

## ABSTRAKT

Práce se zabývá problematikou procesů řízení změn v sociálních službách v kontextu společenských a ekonomických změn v postmoderní společnosti. Práce má charakter případové studie.

Teoretická část práce vymezuje postavení sociálních služeb v České republice. Autorka objasňuje napětí mezi nedostatečnými zdroji a kvalitními výstupy, jako realitu, ve které se poskytovatelé sociálních služeb nacházejí. Vnučuje pozornost reflexi vývoje budoucnosti sociálních služeb v zápase o kontinuitu prostřednictvím řízení změn. V závěru je definován teoretický rámec managementu řízení změn.

Praktická část předkládá realizaci změn v organizaci, která poskytuje sociální služby pro lidi bez domova. Autorka navrhuje změny jako organizačně-personální vyladění výkonu zaměstnanců v návaznosti na zefektivnění finančních zdrojů. Výsledky realizace změn v řízení jsou vyhodnoceny srovnáním analýzy stavu před změnami a analýzy stavu po změnách. Analýza před změnami je provedena nezávislým hodnocením organizačních procesů a definováním kritických míst v návaznosti na analýzu dokumentů a SWOT analýzu. Podkladem pro vypracování analýzy po změnách je dotazník, který zjišťuje, zda je pravdivá hypotéza, že změny v řízení vedly ke zvýšení kvality sociálních služeb.

Závěrečná reflexe poskytuje také i vhled do zkušeností z uskutečnění tohoto procesu řízení změn.

**Klíčová slova:** sociální služby, globalizace, financování sociálních služeb, standardy kvality sociálních služeb, řízení změn, operační plán, organizačně-personální zajištění provozu služeb, vedení lidí