

Obsah:

Úvod	2
1. Management	3
1.1 Úvod do managementu.....	3
1.2 Osobnost manažera	7
1.3 Řízení lidských zdrojů.....	12
1.4 Komunikace v zařízeních sociálních služeb.....	13
1.5 Řízení změn v ZSS.....	17
1.6 Strategické řízení organizací v sociálních službách.....	21
2. Ekonomika	29
2.1 Základy ekonomiky a finanční analýzy	29
2.2 Finanční řízení.....	32
3. Procesní řízení	37
3.1 Úvod do procesního řízení	37
3.2 Procesní modelování	41
3.3 Reengineering.....	44
3.4 Optimalizace a metriky procesů.....	47
4. Kvalita	55
4.1 Základy kvality v sociálních službách	55
4.2 Systém řízení kvality v sociálních službách.....	60
4.3 Systém managementu jakosti.....	64
4.4 Povinnosti a odpovědnosti managementu v systému jakosti	68
4.5 Řízení zdrojů	72
4.6 Realizace produktu, služby v zařízení sociálních služeb	77
4.7 Měření výkonu a efektivity zařízení sociálních služeb	82
4.8 Statistické metody řízení jakosti – nástroje a metody zlepšování kvality	86
5. Legislativní a etické normy a principy, právo a etika	91
Seznam použité literatury	95