

Abstrakt

Tato práce se zabývá metodami a nástroji pro řízení kvality vycházejícími z principů Total Quality Managementu a jejich využitím ve veřejné správě České republiky. Hledá odpovědi na otázky, jaké konkrétní metody a nástroje jsou v praxi veřejné správy ČR využívány, jaký je současný stav řízení kvality, co je jeho podstatou a jaké faktory ho ovlivňují. Vzhledem k tomu, že metody pro řízení kvality využívají procesního přístupu k řízení, zabývá se tato práce také tímto přístupem a aplikací jeho myšlenek do veřejné správy.