

OBSAH

ÚVODEM	2
1. ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ (PERSONÁLNÍ ŘÍZENÍ)	4
1.1. Vývoj, pojetí a význam řízení lidských zdrojů	4
1.2. Moderní chápání a realizace personálního řízení	5
1.2.1. Charakteristika personálního řízení	5
1.2.2. Hlavní úkoly personálního řízení	9
1.2.3. Nábor, výběr a přijímání pracovníků	11
1.2.4. Činnost personálního útvaru v podniku	13
1.2.5. Personální politika a vzdělávání	15
2. PERSONÁLNÍ ŘÍZENÍ V SYSTÉMU JAKOSTI	16
2.1. Význam personálního řízení v systému jakosti	16
2.1.1. Jakost a spolehlivost lidského výkonu	17
2.1.2. Podmínky efektivního využívání lidských zdrojů v procesu řízení jakosti	19
2.2. Systém řízení lidských zdrojů (SŘLZ) dle požadavků ČSN ISO řady 9000 - základní principy	21
2.2.1. Výchova pracovníků k jakosti, výchovné programy	23
2.2.2. Vnitropodnikový výcvik	26
2.2.3. Úloha vrcholového vedení a vedoucích pracovníků při zabezpečování jakosti	28
2.2.4. Úloha středního vedení	30
2.2.5. Delegace pravomocí	31
2.2.6. Role mistra a jeho úkoly v procesu zajišťování jakosti	33

3.	MOTIVACE V SYSTÉMECH JAKOSTI	36
3.1.	Potřeby, motivace a demotivace	37
3.2.	Motivace - stěžejní úloha vedoucího manažera	40
3.2.1.	Desatero motivace	43
3.3.	Komunikace a informovanost jako motivační faktory	44
3.3.1.	Psaná komunikace	47
3.3.2.	Umění komunikace a vedení pracovního týmu	48
4.	TÝMOVÁ PRÁCE PŘI ŘÍZENÍ JAKOSTI	51
4.1.	Týmová práce, tvůrčí tým	51
4.2.	Formy týmových činností v oblasti zabezpečování jakosti	54
4.2.1.	Kroužky jakosti (resp. týmy zlepšování jakosti)	56
4.3.	Hnutí nulových vad ("Zero defects")	63
4.4.	Kaizen (nový "týmový" způsob řízení lidských zdrojů)	65
5.	PODNIKOVÁ KULTURA A TQM	69
5.1.	Podniková kultura, definice a vymezení	69
5.2.	Některá specifika podnikové kultury našich podniků	71
5.2.1.	Audity a změna podnikové kultury	73
5.2.2.	Podnikový reengineering	75
5.3.	Podniková kultura a TQM	76
5.3.1.	Stěžejní atributy výstavby TQM	80
5.3.2.	Od TQM k jakosti života	88
6.	ZÁVĚR	96