

Literatura

- ALFORD, J. Dienstleistungsqualität in Australien. In Beckmann, Ch. et al. *Qualität in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, 2004. ISBN 3-8100-3869-5.
- ARMSTRONG, M., STEPHENS, T. *Management a leadership*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2177-4.
- Asociace krajů. *Stanovisko k návrhu věcného záměru zákona o sociálních službách*. [online]. Praha, 2004. [cit. 2012-10-03]. Dostupné z: <<http://www.asociacekrajuz.cz/vismo/dokumenty.asp>>.
- Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky (APSS ČR). *Značka kvality (ZQ). Podmínky certifikace ZQ*. [online]. Praha: 2012a. [cit. 2012-11-01]. Dostupné z: <<http://www.znackakvality.info/manual-zq/podminky-certifikace/>>.
- Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky (APSS ČR). *Asociace. Dokumenty, stanovy*. [online]. Praha: 2012b. [cit. 2012-11-01]. Dostupné z: <http://www.apsscr.cz/files/files/Stanovy/_zaregistrovany.pdf>.
- Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky (APSS ČR). *Národní registr nezávislých odborníků v sociálních službách. O registru*. [online]. Praha: 2012c. [cit. 2012-01-21]. Dostupné z: <<http://www.nrno.cz/o-registru>>.
- Asociace vzdělavatelů v sociální práci (ASVSP). *Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP. Sociální práce/Sociálna práca*, 2003, č. 1, s. 22–30. ISSN 1213-6204.
- Asociace vzdělavatelů v sociální práci (ASVSP). *Základní cíle*. [online]. 2009. [cit. 2012-11-04]. Dostupné z: <<http://www.asvsp.org>>.
- Asociace vzdělavatelů v sociální práci (ASVSP). *Kdo jsme*. [online]. Brno, 2012 [cit. 2012-20-04]. Dostupné z: <<http://www.asvsp.org>>.
- AvenirSocial – Soziale Arbeit Schweiz (Avenirsocial). *Über uns*. [online]. 2013. [cit. 2013-01-02]. Dostupné z: <<http://www.avenirsocial.ch/2013>>.
- BADER, C. *Sozial-management: Anspruch eines Konzepts und seine Wirklichkeit in Non-Profit-Organisationen*. Freiburg im Breisgau: Lambertus, 1999. ISBN 3-7841-1166-1.
- BAJER, P. Úvod. Rozvoj kvality v sociálních službách je náročný a dlouhodobý proces. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2009, č. 4, s. 61–62. ISSN 1213-6204.
- BALDWIN, M. *Care Management and Community Care*. Hampshire: Ashgate, 2000. ISBN 0-7546-1283-X.
- BANKS, S. *Ethic and values in social work*. 3. vyd. Basingstoke: Palgrave, 2006. ISBN 1-4039-9420-X.
- BAREŠ, P. Priority krajů a obcí pro oblast sociálních služeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2010, č. 4, s. 76–84. ISSN 1213-6204.
- BASSARAK, H. Entwicklung und Sicherung der Qualität der Jugendhilfe durch Jugendhilfeplanung. In Bassarak, H., Steppuhn, U. D. *Angewandte Forschung und Entwicklung an Fachhochschulen Sozialer Arbeit*. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung, 2001. ISBN 3-935145-30-6.
- BAŠTA, J., MILLER, I. Má certifikace ISO smysl? *Moderní řízení*, 2012, č. 10, s. 30–31. ISSN 0026-8720.

- BAŠTECKÁ, B. et al. Hodnocení kvality v sociálních službách. In Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (kolektiv autorů). *Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: Tigris print, 2008.
- BAUER, R. Dienstleistung. In Deufel, K. (ed.) *Ende der Solidarität?* Freiburg: Herder, 2003. ISBN 3-451-20402-9.
- BECKER, H. *Kundenzufriedenheit im Qualitätsmanagement sozialer Arbeit*. Diplomarbeit. München: GRIN Verlag, 2007. ISBN 978-3-640-93218-4.
- BECKMANN, Ch. *Qualitätsmanagement und Soziale Arbeit*. Wiesbaden: VS Verlag, 2009. ISBN 978-3-531-16799-2.
- BEDNÁŘ, M. Rozvoj kvality v sociálních službách je náročný a dlouhodobý proces. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2009, č. 4, s. 61–62. ISSN 1213-6204.
- BEDNÁŘ, M. Úvod do standardů kvality sociálních služeb. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, č. 2, s. 57–60. ISSN 1213-6204.
- BĚLOHLÁVEK, F. *Organizační chování*. Olomouc: Rubico, 1996. ISBN 80-85839-09-1.
- BENES, G.M.E., GROH, P.E. *Grundlagen des Qualitätsmanagement*. Regensburg: Carl Hanser Verlag München, 2012. ISBN 978-3-446-43472-1.
- BERESFORD, P. Qualität sozialer Dienstleistungen. In Beckmann, Ch. et al. *Qualität in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, 2004. ISBN 3-8100-3869-5.
- BICKOVÁ, L. Strípky z praxe inspektora. *Sociální služby*, 2010, roč. 12, č. 8–9, s. 32–33. ISSN 1803-7348.
- BIRNER, H., FEXER, U. *Qualitätsmanagement für soziale Einrichtungen*. Starnberg: Verlag R. S. Schulz, 1999. ISBN 3-7962-0487-2.
- BLECHARZ, P. *Základy moderního řízení kvality*. Praha: Ekopress, 2011. ISBN 978-80-86929-75-0.
- BLOK, W. M. J. Market, Management and Profession. Social Business in the Polder. *Social Work & Society*, 2004, Volume 2, Issue 1, s. 124–130. ISSN 1613-8953.
- BOBZIEN, M., STARK, W., STRAUS, F. *Qualitätsmanagement*. Alling: Verlag Sandmann, 1996. ISBN 3-929221-34-9.
- BOESSENECKER, K. H. *Qualitätskonzepte in der sozialen Arbeit*. Weinheim: Beltz Verlag, 2003. ISBN 3-7799-1807-2.
- BRODKIN, E. Z. Bureaucracy Redux: Management Reformism and the Welfare State. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 2006, č. 17, s. 1–17. ISSN 1053-1858.
- BRUHN, M. *Qualitätsmanagement für Dienstleistungen*. Grundlagen, Konzepte, Methoden. 8. Aufl. Heidelberg: Springer, 2011. ISBN 978-3-642-13809-6.
- Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK). *Nationales Qualitätszertifikat für Alten- und Pflegeheime in Österreich*. [online] 2013 [cit. 2013-01-04]. Dostupné z: <http://www.bmask.gv.at/site/Soziales/Seniorinnen_und_Senioren/Lebensqualitaet_und_Wuerde/Nationales_Qualitaetszertifikat_fuer_Alten_und_Pflegeheime_in_Oesterreich>.
- BUZULA, O. Zaistenie opakovatelnosti kvality v sociálnych službách a jej porovnávanie. In Mátel, A. a kol. *Sociálne služby v regióne*. Bratislava: Elizabeth, o.s., 2010. ISBN 978-80-970567-0-4.

- CADDY, J., VINTAR, M. *Building Better Quality Administration for the Public: Case Studies from Central and Eastern Europe*. Bratislava: Nispacee, 2004. ISBN 80-89013-07-4.
- Care Quality Commission (CQC). *The National Standards*. [online]. [cit. 2013-01-02]. Dostupné z: <<http://www.cqc.org.uk>>.
- Centrum komunitní práce Ústí nad Labem (CKP). *Management kvality v sociálních službách*. Celoživotní vzdělávání v komunitním plánování, 2007.
- CETLOVÁ, H. *Marketing služeb*. Praha: Bankovní institut vysoká škola, a.s., 2002. ISBN 80-7265-049-1.
- CLARK, Ch. The Deprofessionalisation Thesis, Accountability and Professional Character. *Social Work & Society*, 2005, Volume 3, Issue 2, s. 182–190. ISSN 1613-8953.
- CLARKE, J., NEWMAN, J. *The Managerial State*. London: Sage, 1997. ISBN 0-803-97611-9.
- COULSHED, V., MULLENDER, A. *Management in Social Work*. 2. vyd. Basingstoke: Palgrave, 2001. ISBN 0-333-72413-5.
- ČÁMSKÝ, P. a kol. *Sociální služby v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.
- ČÁSLAVA, P. Evropské proměny sociálních služeb (I. část). *Sociální služby*, 2009a, č. 4, s. 20–21. ISSN 1803-7348.
- ČÁSLAVA, P. Evropské proměny sociálních služeb. Modernizace a hledání dobrého řízení (II. část). *Sociální služby*, 2009b, č. 5, s. 20–21. ISSN 1803-7348.
- ČÁSLAVA, P. Evropské proměny sociálních služeb. Reformy na národních úrovních (III. část). *Sociální služby*, 2009c, č. 6, s. 28–29. ISSN 1803-7348.
- ČERMÁKOVÁ, K., HOLEČKOVÁ, M. Pojetí sociálních služeb. In Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (kolektiv autorů). *Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: Tigis print, 2008.
- Česká asociace streetwork (ČAS). *Vše o členství v ČAS*. [online]. 2012. [cit. 2012-04-12]. Dostupné z: <<http://www.streetwork.cz>>.
- ČEVELA, R., KALVACH, Z., ČEVELOVÁ, L. *Sociální gerontologie*. Úvod do problematiky. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-3901-4.
- ČSN EN ISO 9000, 2005. *Systémy managementu jakosti – základy, zásady a slovník*.
- ČSN EN ISO 8402, 1995. *Management jakosti a zabezpečování jakosti, slovník*.
- DAHME, H. J., WOHLFART, N. *Aktivierende Soziale Arbeit: Theorie-Handlungsfelder-Praxis*. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren, 2005. ISBN 3-89676-913-8.
- Das Institut für Christliche Psychologie, Therapie und Pädagogik ICP ist ein Bildungsinstitut im Sozialbereich (ICPTP). *Beratung, Supervision, Coaching. Qualität*. [online]. [cit. 2013-01-02]. Dostupné z: <<http://www.icptp.ch/content/view/15/26>>.
- DBSH (Der Deutsche Berufsverband für Soziale Arbeit e.V.). *Der DBSH*. [online]. 2013a. [cit. 2013-01-03]. Dostupné z: <<http://www.dbsh.de/der-dbsh.html>>.
- DBSH (Der Deutsche Berufsverband für Soziale Arbeit e.V.). *Qualitätskriterien*. [online]. 2013b. [cit. 2013-01-03]. Dostupné z: <<http://www.dbsh.de/beruf/haltung-der-profession/qualitaetskriterien.html>>.
- DĚDINA, J., CAJTHAMR, V. *Management a organizační chování*. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-1300-4.
- DEMKE, F. *Das Selbstverständnis sozialer Arbeit*. Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller, 2008. ISBN 978-3-8364-6395-9.

- DGCC (Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management). *Innovationspreis Case Management*. [online]. 2013. [cit. 2013-01-03]. Dostupné z: <<http://www.dgcc.de/index.html>>.
- Diakonisches Institut für Qualitätsentwicklung (DQE). *DQE: Erfolgsgeschichte*. [online]. 2013. [cit. 2013-01-03]. Dostupné z: <<http://www.diakonie-dqe.de/>>.
- DONABEDIAN, A. An Exploration of Structure, Process and Outcome as Approaches to Quality Assessment. In Selbmann, H. K., Überla, K. (eds.). *Quality Assessment of Medical Care*. Bleicher Verlag: Gerlingen, 1982. ISBN 3-88350-555-2.
- DRAGOMIRECKÁ, E. Kvalita života. In Matoušek, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- DRAGOMIRECKÁ, E., ŠKODA, C. Měření kvality života v sociální psychiatrii. *Česká a slovenská psychiatrie*, 1997, č. 8, s. 423–432. ISSN 1212-0383.
- DRAKEFORD, M. *Privatisation and social policy*. Harlow: Longman, 2000. ISBN 0-582-35640-7.
- Du GAY, P. *In Praise of bureaucracy*. London: Sage, 2000. ISBN 0-7619-5503-8.
- DUSTIN, D. *The McDonaldization of Social Work*. London: Ashgate, 2008. ISBN 978-0-754646396.
- DVOŘÁČKOVÁ, D. *Kvalita života seniorů*. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-4138-3.
- EFQM. *The EFQM Excellence Model*. [online]. Brusel. [cit. 2012-03-14]. Dostupné z: <<http://www.efqm.org>>.
- EQUASS (2012). *Criteria for EQUASS Excellence (SSGI)*. [online]. European Quality in Social Services, Brusel, 2012. [cit. 2012-09-11]. Dostupné z: <<http://www.epr.eu/images/EPR/documents/equass/EQUASS202012/EQUASSExcellenceSSGIprinciples criteria2012.pdf>>.
- ERATH, P. Social Work Theory, Social Work Dilemmas and Social Work in Germany. In Erath, P., Littlechild, B., Vornanen, R. (eds.) *Social Work in Europe – Descriptions, Analysis and Theories*. Eichstatt: ISIS e. V., 2004. ISBN 8073260271.
- ERATH, P. *Sozialarbeit in Europa: fachliche Dialoge und transnationale Entwicklungen*. Stuttgart: W. Kohlhammer, 2012. ISBN 978-3-17-021814-7.
- Eurodiaconia (2009). *Quality in Social Services. Eurodiaconia Principles for Quality Diaconal Services* [online]. [cit. 2012-11-11]. Dostupné z: <<http://www.eurodiaconia.org/component/content/article/90-quality-in-social-care/336-quality-newsletter-article/>>.
- European Partnership for the Wellbeing and Dignity of Older people (WeDO) *Evropský rámec kvality pro služby dlouhodobé péče*. [online]. Praha, Život 90. 2012. [cit. 2013-07-11]. Dostupné z: <<http://www.zivot90.cz/111-ke-stazeni>>.
- European Quality in Social Services (EQUASS). *What is EQUASS?* [online]. Brusel. [cit. 2012-06-12]. Dostupné z: <<http://www.epr.eu/index.php/equass.2013.>>.
- Europrofis. *Systém řízení kvality sociálních služeb. Manuál pro poskytovatele*. Praha: EuroProfis, 2010. Publikace vznikla v rámci projektu Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královéhradeckém kraji.
- EVERSHEIM, W. *Qualitätsmanagement für Dienstleister. Grundlagen, Selbstanalyse, Umsetzungshilfen*. Berlin: Springer, 1997. ISBN 978-3-540-60967-4.
- Evropská komise (European Commission). Second Biennial Report on social services of general interest. Commission Staff Working Document. Brusel, 22. 10. 2010. SEC (2010) 1284 final. 123 s. Dostupné z: <<http://ec.europa.eu/social/main.jsp>>.

- Evropský parlament. *Zpráva k budoucnosti sociálních služeb obecného zájmu (2009/2222 (INI))*. Výbor pro zaměstnanost a sociální věci. Dokument ze zasedání. Štrasburk, 22. 6. 2011.
- Evropský sociální fond (ESF, 2008). *Evropský sociální fond v ČR*. [online]. Praha, 2008. [cit. 2012-09-11]. Dostupné z: <<http://www.esf.cr.cz>>.
- FALKE, T. *Qualität auf Rezept?! Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit: Konzepte, Verfahren, Methoden*. Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller, 2009. ISBN 978-3-639-08564-8.
- FERGUSON, I. Neoliberalism, the Third Way and Social Work: the UK Experience. *Social Work & Society*, 2004, Volume 2, Issue 1, s. 1–8. ISSN 1613-8953.
- FIALA, P., SCHUBERT, K. *Moderní analýza politiky*. Brno: Barrister & Principal, 2000. ISBN 80-85947-50-1.
- FISCHER, O., MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008. ISBN 978-8-0904-1373-3.
- FOLGHERAITER, F. Qualität im Wohlfahrtstaat. Die italienische Perspektive auf den Qualitätsdiskurs. In Beckmann, Ch. a kol. *Qualität in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: VS Verlag, 2004. ISBN 3-8100-3869-5.
- FRANEK, J. *SERVQUAL* [online]. Vystaveno 31. 12. 2005. [cit. 2010-08-11]. Dostupné z: <<http://www.servqual.estranky.cz/stranka/whatis/>>.
- FUKUYAMA, F. *Velký rozvrat. Lidská přirozenost a rekonstrukce společenského řádu*. Praha: Academia, 2006. ISBN 80-200-1438-1.
- FURGER, F. *Etika seberealizace, osobních vztahů a politiky*. Praha: Academia, 2003. ISBN 80-200-1061-0.
- FURMANÍKOVÁ, L., HAVRDOVÁ, Z., TOLLAROVÁ, B., VRZÁČEK, P. K fenoménu vůdcovství: Kým a jak je iniciován a veden proces transformace pobytových sociálních služeb? *Sociální práce/Sociálna práca*, 2013, roč. 13, č. 1, s. 49–60. ISSN 1213-6204.
- FÜRSTENBERG, VON C. Qualitätsmanagement. In Schubert, H. *Sozialmanagement*. Wiesbaden: VS Verlag, 2005. ISBN 3-531-14613-0.
- GALUSKE, M. *Methoden der Sozialen Arbeit*. 7. vyd. München: Juventa Verlag, 2007. ISBN 978-3-7799-1441-9.
- GASPEROVÁ, T. Kvalita pre sociálne a zdravotnícke zariadenia. *Kvalita*, 2009, roč. 17, č. 1, s. 35–37. ISSN 1335-9231.
- GEHRMANN, G., MÜLLER, K. D. *Management in sozialen Organisationen: Handbuch für die Praxis Sozialer Arbeit*. 4. vyd. Regensburg: Wallhalla Fachverlag, 2006. ISBN 978-3-8029-7443-4.
- GLADKIJ, I. a kol. *Management ve zdravotnictví: ekonomika zdravotnictví, řízení lidských zdrojů ve zdravotnictví, kvalita zdravotní péče a její vyhodnocování*. Brno: Computer Press, 2003. ISBN 80-7226-996-8.
- GÖPPNER, H. J., HÄMÄLÄINEN, J. *Rozprava o vede o sociálnej práci*. Bratislava: VŠ ZSP sv. Alžběty, 2008. ISBN 978-80-89271-33-7.
- GRESSLER, U., GÖPPEL, R. *Qualitätsmanagement. Eine Einführung*. Köln: Bildungsverlag EINS, 2012. ISBN 978-3-8237-4795-6.
- GURKOVÁ, E. *Hodnocení kvality života. Pro klinickou praxi a ošetrovatelský výzkum*. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-36259.

- HALLETT, CH., HARRIS, J. Der Konflikt um Dienstleistungsqualität. Eine britische Perspektive. In Beckmann, Ch. a kol. *Qualität in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: VS Verlag, 2004. ISBN 3-8100-3869-5.
- HANZL, V. Ověřování kvality ve Švýcarsku. *Rezidenční péče*, 2009, roč. 5, č. 2, s. 12–13. ISSN 1801-8718.
- HARRIS, J. Businessology and Social Work. In *Social Work & Society* [online]. 2003a. [cit. 2008-05-23]. Dostupné z: <<http://socwork.net/2003/1/debate/400>>.
- HARRIS, J. *The Social Work Business*. London: Routledge, 2003b. ISBN 0-415-22488-8.
- HAVERINEN, R. Dienstleistungsmodernisierung durch nationale Qualitätsempfehlungen in Finnland. In Beckmann, Ch. a kol. *Qualität in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: VS Verlag, 2004. ISBN 3-8100-3869-5.
- HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.
- HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-715-9.
- Health and Care Professions Council (HCPC). *Home*. [online]. [cit. 2013-01-02]. Dostupné z: <<http://www.hpc-uk.org>>.
- HEJNÁ, B. Kvalita jako jeden z hlavních pilířů reformy sociálních služeb. In MPSV ČR. *Kvalita v sociálních službách*. Praha: MPSV, 2002a. ISBN 80-86552-16-0.
- HENDL, J. *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- HERRMANN, J., FRITZ, H. *Qualitätsmanagement*. München: Carl Hanser, 2011. ISBN 978-3-446-42580-4.
- HNÁTEK, J. *Změny v Modelu excellence EFQM: Model excellence 2010 – cesta k trvalé úspěšnosti organizací*. [online]. [cit. 2012-03-01]. Dostupné z: <<http://www.perspektivykvality.cz/cesty-k-excelenci/zmeny-v-modelu-excelence-efqm-model-excelence-2010-cesta-k-trvale-uspesnosti-organizaci.html>>.
- HOLASOVÁ, V. Sociální práce jako nová tržní příležitost? *Sociální práce/Sociální práce*, 2012, č. 2, s. 126–137. ISSN 1213-6204.
- HOLKOVÁ, I., GABRYSZ, A. *Manuál pro metodiky v sociálních službách*. Praha: Instand, o.s. 2011.
- HORECKÝ, J. *Projekt E-Qalin*. [online]. Praha, 2010. [cit. 2012-09-07]. Dostupné z: <<http://www.e-qalin.cz/projekt>>.
- HORECKÝ, J., VÍTOVÁ, M. Značka kvality v sociálních službách. *Sociální služby*, 2010, roč. 12, č. 8–9, s. 30–31. ISSN 1803-7348.
- HOWE, D. *Social Workers and Their Practice in Welfare Bureaucracies*. Aldershot-Vermont: Gower, 1986. ISBN 0-566-05091-9.
- HUGHES, O. *Public management and Administration*. 3. vyd. Palgrave Macmillan, 2003. ISBN 0-333-96188-9.
- CHYTIL, O. Důsledky modernizace pro sociální práci. *Sociální práce/Sociální práce*, 2007, č. 4, s. 64–71. ISSN 1213-6204.
- IFSW (International Federation of Social Workers). *Ethics in Social Work, Statement of Principles* [online]. IFSW, Berne, Switzerland. [cit. 2013-02-12]. Dostupné z: <<http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>>.
- Institut pro podporu vzdělávání a rozvoj kvality ve veřejných službách (INSTAND). *O Nás*. [online]. 2012. [cit. 2012-10-07]. Dostupné z: <<http://www.instand.cz/>>.

- JABŮRKOVÁ, M. a kol. *Od paragrafů k lidem*. Praha: Skok, 2007. ISBN 978-80-239-9506-0.
- JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-269-0.
- JANEČEK, Z. *Jakost – potřeba moderního člověka*. Praha: NISPJ, 2004. ISBN 80-02-01687-4.
- JANEČKOVÁ, L., VAŠTIKOVÁ, M. *Marketing služeb*. Praha: Grada Publishing, 2000. ISBN 80-7169-995-0.
- JOHNOVÁ, M., ČERMÁKOVÁ, K. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Pro poskytovatele. Praha: MPSV, 2002. ISBN 80-86552-45-4.
- KAŠLÍKOVÁ, T. Audit dává zprávu, jak vidí službu nestranný odborník. *Sociální práce/Sociální práce*, 2004, č. 1, s. 10–15. ISSN 1213-6204.
- KAŠPÁREK, Z. Jak šel čas. Sonda do historie APSS ČR. *Sociální služby*, 2011, roč. 13, č. 8–9, s. 18–19. ISSN 1803-7348.
- KELLER, J. *Teorie modernizace*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2007. ISBN 978-80-86429-66-3.
- KILB, R. Konkurent und Kooperativ in der Sozialen Arbeit. *Sozialextra*, 2001, roč. 25, s. 10–12. ISSN 0931-279X.
- KOČMAN, D. *Využití kvantitativních a kvalitativních metodologií při hodnocení kvality života a hodnocení intervencí v sociálních službách – diskusní zpráva*. QUIP, 2011.
- KOČMAN, D., PALEČEK, J. Deinstitucionalizace a kvalita života. Od expertních posudků k praktickým experimentům. *Fórum sociální práce*, 2012, č. 1. ISSN 1804-3070.
- KOLDINSKÁ, K. Legislativní zakotvení sociálních služeb v ČR. In Matoušek, O. a kol. *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-807367-310-9.
- Kolektiv autorů. *Schweizerischen Gesellschaft für Soziale Arbeit (SGSA)*. Willkommen. [online]. [cit. 2013-01-02]. Dostupné z: <<http://www.sgsa-ssts.ch/de/welcomehttp://www.cqc.org.uk/>>.
- Kolektiv autorů časopisu Ošetrovatelská péče. *Projekt Cena kvality v sociální péči za rok 2010*. [online]. [cit. 2012-09-08]. Dostupné z: <<http://www.osetrovatelska-pece.cz/p=632>>.
- Kolektiv autorů. *Benchmarking ve veřejné správě*. 2. vyd. Praha: MV, 2002. ISBN 80-239-7326-6.
- Kolektiv autorů. *Hodnocení kvality sociálních služeb*. Závěrečný dokument z nadnárodní spolupráce. Květen 2007. Projekt CIP Equal č.CZ.04.4.09/2.3.00.4/0087. Rozvoj sociálních služeb a vzdělávání pracovníků v sociálních službách. 56 s.
- Kolektiv autorů. *Inspekce poskytování sociálních služeb*. Informace pro veřejnost a odborníky spolupracující s poskytovatelem. [online]. MPSV, 2007. [cit. 2013-07-02]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5782/inspekce_verejnost_final.pdf.11.7.2007>.
- Kolektiv autorů. *Standardy kvality sociálních služeb*. Praha: MPSV, 2002a.
- Kolektiv autorů. *Kvalita v sociálních službách*. Praha: MPSV, 2002b.
- Kolektiv autorů. *Kvalita sociálních služeb v poradenství. Metodika hodnocení*. Praha: MPSV, 2002c. ISBN 80-86552-43-8.

- Kolektiv autorů. *Bílá kniha v sociálních službách* [online]. Praha: MPSV, 2003. [cit. 2008-02-02]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf>.
- Kolektiv autorů. *Národní akční plán sociálního začleňování na léta 2004–2006*. [online]. Praha: MPSV ČR, 2004a. [cit. 2012-11-01]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/1102/NAPSI_cz.pdf>.
- Kolektiv autorů. *Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb*. Praha: MPSV, 2004b. ISBN 80-86878-03-1.
- Kolektiv autorů. Důvodová zpráva návrhu zákona o sociálních službách. *Sociální revue* [online]. 2005a [cit. 2012-08-04]. Dostupné z: <<http://socialnirevue.cz/media/docs/duvodova-zprava-zakon-o-socialnich-sluzbach-05-2005.doc>>.
- Kolektiv autorů. *Národní akční plán zaměstnanosti na léta 2004–2006. Zaměstnanost. Politika zaměstnanosti*. [online]. Praha: IP MPSV ČR, 2005b. [cit. 2012-10-05]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/sz/politikazamest/narodni_akcni_plan/napz_2004_2006.pdf>.
- Kolektiv autorů. *Národní zpráva o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2006–2008*. [online]. MPSV, 2006. [cit. 2012-12-01]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/9118/Narodni_zprava_2006-8.pdf>.
- Kolektiv autorů. *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový slovník*. Praha: MPSV, 2008.
- Kolektiv autorů. *Priority rozvoje sociálních služeb pro období 2009–2012*. [online]. MPSV, 2009. [cit. 2012-08-01]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/7759/Priority_rozvoje_soc_sluzeb.pdf>.
- Kolektiv autorů. *Individuální projekt MPSV – Inovace systému kvality sociálních služeb*. [online]. MPSV, 2013. [cit. 2013-07-01]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/11748>>.
- Kolektiv autorů. *Národní politika jakosti (NPJ, 2000). Zahraniční zkušenosti*. Příloha 4 k Usnesení vlády České republiky číslo 458. [online]. [cit. 2012-07-01]. Dostupné z: <<http://www.npj.cz/soubory/dokumenty/s06.pdf>>.
- Kolektiv autorů. *Národní politika jakosti (NPJ, 2011). Strategie národní politiky kvality 2011–2015*. [online]. [cit. 2012-08-13]. Dostupné z: <<http://www.npj.cz/narodni-politika-kvality/dokumenty/strategie-narodni-politiky-kvality-2008-2013>>.
- Kolektiv autorů. *Národní politika jakosti (NPJ, 2012). Evropská charta jakosti*. (1998) [online]. [cit. 2012-08-13]. Dostupné z: <<http://www.npj.cz/soubory/dokumenty/s07.pdf>>.
- Kolektiv autorů. *Kvalita sociálních služeb. Co děláme*. [online]. Praha: NVF, o.p.s., 2011a. [cit. 2012-09-22]. Dostupné z: <<http://www.nvf.cz/kvalita-socialnich-sluzeb>. 2011. cit. 1.3.2012>.
- Kolektiv autorů. *Odborná pracoviště. CEKAS*. [online]. Praha: NVF, o.p.s. 2011b. [cit. 2012-09-22]. Dostupné z: <<http://www.nvf.cz/cekas>. 2011b.
- Kolektiv autorů. Občanská poradna Plzeň. *Standardy kvality v sociálních službách. Praktické zkušenosti šesti NNO v Plzeňském kraji*. [online]. Plzeň, 2006. [cit. 2012-08-12]. Dostupné z: <http://www.opplzen.cz/download/Standardy_kvality-brozura_Finalnipodoba.pdf>.
- Kolektiv autorů. Profesionální komora sociálních pracovníků (PKSP). *O nás*. [online]. Praha: 2012. [cit. 2012-09-11]. Dostupné z: <<http://www.pksp.cz/onas.htm>>.

- Kolektiv autorů. *Qualitätskriterien für Gesundheitsförderung in der offenen Jugendarbeit (QuK). Absicht*. [online] 2013 [cit. 2013-01-02]. Dostupné z: <<http://www.quk-criq.ch/549.0.html>>.
- Kolektiv autorů. *QuaTheDA (Qualität, Therapie, Drogen, Alkohol). Was ist QuaTheDA? Einführung*. [online] 2013 [cit. 2013-01-02]. Dostupné z: <<http://www.quathedada.ch/d/questce.htm>>.
- Kolektiv autorů. QUIP o.s. *O sdružení QUIP*. [online]. 2012. [cit. 2012-09-08]. Dostupné z: <<http://www.kvalitavpraxi.cz/o-sdruzeni-quip.html>>.
- Kolektiv autorů. Rada pro rozvoj sociální práce (RAROSP). *Aktuality. Poslání*. 2011. [online]. [cit. 2012-12-04.]. Dostupné z: <<http://www.rarosp.cz/clenove.html>>.
- Kolektiv autorů. Social Care Institute for Excellence (SCIE). *About SCIE*. [online]. [cit. 2013-01-02]. Dostupné z: <<http://www.scie.org.uk/>>.
- Kolektiv autorů. Social Services Inspectorate (SSI). *Performance Ratings for Social Services in England 2001–2002*. London: Department of Health, 2002.
- Kolektiv autorů. SocialPlatform (2008). *Policy and action. 9 Principles to Achieve Quality Social and Health Services*. Dostupné z: <http://www.socialplatform.org/Policy.asp?DocID=18873>.
- Kolektiv autorů. Společnost sociálních pracovníků České republiky (SSP ČR). *O nás. Kdo jsme*. [online]. 2012. [cit. 2012-10-08]. Dostupné z: <<http://socialnipracovnici.cz/sekce-socialnich-pracovniku/article/kdo-jsme>>.
- Kolektiv autorů. *Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR. SSP ČR 2006*. [online]. [cit. 2012-05-08]. Dostupné z: <http://socialni-pracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf>.
- Kolektiv autorů. Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s. *Benchmarkingová iniciativa*. [online]. 2012. [cit. 2012-04-27]. Dostupné z: <<http://www.vcvscr.cz/homepage/staticka?url=benchmarkingova-iniciativa>>.
- Komise Evropských společenství. *Sdělení komise určené pro Evropský parlament, Radu, Evropský hospodářský a sociální výbor a výbor regionů. Bílá kniha o službách obecného zájmu*. KOM (2004), 374 v konečném znění. Brusel, 12. 5. 2004, 27 s.
- Komise Evropských společenství. *Sdělení komise. Provádění lisabonského programu Společenství sociální služby obecného zájmu v Evropské unii*. SEK, 516. Brusel, 26. 4. 2006, 10 s.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-429-X.
- KOŘÁNOVÁ, H. *Zákonné a jiné požadavky*. In Veber, J. a kol. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-1782-1.
- KOSTEČKA, J., PEKTOR, L. a kol. *Vybrané metody práce průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb*. České Budějovice: Fides populi, 2008. ISBN není uvedeno.
- KOTLER, P., ARMSTRONG, G. *Marketing*. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0513-3.
- KOTLER, P. *Marketing management – analýza, plánování, využití, kontrola*. 7. vyd. Praha: Victoria Publishing, 1992. ISBN 80-85605-08-2.
- KOTTER, J. P. *Vedení procesu změny: osm kroků úspěšné transformace podniku v turbulentní ekonomice*. Praha: Management press, 2000. ISBN 80-7261-015-5.
- KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*. Praha: Triton, 2005. ISBN 80-7254-662-7.

- Krajský úřad – Moravskoslezský kraj. *Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji (včetně transformace pobytových sociálních služeb)*. Ostrava: Krajský úřad – Moravskoslezský kraj, Odbor sociálních věcí, 2008.
- KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 4. vyd. Olomouc: Anag, 2012. ISBN 978-80-7263-748-5.
- KRAMER, D. Stav odborného vzdělávání sociálních pracovníků v Evropě. In Tomeš, I. (ed.). *Vzdělávací standardy v sociální práci*. Praha: Personnel Socioklub, 1997. ISBN 80-902260-3-5
- KRUPA, S. *Kvalitné sociálne služby 2*. RPSP: Bratislava, 2003. ISBN 80-968586-5-3.
- KRUPA, S., MEZIANOVÁ, M. Kvalitné sociálne služby. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2004, č. 1, s. 75–81. ISSN 1213-6204.
- KRUTILOVÁ, D. Inspekce a certifikace. Sledování kvality v protidrogových službách. *Sociální služby*, 2010, roč. 12, č. 8–9, s. 33–34. ISSN 1803-7348.
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál, 2002. ISBN 978-80-7367-407-6.
- KUTNOHORSKÁ, J., CICHÁ, M., GOLDMANN, R. *Etika pro zdravotně sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3843-7.
- LAAN, VAN DER G. *Otázky legitimity sociální práce*. Boskovice: Albert, Ostrava: Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity, 1998.
- LAAN, VAN DER G. Taylorismus a řemeslnost v sociální práci. In *Sociální práce/Sociálna práca*, 2006, č. 3, s. 50–56. ISSN 1213-6204.
- LANGNICKEL, H. Das EFQM-Modell für Excellence – Der Europäische Qualitätspreis. In Boessenecker, K. H. (ed.) *Qualitäts-konzepte in der Sozialen Arbeit*. Weinheim: Beltz Verlag, 2003. ISBN 3-407-55893-7.
- LEDNICKÝ, V. *Strategický management*. Ostrava: Akademie J. Á. Komenského, 2000. ISBN 80-7048-019-X.
- LEDNICKÝ, V. *Základy managementu*. Ostrava: Akademie J. Á. Komenského, 2001. ISBN 80-7048-017-3.
- LIESKE, D. *Qualität in der Sozialen Arbeit: Gefahren und Chancen einer Umsetzung von Qualitätsstandards in der Sozialen Arbeit*. Grin Verlag: München, 2007. ISBN 978-3-638-87263-8.
- LORENZ, W. Decentralisation and Social Services in England. *Social Work & Society*, 2005, Volume 3, Issue 2, s. 201–214. ISSN 1613-8953.
- MADĚRA, Z. Kvalitu u nás kontroluje veřejnost. *Rezidenční péče*, 2009, roč. 5, č. 2. ISSN 1801-8718.
- MARKERT, A. Evaluation. In Boessenecker, K. H. (ed.) *Qualitäts-konzepte in der Sozialen Arbeit*. Weinheim: Beltz Verlag, 2003. ISBN 3-407-55893-7.
- MAŘÍKOVÁ, H., PETRUSEK, M., VODÁKOVÁ, A. (ed.). *Velký sociologický slovník*. Praha: Vydavatelství Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-311-3.
- MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory, řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*. Praha: Galén, 2007a. ISBN 978-80-7262-499-7.
- MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory II. Řízení kvality dlouhodobé péče v mezinárodním srovnání*. Praha: Galén, 2007b. ISBN 978-80-7262-524-6.
- MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O., KOLDINSKÁ, K. Účel a definice sociálních služeb. In Matoušek, O. a kol. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

- MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, plánování, hodnocení*. 2. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0041-3.
- MATUŠKA, F. Kontrola jako nástroj zajištění kvality sociálních služeb. In *Sborník příspěvků závěrečné konference projektu Q Ostrava*. Zvyšování kvality sociálních služeb na území statutárního města Ostravy. QOstrava: Ostrava 2008.
- MCDONALD, C. Institutional Transformation: The impact of Performance Measurement on Professional Practice in Social Work. In *Social Work & Society* [online]. 2006, Volume 4, Issue 1 [cit. 2008-08-12].
- MEAGHER, G., PARTON, N. Modernising Social Work and the Ethics of Care. *Social Work & Society*, 2004, Volume 2, Issue 1, s. 10–27. ISSN 1613-8953.
- MEINHOLD, M., MATUL, CH. *Qualitätsmanagement aus der Sicht Sozialarbeit und Ökonomie*. 2. vyd. Baden-Baden: Nomos, 2011. ISBN 978-3-8252-3568-0.
- MEINHOLD, M. Qualitätssicherung. In Stimmer, F. (ed.) a kol. *Lexikon der Sozialpädagogik und der Sozialarbeit*. 4. vyd. München: R. Oldenbourg, 2000. ISBN 3-486-25369-7.
- MERHAUTOVÁ, I. *Sociální služby v ČR na přelomu tisíciletí*. Sociální služby. [online]. Praha: Odborový svaz zdravotnictví a sociální péče ČR. Bulletin, 2001, č. 11. [cit. 2012-09-08]. Dostupné z: <<http://osz.cmkos.cz/CZ/Z tisku/Bulletin/112001/socialni sluzby.html>>.
- MERCHEL, J. *Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit: Eine Einführung*. München: Juventa, 2010. ISBN 978-3-7799-1888-2.
- MERCHEL, J. *Sozialmanagement Eine Einführung in Hintergründe, Anforderungen und Gestaltungsperspektiven des Managements in Einrichtung der Sozialen Arbeit*. 2. vyd. Weinheim: Juventa, 2006. ISBN 3-7799-1829-3.
- MIKULEC, D. Otázky modernizácie a napredovania sociálnych služieb v Slovenskej republike. *Sociální služby*, 2011, roč. 13, č. 8–9, s. 28–29. ISSN 1803-7348.
- MILANA, M., SKRYPNYK, O. Konceptualizace profesionality u vzdělavatelů dospělých. *Studia pedagogica*, 2012, roč. 17, č. 1, s. 113–128. ISSN 1803-7437.
- MLEJNKOVÁ, K. Rámec kvality sociálních služeb v Evropské unii. *Aktuální otázky sociální politiky – teorie a praxe*, 2010, č. 4, s. 64–69. eISSN: 1804-9109.
- MOLEK, J. *Řízení organizací sociálních služeb*. Praha: VÚPSV, v.v.i., 2011. ISBN 978-80-7416-083-7.
- MÜLHAUSEN, S. *Qualität in der Sozialen Arbeit*. Marburg: Tectum Verlag, 2004. ISBN 3-8288-8638-8.
- MULLALY, R. P. *Structural social work: ideology, theory, and practice*. Oxford: Oxford University, 1997. ISBN 0-19-541245-1.
- MUSIL, L. „Ráda bych vám pomohla, ale...“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
- MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., KUBALČÍKOVÁ, K., HAVLÍKOVÁ, J. Kvalita v sociálních službách: implementace nástroje řízení kvality na úrovni poskytovatelů sociálních služeb. *Fórum sociální politiky*, 2009, 1, s. 14–19. ISSN 1802-5854.
- MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., KUBALČÍKOVÁ, K., HAVLÍKOVÁ, J. *Působení politiky sociálních služeb na kulturu poskytování sociálních služeb ve vybrané organizaci OSS*. Průběžná zpráva. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006. ISBN 80-87007-22-0.

- MUSIL, L. Tři pohledy na budoucnost sociální práce. In Smutek, M. et al. (ed.) *Sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce – Rizika sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010. ISBN 978-80-7435-086-3.
- MUSIL, L. *Vývoj sociálního státu v Evropě*. Brno: Doplněk, 1996. ISBN 80-85765-62-4.
- NAVRÁTIL, P., MATOUŠEK, O. Sociální práce v době současné. In Matoušek, O. *Encyklopedie sociální práce*, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- NENADÁL, J. a kol. *Benchmarking: mýty a skutečnost: model efektivního učení se a zlepšování*. Praha: Management press, 2011. ISBN 978-80-7261-224-6.
- NENADÁL, J. Proč právě jakost aneb pochopení nutnosti. In Nenadál, J. a kol. *Moderní systémy řízení jakosti*. 2. vyd. Praha: Management press, 2005a. ISBN 80-7261-071-6.
- NENADÁL, J. Koncepce a principy managementu jakosti aneb jak na to. In Nenadál, J. a kol. *Moderní systémy řízení jakosti*. 2. vyd. Praha: Management press, 2005b. ISBN 80-7261-071-6.
- NENADÁL, J. Management jakosti ve službách aneb jakost na každém kroku. In Nenadál, J. a kol. *Moderní systémy řízení jakosti*. 2. vyd. Praha: Management press, 2005c. ISBN 80-7261-071-6.
- NENADÁL, J. Jakost v povýrobních etapách aneb jak posloužit a naslouchat zákazníkovi. In Nenadál, J. a kol. *Moderní systémy řízení jakosti*. 2. vyd. Praha: Management press, 2005d. ISBN 80-7261-071-6.
- NENADÁL, J. *Měření v systémech managementu jakosti*. Praha: Management press, 2004. ISBN 80-7261-110-0.
- NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V., ŠÁLKOVÁ, H. Vývoj profese sociálního pracovníka, forem, sdružování a vzdělávání. *Informace Společnosti sociálních pracovníků ČR*, 1995, č. 17, s. 3–6.
- OCHRANA, F. *Manažerské metody ve veřejném sektoru*. 2. vyd. Praha: Express, 2007. ISBN 80-86929-23-X.
- Österreichischen Berufsverbands für Sozialarbeiterinnen (OBDS). *Berufspolitik*. [online] 2013. [cit. 2013-01-02]. Dostupné z: <<http://www.wien-sozialarbeit.at/navigation/berufspolitik>>.
- PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V., BERRY, L. L. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 1985, Vol. 49, no. 1, s. 41–50. ISSN 0022-2429.
- PAYNE, M. Kvalita v sociálních službách. In Kolektiv autorů. *Kvalita v sociálních službách*. Praha: MPSV, 2002.
- PEKOVÁ, J. Veřejný sektor a veřejná správa. In Peková, J., Pilný, J., Jetmar, M. *Veřejná správa a finance veřejného sektoru*. 3. vyd. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-351-5.
- PETRÁČKOVÁ, V. *Akademický slovník cizích slov*. Praha: Academia, 1997. ISBN 80-200-0607-9.
- PETŘÍKOVÁ, R. Lidský faktor v systémech jakosti aneb nezapomínejme na člověka. In Nenadál, J. a kol. *Moderní systémy řízení jakosti*. 2. vyd. Praha: Management press, 2005a. ISBN 80-7261-071-6.
- PETŘÍKOVÁ, R. Kaizen a jeho principy. In Nenadál, J. a kol. *Moderní systémy řízení jakosti*. 2. vyd. Praha: Management press, 2005b. ISBN 80-7261-071-6.

- PETŘÍKOVÁ, R. Kroužky jakosti. In Nenadál, J. a kol. *Moderní systémy řízení jakosti*. 2. vyd. Praha: Management press, 2005c. ISBN 80-7261-071-6.
- PLÁŠKOVÁ, A. Nástroje a metody řízení jakosti. In Veber, J. a kol. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. Praha: Grada Publishing, 2007a. ISBN 978-80-247-1782-1.
- PLÁŠKOVÁ, A. Úvod do jakosti. In Veber, J. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007b. ISBN 978-80-267-1782-1.
- PLURA, J. Jakost v předvýrobních etapách aneb čím začít. In Nenadál, J. a kol. *Moderní systémy řízení jakosti*. 2. vyd. Praha: Management press, 2005. ISBN 80-7261-071-6.
- POLLACHOVÁ, T. (ed.) *Evropská sociální charta*. Praha: Aries, 1993. ISBN není uvedeno.
- POLLITT, CH. Business and Professional Approaches to Quality Improvement: A Comparison of their Suitability for the Personal Social Services. In Evers, A., Haverinen, R., Leichsenring, K., Wistow, G. (eds.). *Developing Quality in Personal Social Services. Concepts, Cases and Comments*. Vienna: Asghate, 1997. ISBN 1-84014-337-1.
- POTŮČEK, M. a kol. *Jak jsme na tom? A co dál?: Strategický audit České republiky*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-45-8.
- PRŮCHA, J. *Pedagogická evaluace*. Praha: Karolinum, 1995. ISBN 80-7178-170-3.
- PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. Praha: Aspi, 2003. ISBN 80-86395-69-3.
- REAMER, F. *Social work values and ethics*. 2nd ed. New York: Columbia University Press, 1999. ISBN 0-231-11391-9.
- RICH, A. Etika hospodářství [online]. In Sýkora, J. E. *Etika hospodářství*, Christnet, 2004. [cit. 2006-06-20]. Dostupné z: <<http://www.christnet.cz/magazin/clanek.asp?clanek=2067>>.
- ROSECKÝ, D., ORINIAKOVÁ, P. *Komunitní plánování sociálních služeb*. Plzeň: CPKP, 2003. ISBN není uvedeno.
- RÝDL, K. Přístupy ke kvalitě v oblasti výchovy a školy. In Kolektiv autorů. *Řízení kvality ve vzdělávání*. Sborník z konference 5. 2. 2001. Olomouc: PF UP, 2001.
- RYGLOVÁ, K., MACHALOVÁ, J., VAJČNEROVÁ, I. Specifikace spokojenosti zákazníka v oblasti cestovního ruchu s využitím nástrojů geografických informačních technologií. *Acta univ. agric. et silvic*, 2010, roč. 58, č. 6, s. 433–444. ISSN 1211-8516.
- RYCHLÍK, D. Inspekce jako nástroj nekončícího procesu – růstu kvality. In Sborník příspěvků závěrečné konference projektu Q Ostrava *Zvyšování kvality sociálních služeb na území statutárního města Ostravy*. QOstrava: Ostrava 2008.
- SALAMON, E. Kdo je zákazníkem sociálních služeb? *The Journal of systemic Consultation and Management*, 1994, Vol. 5, s. 305–318 (překlad I. Úlehla).
- SEITHE, M. *Schwarzbuch Soziale Arbeit*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 2010. ISBN 978-3-531-15492-3.
- SCHAARSCHUCH, A. Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung. Einanalytischer Zugang zur Neuorientierung Sozialer Arbeit. *Neue Praxis*, 1999, 6, s. 543–560. ISSN 0342-9857.
- SCHRÖTER, B. *Auswirkungen der Ökonomisierung auf die Professionsdiskussion der Sozialen Arbeit*. München: Grin Verlag, 2011. ISBN 978-3-640-88248-9.
- SLADKÝ, P. Máme zájem o EN ISO 9001: 2008. Aneb jaká bychom chtěli mít naše sociální zařízení? *Sociální služby*, 2010, roč. 12, č. 1, s. 24–25. ISSN 1803-7348.

- SMUTEK, M. *Evaluaace sociálních programů*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005. ISBN 80-7041-811-7.
- SPATSCHECK, CH. Soziale Arbeit im neoliberalen Kontext. *Soziale Arbeit*, 2005, Band 3, s. 94–103. ISSN 0490-1606.
- STEINERT, E. Sociální práce mezi profesionalizací a profesionalitou. In Steinert, E. (ed.) *Směřování k profesionalitě sociální práce v Polsku, České republice a Německu*. Zittau-Görlitz, 2000.
- STIMMER, F. a kol. *Lexikon der Sozialpädagogik und der Sozialarbeit*. 4. vyd. München: R. Oldenbourg, 2000. ISBN 3-486-25369-7.
- STN EN ISO 9001: 2008. Slovenský ústav technickej normalizácie, 2009.
- STRECKOVÁ, Y. *Teorie veřejného sektoru*. Brno: Masarykova univerzita, 1998. ISBN 80-210-1737-6.
- SVOZILOVÁ, A. *Zlepšování podnikových procesů*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3938-0.
- SYSEL, J. *Historie a současné koncepce řízení kvality*. [online]. Praha: Citellus, s.r.o., 2012. [cit. 2012-09-05]. Dostupné z: <<http://www.citellus.cz/Akademie/Prednasky/>>
- ŠTEGMANNOVÁ, I. *Jak vnímá kvalitu ve službách zadavatel*. XIV. ročník česko-francouzských dnů v Ostravě 2.–5. 10. 2006. Konference Standardy služeb, plánování a měření kvality sociálních služeb.
- TOMEŠ, I. (ed.) *Vzdělávací standardy v sociální práci*. Praha: Sociopress, 1997. ISBN 80-902260-3-5.
- TOMEŠ, I. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-680-3.
- TOMEŠOVÁ, I. a kol. *Hodnocení kvality služeb poskytovaných v ústavech přímo řízených MPSV*. [online]. Praha: NVF, 2001. [cit. 2012-08-01]. Dostupné z: <<http://www.cekas.cz/oldweb/php/pdf/USP.pdf>>
- TOMEŠOVÁ, I. Příspěvek k reformě sociálních služeb při vytváření standardů kvality. *Pro Futuro, bulletin pro podporu a rozvoj lidských zdrojů*, 2003, č. 4–5, s. 7–8. ISSN 1212-9739.
- ÚLEHLA, I. *Propojení standardů kvality a komunitního plánování sociálních služeb*. Metodika projektu Komunitní plánování v Karlovarském kraji 2004.
- VAŇKOVÁ, V. *IQ Roma servis, o.s., získal další Cenu kvality za poskytování služeb*. [online]. 2009. [cit. 2012-11-23]. Dostupné z: <<http://www.iqrs.cz>>
- VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing služeb efektivně a moderně*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-247-2721-9.
- VEBER, J. a kol. *Management: základy, prosperita, globalizace*. Praha: Management press, 2000. ISBN 80-7261-029-5.
- VEBER, J. Perspektivy vývoje přístupů řízení jakosti. In Veber, J. a kol. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1782-1.
- VEBER, J. Řízení jakosti. In Veber, J. a kol. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1782-1.
- VEČEŘA, M. *Sociální stát. Východiska a přístupy*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1996. ISBN 80-85850-16-8.
- VILAIN, M. DIN EN ISO 9000 ff.: 2000. In Boessenecker, K.H. (ed.) *Qualitätskonzepte in der Sozialen Arbeit*. Weinheim: Beltz Verlag, 2003a. ISBN 3-407-55893-7.

- VILAIN, M. Qualität planen mit Quality Function Deployment. In Boesseneker, K.H. (ed.) *Qualitäts-konzepte in der Sozialen Arbeit*. Weinheim: Beltz Verlag, 2003b. ISBN 3-407-55893-7.
- VÍŠEK, P., PRŮŠA, L. *Optimalizace sociálních služeb*. Praha: VÚPSV, v.v.i. Praha, 2012. ISBN 978-80-7416-099-8.
- VODÁČEK, L., VODÁČKOVÁ, O. *Moderní management v teorii a praxi*. Praha: Management press, 2006. ISBN 80-7261-143-7.
- VOMBERG, E. *Praktisches Qualitätsmanagement*. Stuttgart: Kohlhammer, 2010. ISBN 978-3-17-020619-9.
- VOSWINKEL, S. Kundenorientierung. In Bröckling, U. et al. *Glossar der Gegenwart*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp Verlag, 2004. ISBN 978-3-518-12381-2.
- *Vyhláška č. 505/2006 Sb. ze dne 15. 11. 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.*
- Výbor pro sociální ochranu Evropské komise (The Social Protection Committee, European Commission). *Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb (A Voluntary Quality Framework for Social Service)*. SPC/2010/10/8/final. 2010. European Commission. Employment, Social Affairs and Inclusion. [online]. 2010 [cit. 2013-04-23]. Dostupné z: <<http://ec.europa.eu/social/keyDocuments>>.
- WALKER, S., BECKETT, CH. *Social work assessment and intervention*. London: Russell House Publishing, 2004. ISBN 1-903855-34-9.
- WINKLER, J. K diskusi o hodnocení kvality sociálních služeb v Domech na půli cesty. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2004, č. 1, s. 49–52. ISSN 1213-6204.
- WINKLER, J. Organizační kultura poskytování příjmově a majetkově testovaných sociálních dávek v České republice. In Sirovátka, T. (ed.) *Česká sociální politika na prahu 21. století*. Brno: Doplněk, 2000. ISBN 80-210-2307-4.
- *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.*
- *Zákon č. 448/2008 Z.z., o sociálních službách a o změně a doplnění zákona č. 455/1991 Zb., o živnostenském podnikání v znení nasledujúcich predpisov.*
- *Zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole.*
- ZEITHAML, V., PARASURAMAN, A., BERRY, L.L. *Qualitätsservice. Was Ihr Kunden erwarten – was Sie leisten müssen*. Frankfurt am Main: Campus, 1992. ISBN 3-593-34464-5.