

OBSAH

	ÚVODEM	4
A	TOTAL QUALITY MANAGEMENT	7
1	PRINCIPY TQM	7
2	MODEL EXCELENCE EFQM	11
3	MODEL CAF	19
4	MODEL START	57
5	MODEL START PLUS	65
B	METODY PRO ZLEPŠOVÁNÍ JEDNOTLIVÝCH OBLASTÍ TQM	81
1	VEDENÍ	81
1.1	VEDENÍ LIDÍ (LEADERSHIP)	81
2	STRATEGIE A PLÁNOVÁNÍ	87
2.1	POSLÁNÍ (MISE) A VIZE ORGANIZACE	87
2.2	STRATEGICKÉ ŘÍZENÍ (STRATEGIC PLANNING)	89
2.3	MÉTHODA VYVÁŽENÝCH UKAZATELŮ (BALANCED SCORECARD)	91
3	ZAMĚSTNANCI	99
3.1	CHECK LIST připravenosti zaměstnanců	99
4	PARTNERSTVÍ A ZDROJE	101
4.1	CHARTA SLUŽEB OBČANA (SERVICE CHARTER)	101
4.2	CO-PRODUCTION	125
5	PROCESY	129
5.1	NORMY ŘADY ISO 9000 A VYUŽITÍ DALŠÍCH NOREM ISO	129
5.2	REINŽENÝRING (BUSINESS PROCESS REINGENEERING – BPR)	150
5.3	MODEL E-QALIN	157
6	KLIENTI / UŽIVATELÉ – VÝSLEDKY	165
6.1	PRÁCE SE STÍŽNOSTMI	165
6.2	MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI KLIENTŮ DOTAZNÍKY	168
6.3	SERVQUAL	184
6.4	UTAJOVANÉ NAKUPOVÁNÍ (MYSTERY SHOPPING)	193
7	ZAMĚSTNANCI – VÝSLEDKY	195
7.1	MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI ZAMĚSTNANCŮ	195
8	SPOLEČNOST – VÝSLEDKY	211
8.1	SPOLEČENSKÁ ZODPOVĚDNOST ORGANIZACE (CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY – CSR)	211
8.2	NORMA ISO 26000	229
9	KLÍČOVÉ VÝSLEDKY VÝKONNOSTI	235
9.1	BENCHMARKING A BENCHLEARNING	235
9.2	ZNAČKA KVALITY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	264
	MÍSTO ZÁVĚRU	272
	PŘEHLED SCHÉMAT	273
	LITERATURA	275
C	PŘÍLOHY	280
	SLOVNÍČEK POJMŮ	280
	NÁRODNÍ POLITIKA KVALITY ČR / NÁRODNÍ A EVROPSKÉ CENY	288