



MODERNÍ METODY ŘÍZENÍ KVALITY

- **Úvodní kapitola**
 - + Informace o kurzu
- **Důvody pro zvyšování kvality, vysvětlení pojmů**
 - + Důvody pro zvyšování kvality, vysvětlení pojmů
 - + Důvody pro zvyšování kvality a výkonnosti
 - + Používání metod kvality je běžná praxe samosprávných úřadů
 - + Vysvětlení pojmu „kvalita“
 - + Pojem řízení a efektivní řízení města / obce / kraje
 - + Pojem řízení kvality (ve veřejné správě)
 - + Autotest
- **Moderní metody a nástroje řízení – modernizace veřejné správy**
 - + Moderní metody a nástroje řízení – modernizace veřejné správy
 - + Nové řízení veřejné správy (New public management)
 - + Good Governance (dobrá veřejná správa, dobré vládnutí)
 - + Zkušenosti USA – přístup „Znovuobjevená vláda“
 - + Autotest
- **Metodické doporučení k řízení kvality v územních samosprávných celcích**
 - + Metodické doporučení k řízení kvality v územních samosprávných celcích
 - + Usnesení vlády ČR ve věci modernizace a kvality ve veřejné správě
 - + Efektivní a kvalitní veřejná správa z pohledu hospodárného, efektivního a účelného fungování
 - + Metodické doporučení k řízení kvality v územních samosprávných celcích - úvod
 - + Metodické doporučení k řízení kvality: znaky kvality - strategické řízení
 - + Metodické doporučení k řízení kvality: znaky kvality - finanční řízení
 - + Metodické doporučení k řízení kvality: znaky kvality - procesní řízení
 - + Metodické doporučení k řízení kvality: znaky kvality – zajištění služeb veřejné správy
 - + Metodické doporučení k řízení kvality: znaky kvality – zainteresované strany
 - + Metodické doporučení k řízení kvality: znaky kvality: - Personální řízení
 - + Autotest
- **Principy řízení kvality**
 - + Principy řízení kvality



OSNOVA KURZU

akreditovanekurzy.cz

- + Zásady řízení kvality
- + Model „Dělat správné věci správně“ (řízení podle cílů)
- + Kvalita (standard) – výkonnost – náklady jako parametry hodnocení veřejné služby
- + Vymezení veřejné služby pomocí znaků
- + Autotest
- **Metody: Model CAF a model excellence EFQM a další**
 - + Metody: Model CAF a model excellence EFQM a další
 - + Model EFQM
 - + Model CAF: základní principy, jak je sestaven
 - + Model CAF: jak provádět, příklady problémů, srovnání s BSC
 - + Benchmarking / Benchlearning
 - + Autotest
- **Metody: Systém kvality dle ISO, procesní přístup a reengineering, společenská odpovědnost**
 - + Metody: Systém kvality dle ISO, procesní přístup a reengineering, společenská odpovědnost
 - + Systém řízení kvality dle ISO
 - + Proces
 - + Co je procesní přístup
 - + Reengineering
 - + Neustálé zlepšování (Kaizen)
 - + Společenská odpovědnost organizace (SCR)
 - + Autotest
- **Metody: metoda BSC, místní Agenda 21, komunitní plánování, šetření spokojenosti a další přístupy**
 - + Metody: metoda BSC, místní Agenda 21, komunitní plánování, šetření spokojenosti a další přístupy
 - + Metoda BSC (metoda vyvážených ukazatelů)
 - + místní Agenda 21 (pilíře udržitelného rozvoje)
 - + místní Agenda 21 (vymezení obsahu místní Agendy 21)
 - + Kritéria MA 21, komunitní plánování
 - + Metody měření spokojenosti
 - + Řízení znalostí ve veřejném sektoru
 - + Komunikace změn



OSNOVA KURZU

akreditovanekurzy.cz

- + Autotest
- **Vybrané analytické nástroje používané v metodách kvality**
 - + Vybrané analytické nástroje používané v metodách kvality
 - + Přehled vybraných analytických metod
 - + Analýza klíčových otázek
 - + SWOT analýza projektu, změny
 - + Analýza cílových skupin, aktérů
 - + Ishikawův diagramu (diagram příčin a následků)
 - + Analýza rizik a příčin jejich vzniku
 - + Autotest
- **Efektivní řízení změn, projektů a úspor ve smyslu kvalitní a efektivní veřejné správy**
 - + Efektivní řízení změn, projektů a úspor ve smyslu kvalitní a efektivní veřejné správy
 - + Řízení změn
 - + Řízení projektů
 - + Řízení úspor (metoda Lean, „Štíhlá administrativa“)
 - + Autotest
- **Postupy zavádění, přínosy a závěr**
 - + Postupy zavádění, přínosy a závěr
 - + Metodický postup řešení problémů a změn (včetně týkajících se kvality)
 - + Postupy zavádění, zavádění pomocí cyklu PDCA
 - + Postup zavádění kvalitního systému řízení
 - + Přínosy metod kvality a závěr
 - + Autotest
- **Doporučená literatura, přílohy**
 - + Doporučená literatura, přílohy