

## **ABSTRAKT**

Diplomová práce je zaměřena na problematiku týkající se systému řízení kvality v oblasti středoškolského vzdělávání, konkrétně ve vztahu k poskytování vzdělání s výučním listem. Systém řízení kvality je většinou spojován se soukromým sektorem, jakožto s výrobním procesem. Kvalita služeb je však stejně důležitá jako jakost výrobků. Řízení kvality už po několik let vstupuje do povědomí také veřejnému sektoru. Systémem řízení kvality se zabývají rovněž organizace státní správy, úřady územně samosprávných celků, vysoké školy apod. Střední školy by tak zcela jistě neměly být z této sféry vyjmuty, neboť se jedná o nezbytnou součást školského vzdělávacího systému. Kvalita poskytovaného vzdělávání, jeho průběhu a výsledků by tak nepochybně měly být systémově řízeny. První část diplomové práce obsahuje vymezení základních pojmů zaměřených na vzdělávání a školský vzdělávací systém, definování kvality, na metody řízení kvality (ISO, TQM, EFQM, CAF) a principy managementu kvality ve vzdělávání. Vymezení pojmů a souvisejících principů vychází ze studia odborné literatury, platných právních předpisů a dalších dokumentů zaměřených na systém řízení kvality. Empirická část diplomové práce je zaměřena na analýzu a vyhodnocení řízení kvality ve středních školách a středních odborných učilištích, nabízejících vzdělávání v oborech vzdělání s výučním listem, jejichž zřizovatelem je hlavní město Praha. Šetření je provedeno na základě dotazníkového šetření a polostrukturovaných rozhovorů. Cílem diplomové práce bylo na základě výstupů z šetření také stanovení doporučení pro navýšení úrovně managementu kvality ve školách, které nabízí dosažení vzdělání s výučním listem.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

ISO, kvalita, management kvality, střední odborná učiliště, systém řízení kvality, vzdělávání