

*"Už 10 rokov Vám pomáhame splniť si Vaše sny"*



# FNPV

Fond na podporu vzdelávania

**Stratégia - vízia rozvoja**

Fondu na podporu vzdelávania

**Ing. arch. Igor Hianik**

## Štyri kroky pre rast FNPV

- Správne nastaviť stratégiu
- Rast potrebuje lídra a nie riaditeľa
- Tím, na ktorý sa môžu klienti spoľahnúť
- Hovorme áno inováciám

## *Tri osobitné časti stratégie*

- Marketing, komunikácia a vzťahy
- Optimalizácia nákladov/udržateľnosť prevádzky
- Rozvoj, inovácie a agilnosť

- **Všeobecné etické princípy:**  
neustrannosť, angažovanosť, aktívna spolupráca so zainteresovanými subjektami a transparentnosť, etickosť/morálnosť
- **Oblasti prejavov:**  
ekonomická, sociálna a environmentálna

## Krátky profil FNPV

- Vznik v roku 2013\*
- ponuka pôžičiek, grantov
- služby pre študentov a pedagógov
- 1 fyzické kontaktné miesto
- 14 zamestnancov

\* právny nástupca Študentského pôžičkového fondu a Pôžičkového fondu pre začínajúcich pedagógov

- **Hlavné ciele:**

- uspokojenie potrieb klientov
- vysokokvalitná a spoľahlivá klientská zóna

- **Vedľajšie ciele:**

- vyčerpanie fin. zdrojov určených na pôžičky
- spoločensky zodpovedné procesy pridelovania
- poskytovanie profesionálneho servisu klientom

- **nadviazať a udržať seriózne vzťahy s partnermi a klientmi**
- **pre produkty vybudovať výborný imidž**
- **realizovať služby proklientsky a promptne**
- **ponúkať také pôžičky, ktoré uspokojia potreby klientov**

## *Stanovenie filozofie FNPV*

- neustále analyzovať potreby klientov
- prispôsobovať sa potrebám klientov
- zosúladenie ľudských zdrojov, technológií a procesov s cieľom rýchleho vybavenia žiadostí
- dodanie pôžičky včas, v požadovanom objeme a s kvalitnou podporou
- hospodárne a účelne pristupovať k riadeniu



## *Stanovenie vízie FNPV*

- **Oblasť marketingu, vzťahov a služieb**  
rozvíjať trhovú poznateľnosť, poskytovať rýchlejšie a nové služby
- **Oblasť riadenia, procesov, financií a udržateľnosti**  
znižovať náklady, optimalizovať procesy, zvyšovať objem pôžičiek
- **Oblasť ľudských zdrojov, inovácií a agilnosti**  
rast zamestnancov/vzdelávanie, vlastný výskum pre inovácie služieb

- **Klienti:**

študenti VŠ I. a II. stupňa, študenti III. stupňa, pedagógovia

- **Vysoké školy a školy**

106 verejných, 6 štátnych, 15 súkromných (127 spolu)

- **Distribučné kanály:**

TV, Print On/Off, Radio, + FB, IG, + IN, Twitt, TicToc,

+ štúdijné oddelenia, diskusie / prednášky

+ Únia miest Slovenska, ZMOS, SK8, APUMS (pren. komp. štátu)

- Klúčoví klienti,
  - Podstatní klienti,
  - Iní a nepodstatní klienti
- \* podľa podrobnej databázy klientov vykonať škálovanie a analýzu správania sa skupín klientov, zistiť potreby, zvyky, potreby - určiť stratégiu komunikácie pre dané skupiny;
- \*\* *človek mimo vnútorného prostredia nedisponuje týmito údajmi*

# Marketing, vzťahy, služby

rozvíjať trhovú poznateľnosť

## ● Prieskum

súčasný zákazník  
budúci zákazník  
a ten, ktorý o nás nevie

*Vykonanie on/off-line dotazníka zameraného na poznateľnosť služby, organizácie a produktu.*

## ● Market. MIX

produkt/úrok  
propagácia/reklama  
miesto/príležitosť

*Na základe analýzy databázy už poskytnutých pôžičiek stanovenie parametrov, ktoré sú kľúčové pri rozhodovaní.*

## ● SWOT

On-line/Off-line  
služba/klient  
dopyt/možnosti

*Podrobná SWOT analýza mediálneho priestoru a fyzického priestoru, kde je možné prísť do kontaktu s klientom.*

### ● Partneri

pravidelné stretnutia s partnermi  
vytváranie nových väzieb  
aktívne prepájanie/sieťovanie

*Organizácie zoskupujúce samosprávy, ktoré vykonávajú prenesené kompetencie štátu v oblasti vzdelávania, treba aktívne prizvať k rozširovaniu poznateľnosti.*

### ● Klienti

výjazdové stretnutia  
osobné príbehy  
nové prístupy

*Formou reálneho zážitku už existujúcich klientov v ich priestore (škola, trieda, organizácia) predstaviť príbeh, ktorý vďaka pôžičke zažili... odovzdať reálnu skúsenosť.*

## Marketing, vzťahy, služby

poskytovať rýchlejšie a nové služby

- **Klientska zóna / WEB**

osobný portál klienta  
dostupný všade  
a cez webové rozhranie

*Vytvorením osobného portálu bude mať klient všetky potrebné náležitosti na jednom mieste. Stav jeho žiadosti, zmluvy, komunikáciu, splátkový kalendár a zostatok splátok.*

- **Komplexná elektronizácia**

obojsmerný jednotný IT systém  
profesionálne manažovanie vzťahov  
klient/zamestnanec - helpdesk

*Dôležité je poskytnúť klientovi dôveru, pomoc a flexibilitu. V súčasnosti rôzne ERP a CRM IT systémy ponúkajú možnosti, ktoré prinesú klientom a zamestnancom maximálny komfort.*

# Financie, riadenie, udržateľnosť

## optimalizovať náklady - faktúry

Skupiny položiek / Rok	2020	2022	rozdiel
Bežné služby	9 779,18 €	18 563,78 €	8 784,60 €
Energie	11 764,64 €	11 875,27 €	110,63 €
IT	52 878,10 €	44 438,09 €	-8 440,01 €
Marketing	21 611,97 €	3 658,12 €	-17 953,85 €
Právne služby	27 312,77 €	26 350,36 €	-962,41 €
Bežná spotreba	17 218,65 €	16 362,39 €	-856,26 €
Telekomunikačné služby	3 995,04 €	3 881,15 €	-113,89 €

*Priestor na optimalizáciu - červené bunky*

*Priestor pre podporenie - zelená bunka*

\* zdroj: <https://www.fnpv.sk/zverejnovanie>

optimalizovať procesy

- **Analýza 2Q**  
spísanie procesov  
tvorba diagramov  
popis náväznosti

*Komplexné oboznámenie sa s činnosťou fondu a vykonávaných úkonov - procesov. Vlastný procesný audit.*

- **Optimalizácia**  
chybové úkony  
duplicitné úkony  
zbytočné úkony

*Šetrenie času, zníženie chybovosti. Zameranie sa na 20% kľúčových procesov. Priestor pre nové agendy s rovnakým tímom.*

- **Výsledok 4Q**  
procesné mapy  
katalóg procesov  
opätovná kontrola

*Podklad pre automatizáciu, zastupovanie alebo delegovanie procesných úkonov. Vyhodnotenie potreby externých/ interných služieb a ich rozsahu.*



## *Financie, riadenie, udržateľnosť*

zvyšovať pôžičky / znižovať spotrebu

- **Väčší počet pôžičiek**  
zatiaľ sa nepodarilo vyčerpať celú alokáciu zdrojov na pôžičky;  
bud' sa zvýši horná hranica pôžičky,  
alebo sa získa viac klientov

- **cena/výkon**  
limit podľa § 9 ods. 10 zákona 396  
1,60 - 1,72 - 2,00 - 2,07 (18-21)  
zvýšiť objem pôžičiek  
a) znížiť náklady (rovnaká agenda)  
b) ponechať náklady (+agenda)

rast zamestnancov/vzdelávanie

## ● Rast zamestnancov

pravidelné pohovory 1:1

hodnotiaci/výkonnostný systém

etický kódex zamestnancov

*Starostlivosť o zamestnancov je jedna z najdôležitejších úloh lídra. Poznanie potrieb zamestnancov pre vynikajúci výkon a výsledky je veľmi dôležité, spätná väzba alebo aj odmena.*

## ● Vzdelávanie

interné vzdelávanie/preskúšanie

externé školenia/konferencie

mentoring

*Externé prostredie, rôzne zmeny hlavne v politickej alebo ekonomickej oblasti produkujú enormné nové procesy, postupy, na ktoré je potrebné reagovať. Zdieľanie vedomosti je nutné.*

## L'udské zdroje, inovácie, agilnosť

vlastný výskum pre inovácie služieb

- Interný výskum  
klientské služby (spätná väzba)  
marketing  
najčastejšie potreby klientov

*Vlastný výskum v stanovených oblastiach nám lepšie pomôže poznať prostredie, správanie sa klientov a ich potreby. Každý rok by mal prebiehať jeden výskum na jednu nosnú tému.*

- Inovácie  
procesy  
web  
klientská zóna

*Sledovanie podobných, blízkych možno konkurenčných služieb nás bude držať stále v strehu, byť TOP nám zaručia inovácie v poskytovaní služieb.*

## Strategický plán na rok 2023

- znížiť náklady o 7%
- zvýšiť poskytovanie pôžičiek o 5%
- zvýšiť kvalifikáciu zamestnancov o 10%
- zvýšiť propagáciu cez priamy \*zážitok
- zavedenie nových služieb, inovácií (\*\*HD, ZZ..)
- vypracovanie analýzy klientov, prepracovanie katalógu služieb, vytvorenie katalógu procesov

\* prednášky, diskusie - priama návšteva VŠ ; \*\* HD - HelpDesk, ZZ - zákaznícka zóna na webovom sídle

- **Nevyhnutné kroky pre implementáciu plánu**

**tvorba programov** - podrobné Q programy činností / úloh

**úprava rozpočtu** - v 2Q vykonať úpravu rozpočtu

**popísanie procesov** - stále sa opakujúce procesy automatizovať

**pravidelné reportovanie čiastkových výsledkov** - pre DR, RF\*

\* DR - dozorná rada, RF - rada fondu

- **Interná:**

**intenzívna mesačná** - ved. odd., R (priebežné plnenie úloh)

**kvartálna priebežná kontrola** - účtovník, ref. kontroly, ved. odd., R

**hlavná polročná kontrola** - ref. kontroly, vedúci odd., riaditeľ, DR

**výsledná ročná kontrola** - ved. odd., riaditeľ, DR

- **Externá:**

raz ročne/podľa potreby - DR, NKU, UVO,

UVO - Úrad pre verejné obstarávanie, NKU - Najvyšší kontrolný úrad SR,

DR - Dozorná rada, R - riaditeľ, ved. - vedúci, odd. - oddelenie, ref. - referent.

## Pod'akovanie

**Ďakujem za pozornosť a možnosť odprezentovať  
Vám víziu, stratégiu rozvoja  
Fondu na podporu vzdelávania od roku 2023.**



**Ing. arch. Igor HIANIK**

kandidát na pozíciu

Riaditeľa Fondu na podporu vzdelávania

mail.: , tel.: