
OBSAH

ÚVOD	9
1 MANAGEMENT KVALITY.....	11
1.1 Pojetí a definování managementu kvality	11
1.2 Management kvality.....	15
1.3 Systém managementu kvality.....	21
1.4 Koncepce managementu kvality.....	25
2 EFQM MODEL EXCELENCE A PROGRAMY NÁRODNÍ CENY KVALITY ČESKÉ REPUBLIKY	31
2.1 EFQM model excellence	31
2.2 Národní cena kvality České republiky	35
3 MANAGEMENT KVALITY V OBLASTI VZDĚLÁVÁNÍ	39
3.1 Pojetí kvality ve vzdělávání a její legislativní ukotvení.....	40
3.2 Kvalita ve vzdělávání se zaměřením na oblast vysokého školství.....	47
3.3 Kvalita a Česká školní inspekce.....	71
3.4 Rámcový postup vnitřního hodnocení kvality školy/vzdělávací organizace	84
4 KVALITA ORGANIZACE A UDRŽITELNÝ ÚSPĚCH V SOULADU S ČSN EN ISO 9004	91
4.1 Přístup k problematice kvality organizace a udržitelnému úspěchu	91
4.2 Kontext organizace a identita organizace	94
4.3 Vedení (leadership).....	95
4.4 Management procesů a management zdrojů k dosažení udržitelného úspěchu organizace	98
4.5 Analýza hodnocení výkonnosti.....	102
4.6 Zlepšování, učení se a inovace	105
ZÁVĚR	109
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	111