

Abstrakt

Magisterská práce je rozdělena na dvě části - část teoretickou a praktickou. V teoretické části jsou nastíněny definice procesu zvyšování kvality. Proces zvyšování kvality je možný provádět s lidmi, kteří tento proces chápou a ztotožňují se s ním. Teoretická část popisuje řízení kvality, řízení lidí a jeho překážky, možnosti motivace pracovníků, komunikaci i její problémové oblasti a možnosti kontrolních mechanismů.

Empirická část práce popisuje prostředí výzkumu. Pro vstupní hodnocení využívá výsledků metody sebehodnocení pracoviště v rámci Akreditačního pracovního sešitu dle SAK. Dále popisuje použité metody akčního výzkumu SWOT analýzy, Focus group a rozhovorů s pracovníky a jejich výsledky. Cílem výzkumu je zjistit, co posiluje nebo oslabuje lidi při zaváděném procesu zvyšování kvality a závěrem vytvořit doporučení pro management pracoviště, která posílí kvalitu v oblasti komunikace, motivace lidí a zakotví kontrolní mechanismy do jejich práce. V konečné fázi podpoří novou úroveň vztahu lidí ke změnám.

Klíčová slova: Kvalita, audit, akreditace, řízení lidí, řízení změny, motivace, komunikace, kontrola.