

ABSTRAKT

Management kvality v oblasti řízení lidských zdrojů byl dříve využíván zejména v průmyslových podnicích. V současnosti je prosazován i ve sféře státní správy. Cílem práce je analýza procesu řízení lidských zdrojů v oblasti adaptačního procesu zaměstnanců ústředního orgánu státní správy České republiky, z pohledu managementu kvality a navržení doporučení ke zlepšení jeho efektivity s uplatněním procesního řízení, řízení změn ve vazbě na ISO 9001 a Metodický pokyn pro řízení kvality ve služebních úřadech. Teoretická část vymezuje základní pojmy a principy vzdělávání zaměstnanců ve státní správě a management kvality. Vymezení základních pojmů a principů vychází ze studia odborné literatury a závazných dokumentů, které propojují principy řízení kvality a řízení lidských zdrojů se zaměřením na adaptační proces. Druhá kapitola teoretické části vymezuje management kvality z pohledu požadavků Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech a požadavků ISO 9001. Empirická část zjišťuje dotazníkovým šetřením a řízenými rozhovory stav managementu kvality v procesu adaptace v Úřadu průmyslového vlastnictví. Součástí empirického šetření je analýza interní dokumentace. Poznatky z šetření byly zhodnoceny a staly se podkladem pro odpovědi na základní výzkumné otázky. Celá práce je ukončena doporučeními, která by měla vést k větší efektivitě stávajícího procesu adaptace, jakožto součásti profesního vzdělávání. Navržená opatření by měla zlepšit zavedený systém řízení kvality v oblasti adaptačního procesu a jeho soulad s požadavky Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech. Výsledná efektivita by se měla projevit snížením nálezů při interním i externím auditu, zlepšením hodnocení adaptačního procesu ze strany zaměstnanců a nadřízených a zvýšením úrovně vzdělávání zaměstnanců v průběhu adaptace.

KLÍČOVÁ SLOVA

adaptační proces, adaptační plán, management kvality, procesní řízení, veřejná správa, výkonnost, vzdělávání dospělých