rozhovorov s pracovníkmi dual pointov a so zodpovednými zamestnancami ŠIOV. V rámci týchto rozhovorov boli analyzované:

- Proces náboru subjektov
 - Stredná škola
 - Základná škola
 - Zamestnávateľ
- Proces vstupu subjektov do SDV
 - Zamestnávateľ
 - Žiak/Študent
- Proces realizácie SDV
 - Zamestnávateľ
 - Škola
 - Žiak
- Vyhodnotenie SDV
- Riadiace procesy
- Podporné procesy

Zistenia zo štruktúrovaných rozhovorov boli následne transformované do popisu procesov dual pointu, ktorý bol následne niekoľkonásobne validovaný v spolupráci s inými pracovníkmi dual pointov.

Metodika vychádza z analýzy súčasného stavu stredného odborného vzdelávania, systému duálneho vzdelávania, ako aj z analýzy odborného vzdelávania v krajinách s už zavedeným systémom duálneho vzdelávania. Podrobne a transparentne popisuje nasledujúce procesy a výstupy:

- proces spracovávanía duálnych a učebných zmlúv,
- proces podpory sprevádzania žiaka ZŠ a SOŠ pri vstupe do SDV a pri výstupe z SDV,
- proces sprevádzania zamestnávateľov vstupujúcich do SDV a počas SDV,
- kompetencie a požiadavky na zamestnanca poskytujúceho poradenstvo v dual pointoch,
- pracovné náplne zamestnancov dual pointov,

- návrh na získavanie spätnej väzby od zamestnávateľov o ich potrebe/počte učebných miest,
- návrh spôsobu identifikácie zamestnávateľa, vrátane analýzy regionálnych potrieb zamestnávateľov,
- návrh spôsobu spolupráce so ZŠ, SOŠ, zamestnávateľom,
- návrh spôsobu vhodného náboru žiakov do SDV,
- návrh postupu a obsahu zaškoľovania pracovníkov dual pointov,
- návrh spôsobu vyhodnocovania činnosti dual pointov,
- návrh spôsobu zaškoľovania kariérnych poradcov ZŠ2 a vytvorenia spolupráce a návrh spôsobu pravidelnej vzájomnej výmeny informácií,
- návrh modelu financovania činnosti dual pointov,
- návrh organizačného a vnútorného poriadku dual pointu,
- vypracované dotazníky a formuláre slúžiace na získanie spätnej väzby o činnosti dual pointov,
- návrh záznamu z osobného stretnutia uchádzača so zamestnávateľmi, a to vo forme zadefinovanej obstarávateľom.

Súčasne sa odvoláva na procesy a postupy vypracované v iných metodických materiáloch realizovaného projektu:

- návrh rozhovoru so žiakom a zákonným zástupcom,
- návrh rozhovoru so zamestnávateľom, ktorý vstupuje do SDV,
- manuál a dotazník získavania spätnej väzby zamestnávateľov/stredných škôl/žiakov vo vzťahu k SDV.

Predkladaný dokument Metodika a model činnosti dual pointu predstavuje jeho prvú verziu, ktorej funkčnosť bude preverovaná a pilotne testovaná v priebehu realizácie projektu. Dokument bude pravidelne aktualizovaný, pričom prvá aktualizácia bude predložená koncom januára 2020.

2. Východiská metodiky a modelu činnosti Dual pointu

2.1. Legislatíva

Právne predpisy a metodické materiály upravujúce systém odborného vzdelávania a prípravy.

Legislatívne predpisy ovplyvňujúce činnosť dual pointov

Vo vzťahu k práci so školami:

- Zákon č. 245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- Zákon č. 596/2003 Z. z. o štátnej správe v školstve a školskej samospráve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- Zákon č. 597/2003 Z. z. o financovaní základných škôl, stredných škôl a školských zariadení v znení neskorších predpisov,
- Zákon č. 138/2019 Z. z. o pedagogických zamestnancoch a odborných zamestnancoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Vo vzťahu k práci so zamestnávateľmi:

- Zákon č. 61/2015 Z. z. o odbornom vzdelávaní a príprave a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce v znení neskorších predpisov.

Vyhlášky

- Vyhláška Ministerstva školstva Slovenskej republiky č. 318/2008 Z. z. o ukončovaní štúdia na stredných školách,
- Vyhláška Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky č. 251/2018 Z. z. o sústave odborov vzdelávania pre stredné školy a o vecnej pôsobnosti k odborom vzdelávania,
- Vyhláška Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu Slovenskej republiky z 24. septembra 2019, ktorou sa ustanovujú kritériá na určovanie najvyššieho počtu žiakov prvého ročníka stredných škôl.

Vnútorne rezortné predpisy

- Smernica č. 1/2017, ktorou sa upravuje postup pri tvorbe zoznamu študijných odborov a učebných odborov, ktoré sú nad rozsah potrieb trhu práce a zoznamu študijných odborov a učebných odborov s nedostatočným počtom absolventov pre potreby trhu práce

Metodické materiály

- Analýza súčasného stavu kariérového poradenstva na stredných odborných školách, Štátny inštitút odborného vzdelávania, Národný projekt: Rozvoj stredného odborného vzdelávania, 2013 a 2014,
- Metodický materiál - Komunikačné postupy vhodné pre podporu rozhodovania o povolani v oblasti odborného vzdelávania, Orbis Institute s podporou Ministerstva školstva, vedy, výskumu a športu SR, 2016,
- Aplikácia, ktorá umožňuje porovnávať ukazovatele nezamestnanosti pre jednotlivé študijné alebo učebné odbory, Porovnanie nezamestnanosti absolventov stredných škôl v odboroch vzdelania; <http://web.uips.sk/webaplikacie/Amn/>,
- Prehľad ponuky študijných a učebných odborov na stredných školách, <https://www.svs.edu.sk/prehlady.aspx>,
- Faktory úspechu pri duálnom vzdelávaní - WIFI, február 2014; <https://www.minedu.sk/factory-uspechu-pri-dualnom-vzdelavani-wifi-februar-2014/>,
- Aktuálne analýzy nezamestnanosti absolventov stredných škôl, https://www.cvtisr.sk/skolstvo/regionalne-skolstvo/aktualne-analyzy-nezamestnanosti-absolventov-strednych-skol.html?page_id=10648,
- Zoznam študijných odborov a učebných odborov s nedostatočným počtom absolventov pre potreby trhu práce a Zoznam študijných odborov a učebných odborov, ktoré sú nad rozsah potrieb trhu práce (30. marec 2015), <https://www.minedu.sk/zoznam-studijnych-odborov-a-ucebnych-odborov-s-nedostatocnym-poctom-absolventov-pre-potreby-trhu-prace-a-zoznam-studijnych-odborov-a-ucebnych-odborov-ktore-su-nad-rozsah-potrieb-trhu-prace-30-marec-2015/>,

- Zoznam študijných odborov a učebných odborov s nedostatočným počtom absolventov pre potreby trhu práce a Zoznam študijných odborov a učebných odborov, ktoré sú nad rozsah potrieb trhu práce (15. február 2017), <https://www.minedu.sk/zoznam-studijnych-odborov-a-ucebnych-odborov-s-nedostatocnym-poctom-absolventov-pre-potreby-trhu-prace-a-zoznam-studijnych-odborov-a-ucebnych-odborov-ktore-su-nad-rozsah-potrieb-trhu-prace-15-februar-2017/>,
- Ponuka učebných miest, Študuj, praxuj, zarábaj, <https://mojdual.sk/>,
- Pedagogicko-organizačné pokyny, www.minedu.sk,
- Metodické pokyny vytvorené v národnom projekte, www.dualnysystem.sk.

3. Postavenie a cieľové skupiny dual pointu

3.1. Definícia dual pointu

Zriadenie dual pointov vychádza z nevyhnutnosti vytvorenia systémového opatrenia podpory fungovania systému duálneho vzdelávania. SDV je postavený na zmluvnom základe troch základných subjektov, zamestnávateľ – stredná odborná škola – žiak, ktorých vzájomná koordinácia je nevyhnutná na dosiahnutie želaného a udržateľného fungovania odborného vzdelávania a prípravy. Rozsah činnosti dual pointov je tvorený postupne v závislosti od požiadaviek jednotlivých zúčastnených strán, legislatívnych možností a regionálnych špecifik.

Dual pointy vznikli v rámci národného projektu, ich súčasné fungovanie nie je inštitucionálne, ani legislatívne ukotvené. Pri reálnom výkone činnosti regionálnych koordinátorov naráža dual point na oblasti spolupráce, pri ktorých nemá právomoci ani možnosti vstupovať do vzťahov medzi subjektmi SDV, ani nemá kompetencie aktívne riešiť problémy. Činnosti sú preto prevažne konzultačného, informačného, alebo metodického charakteru, dôležitou súčasťou sú náborové aktivity. Aj takouto formou však vedia regionálni koordinátori významne ovplyvniť množstvo zamestnávateľov a žiakov vstupujúcich do SDV, význam ich vzniku preto nie je zanedbateľný. Popis činnosti dual pointu v procesnom modeli popísaný v tomto materiály vychádza z:

- pôvodného zámeru národného projektu a skúseností z predchádzajúcich projektov,
- legislatívy a z nich vyplývajúcich ustanovení, ktoré vplyvajú na právomoci a kompetencie zamestnancov,
- regionálnych špecifik, ktoré zohľadňujú primárne zloženie a typy zamestnávateľov v regiónoch, ktoré majú vplyv na štruktúru služieb požadovaných zo strany DP.

Na základe vyššie uvedeným špecifik je **DUAL POINT** konzultačné a informačné miesto v regióne, ktoré poskytuje komplexnú podporu zamestnávateľom, stredným odborným školám a žiakom pri realizácii odborného vzdelávania a prípravy a vykonáva aktivity na zvýšenie zamestnanosti na **regionálnej úrovni**.

Dual pointy ako regionálne jednotky z dôvodu zachovania jednotného riadenia a postupu pri výkone činností vyžadujú nad sebou organizačný útvar koordinačného charakteru. Organizačná štruktúra je preto rozdelená na dve základné časti:

- koordináčna jednotka,
- regionálny dual point.

Koordináčna jednotka disponuje predovšetkým riadiacou funkciou dual pointov, tvorí metodické materiály, zbiera a vyhodnocuje dáta zo všetkých dual pointov na celoslovenskej úrovni, zodpovedá za výkon dual pointov, sleduje stav SDV na Slovensku a s tretími stranami rokuje o návrhom systémových zmien. Regionálny dual point vykonáva svoje aktivity na regionálnej úrovni, poskytuje služby primárne zamestnávateľom, stredným školám a žiakom. Organizačná štruktúra a kompetencie jednotlivých pozícií sú popísané v kapitole č. 7 tohto dokumentu.

3.2. Ciel'ové skupiny pre poskytovanie služieb dual pointu

Subjekty duálneho vzdelávania sú určené v zákone č. 61/2015 Z. z. o odbornom vzdelávaní a príprave ako zamestnávateľa, stredné odborné školy a žiaci.

Zamestnávateľa sú definovaní ako fyzická alebo právnická osoba, iná ako stredná odborná škola, ktorej predmet činnosti zodpovedá obsahu vzdelávania v študijnom odbore alebo obsahu vzdelávania v učebnom odbore, v ktorom žiakovi poskytuje praktické vyučovanie¹. Zamestnávateľ pri vstupe do SDV poskytne o sebe informácie potrebné na overenie jeho spôsobilosti poskytovať praktické vyučovanie. Zamestnávateľom v SDV je zamestnávateľ akejkoľvek veľkosti bez obmedzenia. Pôsobenie zamestnávateľa súvisí s povolaniami a profesiami, ku ktorým je schopný zamestnávateľ prijímať zamestnancov. Zvolený odbor vzdelávania zamestnávateľom musí korešpondovať so zoznamom odborov vzdelávania, a ich zaradenie do skupín odborov a možnosti nadväzujúcich foriem vzdelávania, ktoré upravuje vyhláška č. 251/2018 Z. z. o sústave odborov vzdelávania pre stredné školy a o vecnej pôsobnosti k odborom vzdelávania. Súčasne musí pôsobenie zamestnávateľa v SDV súvisieť s jeho oprávnením vykonávať činnosť zodpovedajúcu obsahu OVP. Duálne vzdelávanie je realizované vo všetkých odboroch vzdelávania s výnimkou odborov, ktoré sa učia na strednej zdravotníckej škole a v škole umeleckého priemyslu.

Očakávania zamestnávateľov vo vzťahu k dual pointu sú najmä na poskytovanie informačnej, konzultačnej a sprevádzajúcej podpory, na sprostredkovanie kontaktov na školy a žiakov, v oblasti náborových a informačných aktivít. Súčasne v oblasti metodickej a legislatívnej podpory pri riešení denných situácií v SDV, ako aj podpora administratívna.

Strednou odbornou školou sa rozumie škola, alebo školské zariadenie ako výchovno-vzdelávacia inštitúcia zriadená podľa osobitného predpisu². Centrum vedecko-technických informácií SR eviduje a spracováva štatistiky týkajúce sa počtov a typov škôl. Strednou odbornou školou v SDV sa stáva škola, ktorá poskytuje odborné vzdelávanie a prípravu v SDV, na základe podpísanej zmluvy o duálnom vzdelávaní so zamestnávateľom.

¹ Zákon č. 61/2015 Z. z. o odbornom vzdelávaní a príprave, par. 2, písm. h

² Zákon č. 245/2008 o výchove a vzdelávaní (školský zákon), a o zmene a doplnení niektorých predpisov, par. 2, písm. x)

Stredné odborné školy očakávajú od dual pointu informačnú a konzultačnú podporu v súvislosti so žiakmi v SDV, ako aj zamestnávateľmi, s ktorými majú, alebo chcú mať, uzatvorenú duálnu zmluvu.

Žiaci na strednej odbornej škole

Žiakom je fyzická osoba, ktorá sa zúčastňuje na výchovno-vzdelávacom procese v základnej škole, strednej škole, v škole pre deti a žiakov so špeciálnymi výchovno-vzdelávacími potrebami a základnej umeleckej škole³. Žiakom strednej školy sa stáva žiak zápisom na škole na základe rozhodnutia o prijatí na štúdium. Súčasťou duálneho vzdelávania sa stáva podpisom učebnej zmluvy so zamestnávateľom. Žiak na prípravu v SDV musí mať predpoklady, ktoré si zamestnávateľ vie overiť v rámci výberového konania za podmienok, ktoré si určí. O možnosti štúdia v SDV majú mať informácie všetci žiaci končiacich ročníkov základnej školy, ako aj ich zákonní zástupcovia.

Zákonný zástupca žiaka, alebo žiak kontaktuje dual point pre potreby zistenia informácií, rád v oblasti realizácie praktického vyučovania u zamestnávateľa, v prípade potreby overenia správneho postupu zamestnávateľa voči žiakovi.

Ďalšie subjekty ovplyvňujúce fungovanie SDV

Žiaka pred vstupom na strednú školu je potrebné pre duálne vzdelávanie získať. Nakoľko je žiak maloletý, o zapojení do duálneho vzdelávania často rozhoduje zákonný zástupca / rodič. **Zákonný zástupca žiaka je rodič**, alebo iná osoba ako rodič, ktorá má zverené dieťa do osobnej starostlivosti alebo do pestúnskej starostlivosti na základe rozhodnutia súdu, alebo zástupca zariadenia, v ktorom sa vykonáva ústavná starostlivosť, výchovné opatrenie, neodkladné opatrenie alebo ochranná výchova, výkon väzby alebo výkon trestu odňatia slobody⁴. Dual point môže byť prvotným miestom, ktorý informuje zákonného zástupcu, alebo žiaka o možnosti duálneho vzdelávania. Rodič očakáva od dual pointu informačnú podporu, sprostredkovanie kontaktov, ako aj podporu pri správnom postupe pri vstupe do duálu, ako aj pri praktickom vyučovaní.

Iné zúčastnené strany ovplyvňujúce fungovanie dual pointu sú uvedené v tabuľke 1.

Tabuľka 1 Subjekty ovplyvňujúce činnosť dual pointu

Názov zúčastnenej strany	Oblasti spolupráce s dual pointom
Vyššie územné celky ako zriaďovatelia stredných odborných škôl a subjekty zodpovedné za plán výkonov škôl	Spolupráca s dual pointom pri plánovaní výkonov škôl a organizácii regionálnych platforiem, spolupráca pri informačných akciách o možnostiach štúdia na stredných školách v regióne.
Štátny inštitút odborného vzdelávania -	Zadávanie úloh koordinátorom v dual pointe

³ Zákon č. 245/2008 o výchove a vzdelávaní (školský zákon), a o zmene a doplnení niektorých predpisov, par. 2, písm. c)

⁴ Zákon č. 61/2015 Z.z. o odbornom vzdelávaní a príprave, par. 2, písm. p)

inštitúcia, ktorá je nositeľom národného projektu Duálne vzdelávanie a zvýšenie kvality a atraktivity OVP	v oblasti zberu štatistických informácií, a pri kontrole žiadostí o priamu platbu.
Stavovské a profesijné organizácie , ktoré majú povinnosti overovania spôsobilosti zamestnávateľov, informovania zamestnávateľov, a školenia hlavných inštruktorov	Spolupráca s dual pointom v oblasti informovania a kontaktovania zamestnávateľov pre SDV, pri príprave žiadosti o overenie spôsobilosti, pri organizácii školení hlavných inštruktorov.
Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny SR ako subjekt poskytujúci kariérové poradenstvo na regionálnej úrovni	Vzájomná informovanosť a spolupráca pri organizácii informačných akcií v regióne o možnosti štúdia v systéme duálneho vzdelávania.
Samospráva ako zriaďovatelia základných škôl	Vzájomná informovanosť a spolupráca pri informovaní o možných aktivitách na základných školách.
Základné školy ako zdroj žiakov pre systém duálneho vzdelávania	Náborové a informačné aktivity realizované na základnej škole zo strany koordinátora dual pointu, získanie komplexných informácií pre žiakov končiacich ročníkov základnej školy o možnostiach štúdia v systéme duálneho vzdelávania.
Kariéroví a výchovní poradcovia na základných školách, ktorí informujú žiakov s možnostiach štúdia v systéme duálneho vzdelávania	Spolupráca s dual pointom pri získavaní informácií o možnostiach štúdia v SDV, pri organizácii exkurzií u zamestnávateľov, pri informačných akciách pre žiakov a ich zákonných zástupcov.
Centrá pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie ako subjekty poskytujúce kariérové smerovanie individuálneho žiaka	Spolupráca pri individuálnej podpore žiaka s výberom vhodnej školy a možného študijného odboru, spolupráca pri všeobecnej informovanosti o možnostiach štúdia v SDV v danom regióne.

4. MODEL DP

4.1. Procesný model

Úlohou procesného modelu je detailne popísať priebeh jednotlivých procesov, ktoré zachytávajú zjednodušený odraz skutočnosti v organizácii a vzájomné väzby medzi procesmi.

Zavedenie procesného riadenia v organizácii začína identifikáciou a popisom všetkých procesov vykonávaných v organizácii. Identifikované procesy sa zobrazujú zvyčajne pomocou vhodného softvérového nástroja do procesného modelu.

V každej zákaznícky orientovanej organizácii rozlišujeme vo všeobecnosti tri kategórie procesov (hlavné, podporné a riadiace), ktoré daná organizácia vykonáva s hlavným cieľom - zabezpečiť potreby svojich zákazníkov. Kritériom tohto rozdelenia je vzťah príslušného procesu k zákazníkovi organizácie. Uvedené tri kategórie procesov (riadiace, hlavné, podporné) sa následne členia na procesné oblasti.

V podmienkach dual pointu hlavné procesy zastrešujú všetky činnosti súvisiace so zabezpečovaním hlavného poslanca dual pointu. Hlavným poslaním je poskytovať služby svojim zákazníkom s cieľom zabezpečiť ich požiadavky vo vzťahu k príslušnému dual pointu. Medzi zákazníkov patria na jednej strane zamestnávateľia (vrátane samostatne zárobkovo činných osôb) a stredné odborné školy pôsobiace na území, ktoré územne spadá pod dual point. Na druhej strane zákazníkom sú aj žiaci a ich rodičia, ktorí sú nevyhnutnou súčasťou systému duálneho vzdelávania.

Úlohou podporných procesov je zabezpečiť potrebné finančné, materiálno-technické a ľudské zdroje, t. j. vytvárať podmienky pre optimálny výkon hlavných procesov. Podporné činnosti poskytujú produkty internému zákazníkovi – vlastníkovi hlavného procesu, ktorý si ich na základe potreby objednáva od vlastníka príslušného podporného procesu. V podmienkach dual pointov medzi podporné procesy patria činnosti súvisiace s riadením finančných zdrojov, personalistikou a mzdami, nákupom majetku, materiálu služieb a prác, správou majetku, správou informačných systémov.

Úlohou riadiacich procesov je zabezpečiť implementovanie strategických cieľov organizácie do každodennej praxe jednotlivých procesov, organizačne riadiť a kontrolovať výkon hlavných a podporných procesov s cieľom zabezpečiť ich efektívnosť a hospodárnosť pri dosahovaní uvedených cieľov.

Procesný model dual pointu je vystavaný z niekoľkých úrovní. Jednotlivé úrovne hovoria o detaile jednotlivých agend. Pri modelovaní bolo použitých niekoľko typov zobrazenia a diagramov. Od prehľadovej úrovne, ktorú predstavuje tzv. Top-Level procesná mapa, cez niekoľko úrovní procesných stromov až po najvyššiu úroveň detailu, ktorou je popísaná každá jednotlivá agenda. Procesný model má teda nasledovné časti:

- Top-Level procesná mapa
- Procesné oblasti
- Aktivity

4.1.1. Top-level procesná mapa

Procesná mapa je nástroj prostredníctvom ktorého organizácia graficky znázorní svoje procesy.

Mapa slúži zároveň ako navigačný nástroj pre jednoduchú orientáciu v súbore podprocesov.

Top-Level procesná mapa je organizovaná do troch základných častí (riadiace, hlavné a podporné procesy), ktoré sa následne členia na procesné oblasti. Pri tvorbe boli zohľadnené rôzne faktory a je možné, že činnosti sa môžu nachádzať v rôznych procesných oblastiach. Je preto potrebné vnímať model ako celok, nie iba vytipovanú procesnú oblasť, ktorá by mohla súvisieť s konkrétnym dual pointom. Obrázok č. 20 zobrazuje prehľadovú úroveň modelu pre dual pointy.

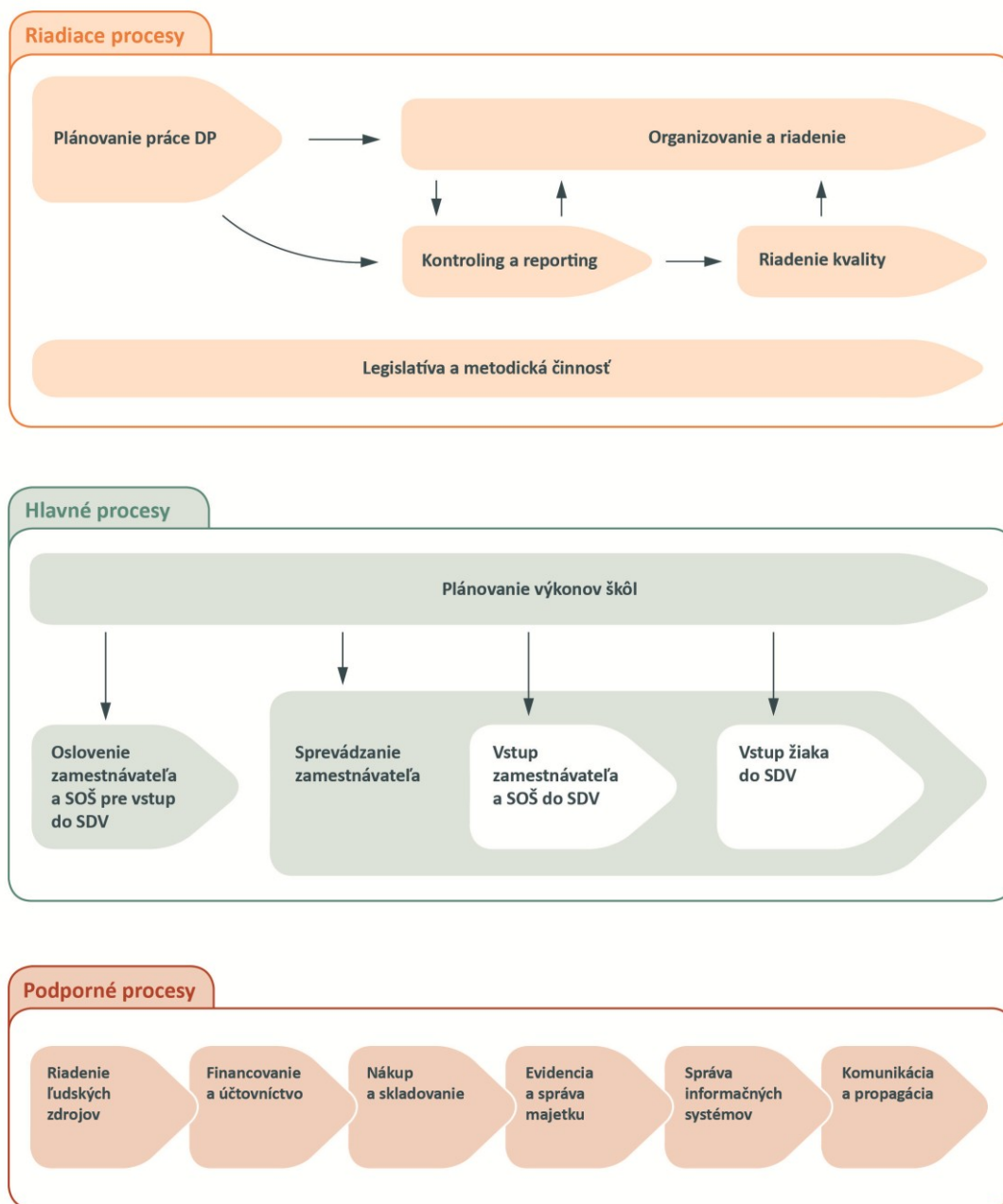
4.1.2. Procesné oblasti

Procesné oblasti nadväzujú na prehľadovú úroveň procesného modelu. Ich úlohou je v niekoľkých úrovniach podľa potreby zdetailizovať jednotlivé skupiny agend. Táto detailizácia je realizovaná prostredníctvom tzv. procesných stromov, ktoré určujú príslušnosť jednotlivých procesov (agend) k procesným oblastiam. Počet úrovní procesného stromu závisí od šírky agendy zaradenej do príslušnej oblasti. Agendy na tejto úrovni nie sú popísané dodatočnými atribútmi. Pre tento účel slúžia modely priradenia funkcií.

4.1.3. Modely aktivít

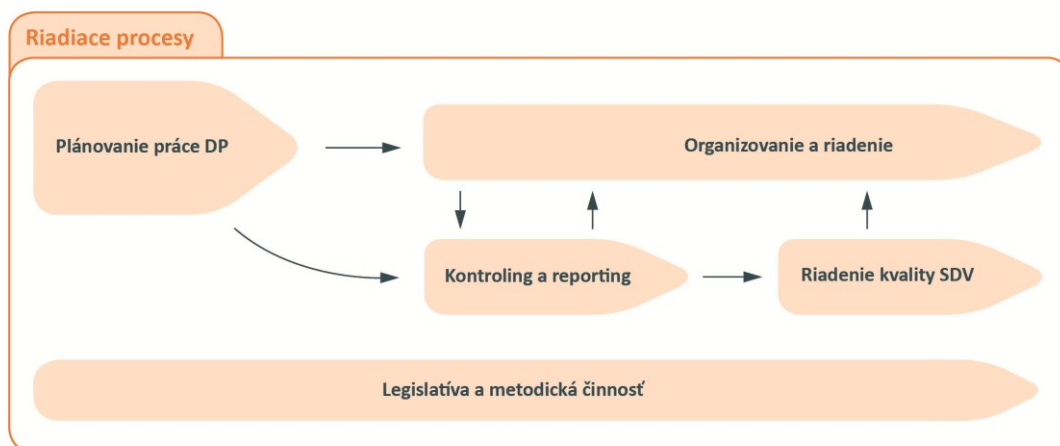
Najväčší detail je dosiahnutý v tabuľkách, kde sú jednotlivé aktivity popísané pomocou vstupov, výstupov, organizačných jednotiek, ktoré proces vykonávajú, resp. majú k nemu nejaký vzťah. Cieľom nie je detailizovať modely procesov až do úrovne jednotlivých krokov činností (pracovné postupy). Modely je potrebné vnímať skôr ako súbory aktivít, ktoré je potrebné vykonať na transformáciu vstupov na dané výstupy. Ak si napríklad zoberieme proces „Propagácia a správa sociálnych sietí“, potom tento proces zahŕňa niekoľko aktivít, ktoré ale nie sú špecifikované samostatne. Ide o aktivity príprava informačnej kampane, realizácia informačnej kampane, vyhodnotenie informačnej kampane, správa sociálnych sietí, a pod..

Obrázok 1 Top level procesná mapa



Riadiace procesy

Obrázok 2 Schéma riadiacich procesov



Názov procesu: Plánovanie práce Dual pointov

Názov aktivity: Tvorba a schvaľovanie rozpočtu

Vstup: Termín spracovania rozpočtu

Popis: Cieľom procesu je vypracovať a skompletizovať návrh rozpočtu na príslušný kalendárny rok s predpokladaným vývojom príjmov a výdavkov na definované obdobie za všetky Dual pointy, v rozčlenení na jednotlivé Dual pointy. Rozpočet spracováva referent Koordinačnej jednotky a schvaľuje Vedúci koordinačnej jednotky.

Výstup: Rozpočet DP

Organizačná jednotka: Koordinačná jednotka

Pracovná pozícia: Vedúci koordinačnej jednotky

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Nastavenie cieľov DP

Vstup: -

Popis: Koordinačná jednotka nastaví ciele jednotlivých Dual pointov. Pri nastavovaní cieľov Dual pointov sa komunikuje s príslušným vedúcim DP. Celkový plán cieľov DP schvaľuje vedúci koordinačnej jednotky.

Výstup: Ciele DP

Organizačná jednotka: Koordinačná jednotka

Pracovná pozícia: Vedúci koordinačnej jednotky

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Plánovanie akcií DP

Vstup: Informácia o akciách a exkurziách

Popis: Koordinátor získava informácie o pripravovaných akciách a exkurziách, ktoré sú pripravované a realizované inými organizáciami. Koordinátor DP získava údaje od škôl, výchovných poradcov, ktorí informujú koordinátora o rodičovských združeniach, VÚC, UPSVaR, CPPAP, z príslušných webov, z osobných stretnutí atď. Koordinátor si eviduje všetky identifikované akcie a exkurzie a rozhoduje o organizačnom, technickom a personálnom zabezpečení účasti na akciách podľa priorít jednotlivých akcií.

Výstup: Zoznam akcií

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov -

Názov procesu: Riadenie kvality SDV

Názov aktivity: Príprava zberu údajov od zamestnávateľov/žiacov/SOŠ

Vstup: -

Popis: Príprava dotazníka, identifikovanie cieľovej skupiny a distribúcia dotazníkov pre zber spätnej väzby. Súčasne koordinácia jednotka vypracuje spôsob zberu spätnej väzby na aktivity Dual pointov a distribuuje ich na jednotlivé DP.

Výstup: Dotazník pre určenú cieľovú skupinu

Organizačná jednotka: Koordinácia jednotka

Pracovná pozícia: Referent koordinácie jednotky

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: Manuál a dotazník získavania spätnej väzby od žiakov/ zamestnávateľov/ stredných škôl vo vzťahu k systému duálneho vzdelávania Príloha č. 1_Návrh dotazníka pre žiaka/zamestnávateľa/pre strednú odbornú školu

Názov aktivity: Podpora pri zbere údajov o spätnej väzbe zamestnávateľov/žiacov/SOŠ

Vstup: -

Popis: Koordinátor DP aktívne spolupracuje a poskytuje podporu zamestnávateľom/žiakom/SOŠ pri vyplňovaní dotazníkov spätnej väzby.

Výstup: Vyplnené dotazníky spätnej väzby

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Spracovanie údajov a vytvorenie správy zo spätnej väzby

Vstup: -

Popis: Spracované a vyhodnotené údaje zozbierané v rámci procesu zisťovania spätnej väzby budú spracované do správy zo spätnej väzby. Účelom takéhoto zberu je aj identifikácia legislatívnych prekážok a identifikácia oblastí pre novelizáciu legislatívy. Správa je publikovaná na webových stránkach ŠIOV.

Výstup: Správa zo spätnej väzby

Organizačná jednotka: Koordinačná jednotka

Pracovná pozícia: Referent koordinačnej jednotky

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: Vzor štruktúry správy zo spätnej väzby v prílohe č. 8

Názov aktivity: Vypracovanie správy o činnosti DP

Vstup: Ciele DP

Popis: Koordinátor DP priebežne eviduje vykonávané činnosti podľa dohodnutých pravidiel do interného systému. Koordinačná jednotka zbiera údaje o činnostiach jednotlivých DP podľa nastavených cieľov pre DP. Koordinačná jednotka na ročnej báze vyhodnotí splnenie cieľov jednotlivých DP, vyhodnotí efektivitu činnosti, a navrhne opatrenia na zlepšenie.

Výstup: Správa o činnosti DP

Organizačná jednotka: Koordinačná jednotka

Pracovná pozícia: Referent koordinačnej jednotky

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov procesu: Organizovanie a riadenie

Názov aktivity: Organizovanie a riadenie SDV

Vstup: -

Popis: Koordinačná jednotka môže vystupovať ako koordinátor odborného vzdelávania a prípravy pre trh práce na celoštátnej úrovni. Koordinačná jednotka zbiera a sleduje štatistiky o SDV (počet duálnych zmlúv, počet učebných zmlúv), sleduje a vyhodnocuje požiadavky zamestnávateľov, stredných škôl a žiakov, predkladá a rokuje s príslušnými inštitúciami o legislatívnych návrhoch súvisiacich s SDV, zúčastňuje sa stretnutí s ostatnými štátnymi a rezortnými inštitúciami v prípadoch prerokovávaní odborného vzdelávania a prípravy.

Výstup: -

Organizačná jednotka: Koordinačná jednotka

Pracovná pozícia: Referent koordinačnej jednotky

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Organizovanie a riadenie Dual pointu

Vstup: -

Popis: Organizácia práce vedúcim zamestnancom Dual pointu, príprava a realizácia porad, určenie a kontrola úloh, riadenie zamestnancov DP, schvaľovanie dokumentov, vrátane schvaľovania dovolení a pracovných ciest a účasti na seminároch, konferenciách. Realizácia koordinačných aktivít so všetkými zapojenými subjektami v SDV (SaPO, CPPPAP, Trexima, výchovni a kariérni poradcovia, ÚPSVaR, CO, VÚC, mestá, obce, prípadne iné).

Výstup: -

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Vedúci DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov procesu: Legislatíva a metodická činnosť

Názov aktivity: Príprava návrhov legislatívnych zmien a pripomienkovanie legislatívneho procesu

Vstup: Podnety z praxe

Popis: DP postupuje zozbierané podnety z praxe s cieľom novelizácie legislatívy za účelom eliminácie bariér zistených z praxe SDV. Zozbierané podnety postupuje na spracovanie návrhov konkrétnej legislatívnej zmeny relevantnej inštitúcii.

Výstup: Podnety na novelizácie legislatívy

Organizačná jednotka: Koordinačná jednotka

Pracovná pozícia: Referent koordinačnej jednotky

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Poskytovanie metodickej podpory pre DP

Vstup: Podnet, dopyt

Popis: Koordinačná jednotka poskytuje metodickú podporu Dual pointom v prípade, že vznikne takáto požiadavka z praxe Dual pointov. Koordinačná jednotka usmerňuje Dual pointy aj v prípade novelizácie legislatívy. V rámci metodickej činnosti je poskytovaný presnejší výklad legislatívy. V rámci metodickej činnosti sa definuje aj spôsob získavania spätnej väzby od zapojených účastníkov do SDV - zamestnávateľa, SOŠ, žiaci.

Výstup: Metodická podpora

Organizačná jednotka: Koordinačná jednotka

Pracovná pozícia: Referent koordinačnej jednotky

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Tvorba metodík SDV

Vstup: -

Popis: Vytváranie metodických materiálov, dotazníkov (spätnej väzby) a vzorov dokumentov, vrátane metodík hodnotenia kvality za účelom usmerňovania Dual pointov.

Výstup: Vzory dokumentov, metodiky

Organizačná jednotka: Koordinačná jednotka

Pracovná pozícia: Referent koordinačnej jednotky

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov procesu: Kontroľ a reporting

Názov aktivity: Tvorba reportov a štatistík o DP

Vstup: -

Popis: Koordinátor DP spracuje pravidelné mesačné/štvrtročné/ročné reporty o dátach SDV / činnosti DP a odošle ich vedúcemu DP.

Výstup: Report/štatistika

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Tvorba reportov a štatistík SDV

Vstup: -

Popis: Koordinačná jednotka poskytuje podporu DP, zbiera dáta/štatistiku o SDV od jednotlivých DP, verejne dostupných zdrojov (CVTI, UPSVaR), z RISu a vypracováva priebežné prehľady o stave SDV na Slovensku. Prehľady posiela vedúcemu DP ako podklad pre plán práce jednotlivých DP.

Výstup: Report/štatistika

Organizačná jednotka: Koordinačná jednotka

Pracovná pozícia: Referent koordinačnej jednotky

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Sledovanie a vyhodnocovanie rozpočtu a výkonov DP

Vstup: Report/štatistika

Popis: Vedúci DP si vyhodnocuje dosiahnutie stanovených cieľov na mesačnej báze. V prípade, že plán nie je dosiahnutý, vedúci urobí opatrenia, ktorými sa dosiahne naplnenie stanovených cieľov Dual pointu.

Výstup: Vyhodnotenie plnenia cieľov/rozpočtu

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Vedúci DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Sledovanie a vyhodnocovanie rozpočtu a výkonov Koordinačnou jednotkou

Vstup: Report/štatistika

Popis: Koordinačná jednotka vyhodnocuje zasielané reporty Dual pointov a plnenie stanovených cieľov.

Výstup: Vyhodnotenie plnenia cieľov/rozpočtu

Organizačná jednotka: Koordinačná jednotka

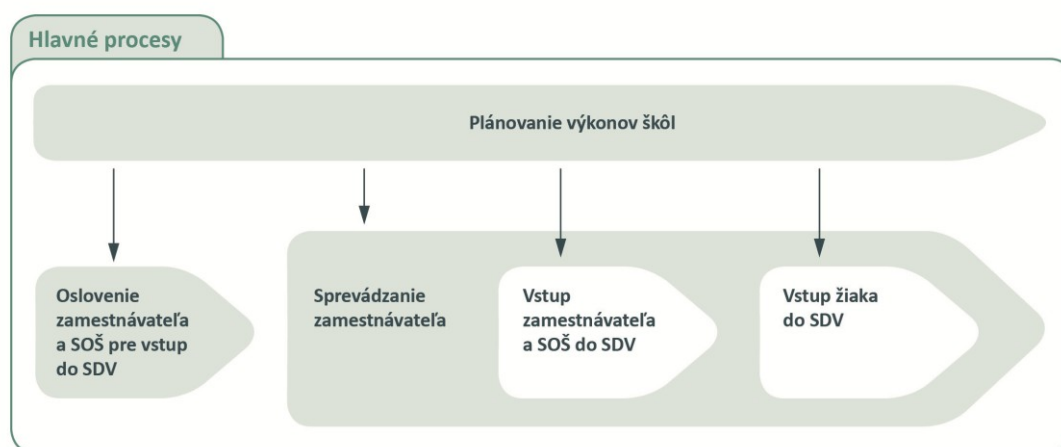
Pracovná pozícia: Referent koordinačnej jednotky

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Hlavné procesy

Obrázok 3 Schéma hlavných procesov



Procesná oblasť: Plánovanie výkonov

Procesná oblasť zahŕňa procesy:

- Plánovanie výkonov stredných škôl

Názov procesu: Plánovanie výkonov stredných škôl

Názov aktivity: Zisťovanie potrieb trhu práce

Vstup: Harmonogram procesov určovania najvyššieho počtu žiakov I. ročníka pre školský rok

Popis: Proaktívne oslovenie zamestnávateľov s cieľom získať informácie o reálnej potrebe zamestnávateľa na študijné a učebné miesta v danom odvetví (v študijnom alebo učebnom odbore) v pridelenom regióne, v ktorom zamestnávateľ potrebuje získať žiakov na praktické vyučovanie v SDV, a to na základe potrieb trhu práce. Oslovenie môže byť realizované osobne, telefonicky, emailom. Výsledok oslovenia eviduje koordinátor do Tabuľky zamestnávateľov. Plánovanie sa realizuje o jeden a pol kalendárneho roka skôr, ako je školský rok, ktorý sa plánuje.

Výstup: Informácia o potrebe trhu práce od zamestnávateľov

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: Tabuľka zamestnávateľov

Názov aktivity: Revízia údajov o očakávanej potrebe trhu práce

Vstup: Prognóza očakávanej potreby trhu práce (Trexima)

Popis: Koordinátor DP spracuje údaje o prognózovanej očakávanej potrebe trhu práce (koľko absolventov je potrebných v jednotlivých rokoch a povolaniach v pridelenom regióne) a požiadavkách zamestnávateľov do plánovacej tabuľky.

Výstup: Plánovacia tabuľka DP

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: Plánovacia tabuľka

Názov aktivity: Spracovanie údajov z existujúcich zdrojov

Vstup: Informácia o potrebe trhu práce (zamestnávateľia); Očakávaná potreba trhu práce (Trexima)

Popis: Koordinátor DP spracuje všetky vstupné údaje do plánovacej tabuľky ako prípravu na zasadnutie regionálnej platformy. Plánovanie sa spracúva podľa študijných a učebných odborov. Tieto aktivity sa realizujú v období december až apríl.

Výstup: Plánovacia tabuľka DP

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: Plánovacia tabuľka

Názov aktivity: Verifikácia prognózy o dodatočnej potrebe trhu práce

Vstup: Plánovacia tabuľka DP

Popis: Dual point zvoláva a organizuje zasadnutia regionálnej platformy. Aktívna účasť na rokovaníach so samosprávnym krajom, ÚPSVaR, VÚC, so zamestnávateľmi, združeniami, stavovskými a profesijnými organizáciami a pod. – na regionálnej platforme, s cieľom naplánovať reálne počty žiakov, ktoré vyplynuli z predchádzajúcej analýzy. Každý člen platformy má 1 hlas, pričom Dual point má dva hlasy. Výsledkom je plánovacia tabuľka, ktorú VÚC zverejní na svojej stránke do 31.05. príslušného roka. Stredné školy následne v priebehu júna zasielajú svojim zriaďovateľom a VÚC návrhy plánu výkonov svojej školy na jednotlivé odbory. VÚC následne s každou školou a zriaďovateľom prerokuje a upraví jednotlivé plány škôl tak, aby boli dodržané počty žiakov v odboroch na základe záverov regionálnej platformy. Takto pripravený plán výkonov VÚC odošle školám na pripomienkovanie, školy sa vyjadria (v období jún-august). V septembri upravený plán odošle VÚC na krajskú radu pre odborné vzdelávanie a prípravu na prerokovanie a schválenie. Plán schvaľuje župan.

Výstup: Plánovacia tabuľka pre plán výkonov stredných škôl v kraji pre školský rok; určenie najvyššieho počtu žiakov

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Vedúci DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Preskúmanie určenia najvyššieho počtu žiakov

Aktivita súvisí s celým procesom plánu výkonov, ale nie je realizovaná ani koordinovaná dual pointom.

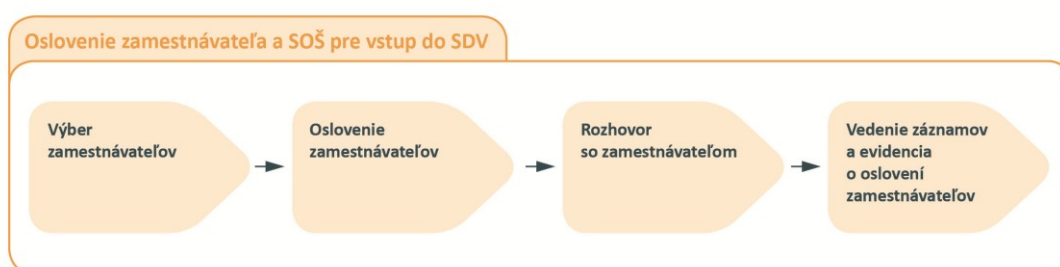
Vstup: Žiadosť o preskúmanie určenia počtu žiakov

Popis: Ak škola nesúhlasí so zverejneným určeným počtom žiakov I. ročníka, zriaďovateľ SŠ podá požiadavku na MŠVVaŠ (odvolacie konanie); je v kompetencii SaPO podporiť ju stanoviskom. DP do tejto činnosti nevstupuje.

Výstup: Rozhodnutie MŠVVaŠ
Organizačná jednotka: MŠVVaŠ
Pracovná pozícia: -
IT systém: N/A
Vzory dokumentov: -

Procesná oblasť: Oslovenie zamestnávateľa a SOŠ

Obrázok 4 Schéma procesnej oblasti Oslovenie zamestnávateľa a SOŠ



Procesná oblasť zahŕňa procesy:

- Výber zamestnávateľov
- Oslovenie zamestnávateľov
- Rozhovor so zamestnávateľom
- Vedenie záznamov a evidencia o oslovení zamestnávateľov

Názov procesu: Výber zamestnávateľov

Názov aktivity: Výber zamestnávateľov pre oslovenie na vstup do SDV

Vstup: -

Popis: Zoznamom žiadaných profesií dlhodobo disponujú ÚPSVaR vo všetkých regiónoch, ktoré sú v kontakte a spolupracujú s príslušnými Dual pointmi, možné je využiť aj dostupné informácie na portáloch, napr. trendyprace.sk a pod. Cieľom zberu je osloviť prioritne firmy s potenciálne veľkým dopytom po duálnom vzdelávaní. Pred stretnutím so zamestnávateľom je vhodné identifikovať jeho potenciálne partnerstvá so strednými odbornými školami, na základe odvetvia, v ktorom zamestnávateľ vykonáva svoju činnosť a odborov vzdelávania, ktoré sa na daných školách vyučujú. Vhodným je priamy kontakt na konateľa firmy, na manažéra ľudských zdrojov, prípadne na osobu, ktorá má rozhodovacie právomoci ohľadom zapojenia firmy do duálneho vzdelávania. Na zapojenie do SDV sa odporúča oslovovať malých živnostníkov, stredne veľké firmy a veľké firmy, pri ktorých je preukázaná aspoň 3-ročná výrobná činnosť, teda podniky etablované na trhu práce. Harmonogram výberu viď v zmysle metodiky: Návrh vedenia osobného stretnutia so zamestnávateľom.

Výstup: Zoznam zamestnávateľov na oslovenie

Organizačná jednotka: Dual point
Pracovná pozícia: Koordinátor DP
IT systém: N/A

Vzory dokumentov: Vid' príloha č. 5 metodiky Návrh vedenia osobného stretnutia so zamestnávateľom

Názov procesu: Oslovenie zamestnávateľov

Názov aktivity: Oslovenie zamestnávateľov na vstup do SDV

Vstup: Zoznam zamestnávateľov na oslovenie

Popis: Samotný rozhovor sa môže odvíjať aj od skúsenosti zamestnávateľa v SDV (nezapojený/zapojený). Formy oslovenia zamestnávateľa môžu byť rôzne a zohľadňujú regionálne a odvetvové špecifiká. Najvhodnejšie je osobné stretnutie dohodnuté oficiálne prostredníctvom emailového a/alebo telefonického kontaktu. Niektorí zamestnávatelia už môžu mať predchádzajúcu skúsenosť s prácou so žiakmi v štátnom školskom systéme na praktickom vyučovaní a vybudovanú spoluprácu so strednými odbornými školami. Nadviazanie na minulé formy spolupráce so žiakmi sú vítaným pozitívom. Vhodné je orientovať sa na vyšší manažment, napr. riaditeľ ľudských zdrojov, riaditeľ výroby, generálny riaditeľ, konateľ, štatutár a pod. Každé stretnutie so zamestnávateľom vyžaduje dôkladnú prípravu: osobná, vecná, taktická, komunikačná, príprava a realizácia stretnutia vid' v zmysle metodiky: Návrh vedenia osobného stretnutia so zamestnávateľom.

Výstup: Email/telefonát/osobné stretnutie

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: Vid' metodika Návrh vedenia osobného stretnutia so zamestnávateľom

Názov procesu: Rozhovor so zamestnávateľom

Názov aktivity: Realizácia rozhovoru so zamestnávateľom

Vstup: -

Popis: Rozhovor so zamestnávateľom organizuje a uskutočňuje koordinátor Dual pointu s kompetenciami na komunikáciu so zamestnávateľmi. Koordinátor Dual pointu je oprávnený poskytovať informácie o systéme duálneho vzdelávania, sprostredkovať kontakty a podporovať väzby medzi jednotlivými subjektmi SDV na regionálnej alebo nadregionálnej úrovni v prípade, ak chce zamestnávateľ spolupracovať so školou z iného regiónu. Postup vedenia rozhovoru vid' v zmysle metodiky: Návrh vedenia osobného stretnutia so zamestnávateľom. Cieľom rozhovoru so zamestnávateľom je identifikovať chýbajúce profesie zamestnávateľa a následne identifikovať a odporučiť príslušný odbor vzdelávania. Pridanou hodnotou koordinátora je predovšetkým poznanie škôl a odborov vzdelávania, ktoré sa na školách vyučujú. Preto koordinátor vie poskytnúť zamestnávateľovi školy, ktoré ponúkajú odbory štúdia pre praktické vyučovanie, ktoré požaduje zamestnávateľ. Po stretnutí so zamestnávateľom je potrebné vyhodnotiť úspešnosť stretnutia a nastaviť ďalšie kroky spolupráce a komunikácie so zamestnávateľom.

Výstup: -

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: Vid' metodika Návrh vedenia osobného stretnutia so zamestnávateľom

Názov procesu: Vedenie záznamov a evidencia o oslovení zamestnávateľov

Názov aktivity: Spracovanie výstupov z rozhovoru

Vstup: -

Popis: Z každého stretnutia je potrebné vyhotoviť písomný zápis, ktorý zachytí hlavné body diskusie, dohody zo stretnutia, zodpovednosti a termíny pri úlohách, ak boli dohodnuté a ďalšie kroky, príp. osoby určené na ďalšiu komunikáciu. Pre internú evidenciu koordinátor DP eviduje informácie o zamestnávateľovi do internej evidencie o uskutočnených a plánovaných aktivitách so zamestnávateľmi. Príklad evidencie systému riadenia vzťahov so zamestnávateľmi vid' v zmysle metodiky: Návrh vedenia osobného stretnutia so zamestnávateľom.

Výstup: Zápis zo stretnutia so zamestnávateľom, interná evidencia

Organizačná jednotka: Dual point

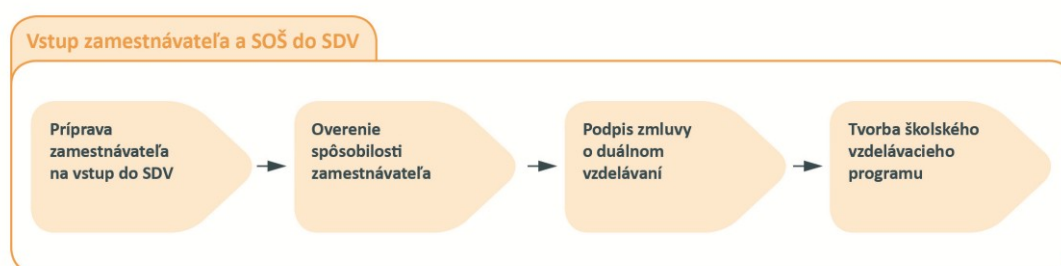
Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: Vid' prílohy č. 4 a 5 metodiky Návrh vedenia osobného stretnutia so zamestnávateľom

Procesná oblasť: Vstup zamestnávateľa a SOŠ do SDV

Obrázok 5 Schéma procesnej oblasti Vstup zamestnávateľa a SOŠ do SDV



Procesná oblasť zahŕňa procesy:

- Príprava zamestnávateľa na vstup do SDV
- Overenie spôsobilosti zamestnávateľa
- Podpis zmluvy o duálnom vzdelávaní
- Tvorba školského vzdelávacieho programu

Názov procesu: Príprava zamestnávateľa na vstup do SDV

Názov aktivity: Príprava žiadosti o overenie spôsobilosti zamestnávateľa a poskytnutie poradenstva

Vstup: Výsledok rokovania so zamestnávateľom

Popis: Koordinátor DP vyhľadá a postúpi vzor žiadosti zamestnávateľa o overenie spôsobilosti poskytovať praktické vyučovanie v SDV a vysvetlí jednotlivé body žiadosti. Zároveň môže koordinátor kontaktovať stavovskú a profesijnú organizáciu s informáciou o záujme zamestnávateľa vstúpiť do SDV a jeho príprave na overenie spôsobilosti.

Výstup: Žiadosť zamestnávateľa o overenie spôsobilosti poskytovať praktické vyučovanie v SDV

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Poskytnutie súčinnosti pri vyplnení žiadosti a poskytnutie poradenstva

Vstup: -

Popis: Koordinátor DP môže asistovať zamestnávateľovi pri vyplnení žiadosti, ktorá obsahuje napríklad:

- určenie odborov vzdelávania,
- určenie predpokladaného celkového počtu žiakov v SDV pre daný odbor vzdelávania,
- určenie najvyššieho počtu žiakov v jeden vyučovací deň pre daný odbor vzdelávania,
- určenie predpokladaného počtu hlavných inštruktorov, inštruktorov a majstrov odbornej výchovy,
- určenie ďalších skutočností.

Koordinátor DP skontroluje úplnosť a správnosť vyplnenia žiadosti a jej príloh. Po odkontrolovaní žiadosti ju podpisuje štatutár zamestnávateľa. Koordinátor informuje zamestnávateľa o kontaktných údajoch stavovskej/profesijnej organizácie, kde má zamestnávateľ zaslať žiadosť o overenie spôsobilosti. Zároveň koordinátor DP informuje zamestnávateľa aj o procese overenia spôsobilosti stavovskou organizáciou, nasmeruje ho na príslušnú SaPO podľa vecnej pôsobnosti. Ďalej informuje zamestnávateľa aj o následných krokoch po overení spôsobilosti.

Výstup: Žiadosť zamestnávateľa o overenie spôsobilosti poskytovať praktické vyučovanie v SDV

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov procesu: Overenie spôsobilosti zamestnávateľa

Názov aktivity: Prijatie informácie o overení spôsobilosti

Vstup: Sken osvedčenia

Popis: Koordinátor DP získa informáciu o overení spôsobilosti od stavovskej alebo profesijnej organizácie, ktorá emailom zašle vydané osvedčenie o spôsobilosti. Stavovská/profesijná organizácia môže zaevidovať vydané osvedčenie do IS Moj Dual, čo však nie je jej zákonnou povinnosťou. Dual point však nemá prístup do IS Moj Dual. Koordinátor takto získa informáciu aj o zamestnávateľoch, ktorí pred overením spôsobilosti nekomunikovali s Dual pointom. Dual point teda má vždy aktuálne informácie o všetkých zamestnávateľoch v regióne s platným osvedčením. Po overení spôsobilosti koordinátor aktualizuje vlastnú evidenciu zoznamov zamestnávateľov, ktorí úspešne absolvovali proces overenia spôsobilosti. Koordinátor zaeviduje informáciu o platnom osvedčení aj do www.potrebyovp.sk. Následne koordinátor kontaktuje zamestnávateľa buď formou osobného stretnutia, alebo odoslaním harmonogramu s ďalšími krokmi, aby si zamestnávateľ uzatvoril duálnu zmluvu, získal žiaka a začal sa reálne pripravovať na praktické vyučovanie.

Výstup: Interná evidencia zamestnávateľov s osvedčením o overení spôsobilosti

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: www.potrebyovp.sk

Vzory dokumentov: Vzor - tabuľka zamestnávateľov v prílohe č. 5 tohto dokumentu

Názov procesu: Podpis zmluvy o duálnom vzdelávaní

Názov aktivity: Poskytnutie vzoru zmluvy o duálnom vzdelávaní

Vstup: -

Popis: Koordinátor DP vyhľadá a postúpi odporúčaný vzor zmluvy o duálnom vzdelávaní škole a zamestnávateľovi. Koordinátor poskytne poradenstvo pri prerokovaní náležitostí zmluvy. Zmluvné strany usmerní, ako upraviť jednotlivé obsahové náležitosti. Vysvetlí čo je obligatórnou súčasťou zmluvy (zoznam MOV, učiteľov odbornej praxe, HI,I). Zmluvné strany usmerní o fakultatívnych prílohách, ktorú sú odporúčané a stávajú sa neoddeliteľnou súčasťou zmluvy.

Výstup: Vzor zmluvy o duálnom vzdelávaní

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: <http://dualnysystem.sk/wp-content/uploads/2019/07/Vzor-zmluvy-o-dualnom-vzdelavani-odborny-vycvik-od-1-9-2019.pdf>

Názov aktivity: Koordinácia uzatvorenia zmluvy o duálnom vzdelávaní

Vstup: -

Popis: Koordinátor sa môže zúčastňovať na stretnutiach školy a zamestnávateľa, ktorých cieľom je uzatvorenie zmluvy o duálnom vzdelávaní. Cieľom koordinácie je zamedziť presadzovaniu individuálnych požiadaviek škôl či zamestnávateľov, ktoré by mohli byť diskriminačné pre iné subjekty zapojené v duálnom systéme, napr. zvýhodnenie postavenia jedného zamestnávateľa pri výučbe konkrétneho odboru vzdelávania v prípadoch zapojenia viacerých zamestnávateľov do výučby konkrétneho odboru vzdelávania. Cieľom je tiež zorientovať zamestnávateľa v existujúcich vzdelávacích programoch. Koordinátor dohliada na úplnosť, správnosť a včasnosť vyplnenia zmluvy, ale nezodpovedá za zabezpečenie kontraktčného procesu. Taktiež poskytuje odborné poradenstvo pri vyplňovaní príloh zmluvy.

Výstup: Vzor zmluvy o duálnom vzdelávaní

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: vzor zmluvy o duálnom vzdelávaní je zverejnený na <http://dualnysystem.sk/wp-content/uploads/2019/07/Vzor-zmluvy-o-dualnom-vzdelavani-odborny-vycvik-od-1-9-2019.pdf>

Názov aktivity: Aktualizovanie evidencie o podpísaných duálnych zmluvách

Vstup: Zmluva o duálnom vzdelávaní

Popis: Zmluvu o duálnom vzdelávaní podpisuje zamestnávateľ a škola a je platná najmenej po dobu zodpovedajúcu dĺžke štúdia príslušného odboru vzdelávania. V prípade proaktívnej komunikácie a práce so školou, poskytne škola naskenované zmluvy koordinátorovi DP. V prípade, že škola nemá kapacity pre naskenovanie zmlúv, koordinátor DP získa zmluvy, resp. informácie zo zmlúv od zriaďovateľa školy. Koordinátor DP nahrá ponuku učebných miest na portál www.potrebyOVP.sk, do príslušného menu webstránky, ktorá vyžaduje prihlasovacie údaje. Údaje, ktoré eviduje koordinátor DP, sa z neverejnej časti preklopiť do verejne prístupnej časti portálu, ktorá informuje žiakov/rodičov/iné subjekty o:

- odbore,
- počte učebných miest jednotlivých prevádzok,
- mieste prevádzky,
- škole, v spolupráci s ktorou sa realizuje duálne vzdelávanie.

V rámci tejto činnosti môže koordinátor DP skontrolovať, či škola aj zamestnávateľ zabezpečili zverejnenie oznámenia o možnosti absolvovať odborné vzdelávanie a prípravu v príslušnom študijnom odbore alebo v príslušnom učebnom odbore v systéme duálneho vzdelávania na webovom sídle zamestnávateľa, školy, alebo potrebyovp.sk. Zároveň koordinátor kontroluje, či pracovisko zamestnávateľa je označené predpísaným spôsobom. V prípade, že uvedené informácie nie sú uvedené na webových sídlach/ resp. priestory zamestnávateľa nie sú označené, koordinátor DP upozorní oba subjekty na túto potrebu a o požiadavkách definovaných zákonom o odbornom vzdelávaní a príprave.

Výstup: Evidencia v IS

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: www.potrebyovp.sk

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Poskytnutie odborného poradenstva po podpise duálnej zmluvy

Vstup: Zmluva o duálnom vzdelávaní

Popis: Koordinátor sa nakontaktuje na zamestnávateľa buď priamo pri osobnom stretnutí, telefonicky, alebo prostredníctvom seminára, workshopu s cieľom informovať ho o najbližších krokoch, týkajúcich sa vstupu žiaka do duálneho systému. Koordinátor DP napríklad informuje o povinnostiach, ktoré je potrebné zabezpečiť do začiatku školského roka, ako napr.:

- do 10. apríla si vybrať, spraviť výberové konanie, aby mohlo byť žiakovi vydané potvrdenie (poskytnutie vzoru potvrdenia od DP),
- v prípade, že počká, kým prídu na školu prihlášky, musí osloviť školu ešte do termínu prijímacieho konania, aby dostal možnosť osloviť prihlásených žiakov,
- osloviť už prijatých žiakov ešte do začiatku školského roka,
- osloviť už prijatých žiakov až po začatí školského roka.

Zároveň informuje zamestnávateľa o tom, že je potrebné označiť pracovisko, vyškoliť inštruktorov, spracovať vnútorný poriadok, požiadavky na hmotné a finančné zabezpečenie žiaka, prípadne poskytne iné informácie. Informácie poskytuje v súlade s aktuálnymi verziami metodických materiálov a s legislatívou. (metodické materiály možno nájsť na dualnysystem.sk).

Výstup: Poradenstvo pre zamestnávateľa

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Aktualizovanie údajov z príloh duálnej zmluvy

Vstup: -

Popis: Po uzatvorení duálnej zmluvy, a následne každý rok škola vypracuje znenie príloh č. 1, 2, 3, 4 a 6 najneskôr do 31.8. aktuálneho kalendárneho roka alebo v iných dohodnutých termínoch a takto zmenené prílohy č. 1, 2, 3, 4 a 6 doručí zamestnávateľovi. Po ich spracovaní koordinátor DP

(koordinátor získa informácie rovnakým spôsobom ako pri uzatvorení duálnej zmluvy) aktualizuje údaje na webstránke www.potrebyovp.sk

Výstup: Prílohy zmluvy o duálnom vzdelávaní

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: www.potrebyovp.sk

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Zabezpečenie realizácie dodatkov k duálnej zmluve

Vstup: Požiadavka na zmenu zmluvy

Popis: V prípade, kedy jedna zo zmluvných strán vyžaduje na základe objektívnych skutočností zmenu zmluvy (napr. navýšenie počtu žiakov), návrh zmeny spolu aj s odôvodnením zašle druhej zmluvnej strane na posúdenie. Druhá zmluvná strana rozhodne o súlade požiadaviek aj vzhľadom na iné uzatvorené zmluvy viažuce sa ku konkrétnemu odboru danej školy. Druhá zmluvná strana rozhodne o uzatvorení / neuzatvorení dodatku. Jedna alebo druhá zmluvná strana môžu osloviť Dual point s požiadavkou konzultácie zmeny požiadaviek, či sú v súlade s metodikami a pravidlami SDV. Po uzatvorení dodatku k zmluve zamestnávateľ alebo škola informuje koordinátora DP a ten nahrá všetky údaje z dodatku k zmluve na portál www.potrebyovp.sk. V prípade ak neinformuje škola ani zamestnávateľ DP o uzatvorení dodatku, je možné získať dodatok na webstránke školy, alebo získať informácie potrebné pre potrebyovp.sk od zriaďovateľa školy.

Výstup: Dodatok k zmluve o duálnom vzdelávaní

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: www.potrebyovp.sk

Vzory dokumentov: -

Názov procesu: Tvorba školského vzdelávacieho programu

Názov aktivity: Informovanie o pravidlách tvorby školského vzdelávacieho programu

Vstup: Zmluva o duálnom vzdelávaní

Popis: Koordinátor vysvetlí zapojeným subjektom pravidlá zostavovania školského vzdelávacieho programu (ŠkVP) pre duálne vzdelávanie.

Výstup: Poradenstvo pre zamestnávateľa a školu

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Koordinácia tvorby školského vzdelávacieho programu pre duálne vzdelávanie

Vstup: Zmluva o duálnom vzdelávaní

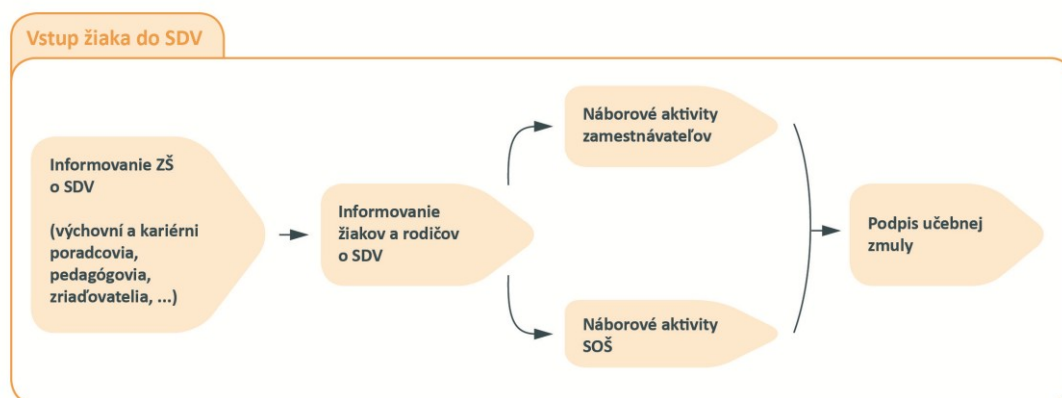
Popis: Koordinátor koordinuje tvorbu ŠkVP a v prípade potreby konzultuje a pripomienkuje znenie ŠkVP tak, aby bol v súlade s potrebami jednotlivých zamestnávateľov, za pomoci odvetvových zástupcov SaPO. Škola musí zostaviť a poskytnúť ŠkVP zamestnávateľovi najneskôr do konca augusta pred začiatkom poskytovania praktického vyučovania a následne pri zmene ŠkVP vždy do konca augusta príslušného kalendárneho roka, v ktorom bola zmena schválená.

Výstup: Poradenstvo pre zamestnávateľa a školu

Organizačná jednotka: Dual point
Pracovná pozícia: Koordinátor DP
IT systém: N/A
Vzory dokumentov: -

Procesná oblasť: Vstup žiaka do SDV

Obrázok 6 Schéma procesnej oblasti Vstup žiaka do SDV



Procesná oblasť zahŕňa procesy:

- Informovanie ZŠ o SDV (výchovní a kariérni poradcovia, pedagógovia, zriaďovatelia a i.)
- Informovanie žiakov a rodičov o SDV
- Náborové aktivity zamestnávateľov
- Náborové aktivity SOŠ
- Podpis učebnej zmluvy

Názov procesu: Informovanie ZŠ o SDV (výchovní a kariérni poradcovia, pedagógovia, zriaďovatelia a i.)

Názov aktivity: Oslovenie zriaďovateľa s informáciou o SDV

Vstup: -

Popis: Koordinátor DP v rámci aktivít týkajúcich sa ZŠ zvyčajne za začiatku školského roku osloví zriaďovateľov (mestá a mestské časti), resp. okresné úrady, CPPP ohľadom možnosti odprezentovať možnosti duálneho vzdelávania a ponuky študijných a učebných miest od zamestnávateľov na ich pravidelných poradách s riaditeľmi škôl alebo výchovnými/kariérovými poradcami. Po dohodnutí termínu koordinátor DP zaznačí plánovanú poradu u zriaďovateľa, resp. okresného úradu do evidencie. Koordinátor DP sa zúčastní porady s riaditeľmi a stručne odprezentuje možnosti duálneho vzdelávania a ponuky študijných a učebných miest od zamestnávateľov a mieru zapojenia ZŠ.

Koordinátor DP nahrá kontakty na zástupcov základných škôl prítomných na stretnutí do internej evidencie, do internej evidencie zaeviduje aj uskutočnenie stretnutia a prípadné ďalšie kroky/úlohy. Koordinátor archivuje originály prezenčnej listiny.

Výstup: Prezenčná listina zo stretnutia za účasti pedagogických zamestnancov; Interná evidencia škôl

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: Príloha č. 4 tohto dokumentu: vzor prezentácie; Príloha č. 5 tohto dokumentu: vzor internej evidencie škôl

Názov aktivity: Oslovenie riaditeľa ZŠ s informáciou o SDV

Vstup: zoznam ZŠ, zápis zo stretnutia so zriaďovateľmi

Popis: Koordinátor osloví e-mailom riaditeľa základnej školy a v kópii na výchovného poradcu s odvolávkou na prezentáciu u zriaďovateľa, resp. okresného úradu a navrhne stretnutie a realizovanie konkrétnych aktivít na základnej škole: prezentácia SDV pre pedagogických pracovníkov a prezentácia SDV pre žiakov 8. a 9. ročníka.

Pred oslovovaním ZŠ je vhodné kontaktovanie stredných odborných škôl a zamestnávateľov zapojených do duálu (e-mailom/telefonicky) s informáciou o pláne navštíviť základné školy v okolí/kraji a ponúknuť možnosť zúčastniť sa prezentácie na vybraných školách.

Výstup: Interná evidencia škôl

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: Vzor emailu Oslovenie školy

Názov aktivity: Oslovenie pedagógov ZŠ s informáciou o SDV

Vstup: Dohodnuté stretnutie na ZŠ

Popis: Počas návštevy základnej školy je potrebné stretnúť sa s aspoň 1 pedagogickým zamestnancom (výchovný poradca, kariérový poradca, riaditeľ, triedny učiteľ), ideálne je samozrejme stretnutie s viacerými pedagógmi. Na stretnutí sa odovzdajú informačné materiály o duálnom vzdelávaní (ktoré budú žiakom rozdane neskôr). Koordinátor aktualizuje kontakty na pedagogických zamestnancov školy v internom systéme a zaznamená prípadné dohodnuté kroky/úlohy, ktoré vyplynuli zo stretnutia. Počas stretnutia s pedagogickými zamestnancami koordinátor DP prezentuje koncept duálneho vzdelávania, jeho možnosti, výhody a ponuku učebných miest. Všetci prítomní pedagógovia musia podpísať prezenčnú listinu. Ideálne je, aby stretnutie s pedagogickými zamestnancami predchádzalo prezentačnej hodine pre žiakov. Ak to nie je možné, tak sa zrealizuje po prezentačnej hodine. Zároveň je možné sa dohodnúť na prezentácii o duálnom vzdelávaní na rodičovskom združení. V rámci stretnutí je vhodné prezentovať aj plán exkurzií u zamestnávateľov v kraji.

Po návšteve školy zaevidovať v internej evidencii návštevu školy. Nahrať nové kontakty na základnej škole do internej evidencie. Spracovať správu zo stretnutia za účasti pedagogických zamestnancov. Archivovať originály všetkých dokumentov.

Výstup: Prezenčná listina zo stretnutia za účasti pedagogických zamestnancov

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: Príloha č. 1 metodiky Návrh vedenia osobného rozhovoru stretnutia so žiakom a jeho zákonným zástupcom

Názov procesu: Informovanie žiakov a rodičov o SDV

Názov aktivity: Oslovenie rodičov a žiakov s informáciou o SDV

Vstup: Dohodnuté stretnutie na ZŠ

Popis: Účelom prezentačnej hodiny so žiakmi základnej školy je prezentovať žiakom možnosti duálneho vzdelávania, a to interaktívnou formou. Pre scenár hodiny si koordinátor preštudujte metodiku (pozri: Návrh vedenia osobného stretnutia so žiakom a jeho zákonným zástupcom). Metodiku si koordinátori môžu prispôbiť podľa svojich potrieb. Počas hodiny koordinátor rozdá prítomným žiakom letáky o duálnom vzdelávaní (a/alebo aj Centra orientácie), ktoré už skôr formálne prevzal zástupca školy. Počas hodiny, resp. po nej môže jeden z pedagógov vyplniť neformálny zoznam žiakov, ktorí majú predbežný záujem o duálne vzdelávanie a exkurziu u zamestnávateľa.

V prípade záujmu a dohody je možné do prezentačnej hodiny začleniť aj prezentáciu zamestnávateľa a/alebo strednej odbornej školy. Preferuje sa však skôr možnosť realizovať hodinu pre žiakov, ktorá sprostredkováva informácie o duálnom vzdelávaní všeobecne a následne organizovať prezentáciu zamestnávateľov a stredných odborných škôl zapojených do duálu.

V rámci prezentácie je možné odprezentovať aj plán exkurzií a zistiť predbežný záujem žiakov.

Po návšteve školy je potrebné zaevidovať v internej evidencii návštevu školy. Nahrať nové kontakty na základnej škole do internej evidencie. Archivovať originály všetkých dokumentov, vrátane neformálneho zoznamu záujemcov o duálne vzdelávanie/exkurziu.

Od koordinátorov sa očakávajú aj aktivity účasti na rodičovských združeniach, alebo iných aktivitách s prítomnosťou rodičov, nakoľko to môže pomôcť zvýšiť záujem žiakov o zapojenie sa do duálu. Práve rodičia sú hlavným aktérom pri rozhodovaní žiakov pri výbere strednej školy. Nakoľko sa očakáva, že prezentácie pre zákonných zástupcov žiakov budú realizované neskôr, bude potrebné opätovne kontaktovať výchovných poradcov, resp. iných pedagogických zamestnancov ohľadom termínu prezentácie duálneho vzdelávania na rodičovskom združení (resp. inej platforme za účasti zákonných zástupcov). Do internej evidencie nahrať potenciál účasti na rodičovskom združení/stretnutí s rodičmi/inej aktivite so školou.

Účelom prezentácie je predstaviť zákonným zástupcom koncept duálneho vzdelávania, jeho možnosti, výhody a ponuku učebných miest. Čas je flexibilný, podľa možností rodičovského združenia. Rodičom rozdať letáky o duálnom vzdelávaní, prípadne podrobný zoznam učebných miest. V rámci prezentácie predstaviť aj plán exkurzií u zamestnávateľov.

Vzory prezentácie pre žiakov a ich zákonných zástupcov je potrebné upraviť - doplniť relevantné informácie o SDV pre každý kraj. Po návšteve školy je potrebné zaevidovať v internej evidencii návštevu školy. Nahrať nové kontakty na základnej škole do internej evidencie. Spracovať správu zo stretnutia za účasti zákonných zástupcov žiakov. Archivovať originály prezenčnej listiny.

Výstup: Záznam o zrealizovaní stretnutia podpísaný zo strany zástupcu školy (riaditeľ / výchovný poradca / triedny učiteľ); Neformálny zoznam žiakov, ktorí majú predbežný záujem o duálne vzdelávanie a exkurziu u zamestnávateľa.

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: Viď metodika: Návrh vedenia osobného stretnutia so žiakom a jeho zákonným zástupcom

Názov procesu: Náborové aktivity zamestnávateľov

Názov aktivity: Koordinácia návštev zamestnávateľa na ZŠ

Vstup: -

Popis: Koordinátor kontaktuje zamestnávateľov (e-mailom/telefonicky) s informáciou o pláne navštíviť základné školy v okolí/kraji. Ponúknuť možnosť zúčastniť sa prezentácie na škole. Zároveň komunikuje možnosť zorganizovať exkurziu pre žiakov základných škôl.

Výstup: -

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Koordinácia exkurzií žiakov u zamestnávateľa

Vstup: -

Popis: Osloviť zamestnávateľov zapojených do SDV ohľadom organizovania exkurzie v ich prevádzke. Stav možnosti exkurzie u zamestnávateľa je potrebné označiť v internej evidencii. Po dohode na termíne a forme exkurzie u zamestnávateľa osloviť základné školy, ktoré prejavili záujem zúčastniť sa exkurzie (buď celé triedy, resp. vybraní žiaci). Je možné osloviť aj ostatné základné školy, možno sa rozhodnúť zúčastniť, ak budú mať konkrétnu ponuku exkurzie. Alternatívy na exkurziu pre školy sú (1) zabezpečenie autobusu pre jednu školu, (2) zabezpečenie autobusu pre žiakov z viacerých základných škôl. Odporúčaný minimálny počet žiakov na 1 exkurzii je 10. Je potrebné dohodnúť aj prítomnosť pedagogického zamestnanca. Po dohode so základnou školou/základnými školami zrealizovať exkurziu u zamestnávateľa. Po exkurzii je potrebné evidovať uskutočnenú exkurziu v internej evidencii. Vypracovať správu z exkurzie žiakov ZŠ u zamestnávateľov a zoznam žiakov. Archivovať originály zoznamu žiakov a správy.

Výstup: Zoznam žiakov, ktorí absolvovali exkurziu

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov procesu: Náborové aktivity SOŠ

Názov aktivity: Koordinácia náborových aktivít SOŠ

Vstup: -

Popis: Koordinátor informuje o náborových aktivitách stredných odborných škôl zamestnávateľov, prípadne základné školy. Príklady náborových aktivít sú: Deň otvorených dní na SOŠ, rodičovské združenia, burzy práce ÚPSVaR a SOŠ, exkurzie a exkurzie u zamestnávateľa. Koordinátor sa zúčastňuje náborových aktivít.

Výstup: Účasť na náborových aktivitách, evidencia navštívených akcií

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov procesu: Podpis učebnej zmluvy

Názov aktivity: Poskytnutie vzoru zmluvy

Vstup: Zoznam žiakov pre uzatvorenie zmlúv

Popis: Koordinátor DP vyhladá a postúpi odporúčaný vzor učebnej zmluvy a vysvetlí jej náležitosti zamestnávateľovi a škole. V prípade požiadavky poskytuje koordinátor súčinnosť pri vyplnení zmluvy.

Výstup: Vzor učebnej zmluvy

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: Vzor učebnej zmluvy je možno nájsť na: <http://dualnysystem.sk/wp-content/uploads/2019/07/Vzor-u%C4%8Debn%C3%A1-zmluva-od-9-2019-Kv.pdf>

Názov aktivity: Koordinácia uzatvorenia zmluvy

Vstup: -

Popis: Koordinátor DP usmerňuje zmluvné strany s cieľom zaistiť podpisy všetkých zmluvných strán v definovaných termínoch. Aktivitou v rámci uzatvorenia zmluvy môže byť aj koordinácia a metodické usmernenie ohľadom termínov stretnutí zamestnávateľa a žiakov pre účely výberového konania a povinností z toho vyplývajúcich. Koordinátor aktívne dohliada na dodržanie termínov pre uzatvorenie zmlúv (v súvislosti s termínmi pre aktuálny školský rok).

Výstup: -

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Aktualizovanie evidencie o podpísaných učebných zmluvách

Vstup: Učebná zmluva

Popis: Koordinátor DP zisťuje na stredných školách informácie o podpísaných počtoch učebných zmlúv. Do evidencie si koordinátor DP eviduje informácie o počtoch uzatvorených zmlúv, odboroch a firmách.

Výstup: Interná evidencia o počtoch obsadených a neobsadených miest

Organizačná jednotka: Dual point

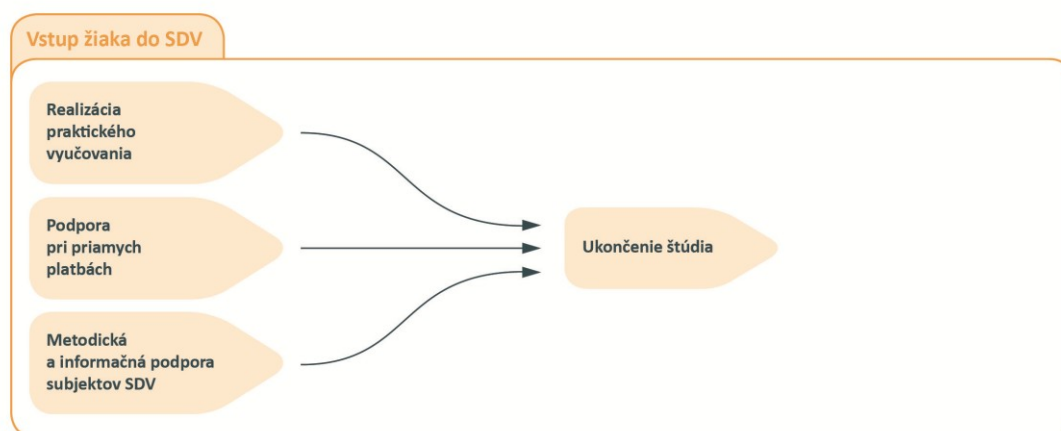
Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Procesná oblasť: Sprevádzanie zamestnávateľa a SOŠ

Obrázok 7 Schéma procesnej oblasti Sprevádzanie zamestnávateľa a SOŠ



Procesná oblasť zahŕňa procesy:

- Podpora pri priamych platbách
- Metodická a informačná podpora subjektov SDV
- Organizačné zabezpečenie vzdelávania
- Realizácia praktického vyučovania
- Ukončenie štúdia

Názov procesu: Podpora pri priamych platbách

Názov aktivity: Informovanie o povinnostiach pre podanie žiadosti o platbu

Vstup: Harmonogram prác SDV/legislatíva

Popis: Koordinátor informuje zamestnávateľov o termíne podania žiadosti o príspevok a povinných prílohách k žiadosti.

Výstup: Informácia pre zamestnávateľov o predložení žiadosti o platbu

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Kontrola vypracovanej žiadosti

Vstup: Harmonogram prác SDV/legislatíva

Popis: Koordinátor DP môže poskytnúť metodickú podporu pred/počas vyplnenia žiadosti o príspevok, ktorú má podať zamestnávateľ do 31. marca príslušného školského roka, v ktorom zamestnávateľ poskytuje žiakovi praktické vyučovanie v systéme duálneho vzdelávania. Súčasťou žiadosti sú aj prílohy.

Koordinátor môže po dohode so zamestnávateľom skompletizovať žiadosť a všetky prílohy k nej, a odoslať na ŠIOV.

Výstup: Žiadosť o príspevok, prílohy žiadosti

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov procesu: Metodická a informačná podpora subjektov SDV

Názov aktivity: Informovanie o novelách legislatívy

Vstup: -

Popis: Koordinátor DP informuje zamestnávateľov, školy, žiakov/rodičov o novelách legislatívy a dopadoch na SDV v ich podmienkach.

Výstup: Poskytnutie informácie

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov procesu: Organizačné zabezpečenie vzdelávania

Názov aktivity: Organizačné zabezpečenie vzdelávania hlavných inštruktorov

Vstup: Požiadavka zamestnávateľov na koordináciu

Popis: V prípade, že koordinátor identifikuje požiadavky zamestnávateľa na školenie inštruktorov, koordinátor zabezpečí koordináciu termínov požadovaných školení, miestnosť a lektora vzdelávacej aktivity. Ide o spoluprácu so stavovskou a profesijnou organizáciou.

Výstup: Kontaktovanie stavovskej a profesijnej organizácie

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov procesu: Realizácia praktického vyučovania

Názov aktivity: Poskytovanie poradenstva počas realizácie praktického vyučovania a ukončenia štúdia

Vstup: Informácia od rodiča/zamestnávateľa/školy

Popis: V prípade, že koordinátor DP obdrží informáciu o neštandardnej situácii, ktorá vznikla počas realizácie praktického vyučovania (napr. ak je potrebný prestup žiaka na inú školu, výpoveď zmluvy, iné podnety od žiakov/rodičov o procese praktického vyučovania, ktoré nie sú v súlade so zmluvou, či cieľmi SDV, školské úrazy, hmotné a finančné zabezpečenie, evidencia nákladov praktického vyučovania, vedenie potrebných evidencií, riešenie dochádzky/absencií žiaka, hodnotenie žiaka, úprava základu dane, poskytovanie podpory pred/počas/ po kontrole Štátnej školskej inšpekcie, zánik zamestnávateľa, a iné) zabezpečí koordinátor poskytnutie poradenstva pre vyriešenie vzniknutej situácie.

Výstup: Poskytnutie poradenstva

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov procesu: Ukončenie štúdia

Názov aktivity: Poskytovanie podpory pri ukončení štúdia

Vstup: Požiadavka zamestnávateľa

Popis: Poskytnutie poradenstva zamestnávateľovi pri organizácii záverečných skúšok, poskytnutie informácií:

- pri zostavovaní zadaní pre ukončenie štúdia,
- o klasifikácii a hodnotení záverečných skúšok,
- o personálnom obsadení skúšobnej komisie zabezpečujúcej preskúšanie pri ukončení štúdia,
- zodpovedanie iných dopytov zamestnávateľa či školy pri organizácii a realizácii ukončenia štúdia.

Výstup: Poskytnutie informácie

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Zisťovanie uplatniteľnosti žiakov

Vstup: -

Popis: Duál point po skončení príslušného školského roka zisťuje od zamestnávateľov ďalšie uplatnenie žiakov zo SDV u príslušného zamestnávateľa. Následne na základe poskytnutých údajov vyhodnotí štatisticky uplatniteľnosť žiakov v danom regióne a poskytne tieto údaje koordináčnej jednotke, ktorá vyhodnotí uplatniteľnosť žiakov za celé Slovensko.

Potenciálom pre zefektívnenie tejto činnosti predstavuje možnosť získať údaje zo Sociálnej poisťovne, v prípade, že rokovania s uvedenou inštitúciou budú úspešné.

Výstup: Evidencia o uplatniteľnosti žiakov

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Podporné procesy

Obrázok 8 Schéma podporných procesov



Názov procesu: Riadenie ľudských zdrojov a spracovanie miezd

Názov aktivity: Výber a prijatie zamestnanca

Vstup: Výber zamestnanca

Popis: Výber zamestnanca realizuje vedúci DP, samotné prijatie zamestnanca (spracovanie pracovnej zmluvy, určenie platu, prihlásenie do poisťovní a ďalšie súvisiace procesy) realizuje koordináčna jednotka.

Výstup: Pracovná zmluva; Registračný list FO; Personálna zložka zamestnanca

Organizačná jednotka: Koordináčna jednotka

Pracovná pozícia: Vedúci DP, Referent koordináčnej jednotky

IT systém: IS pre vedenie personalistiky

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Hodnotenie zamestnancov

Vstup: -

Popis: Hodnotiaci rozhovor vedúceho DP a koordinátora DP. Výsledok sa môže zaslať koordináčnej jednotke ako podklad pre spracovanie odmien a ako podklad pre plánovanie vzdelávania.

Výstup: Hodnotenie zamestnanca

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Vedúci DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Zmena pracovného pomeru

Vstup: Podnet na zmenu pracovného pomeru

Popis: Návrh na zmenu pracovného pomeru zamestnanca podáva vedúci DP, samotné zabezpečenie zmeny (zmena pracovnej zmluvy, určenie platu, prihlásenie do poisťovní a ďalšie súvisiace procesy) realizuje koordináčna jednotka.

Výstup: Pracovná zmluva; Registračný list FO; Personálna zložka zamestnanca

Organizačná jednotka: Koordináčna jednotka

Pracovná pozícia: Vedúci DP, Referent koordináčnej jednotky

IT systém: IS pre vedenie personalistiky

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Ukončenie pracovného pomeru

Vstup: Podnet/žiadosť na ukončenie pracovného pomeru

Popis: Návrh na ukončenie pracovného pomeru zamestnanca podáva vedúci DP, resp. ho podá sám zamestnanec, samotné zabezpečenie ukončenia pracovného pomeru (administrácia výpovede, odhlásenia z poisťovní a ďalšie súvisiace procesy) realizuje koordinačná jednotka.

Výstup: Registračný list FO; Personálna zložka zamestnanca

Organizačná jednotka: Koordinácia jednotka

Pracovná pozícia: Vedúci DP, Referent koordinačnej jednotky

IT systém: IS pre vedenie personalistiky

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Vedenie personálnej dokumentácie

Vstup: Pracovná zmluva, iné

Popis: Evidencia zmien údajov a skutočností súvisiacich s pracovným pomerom zamestnanca, archivovanie dokumentov predložených alebo vyhotovených pre zamestnanca. Proces zastrešuje aj vydávanie potvrdení (v prípade potreby).

Výstup: Pracovná zmluva, výpoveď, potvrdenie Záznam v spise zamestnanca / v IS

Organizačná jednotka: Koordinácia jednotka

Pracovná pozícia: Referent koordinačnej jednotky

IT systém: IS pre vedenie personalistiky

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: BOZP, OPP, PZS

Vstup: Pracovná zmluva, iné

Popis: Sledovanie dodržiavania predpisov v oblasti BOZP a PO, zabezpečovanie školení zamestnancov, kurzov, skúšok a potrebných povolení.

Výstup: Prezenčná listina

Organizačná jednotka: Koordinácia jednotka

Pracovná pozícia: Referent koordinačnej jednotky

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Evidencia dochádzky a neprítomnosti v práci

Vstup: Pracovná zmluva, iné

Popis: Cieľom procesu je evidovanie dochádzky zamestnancov, spracovanie a predloženie požiadaviek na dovolenku, priepustky, PN, OČR.

Výstup: Evidencia dochádzky

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Vedúci DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Spracovanie miezd a odvodov

Vstup: Podklady pre spracovanie miezd

Popis: Cieľom procesu je komplexné spracovanie miezd a odvodov, zrážok, dávok sociálneho zabezpečenia, ročných zúčtovaní v zmysle platnej legislatívy, zároveň v rámci procesu sú vyhotovené všetky náležité výstupy pre zamestnancov ako aj dotknuté subjekty.

Výstup: Výplatná páska; Ročné zúčtovanie; Mesačný výkaz poistného a príspevkov"

Organizačná jednotka: Koordinačná jednotka

Pracovná pozícia: Referent koordinačnej jednotky

IT systém: IS pre spracovanie miezd a odvodov

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Vzdelávanie a rozvoj zamestnancov DP

Vstup: Hodnotenie zamestnanca

Popis: Identifikáciu potrieb vzdelávania zamestnancov Dual Pointu realizuje Vedúci DP. Zabezpečenie samotného vzdelávania realizuje Koordinačná jednotka. Kompetencie zamestnanca rozvíjané v rámci vzdelávania a rozvoja: Odborné (požadovaná kvalifikácia, znalosť zákonov a noriem), jazykové (požadovaná úroveň ovládania cudzích jazykov), znalosti informačných a komunikačných technológií (IKT - ovládanie kancelárskeho softvéru, interných informačných systémov, profesionálnych softvérov), mäkké zručnosti (manažérske, interpersonálne, komunikačné, time management a podobne).

Výstup: Vzdelávacia aktivita

Organizačná jednotka: Koordinačná jednotka

Pracovná pozícia: Vedúci DP, Referent koordinačnej jednotky

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Adaptácia nového zamestnanca

Vstup: Nástup nového zamestnanca

Popis: Adaptačný proces je súbor nadväzujúcich aktivít s cieľom podporiť rýchle zvládnutie pracovnej činnosti, identifikáciu s prácou, s pracovnou skupinou a s organizáciou prostredníctvom:

o Jednotne riadeného oboznamovania sa nových zamestnancov s pracovnými úlohami a podmienkami, s pracovným, sociálnym a kultúrnym prostredím organizácie.

o Sprostredkovaním základného okruhu potrebných znalostí (najmä odborné a práca so softvérovými aplikáciami) tak, aby pracovný výkon nového zamestnanca čo najskôr dosiahol požadovanú úroveň.

Výstup: Vyhodnotenie adaptačného procesu zamestnanca

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Vedúci DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Spracovávanie výkazov práce

Vstup: Interné predpisy, požiadavky projektu

Popis: Všetci zamestnanci DP tvoria výkazy práce v zmysle požiadaviek koordinačnej jednotky, alebo v zmysle požiadaviek interných predpisov, v závislosti od zdrojov financovania.

Výstup: Výkaz práce

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov procesu: **Financovanie a účtovníctvo**

Názov aktivity: Zabezpečenie účtovníctva DP

Vstup: Legislatívne požiadavky

Popis: Vykonanie zaúčtovania účtovného dokladu / interného účtovného dokladu, t.j. vytvorenie záznamu v účtovnej evidencii hlavnej účtovnej knihy. Obeh účtovných dokladov, likvidácia došlých faktúr a odoslaných faktúr, spracovanie účtovnej závierky a výkazníctva.

Výstup: Účtovná agenda v zmysle platných právnych predpisov

Organizačná jednotka: Koordinačná jednotka

Pracovná pozícia: Referent koordinačnej jednotky

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Spracovanie agendy služobných ciest

Vstup: Legislatívne požiadavky

Popis: Cieľom procesu je vypracovanie cestovného príkazu, jeho schválenie a spracovanie vyúčtovania už zrealizovanej pracovnej cesty.

Výstup: Cestovný príkaz; Vyúčtovanie pracovnej cesty

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov procesu: **Správa informačných systémov**

Názov aktivity: Správa informačných systémov

Vstup: -

Popis: Ide o činnosti ako: Administrovanie serverov a centrálnych IS, ich zálohovanie, vrátane dát a databáz, pridelovanie a zmena privilegovaných / základných prístupových práv, monitorovanie bezpečnosti prevádzkovania IT, funkčnosti SW aplikácií a sieťových prvkov, Hot line - interný Servis Desk, správa IT požiadaviek, odstraňovanie chybových stavov, varovaní, incidentov a udalostí, interný servis HW zariadení, správa el. schránky, súčinnosť pri externom servise HW zariadení, správa, aktualizácia a údržba číselníkov a kmeňových údajov, komunikácia s dodávateľmi pri odstraňovaní chýb, kontrola plnenia zmluvných servisných podmienok / SLA, udržiavanie systému - Upgrade / Update, pravidelná profylaktika HW zariadení, objednávanie hardvéru, softvéru, služby a práce pri správe IS.

Výstup: -

Organizačná jednotka: Koordinačná jednotka

Pracovná pozícia: Referent koordinačnej jednotky

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov procesu: Nákup a skladovanie

Názov aktivity: Nákup a skladovanie

Vstup: -

Popis: Vyhodnotenie požiadaviek na objednanie materiálu, služby, objednanie tovaru alebo materiálu u dodávateľov, priamy drobný nákup u dodávateľa, príjem kontrola a preberanie tovaru, materiálu a drobného majetku útvarom, Spracovanie interných objednávok, Riešenie reklamácií a záručný servis.

Výstup: -

Organizačná jednotka: Koordinačná jednotka

Pracovná pozícia: Referent koordinačnej jednotky

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov procesu: Evidencia a správa majetku

Názov aktivity: Evidencia a správa majetku

Vstup: -

Popis: Zaradenie majetku, Presun / pohyb majetku, Vyradovanie, likvidácia majetku, Odpredaj majetku, Zabezpečenie poistenia hnutel'ného a nehnuteľného majetku a riadenie poistného vzťahu, Riešenie poistných a škodových udalostí, Fyzická inventarizácia majetku, Poskytovanie informácií k identifikácii pozemkov, Zabezpečovanie návrhu práva vkladu do katastra nehnuteľností, Zverovanie výkonu správy majetku do správy inému subjektu, Zabezpečenie nájmu nehnuteľností, Kontrola plnenia povinností a záväzkov z majetkových zmlúv, Vypracovanie ročných vyúčtovaní služieb spojených s nájmom, Pasportizácia nehnuteľného majetku, Úschova technickej dokumentácie

Výstup: -

Organizačná jednotka: Koordinačná jednotka

Pracovná pozícia: Referent koordinačnej jednotky

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov procesu: Zabezpečenie letákov, brožúr, publikácií, reklamných predmetov

Názov aktivity: Vypracovanie obsahu/zadania pre obsah publikácie

Vstup: -

Popis: Vypracovať požiadavku na obsah publikácie, letáku brožúr, resp. samotné spracovanie návrhu letáku, brožúr, publikácie, informačných a propagačných materiálov.

Výstup: Publikácia/leták/brožúra/leták/propagačný/informačný materiál

Organizačná jednotka: Koordinačná jednotka

Pracovná pozícia: Referent koordinačnej jednotky

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Zabezpečenie tlače a distribúcie

Vstup: Požiadavka na tlač a distribúciu materiálov

Popis: Zabezpečenie splnenia požiadavky na tlač a distribúciu materiálov.

Výstup: Tlačené materiály

Organizačná jednotka: Koordinačná jednotka

Pracovná pozícia: Referent koordinačnej jednotky

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Zabezpečenie reklamy/reklamných predmetov

Vstup: -

Popis: Zabezpečenie reklamných predmetov za účelom propagácie SDV.

Výstup: Reklamné predmety

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Vedúci DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov procesu: Realizácia podujatí (eventy, workshopy, a iné)

Názov aktivity: Naplánovanie podujatia

Vstup: Podnet/požiadavka

Popis: Koordinátor pri plánovaní akcie/eventu musí skontrolovať prekrývanie eventov s inými akciami, ktoré realizujú iné subjekty. Zoznam takýchto akcií si vedie koordinátor samostatne

Výstup: Tabuľka akcií, eventov a exkurzií

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Vedúci DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: Tabuľka akcií a exkurzií je v prílohe č. 6 tohto dokumentu

Názov aktivity: Koordinácia s partnermi na podujatí

Vstup: -

Popis: Koordinátor DP zabezpečí komunikáciu na partnerov, ktorí sa majú zúčastniť plánovanej akcie, s cieľom predstaviť konkrétne témy SDV a zabezpečiť účasť partnera na akcii

Výstup: -

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Preverenie dostupnosti a rezervácia miestnosti na podujatie

Vstup: -

Popis: Koordinátor zabezpečí miestnosť pre realizáciu akcie

Výstup: -

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Organizačno- technické zabezpečenie realizácie akcie

Vstup: -

Popis: Koordinátor zabezpečí technicko-organizačné náležitosti potrebné pre realizáciu akcie, ako napr. príprava propagačných materiálov prezentácií, v prípade potreby príprava techniky (PC, projektor, iné), prezenčné listiny, ak je potrebné stánok, a iné.

Výstup: -

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov aktivity: Účasť na podujatí (eventy, workshopy, a iné)

Vstup: -

Popis: Koordinátor DP/vedúci DP aktívne informuje účastníkov akcie o novinkách SDV a aktívne nadväzuje kontakty a potenciálne partnerstvá, s cieľom vstupu subjektu do SDV.

Výstup: Účasť na podujatí, evidencia zrealizovaných podujatí, Prezenčná listina

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: prezenčná listina je v prílohe č. 7 tohto dokumentu

Názov aktivity: Vyhodnotenie podujatia

Vstup: -

Popis: Vyhodnotenie podujatia z pohľadu dosiahnutia cieľov akcie, zhodnotenie priebehu a zabezpečenie akcie, vyhodnotenie rozpočtu, zhodnotenie skúseností a námetov na zlepšenie, spracovanie spätných väzieb.

Výstup: Fotodokumentácia, správy

Organizačná jednotka: Dual point

Pracovná pozícia: Koordinátor DP

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

Názov procesu: Propagácia a marketing

Názov aktivity: Propagácia a správa sociálnych sietí

Vstup: -

Popis: Koordináčná jednotka plánuje, realizuje a vyhodnocuje informačné kampane, spravuje sociálne médiá, komunikuje s médiami, pripravuje informačné materiály o SDV. V prípade potreby poskytuje podporu regionálnym DP a pripravuje pre nich regionálne materiály.

Výstup: Marketingové a informačné kampane

Organizačná jednotka: Koordináčná jednotka

Pracovná pozícia: Referent koordinácej jednotky

IT systém: N/A

Vzory dokumentov: -

5. Postup a obsah zaškoľovania pracovníkov dual pointov

Na každú pracovnú pozíciu dual pointu existuje súbor kvalifikačných požiadaviek. V rámci vzdelávania a rozvoja zamestnancov sú cielene rozvíjané a aktualizované kompetencie zamestnancov:

- Odborné: Požadovaná kvalifikácia, znalosť zákonov a noriem
- Jazykové: Požadovaná úroveň ovládania cudzích jazykov
- Znalosti informačných a komunikačných technológií (IKT): ovládanie kancelárskeho softvéru, interných informačných systémov, profesionálnych softvérov
- Mäkké zručnosti: manažérske, interpersonálne, komunikačné, time management a pod.

Vedúci dual pointu spolupráci s koordinačnou jednotkou organizuje pravidelné odborné preškoľovanie zamestnancov dual pointu, najmä pri príležitosti vzniku nových legislatívnych úprav alebo úprav jednotlivých postupov rámci systému duálneho vzdelávania.

Osobitnou kategóriou vzdelávania zamestnancov je zaškoľovanie a adaptácia po nástupe nového zamestnanca. Adaptačný proces je súbor nadväzujúcich aktivít s cieľom podporiť rýchle zvládnutie pracovnej činnosti, identifikáciu s prácou, pracovným tímom a organizáciou prostredníctvom:

- Jednotne riadeného oboznamovania sa nových zamestnancov s pracovnými úlohami a podmienkami, s pracovným, sociálnym a kultúrnym prostredím organizácie.
- Sprostredkovania základného okruhu potrebných znalostí (najmä odborné a práca so softvérovými aplikáciami) tak, aby pracovný výkon nového zamestnanca čo najskôr dosiahol požadovanú úroveň.

Základnými zložkami adaptácie sú:

- Pracovná adaptácia – jej obsah závisí od konkrétnych podmienok pracovného miesta, na ktoré bol zamestnanec prijatý a od jeho pripravenosti na prácu. Vo všeobecnosti zahŕňa odbornú integráciu, tzn. zácvik odborných zručností, oboznámenie sa s pracovnými úlohami, ktoré sa majú vykonávať na pracovnom mieste, ale aj prispôsobenie sa organizácii, organizačnej kultúre, filozofii a stotožnenie sa s cieľmi organizácie. V pracovnej adaptácii ide vlastne o vstupné vzdelávanie zamestnancov, ktoré formuje pracovné schopnosti zamestnanca podľa spracovaného popisu a špecifikácie pracovného miesta.
- Sociálna adaptácia – smeruje k začleneniu sa zamestnanca do kolektívu, vybudovanie sociálneho statusu, vytvorenie dobrých medziľudských vzťahov.

Kompetencie zamestnanca rozvíjané v rámci adaptačného procesu sú rovnaké ako u služobne starších zamestnancov, s väčším dôrazom na odborné kompetencie:

- Odborné: Požadovaná kvalifikácia, znalosť zákonov a noriem
- Jazykové: Požadovaná úroveň ovládania cudzích jazykov
- Znalosti informačných a komunikačných technológií (IKT): ovládanie kancelárskeho softvéru, interných informačných systémov, profesionálnych softvérov
- Mäkké zručnosti: manažérske, interpersonálne, komunikačné, time management a pod.

Úlohy hlavných aktérov procesu

- Garant adaptácie - je osoba zodpovedná za riadenie celého procesu adaptácie - vedúci dual pointu. Zabezpečuje zapracovanie nového zamestnanca tak, aby bol čo najskôr schopný vykonávať svoju prácu samostatne, zodpovedne a zároveň sa na novom pracovisku cítil príjemne.
- Odborný garant adaptácie (mentor) - je osoba zodpovedná za časť alebo celú odbornú adaptáciu. Zvyčajne je to služobne starší koordinátor DP. Berie do úvahy doterajšie skúsenosti a znalosti nového zamestnanca tak, aby si tento počas adaptácie v dostatočnej miere osvojil všetky základné znalosti potrebné pre výkon na danom pracovnom mieste. Stretáva sa s novým zamestnancom v dohodnutých intervaloch, príp. aj mimo týchto intervalov. Určuje si sám/sama spôsob a formu vytvárania vzťahu s novým zamestnancom spôsob odovzdávania informácií a skúseností. Dohodnutou formou pravidelne reportuje garantovi adaptácie (vedúcemu DP) o priebehu adaptácie, ne/spokojnosti nového zamestnanca, jeho potrebách, prianiach.
- Nový zamestnanec je osoba, ktorá nastupuje do pracovného pomeru z externého prostredia organizácie. Stretáva sa so svojimi garantmi v dohodnutých intervaloch. Zúčastňuje sa na aktivitách navrhnutých v individuálnom pláne adaptácie. Môže iniciovať kontakt s garantmi podľa vlastného uváženia – nemusí čakať na dohodnuté intervaly. Sám/sama poskytuje a pýta si spätnú väzbu tak, aby sa čo najlepšie a najrýchlejšie zžil/-a s novou prácou, s kolegami, s organizáciou ako celkom a s klientami (externí/interní).

Úloha kolegov a poverených kolegov na zaškolenie nového pracovníka je nezastupiteľná v jednej zo základných zložiek adaptačného procesu - v sociálnej adaptácii. Môžu pôsobiť ako ďalší odborní garanti – hlavne v prípade, ak sa v danom tíme/skupine/útvere podporuje vzájomná zastupiteľnosť a/alebo aktuálne pracujú na úlohách/projektoch, ktoré sú svojou podstatou podobné agende nováčika.

Formy adaptačného vzdelávania

- Samoštúdium (štúdium zákonov a všeobecne záväzných predpisov, interných noriem ústredia, odporučených školiacich materiálov)
- Pomoc skúsenejšieho kolegu- mentoring
- Interné školenie
- Externé školenie

6. Návrh spôsobu vyhodnocovania činnosti dual pointov

Ciele jednotlivých dual pointov nastavuje, v komunikácii s vedúcim príslušného dual pointu, koordinačná jednotka. Celkový plán cieľov dual pointov schvaľuje vedúci koordinačnej jednotky.

Terminológia

Ciele sú formulácie, ktoré určujú smer toho, čo je potrebné urobiť. Obyčajne sa začínajú slovesom, napr. "zvýšiť", "znížiť", "maximalizovať", "zlepšiť", "redukovať" a podobne.

Merateľné ukazovatele sú indikátory, pomocou ktorých overujeme, či sa cieľ darí plniť. K jednému cieľu je niekedy potrebné priradiť niekoľko ukazovateľov. Typicky majú kvantitatívny charakter (percentá, ks), ale použiteľné je aj hodnotenie „splnené – nesplnené“.

Cieľová hodnota vyjadruje hodnotu ukazovateľa, ktorú má organizácia alebo zamestnanec dosiahnuť.

Príklad

Cieľ: Zvýšiť počet zamestnávateľov zapojených do SDV

Merateľný ukazovateľ 1: Počet nových zamestnávateľov s osvedčením o overení spôsobilosti

Cieľová hodnota 1: 100 zamestnávateľov

Merateľný ukazovateľ 2: Percento, o ktoré sa zvýšil počet zamestnávateľov s osvedčením o overení spôsobilosti v porovnaní s predchádzajúcim kalendárnym rokom

Cieľová hodnota 2: 25 %

Merateľný ukazovateľ sa teda formuluje v priamej, logickej súvislosti s cieľom. Každý cieľ môže mať jeden, ale aj viac merateľných ukazovateľov.

Správne formulovaný cieľ je časovo ohraničený – obsahuje informáciu o čase dosiahnutia výstupu/výsledku.

Správne naformulovaný merateľný ukazovateľ:

- Je jednoznačný a konzistentný - ukazovateľ by mal logicky súvisieť s cieľom, odpovedať na otázku, ako cieľ odmeriame a presne vyjadrovať cieľovú hodnotu, ktorú chceme dosiahnuť. Voľba ukazovateľov je relatívne jednoduchá, ak sú ciele jasné a konkrétne.
- Je porovnateľný - pri voľbe ukazovateľa je potrebné myslieť na budúce porovnávanie dosahovaných cieľových hodnôt v istom časovom horizonte. Nie je vhodné meniť ukazovatele pre ten istý cieľ každý rok, pokiaľ neexistuje relevantný dôvod.
- Je merateľný - ukazovateľ by mal byť merateľný a kvantifikovateľný, aby bolo možné jednoznačne hodnotiť pokrok v plnení cieľa, resp. jeho plnenie/neplnenie.
- Je kontrolovateľný - správnosť zistených hodnôt ukazovateľov by mala byť overiteľná a kontrolovateľná. Rovnako by mala byť overiteľná dôveryhodnosť zdroja a spôsob zberu údajov.
- Je dostupný - pri voľbe merateľného ukazovateľa musíme zvážiť dostupnosť údajov a možnosť ich zberu. Je úplne zbytočné zvoliť pre meranie cieľa ukazovateľ alebo viacero ukazovateľov, ktorých hodnoty sú nedostupné.
- Je nákladovo efektívny - to znamená, že náklady na zber údajov by nemali byť vyššie, ako je informačný prínos. V opačnom prípade je nutné hľadať iné ukazovatele, ktorými je možné monitorovať a hodnotiť plnenie cieľa.

Je vhodné používať mix dvoch kategórií cieľov/ukazovateľov:

- Ciele a ukazovatele **výstupov**, ktoré merajú množstvo aktivít.
- Ciele a ukazovatele **výsledkov**, ktoré merajú zmeny vyvolané realizáciou výstupov

Dobré ukazovatele výstupov by sa neskôr mali zákonite pretaviť do dobrých ukazovateľov výsledkov, ak nie, tak nie sú vhodne zvolené.

Možné okruhy cieľov DP a merateľných ukazovateľov:

Výsledky:

1. Ciele a merateľné ukazovatele viazané na počty žiakov zapojených do SDV
 - počty vytvorených učebných miest (absolútny počet, nárast)
 - počty učebných zmlúv (absolútny počet, nárast)
2. Ciele a merateľné ukazovatele súvisiace so získavaním nových zamestnávateľov do SDV
 - počty duálnych zmlúv (absolútny počet, nárast)
 - počet zamestnávateľov zapojených do SDV (absolútny počet, nárast)

Výstupy:

3. Ciele a ukazovatele súvisiace so spätnou väzbou na činnosť dual pointu od ostatných aktérov SDV
 - úroveň spokojnosti (absolútne číslo, posun oproti predošlému obdobiu)
4. Ciele a ukazovatele súvisiace s realizáciou aktivít na podporu SDV
 - účasť na DOD, burzách práce a pod. (absolútne číslo)
 - počty stretnutí s pedagógmi na základných školách
 - počty prezentačných stretnutí so žiakmi ZŠ
 - počet navštívených ZŠ
 - počty oslovených žiakov ZŠ v rámci prezentačných stretnutí
 - počet zorganizovaných exkurzií žiakov ZŠ u zamestnávateľov
 - počet žiakov ZŠ absolvujúcich exkurzie
 - počet osobne navštívených zamestnávateľov
 - počet zamestnávateľov, s ktorými prebieha trvalá komunikácia

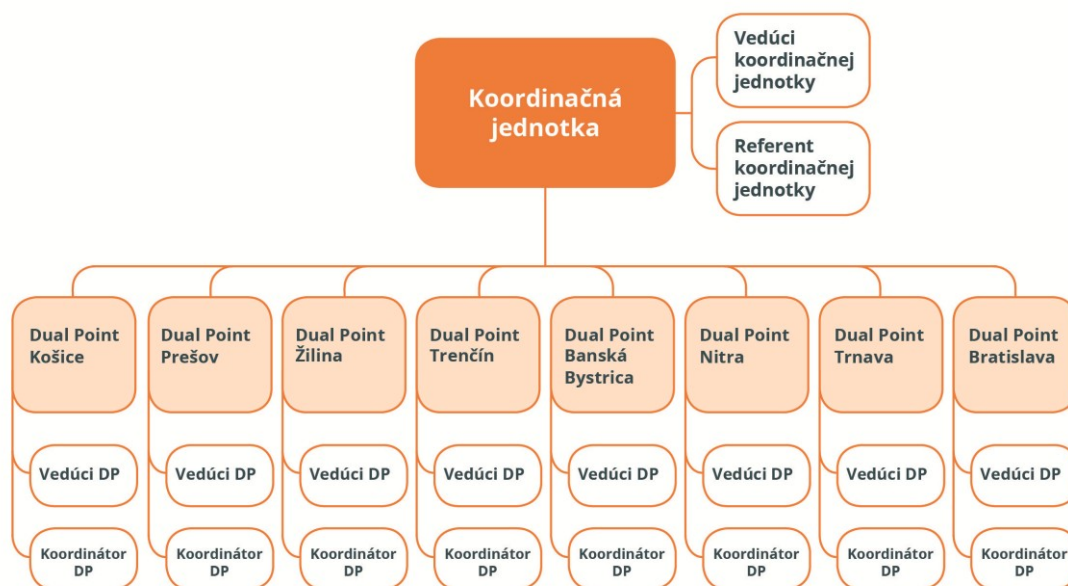
Kontrolu plnenia cieľov realizuje vedúci dual pointu a vedúci koordinačnej jednotky.

7. Organizačná štruktúra a pracovné pozície

7.1. Organizačná štruktúra

Organizačná štruktúra riadenia dual pointov je zložená zo samotných dual pointov v každom kraji SR a z koordinačnej jednotky.

Obrázok 9 Organizačná štruktúra



Organizačný a vnútorný poriadok je možné nájsť v prílohe č. 2 tohto dokumentu.

7.2. Popis pracovných pozícií

Koordinačná jednotka

Plní koordinačnú a podpornú rolu v systéme riadenia Dual pointov a strategickú rolu v riadení SDV. Zabezpečuje teda predovšetkým riadiace a podporné procesy.

Vedúci Koordinačnej jednotky realizuje predovšetkým činnosti súvisiace s procesmi:

Zabezpečované riadiace procesy	
Proces	Aktivita
Organizovanie a riadenie	Organizovanie a riadenie SDV
Plánovanie práce Dual pointov	Tvorba a schvaľovanie rozpočtu
Plánovanie práce Dual pointov	Nastavenie cieľov DP
Ďalšia agenda	
Vydáva organizačný poriadok dual pointu	
Sledovanie a vyhodnocovanie rozpočtu a výkonov DP	
Príprava návrhov legislatívnych zmien a pripomienkovanie legislatívneho procesu	
Poskytovanie metodologickej podpory pre DP	
Sledovanie a vyhodnocovanie rozpočtu a výkonov Koordinačnou jednotkou	
Výber a prijatie zamestnanca	
Zmena pracovného pomeru	
Ukončenie pracovného pomeru	

Kvalifikačné požiadavky na vedúceho koordinačnej jednotky:

- minimálne 5-ročná preukázateľná odborná prax s riadením projektov v pozícii hlavného manažéra projektu alebo obdobnej pozícii pri uplatnení zásad metodiky Prince2 alebo jej ekvivalentu, pričom celková hodnota realizovaných projektov bola minimálne 5 mil. EUR bez DPH
- minimálne 3-ročné preukázateľné skúsenosti s riadením minimálne 15-členného tímu v pozícii riadiaceho pracovníka
- preukázateľná skúsenosť s riadením projektu formou koordinácie heterogénnych skupín odborníkov
- vysokoškolské vzdelanie minimálne II. stupňa, alebo ekvivalent
- znalosť anglického jazyka na komunikačnej úrovni (B2)

Dôkazové prostriedky:

- profesijný životopis, alebo jeho relevantná časť alebo zoznam pracovných skúseností, z ktorého budú zrejmé požadované skúsenosti s uvedením ich vecného obsahu, a tiež kontaktných údajov a kontaktných osôb relevantných pre preukázanie pracovných referencií
- kópia certifikátu - minimálne Prince 2 Practitioner alebo ekvivalentu
- kópia dokladu o absolvovaní vysokoškolského štúdia minimálne II. stupňa (diplomu)
- kópia dokladu o znalosti cudzieho jazyka na úrovni B2 alebo diplom zo štúdia v zahraničí, absolvovaného v anglickom jazyku

Referent Koordinačnej jednotky realizuje predovšetkým činnosti súvisiace s procesmi:

Zabezpečované riadiace procesy	
Proces	Aktivita
Riadenie kvality SDV	Príprava zberu údajov od zamestnávateľov/žiakov/SOŠ
Riadenie kvality SDV	Spracovanie údajov a vytvorenie správy zo spätnej väzby
Riadenie kvality SDV	Vypracovanie správy o činnosti Dual pointov
Organizovanie a riadenie	Organizovanie a riadenie SDV
Legislatíva a metodická činnosť	Príprava návrhov legislatívnych zmien a pripomienkovanie legislatívneho procesu
Legislatíva a metodická činnosť	Poskytovanie metodickej podpory pre DP
Legislatíva a metodická činnosť	Tvorba metodík SDV
Kontroľovanie a reporting	Tvorba reportov a štatistík SDV
Kontroľovanie a reporting	Sledovanie a vyhodnocovanie rozpočtu a výkonov Koordinačnou jednotkou
Zabezpečované podporné procesy	
Proces	Aktivita
Riadenie ľudských zdrojov a spracovanie miezd	Výber a prijatie zamestnanca
Riadenie ľudských zdrojov a spracovanie miezd	Zmena pracovného pomeru
Riadenie ľudských zdrojov a spracovanie miezd	Ukončenie pracovného pomeru
Riadenie ľudských zdrojov a spracovanie miezd	Vedenie personálnej dokumentácie
Riadenie ľudských zdrojov a spracovanie miezd	BOZP, OPP, PZS
Riadenie ľudských zdrojov a spracovanie miezd	Spracovanie miezd a odvodov

Riadenie ľudských zdrojov a spracovanie miezd	Vzdelávanie a rozvoj zamestnancov DP
Financovanie a účtovníctvo	Zabezpečenie účtovníctva DP
Správa informačných systémov	Správa informačných systémov
Nákup a skladovanie	Nákup a skladovanie
Evidencia a správa majetku	Evidencia a správa majetku
Zabezpečenie letákov, brožúr, publikácií, reklamných predmetov	Vypracovanie obsahu/zadania pre obsah publikácie
Zabezpečenie letákov, brožúr, publikácií, reklamných predmetov	Zabezpečenie tlače a distribúcie
Propagácia a marketing	Propagácia a správa sociálnych sietí

Kvalifikačné požiadavky na referenta koordinačnej jednotky:

- minimálne 2-ročná preukázateľná odborná prax s analyticko-metodickou činnosťou v oblasti podpory vzdelávania v oblasti regionálneho školstva (alebo ich zahraničného ekvivalentu) s požiadavkami trhu práce na celoštátnej úrovni alebo na úrovni minimálne jednotiek regionálnej samosprávy
- vysokoškolské vzdelanie minimálne II. stupňa, alebo ekvivalent
Dôkazové prostriedky:
- profesijný životopis, alebo jeho relevantná časť alebo zoznam pracovných skúseností, z ktorého budú zrejmé požadované skúsenosti s uvedením ich vecného obsahu, a tiež kontaktných údajov a kontaktných osôb relevantných pre preukázanie pracovných referencií
- kópia dokladu o absolvovaní vysokoškolského štúdia minimálne II. stupňa (diplomu), alebo ekvivalentného vzdelania

Dual point

Realizuje praktický výkon činností spojených s prácou so zamestnávateľmi, strednými odbornými školami, základnými školami a s prácou v rámci regionálnej platformy.

Vedúci Dual pointu realizuje predovšetkým činnosti súvisiace s procesmi:

Zabezpečované riadiace procesy	
Proces	Aktivita
Plánovanie práce Dual pointov	Plánovanie akcií DP
Organizovanie a riadenie	Organizovanie a riadenie Dual pointu
Kontroling a reporting	Sledovanie a vyhodnocovanie rozpočtu a výkonov DP
Zabezpečované hlavné procesy	
Proces	Aktivita
Plánovanie výkonov stredných škôl	Organizácia stretnutí regionálnej platformy
Zabezpečované podporné procesy	
Proces	Aktivita
Riadenie ľudských zdrojov a spracovanie miezd	Výber a prijatie zamestnanca
Riadenie ľudských zdrojov a spracovanie miezd	Zmena pracovného pomeru
Riadenie ľudských zdrojov a spracovanie miezd	Ukončenie pracovného pomeru
Riadenie ľudských zdrojov a spracovanie miezd	Hodnotenie zamestnancov
Riadenie ľudských zdrojov a spracovanie miezd	Evidencia dochádzky a neprítomnosti v práci

Riadenie ľudských zdrojov a spracovanie miezd	Vzdelávanie a rozvoj zamestnancov DP
Riadenie ľudských zdrojov a spracovanie miezd	Adaptácia nového zamestnanca
Zabezpečenie letákov, brožúr, publikácií, reklamných predmetov	Zabezpečenie reklamy/reklamných predmetov
Realizácia podujatí (eventy, workshopy, a iné)	Naplánovanie podujatia

Kvalifikačné požiadavky na vedúceho dual pointu:

- minimálne 2-ročná preukázateľná odborná prax s analyticko-metodickou činnosťou v oblasti podpory vzdelávania v oblasti regionálneho školstva (alebo ich zahraničného ekvivalentu) s požiadavkami trhu práce na celoštátnej úrovni alebo na úrovni minimálne jednotiek regionálnej samosprávy
- vysokoškolské vzdelanie minimálne II. stupňa, alebo ekvivalent
Dôkazové prostriedky:
- profesijný životopis, alebo jeho relevantná časť alebo zoznam pracovných skúseností, z ktorého budú zrejmé požadované skúsenosti s uvedením ich vecného obsahu, a tiež kontaktných údajov a kontaktných osôb relevantných pre preukázanie pracovných referencií
- kópia dokladu o absolvovaní vysokoškolského štúdia minimálne II. stupňa (diplomu), alebo ekvivalentného vzdelania

Koordinátori Dual pointu realizujú predovšetkým činnosti súvisiace s procesmi:

Zabezpečované riadiace procesy	
Proces	Aktivita
Plánovanie práce Dual pointov	Plánovanie akcií DP
Riadenie kvality SDV	Podpora pri zbere údajov o spätnej väzbe zamestnávateľov/žiakov/SOŠ
Kontroling a reporting	Tvorba reportov a štatistík
Zabezpečované hlavné procesy	
Proces	Aktivita
Plánovanie výkonov stredných škôl	Zisťovanie potrieb trhu práce
Plánovanie výkonov stredných škôl	Revízia údajov o očakávanej potrebe trhu práce
Plánovanie výkonov stredných škôl	Spracovanie údajov o potrebách trhu práce z existujúcich zdrojov pre regionálnu platformu
Výber zamestnávateľov	Výber zamestnávateľov pre oslovenie na vstup do SDV
Oslovenie zamestnávateľov	Oslovenie zamestnávateľov na vstup do SDV
Rozhovor so zamestnávateľom	Realizácia rozhovoru so zamestnávateľom
Vedenie záznamov a evidencia o oslovení zamestnávateľov	Spracovanie výstupov z rozhovoru so zamestnávateľom
Príprava zamestnávateľa na vstup do SDV	Príprava žiadosti o overenie spôsobilosti zamestnávateľa a poskytnutie poradenstva
Príprava zamestnávateľa na vstup do SDV	Poskytnutie súčinnosti pri vyplnení žiadosti a poskytnutie poradenstva
Overenie spôsobilosti zamestnávateľa	Prijatie informácie o overení spôsobilosti

Podpis zmluvy o duálnom vzdelávaní	Poskytnutie vzoru zmluvy o duálnom vzdelávaní
Podpis zmluvy o duálnom vzdelávaní	Koordinácia uzatvorenia zmluvy o duálnom vzdelávaní
Podpis zmluvy o duálnom vzdelávaní	Aktualizovanie evidencie o podpísaných duálnych zmluvách
Podpis zmluvy o duálnom vzdelávaní	Poskytnutie odborného poradenstva po podpise duálnej zmluvy
Podpis zmluvy o duálnom vzdelávaní	Aktualizovanie údajov z príloh zmluvy o duálnom vzdelávaní
Podpis zmluvy o duálnom vzdelávaní	Zabezpečenie realizácie dodatkov k zmluve o duálnom vzdelávaní
Tvorba školského vzdelávacieho programu	Informovanie zapojených subjektov o pravidlách tvorby školského vzdelávacieho programu
Tvorba školského vzdelávacieho programu	Koordinácia tvorby školského vzdelávacieho programu pre duálne vzdelávanie
Informovanie ZŠ o SDV (výchovní a kariérni poradcovia, pedagógovia, zriaďovatelia a i.)	Oslovenie zriaďovateľa s informáciou o SDV
Informovanie ZŠ o SDV (výchovní a kariérni poradcovia, pedagógovia, zriaďovatelia a i.)	Oslovenie riaditeľa ZŠ s informáciou o SDV
Informovanie ZŠ o SDV (výchovní a kariérni poradcovia, pedagógovia, zriaďovatelia a i.)	Oslovenie pedagógov s informáciou o SDV
Informovanie ZŠ o SDV (výchovní a kariérni poradcovia, pedagógovia, zriaďovatelia a i.)	Oslovenie rodičov a žiakov s informáciou o SDV
Náborové aktivity zamestnávateľov	Koordinácia návštev zamestnávateľa na ZŠ
Náborové aktivity zamestnávateľov	Koordinácia exkurzií žiakov u zamestnávateľa
Náborové aktivity SOŠ	Koordinácia náborových aktivít SOŠ
Podpis učebnej zmluvy	Poskytnutie vzoru učebnej zmluvy subjektom SDV
Podpis učebnej zmluvy	Koordinácia uzatvorenia učebnej zmluvy
Podpis učebnej zmluvy	Aktualizovanie evidencie o podpísaných učebných zmluvách
Podpora pri priamych platbách	Informovanie o povinnostiach pre podanie žiadosti o platbu
Podpora pri priamych platbách	Kontrola vypracovanej žiadosti
Metodická a informačná podpora subjektov SDV	Informovanie o novelách legislatívy
Organizačné zabezpečenie vzdelávania	Organizačné zabezpečenie vzdelávania hlavných inštruktorov
Realizácia praktického vyučovania	Poskytovanie poradenstva počas realizácie praktického vyučovania a ukončenia štúdia
Ukončenie štúdia	Poskytovanie podpory pri ukončení štúdia
Ukončenie štúdia	Zisťovanie uplatniteľnosti žiakov
Zabezpečované podporné procesy	
Proces	Aktivita
Riadenie ľudských zdrojov a spracovanie miezd	Spracovávanie výkazov práce
Financovanie a účtovníctvo	Spracovanie agendy služobných ciest
Realizácia podujatí (eventy, workshopy a iné)	Koordinácia s partnermi na podujatí
Realizácia podujatí (eventy, workshopy a iné)	Preverenie dostupnosti a rezervácia miestnosti na podujatie

Realizácia podujatí (eventy, workshopy a iné)	Organizačno- technické zabezpečenie realizácie akcie
Realizácia podujatí (eventy, workshopy, a iné)	Účast na podujatí (eventy, workshopy, a iné)
Realizácia podujatí (eventy, workshopy, a iné)	Vyhodnotenie podujatia

Keďže procesy zabezpečované koordinátormi dual pointu pokrývajú širokú oblasť, predpokladá sa, že medzi jednotlivými koordinátormi DP bude existovať špecializácia – zameranie na určitý okruh procesov a aktivít.

Kvalifikačné požiadavky na koordinátora dual pointu:

- minimálne 1-ročná pracovná skúsenosť s interpretáciou metodík a metodicko-poradenskou podporou v oblasti podpory vzdelávania v oblasti regionálneho školstva (alebo ich zahraničného ekvivalentu)
 - minimálne 1-ročná pracovná skúsenosť v oblasti koordinácie aktivít projektu
 - vysokoškolské vzdelanie minimálne II. stupňa, alebo ekvivalent
- Dôkazové prostriedky:
- profesijný životopis, alebo jeho relevantná časť alebo zoznam pracovných skúseností, z ktorého budú zrejmé požadované skúsenosti s uvedením ich vecného obsahu, a tiež kontaktných údajov a kontaktných osôb relevantných pre preukázanie pracovných referencií
 - kópia dokladu o absolvovaní vysokoškolského štúdia minimálne II. stupňa (diplomu), alebo ekvivalentného vzdelania

Odborno-špecifické a prenositeľné kompetencie koordinátora dual pointu⁵

Všeobecné spôsobilosti:	Odborné vedomosti a zručnosti:
○ komunikácia - jednanie s ľuďmi, ○ prezentovanie, ○ analyzovanie a riešenie problémov, ○ kultivovaný slovný prejav, schopnosť vyjadrovania sa, ○ organizovanie a plánovanie práce, ○ rozhodovanie, ○ informačná gramotnosť, ○ pružnosť v myslení, ○ samostatnosť, ○ vyjednávanie, ○ kultivovaný písomný prejav.	○ znalosť fungovania systému duálneho vzdelávania, ○ práva a povinnosti zamestnávateľov v SDV, ○ stav SDV v regióne, ○ znalosť stredných škôl v regióne zapojených do SDV, ○ všeobecný prehľad o vývoji požiadaviek trhu práce, ○ znalosť metód a postupov plánovania ľudských zdrojov, ○ prehľad o školskej sústave, úrovniach a odboroch vzdelávania, ○ znalosť sústavy kvalifikácií, ○ prehľad v téme kariérne poradenstvo, ○ znalosť metód a postupov stanovovania

⁵ Spracované podľa *Národná sústava povolání, pozície obchodný zástupca a koordinátor vzdelávania* - https://www.sustavapovolani.sk/karta_zamestnania-5423 a https://www.sustavapovolani.sk/karta_zamestnania-17747.

	požiadaviek na pracovné pozície, ○ základný ekonomický prehľad v súvislosti s finančnými tokmi zamestnávateľov v SDV, ○ znalosť prevodníka povolania – odbory, ○ znalosť procesov prijímacieho konania na strednú školu, ○ znalosť procesov spracovania školského vzdelávacieho programu.
--	---

8. Priestorové požiadavky a požiadavky na vybavenie DP

Vznik regionálneho dual pointu vychádza zo skúseností z predchádzajúceho projektu ŠIOV, v ktorom boli pilotne testované činnosti a aktivity koordinátorov. Jedny z hlavných zistení sa týkali dual pointu ako fyzického miesta, ktoré by slúžilo ako kontaktné miesto pre subjekty zapojené do SDV.

Hlavné prvky umiestnenia dual pointu v krajských mestách by mali zohľadňovať:

- **Dostupnosť miesta** – dual point má byť miestom, ktoré vyhľadávajú zamestnávatelia, žiaci a ich zákonní zástupcovia, ako aj iné subjekty spolupracujúce s koordinátormi. Logicky by mal byť dual point umiestnený na mieste prirodzeného výskytu cieľových skupín, s príjemnou a pohodlnou dostupnosťou verejnou dopravou, pešo, prípadne autom. Ideálne, ak by priestory boli umiestnené v blízkosti miest koncentrovaného poskytovania služieb a občianskej vybavenosti.
- **Príjemnosť prostredia** - miesto stretávania by malo byť upravené tak, aby bolo možné plniť všetky funkcie, ktoré DP má, ako aj poskytovať služby cieľovým skupinám bez obmedzenia. Prostredie by malo byť podnetné k tomu, aby bolo možné viesť rokovania so zamestnávateľmi, viesť rozhovory so žiakmi a ich zákonnými zástupcami, ako aj prostredie umožňujúce stretnutia skupinové v rozsahu do 25 ľudí. Zároveň v DP denne pracujú zamestnanci, ktorí potrebujú zázemie dennej práce. DP by mal lákať ľudí na príjemnú atmosféru dotváranú vhodným prostredím.

Štruktúra a členenie priestorov dual pointu:

- **Administratívne priestory**, v ktorých by mali svoje pracovné miesto zamestnanci dual pointu, vrátane zázemia ako je napríklad kuchynka, sociálne zariadenia, a pod. Administratívne priestory môžu mať charakter otvoreného priestoru pre všetkých zamestnancov, s prípadným prepojením na priestor pre verejnosť. Zároveň je potrebné mať aj vyčlenený priestor pre telefonovanie a komunikáciu.
Súčasťou administratívnych priestorov by mala byť aj miestnosť slúžiaca pre porady, pracovné stretnutia a rokovania s viacerými subjektmi, v kapacite do 25 účastníkov.
- **Priestor pre individuálne rozhovory**, ktoré môžu prebiehať so žiakmi/zákonnými zástupcami, alebo zamestnávateľmi, vyžadujúce tiché prostredie bez rušenia okolitými vplyvmi.

- **Multifunkčný otvorený priestor**, ktorý by mohol plniť niekoľko funkcií, ako je poskytovanie informácií pre verejnosť, v ktorom by bolo možné nájsť všeobecné informácie o SDV, vzory dokumentov, ponuky učebných miest, letáky regionálnych zamestnávateľov, informačné brožúry o stredných školách a pod. Zároveň by tento priestor mohol slúžiť na organizovanie malých verejných workshopov, prezentácií, dielní, a propagačných aktivít pre verejnosť, ako aj komunitných akcií.

Vybavenie priestorov musí zohľadňovať regionálne potreby DP a zároveň plniť štandardy vybavenosti typov priestorov v kategórii typu B⁶ v súvislosti s poskytovaním služieb cieľovým skupinám. Podľa typov členenia priestorov je možné požiadavky na DP zaradiť do kategórie „klub“, ktoré sú vhodné pre znalostnú prácu, interaktívnu, ako aj nezávislú. Jeho rozvrhnutie sa dá charakterizovať ako uvoľnené a neformálne. Väčšinou je takýto typ priestorov vybavený voľným zariadením a môže zahŕňať aj tzv. „horúce stoly“ (hot desking), teda priestory spravidla neobývané pracovníkmi, pripravené pre ich sporadický a chvíľkový prístup. Priestor má byť zameraný na otvorené riešenie problémov s neustálym prístupom k obrovskému množstvu informácií. Vysoko variabilné pracovné prostredie s veľkými možnosťami využitia zariadení pre uľahčenie práce, podporu flexibility a účinnosti. Slúži na koncentrovanú individuálnu alebo skupinovú prácu, ktorú pracovníci vykonávajú podľa potreby⁷.

Obrázok 10 Príklad dispozičného riešenia priestoru⁸



Technické vybavenie musí umožňovať pracovníkom DP flexibilitu a spoľahlivé služby. Notebooky, wifi pripojenie a dátový prístup, spoľahlivé úložisko dát a server, telefonické a multimediálne zariadenia, prezentačná technika, kolaboratívne technológie, a pod. Súčasne by zamestnanci mali mať dostatok spotrebného materiálu pre vykonávanie svojej činnosti. Súčasťou práce koordinátora DP je cestovanie po regióne, potrebné je vybaviť zamestnancov prostriedkami na návštevy škôl a zamestnávateľov (auto, mobilný telefón, notebook, mobilné dáta, informačné materiály, dataprojektor, a pod.).

⁶ http://www.stavebne-forum.sk/events2008/prezentacie/vrbovsky_1.pdf

⁷ https://www.stuba.sk/buxus/docs/stu/ustavy/ustav_manazmentu/NAB2012-2/clanok4.pdf

⁸ https://www.stuba.sk/buxus/docs/stu/ustavy/ustav_manazmentu/NAB2012-2/clanok4.pdf, str. 37

Koordinačná jednotka

Priestory pre koordinačnú jednotku sú výlučne administratívne priestory slúžiace pre prácu zamestnancov a priestor pre rokovania a porady. Koordinačná jednotka plní podpornú a riadiacu funkciu dual pointom a neslúži na účely stretávania sa s verejnosťou, preto priestor nemusí byť otvorený pre poskytovanie služieb. Priestor koordinačnej jednotky by mal spĺňať požiadavky na typ administratívnych priestorov v súlade so službami, ktoré DP bude jednotka poskytovať, vrátane technického vybavenia.

9. Získavanie spätnej väzby na činnosť dual pointu

Dual point a jeho koordinátori poskytujú služby cieľovým skupinám. V záujme dual pointu je poskytovať služby v čo najvyššej kvalite, ale zároveň prinášať to, čo zamestnávateľia, školy, alebo žiaci potrebujú. Rozsah služieb dual pointu by nemal byť závislý na preddefinovanom striktnom výpočte definovaných aktivít, ale mal by mať dostatočnú flexibilitu pre prispôsobenie rozsahu a úrovne služieb tomu, čo cieľové skupiny potrebujú. Potreby zamestnávateľov, škôl a žiakov v SDV sa môže meniť v závislosti od toho, ako sa rozširuje povedomie o SDV v spoločnosti, ako sa menia legislatívne podmienky, alebo aj od toho, ako dlho pôsobí jednotlivý subjekt v SDV.

Zisťovanie potrieb a spätnej väzby na činnosť dual pointu môžeme merať rôznym spôsobom v závislosti od cieľa merania, ako aj v rôznom čase podľa toho, akým spôsobom chceme merané oblasti vyhodnocovať. Je potrebné odlišovať spätnú väzbu na systém duálneho vzdelávania a spätnú väzbu na činnosť dual pointu (získavanie spätnej väzby na SDV je popísaná v manuáloch Manuál a dotazník získavania spätnej väzby zamestnávateľov, stredných odborných škôl a žiakov vo vzťahu k systému duálneho vzdelávania).

Spätná väzba na služby DP

DP poskytuje služby cieľovým skupinám, ktoré sú definované ako zamestnávateľia, stredné odborné školy a žiaci. Cieľom získavania spätnej väzby je zistiť **spokojnosť s úrovňou poskytnutej služby**, ktorú realizoval koordinátor DP, resp. vedúci DP. Spätnú väzbu bude získavať koordinátor, a to formou spätného dopytovania sa. Pri získavaní spätnej väzby je potrebné správne určiť skupinu tých subjektov, ktorí boli v kontakte s dual pointom. Nie je potrebné získať názor všetkých, ale je potrebné určiť kľúčových respondentov. Spätnú väzbu môže získavať od skupiny:

- Zamestnávateľov
- Stredných odborných škôl
- Stavovských a profesijných organizácií.

Zamestnávateľia

Zamestnávateľia sú najväčšou skupinou, s ktorou DP pracuje. Cieľovou činnosťou koordinátorov sa skupina zamestnávateľov v SDV zväčšuje. Spätnú väzbu na DP môžeme zisťovať od tých zamestnávateľov, ktorí boli v kontakte s DP a ktorým bola poskytnutá zo strany DP nejaká služba. V závislosti do typu služby môžeme merať spätnú väzbu v určitom čase.

Poskytnutá služba definovaná formou výstupu procesu	Obdobie zberu spätnej väzby
Žiadosť zamestnávateľa o overenie spôsobilosti poskytovať praktické vyučovanie v SDV Vzor zmluvy o duálnom vzdelávaní	Spätnú väzbu získavame od zamestnávateľa, ktorý podpísal duálnu zmluvu s SOŠ
Vzor zmluvy o učebnej zmluve Poskytnutie poradenstva a informácie	Spätnú väzbu zisťujeme od zamestnávateľa po prvom roku v SDV v ktorom zabezpečoval praktické vyučovanie žiakom
Poskytnutie poradenstva a informácie Evidencia uplatniteľnosti žiakov	Spätnú väzbu zisťujeme od zamestnávateľa po skončení prvých absolventov u zamestnávateľa
Poskytnutie poradenstva	Môžeme zisťovať spätnú väzbu pri významných legislatívnych zmenách, pri ktorých je vhodné merať dopad informovania o podstatných zmenách v SDV

Stredné odborné školy

SOŠ sú kľúčovým subjektom SDV, pričom úloha DP je zväčša v oblasti poradenstva, poskytovania informácií a spolupráci pri náborových aktivitách žiakov. Spätnú väzbu získava DP od SOŠ, s ktorou spolupracuje dlhodobo.

Poskytnutá služba definovaná formou výstupu procesu	Obdobie zberu spätnej väzby
Vzor zmluvy o duálnom vzdelávaní	Spätnú väzbu získavame od SOŠ, ktorá podpísala duálnu zmluvu so zamestnávateľom
Poskytnutie poradenstva a informácie Evidencia uplatniteľnosti žiakov	Spätnú väzbu zisťujeme od SOŠ po skončení prvých absolventov u zamestnávateľov, s ktorými má uzatvorené duálne zmluvy
Poskytnutie poradenstva	Môžeme zisťovať spätnú väzbu pri významných legislatívnych zmenách, pri ktorých je vhodné merať dopad informovania o podstatných zmenách v SDV

Stavovské a profesijné organizácie

Významnými spolupracujúcimi organizáciami DP sú stavovské a profesijné organizácie, ktoré majú legislatívne právomoci v SDV. Pri týchto zamestnávateľských organizáciách môžeme zisťovať úroveň spolupráce s DP, ale nemôžeme merať úroveň služieb, nakoľko DP primárne organizáciám neposkytuje služby. Ich hlas je však významnou súčasťou systému. Spokojnosť je možné zisťovať najmä v oblasti pripravenosti zamestnávateľov na overenie spôsobilosti poskytovať praktické vyučovanie.

Žiaci

Žiaci vstupujúci do SDV sú cieľovou skupinou, voči ktorej vykonáva DP náborové aktivity prevažne hromadného charakteru, spätnú väzbu je možné získavať spôsobom relevantným pre jednorazové hromadné akcie.

Žiaci na stredných odborných školách prichádzajú do kontaktu s DP skôr vo výnimočných prípadoch, preto nepredstavujú zatiaľ skupinu, od ktorej by bolo nutné zisťovať spokojnosť so službami DP.

Okrem individuálnych služieb DP organizuje, alebo sa podieľa na organizácii, hromadných akcií, zväčša pre žiakov ZŠ. Na týchto akciách je možné merať **spokojnosť s organizáciou podujatia**, s užitočnosťou informácií a s plánovaním vhodného času, formy a prípadne lokality. Zvyčajne sa realizuje formou kariet spätnej väzby.

Ďalším typom služieb, na ktorých sa DP podieľa, alebo ich vykonáva sú aktivity vzdelávacieho typu. Ide o seminár, workshop, alebo akciu pre určitú skupinu. Cieľom získania takejto spätnej väzby je zistiť **úroveň spokojnosti so školením**, ale môže slúžiť napríklad aj na **zisťovanie ďalších** tém, ktoré by si cieľová skupina želala, aby DP zabezpečil.

Akým spôsobom zisťovať spätnú väzbu

Pre získavanie spätnej väzby je možné využiť spôsoby merania spokojnosti zákazníkov určené pre podnikateľský sektor. Nakoľko DP tiež poskytuje služby, možné je merať spokojnosť a úroveň ich poskytnutia.

Možné je spomenúť nasledovné časté spôsoby merania:

1. **Net Promoter Score (NPS)**

Je metodika zisťovania lojality zákazníkov. Metóda je postavená na tom, že zákazníci hodnotia službu na stupnici od 0 do 10, pričom 0 znamená úplne nepravdepodobne a 10 znamená vysoko pravdepodobne. Odpovedajú na otázku:

Aká je pravdepodobnosť, že dual point odporučíte svojim kolegom/známym?

Po odpovedaní sú respondenti rozdelení do troch skupín:

Kritici (hodnotenie 0-6) – zákazníci, ktorí utekajú rýchlo preč, majú negatívnu skúsenosť. Je potrebných až 5 pozitívnych názorov od promotérov, aby bol neutralizovaný ich negatívny názor.

Pasívni (hodnotenie 7-8) – neodporúčajú služby, ale nerobia ani negatívne PR. Ak nájdú lepšie služby, tak neváhajú ísť tam.

Promotéri (hodnotenie 9-10) – majú o službách len dobrý názor, odporúčajú ich ostatným, odpúšťajú chyby a sú lojálni k značke.

Výsledok pre NPS sa vypočítava z celkovej vzorky odpovedí ako:

$\% \text{ promotérov} - \% \text{ kritikov} = \text{výsledok NPS}$

Vo výpočte neexistuje % pasívnych, nakoľko sa predpokladá, že nepomáhajú, ale ani neškodia spoločnosti. V prípade pochybností výpočtu je možné využiť aj online nástroje na výpočet skóre NPS, ktoré sú dostupné online zväčša v anglickom jazyku.

Výsledok je možné vyhodnotiť nasledovne:

- Za dobrý výsledok je považované rozpätie 0-50
- Za skvelý výsledok je považovaný výsledok 50-70
- Za prvotriedny výsledok je považovaný výsledok nad 70.

Na základe výsledkov NPS je vhodné po vyhodnotení pre každú skupinu respondentov navrhnúť stratégiu, ako sa s takým postojom vysporiadať.

Obrázok 11 Zobrazenie NPS⁹



2. Customer Satisfaction (CSAT) – spokojnosť zákazníkov

Spokojnosť zákazníkov je možné merať ako výpočet priemernej hodnoty spokojnosti zákazníkov s poskytnutou službou. Zvyčajne ide o automatizovaný prieskum medzi zákazníkmi, ktorí hodnotia skúsenosť s konkrétnym typom služby, zvyčajne bezprostredne po poskytnutí služby. V prípade dual pointu môže ísť napríklad o spoluprácu pri príprave žiadosti o overenie spôsobilosti.

Respondenti odpovedajú na typ otázky: Ako celkovo hodnotíte spokojnosť so službami DP? Hodnotenie je na päť stupňovej škále medzi 1 – 5, v hodnote: veľmi spokojný, spokojný, neutrálny, nespokojný, veľmi nespokojný.

Výpočet hodnoty:

$\text{Počet spokojných zákazníkov} / \text{počet odpovedí} * 100 = \% \text{ spokojných zákazníkov}$

⁹ <https://www.pointillist.com/blog/how-to-measure-customer-experience-beyond-nps/>

Obrázok 12 Zobrazenie CSAT¹⁰

How would you rate the recent product experience?

☒ ★★★★★
☐ ★★★★☆
☐ ★★★☆☆
☐ ★★☆☆☆
☐ ★☆☆☆☆

★★★★★
Excellent (5)
Very satisfied

★★★★☆
Good (4)
Somewhat satisfied

★★★☆☆
Average (3)
Neither satisfied nor dissatisfied

★★☆☆☆
Poor (2)
Somewhat dissatisfied

★☆☆☆☆
Very Bad (1)
Very dissatisfied

3. Customer Effort Score (CES)

Využíva sa v prípade, ak zákazník potrebuje s niečím pomôcť. Hodnotí sa zväčša ústretovosť, plnenie sľubov, riešenie každodenných problémov a pomoc s odbremením zákazníka napríklad od administratívy. Hodnotenie využíva škálu od 1 (veľmi nesúhlasím) až do 5 alebo 7 (plne súhlasím) a celkové skóre je vypočítané ako priemer všetkých prijatých hodnotení. Hodnotenie sa zvyčajne zisťuje na konci interakcie medzi zákazníkom a poskytovateľom, to znamená medzi koordinátorom dual pointu a napríklad zamestnávateľom.

Obrázok 13 Zobrazenie CES¹¹

CES
Customer Effort Score

☒ Strongly Agree ☐ Agree ☐ Somewhat Agree ☐ Unclassified ☐ Somewhat Disagree ☐ Disagree ☐ Strongly Disagree

Making it easier to be a customer

Pre lepšie porovnanie troch metodík slúži nasledovné zobrazenie¹²:

¹⁰ <https://www.pointillist.com/blog/how-to-measure-customer-experience-beyond-nps/>

¹¹ <https://mindtouch.com/resources/what-is-customer-effort-score-and-how-is-it-measured>

¹² <https://www.websupport.sk/blog/2016/11/tri-otazky-ktore-by-ste-sa-mali-opytat-svojich-zakaznikov/>

Obrázok 14 Porovnanie troch metódik hodnotenia spokojnosti zákazníkov

	Customer Satisfaction Score (CSAT)	Customer Effort Score (CES)	Net Promoter Score (NPS)
Otázka	Ako ste boli spokojný s mojou odpoveďou?	Firma mi uľahčila riešenie môjho problému.	Ako je pravdepodobné, že by ste odporučili našu firmu priateľovi alebo kolegovi?
Škála	1 - 5 alebo 1 - 10	Veľmi nesúhlasím/ Nesúhlasím/ Čiastočne nesúhlasím/ Neviem/ Čiastočne súhlasím/ Súhlasím/ Pone súhlasím	0 - 10
Meranie	CSAT je priemer všetkých prijatých hodnotení	CES je priemer všetkých prijatých hodnotení	NPS = % podporovateľov – % kritikov
Ako sa používa	Pri každej interakcii s podporou napr. v podpise emailu	Keď sa komunikácia neobnoví 24 - 48 hodín potom, ako je zákazníkovi poskytnuté riešenie	Frekvencia by mala odrážať váš produktový cyklus, napr. kvartálne

Všetky typy vyššie uvedených otázok v jednotlivých metódach môžu byť súčasťou dotazníka spokojnosti zákazníkov, ktorý môže mať viacero otázok, podľa toho, aký cieľ je sledovaný zisťovaním informácií. Vzory dotazníkov získavania spätnej väzby sú uvedené v prílohe č. 12.

Pri zisťovaní spätnej väzby je potrebné si dať pozor na nasledovné oblasti:

- **Spôsob zisťovania** – online, alebo papierovou formou. Existujú použiteľné online spôsoby zisťovania, ktoré je možné použiť pre meranie spokojnosti. Je vhodné však zvážiť úroveň návratnosti a spôsoby vyhodnocovania, ako aj veľkosť vzorky, či zvyky a zručnosti cieľovej skupiny. Je väčšia ochota vyplnenia online merania vtedy, ak spolupráca bude pokračovať ďalej. Naopak, ak ide o jednorázovú, alebo hromadnú akciu či školenie je možné využiť papierovú formu dotazníkov. Potrebne je však v tomto prípade zvážiť prácnosť spracovania dát.
- **Grafická úprava** – vždy je vhodné si dať záležať na vzhľade spätnej väzby. Je možné využívať emotikony, obrázky, symboly, farebné rozlíšenia a pod.
- **Jednoduchosť inštrukcií** – pri zisťovaní názorov od respondentov je potrebné vyjadrovať sa čo najjednoduchšie, aby boli otázky jednoduché a jednoznačné. Len tak budú získané odpovede použiteľné. Rovnako je potrebné dávať si pozor na gramatiku a prípadné chyby v dotazníkoch. V prípade zberu papierových dotazníkov je potrebné dať vyplňajúcimi jednoduché a zrozumiteľné inštrukcie, kam odovzdať lístky spätnej väzby.
- **Motivácia respondentov** - motivácia pre respondentov sa využíva pri potrebe zvýšiť ochotu zákazníkov odpovedať na dopytovanie sa ohľadom spokojnosti. Dual point poskytuje služby bezodplatne, preto je možné sa zamyslieť nad faktormi, ktoré by boli

motivačné pre jednotlivé cieľové skupiny. V prípade výbornej úrovne spolupráce nie je nutné motivačné faktory využívať.

Výsledky zisťovania spätnej väzby

Meranie spätnej väzby musí byť následne spracované a vyhodnotené. Určenie získanej hodnoty merania by mala viesť z následným krokom, ktoré budú nasledovať po zistení úrovne spokojnosti s poskytovanou službou. Zároveň je vhodné nastaviť meranie kontinuálne tak, aby možné merať zmenu v hodnotení. V prípade dual pointov je možné uplatňovať dve úrovne merania:

- Na úrovni dual pointu. Dual point si môže zvoliť spôsob merania typov služieb a aktivít, ktoré vykonáva a na základe získaných výsledkov napríklad:
 - zvýšiť úroveň spolupráce s jednotlivými subjektmi,
 - prehodnotiť formy spolupráce,
 - rozšíriť ponuku služieb v rámci legislatívnych možností,
 - vymyslieť alternatívne formy aktivít.
- Meranie všetkých dual pointov na úrovni koordinačnej jednotky. Na úrovni všetkých dual pointov by sa vytipovali služby, ktorých spokojnosť by sa merala rovnakým spôsobom na všetkých DP. Zistené výsledky by bolo možné porovnávať medzi sebou, aj prípadne s využitím benchmarkingu. Zistené výsledky by boli interpretované v spolupráci so všetkými DP, a spoločne by boli navrhované opatrenia na zvýšenie spokojnosti.

10. Štruktúra nákladov dual pointu

Dual pointy vytvárajú náklady na zriadenie a prevádzku. Mimo nákladov na zriadenie a vybavenie dual pointov, štruktúra nákladov na poskytovanie služieb je nasledovná:

- Náklady na zamestnancov v štruktúre celkovej ceny práce, vrátane odvodov zamestnávateľa a stravovania. Ide o zamestnancov, ktorí pracujú na pracovnú zmluvu v zmysle zákonníka práce. Charakter činnosti zamestnancov DP a koordinačnej jednotky by mal mať možnosti výkonu práce aj podľa obchodného zákonníka.
- Cestovné náhrady v zmysle zákonných ustanovení, ide o náhradu výdavkov zamestnanca pri vyslaní na pracovnú cestu, v rozsahu stravné, ubytovanie, cestovné, vreckové a iné vedľajšie výdavky. Vzhľadom na povahu práce koordinátorov DP ide o významnú časť nákladov.
- Výdavky na energie, vodu a komunikácie – ide o fixné náklady súvisiace s bežnou prevádzkou priestorov DP a koordinačnej jednotky.
- Výdavky na telefón a internet na mieste fyzického miesta DP, ako aj náklady na zamestnancov. Charakter činnosti DP vyžaduje neustálu možnosť komunikácie a dostupnosti zamestnancov.
- Výdavky na spotrebný materiál v rozsahu bežných kancelárskych spotrebných materiálov ako papier, toner, perá a bloky, a pod.
- Prenájom priestorov – nie je predpoklad vlastníctva priestorov pre fyzické miesto DP a koordinačnej jednotky, preto je potrebné do nákladov zahrnúť významnú položku prenájmu priestorov.
- Rutinná údržba priestorov v závislosti od typu nájmu, pričom náklady môžu byť zahrnuté v nájomnej zmluve k priestorom.

- Nákup tovaru a služieb súvisiacich s propagáciou SDV v regiónoch. Propagačné materiály, poplatky na reklamu, spracovanie sociálnych sietí, náklady na tlač a distribúciu materiálov, grafické práce, a pod. Súčasne DP by mal počítať s nákladmi na občerstvenie a súvisiace náklady s organizáciou podujatí alebo školení v priestoroch DP. Pri organizácii podujatí môže spolupracovať s partnermi. Zároveň je potrebné zabezpečiť zamestnancom služby BOZP, PO, odpad a služby súvisiace s prevádzkou dual pointov.

11. Predpoklady, riziká a opatrenia na ich minimalizovanie

Predpoklady

Predpokladom úspešného fungovania DP je **vhodná lokalita umiestnenia DP**. DP pôsobia v krajských mestách, je preto dôležité, aby boli v reprezentatívnych, dostupných a inšpiratívnych priestoroch. Ide o miesto, ktoré by malo za cieľ prilákať žiakov a ich zákonných zástupcov, ktorí sa zaujímajú o výber strednej školy pre svoje dieťa, malo by poskytovať zázemie zamestnávateľom, ktorí sú alebo budú súčasťou SDV, ako aj by mali byť prístupné pre stredné odborné školy. DP potrebuje priestory pre koordinátorov, pre cieľové skupiny, pracovné priestory pre realizáciu stretnutí a porád, ako aj multifunkčný priestor pre organizovanie podujatí a poskytovanie informácií.

Jedným z ďalších predpokladov úspešného fungovania dual pointov je **zastrešujúca inštitúcia**, ktoré je pripravená prevziať zodpovednosť za oblasti odborného vzdelávania a prípravy v súvislosti s výkonom systému duálneho vzdelávania. Vhodnosť zastrešujúcej inštitúcie determinuje aj dlhodobú udržateľnosť a odborný rozvoj dual pointov. Udržateľnosť je dôležitým predpokladom aktivít DP, nakoľko pri vzdelávaní ide o dlhodobé efekty vzdelávania žiakov ovplyvňujúce úroveň zamestnanosti v regiónoch.

Dôležitou súčasťou práce dual pointov je **prítomnosť odborných pracovníkov**, ktoré vykonávajú aktivity DP. Musí ísť o skúsených odborníkov s bezúhonnou a spoľahlivou povestou v regióne, nakoľko úroveň služieb poskytovaných zo strany DP je determinovaná úrovňou znalostí a schopností zamestnancov. Kritériá na výber pracovníkov sú definované v požiadavkách a tieto je potrebné pri výbere dodržiavať. Rovnako je potrebné kontinuálne pracovníkov vzdelávať a vykonávať aktivity na rozvoj ich zručností.

Na systém duálneho vzdelávania vplyvajú aj ďalšie subjekty okrem základných, ktoré majú legislatívne, alebo iné právomoci voči duálu, ide napríklad o stavovské a profesijné organizácie, alebo vyššie územné celky. Na úspešnú činnosť dual pointov je potrebný **súhlas a podpora ostatných subjektov** a zapojených inštitúcií s ich aktivitami. Vhodná je koordinácia a spolupráca so všetkými inštitúciami, ktoré akokoľvek ovplyvňujú SDV.

Riziká

Riziko	Typ rizika	Opatrenia na zmiernenie
Legislatívne zmeny	Externé	Legislatívne návrhy a zmeny je potrebné kontinuálne sledovať a vyhodnocovať ich vplyv na SDV a fungovanie DP. Zároveň DP zbiera a koordinačná jednotka sumarizuje návrhy na systémové opatrenia v súvislosti s výkonom dualu.
Nedostatok odborných pracovníkov v regióne, bude vysoká fluktuácia zamestnancov	Externé	Pracovné náplne pre jednotlivé pozície sú vopred definované, aby výber budúcich pracovníkov prebehol transparentne a v súlade s požiadavkami DP na ich činnosť. Pre kontrolu kvality činnosti pracovníkov DP by mali byť pracovníci hodnotení na základe dosiahnutia účelu jednotlivých služieb, do úvahy by sa nemali brať iba mechanicky spracovávané výstupy a úlohy. Pre zabezpečenie kontinuity riadenia jednotlivých procesov je potrebné zabrániť nadmernej fluktuácií, a to jednak prostredníctvom výberu dostatočne motivovaných a odborne pripravených kandidátov, ale aj prostredníctvom zabezpečenia pozitívnej motivácie všetkých pracovníkov DP.
Nízka miera spolupráce v ostatnými inštitúciami v regióne s rizikom koordinácie aktivít	Externé	Úroveň a intenzita spolupráce závisí od nominácie ľudí, ktorí vedú a realizujú aktivity v jednotlivých krajochoch. Na miesta koordinátorov je vhodné vyberať ľudí, ktorí nie sú v rozporoch s ostatnými odborníkmi v regióne, ako je vhodné otvorene komunikovať ciele a aktivity DP.
Nedostatočné riadenie		Pracovné náplne pre jednotlivé pozície sú

a nekvalitné služby koordinačnej jednotky	Interné	vopred definované, aby výber budúcich pracovníkov prebehol transparentne a v súlade s požiadavkami DP na ich činnosť
Nevhodné podmienky pre prácu – nevhodná lokalita umiestnenia DP a nedostatočné vybavenie	Interné	Potrebné je prehodnotiť existujúce priestory a v závislosti od požiadaviek a kritérií a finančných možností identifikovať v spolupráci s partnermi vhodné priestory v krajských mestách. Pre zvýšenie vhodnosti lokalít je odporúčané spolupracovať aj s miestnymi samosprávami a zamestnávateľskými organizáciami.
Nedostatok finančných prostriedkov na financovanie služieb DP	Interné	DP a vedenia pripraví stratégiu financovania aktivít DP, ktoré by sa ideálne skladali z viacerých zdrojov v zmysle princípu viaczdrojového financovania. Finančný model môže byť doplnený o odplatné služby, ktoré DP môže poskytovať.
Nízka miera propagácie služieb DP s rizikom nízkej miery využívania služieb DP cieľovou skupinou	Interné	Pri tvorbe rozpočtu koordinačnej jednotky a DP je potrebné zabezpečiť dostatočnú výšku financií na propagáciu služieb DP, nielen kampane k SDV. Súčasne je vhodné zamerať sa na komunitné aktivity DP v regióne, aby bolo možné využiť aj synergický efekt informovania spokojných zamestnávateľov a škôl na propagáciu.

12. Záver

Predložený dokument vychádza z analýzy súčasného stavu stredného odborného vzdelávania, systému duálneho vzdelávania, ako aj z analýzy odborného vzdelávania v krajinách s už zavedeným systémom duálneho vzdelávania. Podrobne a transparentne popisuje nasledujúce procesy a výstupy:

- o proces spracovávania duálnych a učebných zmlúv,
- o proces podpory sprevádzania žiaka ZŠ a SOŠ pri vstupe do SDV a pri výstupe z SDV,
- o proces sprevádzania zamestnávateľov vstupujúcich do SDV a počas SDV,
- o kompetencie a požiadavky na zamestnanca poskytujúceho poradenstvo v dual pointoch,
- o pracovné náplne zamestnancov dual pointov,
- o návrh na získavanie spätnej väzby od zamestnávateľov o ich potrebe/počte učebných miest,
- o návrh spôsobu identifikácie zamestnávateľa, vrátane analýzy regionálnych potrieb zamestnávateľov,
- o návrh spôsobu spolupráce so ZŠ, SOŠ, zamestnávateľom,
- o návrh spôsobu vhodného náboru žiakov do SDV,
- o návrh postupu a obsahu zaškoľovania pracovníkov dual pointov,
- o návrh spôsobu vyhodnocovania činnosti dual pointov,
- o návrh spôsobu zaškoľovania kariérnych poradcov ZŠ2 a vytvorenia spolupráce a návrh spôsobu pravidelnej vzájomnej výmeny informácií,
- o návrh modelu financovania činnosti dual pointov,
- o návrh organizačného a vnútorného poriadku dual pointu,
- o vypracované dotazníky a formuláre slúžiace na získanie spätnej väzby o činnosti dual pointov,
- o návrh záznamu z osobného stretnutia uchádzača so zamestnávateľmi, a to vo forme zadefinovanej obstarávateľom.

Súčasne sa odvoláva na procesy a postupy vypracované v iných metodických materiáloch realizovaného projektu:

- o návrh rozhovoru so žiakom a zákonným zástupcom,
- o návrh rozhovoru so zamestnávateľom, ktorý vstupuje do SDV,
- o manuál a dotazník získavania spätnej väzby zamestnávateľov/stredných škôl/žiakov vo vzťahu k SDV.

Predkladaný dokument predstavuje jeho prvú verziu, ktorej funkčnosť bude preverovaná a pilotne testovaná v priebehu realizácie projektu. Dokument bude pravidelne aktualizovaný, pričom prvá aktualizácia bude predložená koncom januára 2020. Existuje predpoklad, že na základe tohto pilotného overenia vznikne nielen aktualizovaný dokument, ale aj iniciatívy smerujúce k systémovým návrhom na zabezpečenie funkčnosti a efektívnosti dual pointov, predovšetkým

- o k legislatívnemu ukotveniu postavenia dual pointov,
- o k zabezpečeniu organizačnej a finančnej udržateľnosti existencie dual pointov.

Zdroje

- *Dôvodová správa k Návrhu zákona o odbornom vzdelávaní a príprave a o zmene a doplnení niektorých zákonov č. 184/2009.* (16.12.2008). Dostupné na: <https://www.nrsr.sk/web/Page.aspx?sid=zakony/zakon&ZakZborID=13&CisObdobia=6&CPT=121>
- Úradný vestník Európskej únie. *Stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru na tému „Vytváranie pracovných miest prostredníctvom učňovskej prípravy a celoživotného odborného vzdelávania: úloha podnikov vo vzdelávaní v EÚ“* (stanovisko z vlastnej iniciatívy), dostupné na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:52012IE2308&from=EN>
- Ministerstvo financií SR. *Národný program reforiem Slovenskej republiky.* (2013). Bratislava. Dostupné na: <https://rokovania.gov.sk/RPO/Material/866/1>
- Štátny inštitút odborného vzdelávania. *Zmluva o poskytnutí nenávratného finančného príspevku, číslo zmluvy: OPV/34/2013, Príloha č. 4 – podrobný popis aktivít projektu.* (2013). Dostupné na: <https://www.crp.gov.sk/data/att/9122.pdf>
- *Zákon č. 61/2015 Z. z. o odbornom vzdelávaní a príprave a o zmene a doplnení niektorých zákonov.* (2015). Dostupné na: <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2015/61/20180901>
- *Dôvodová správa k návrhu zákona o odbornom vzdelávaní a príprave a o zmene a doplnení niektorých zákonov 61/2015 Z. z.* (9.1.2015). Dostupné na: <https://www.nrsr.sk/web/Default.aspx?sid=zakony/zakon&MasterID=6783>
- *Národný projekt Duálne vzdelávanie a zvýšenie atraktivity a kvality OVP.* Dostupné na: <https://siov.sk/projekty/aktualne-projekty/narodny-projekt-dualne-vzdelavanie/>
- Štatistický úrad Slovenskej republiky. *Vyhláška č. 516/2011 Z. z. Štatistického úradu SR.* (2011) Dostupné na: <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2011/516/20120110>
- *Zákon č. 245/2008 o výchove a vzdelávaní (školský zákon), a o zmene a doplnení niektorých predpisov.* (2008). Dostupné na: <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2008/245/20190901>
- Netquest. *Dôležitá otázka, ktorú potrebujete.* (11.11.2019) Dostupné na: <https://www.netquest.sk/dotaznik-prieskum-zakaznikov/net-promoter-score>
- RETENTLY. *Net Promoter Score Calculation.* (2019). Dostupné na: <https://www.retently.com/nps-calculator/>
- Satmetrix Systems, Inc., Bain & Company and Fred Reichheld. *NPS Calculator.* (2019) Dostupné na: <http://www.npscalculator.com/en>
- SAHAI, S. *Measuring Customer Experience Beyond NPS.* Dostupné na: <https://www.pointillist.com/blog/how-to-measure-customer-experience-beyond-nps/>
- KASALOVÁ, K. (8.1.2016). *Tri otázky, ktoré by ste sa mali opýtať svojich zákazníkov.* Dostupné na: <https://www.websupport.sk/blog/2016/11/tri-otazky-ktore-by-ste-sa-mali-opytat-svojich-zakaznikov/>
- Mindtouch digital team. (2.3.2018). *What is customer effort score and how is it measured?* Dostupné na: <https://mindtouch.com/resources/what-is-customer-effort-score-and-how-is-it-measured>
- Stavebné fórum. *Medzinárodné kritéria štandardu administratívnych budov.* Dostupné na: http://www.stavebne-forum.sk/events2008/prezentacie/vrbovsky_1.pdf

- ADAMUŠČIN, A. (2012). *Plánovanie dispozičného riešenia, štandardy priestorov a charakteristika vybraných kancelárskych priestorov*. Nehnuteľnosti a Bývanie. Dostupné na: https://www.stuba.sk/buxus/docs/stu/ustavy/ustav_manazmentu/NAB2012-2/clanok4.pdf
- Personálny a mzdový poradca podnikateľa. (2007). *Organizačný poriadok*. PMPP - 2007 / PMPP - 8-9/2007. Dostupné na: <https://www.epi.sk/odborny-clanok/Vnutropodnikove-normy-Organizacny-poriadok.htm>