

Veřejné služby

Stěžejní okruhy pro úspěšné zvládnutí zkouškového testu

Nepovinná „pomůcka“

Vážení studenti, požádali jste mě o vytvoření určité pomůcky, která Vás nasměruje na jednotlivé okruhy, které je nutné si nastudovat pro úspěšné zvládnutí zkouškového testu. Vše co je probíráno v rámci tohoto předmětu je samozřejmě podstatné – pro případné zájemce doporučuji prostudovat všechny materiály, které máte k dispozici na stránkách předmětu v is.slu.cz. Popřípadě pro získání širších znalostí jsou k dispozici doporučené odborné zdroje. Níže naleznete pouze určité „zúžení“ nutné problematiky pro zkouškový test – k dohledání využijte přednášky, které máte k dispozici v ppt.

Pojem „služby

Vymezení služeb prostřednictvím konstitutivních znaků

Odvětvové členění služeb

Postavení služeb v ekonomice

Faktory ovlivňující rozvoj služeb

Specifické znaky služeb

Specifické znaky poskytování služeb

Marketingový výzkum ve službách

Specifické znaky marketingového mixu veřejných služeb

Faktory ovlivňující kvalitu služeb

Modely posuzování kvality služeb – znát alespoň prvních 5 modelů (Zeithamlová, Shostacková, Donabedian, Fisk, Grönroos)

Metody manažerství kvality služeb

Příčiny existence veřejného sektoru

Charakteristika čistých veřejných služeb

Věcné členění veřejných služeb v ČR

Veřejné služby v historickém vývoji

Tržní a netržní služby

Netržní a polotržní veřejné služby

Lidský kapitál

Lidský potenciál

Vzdělávání úředníků – zvláštní odborná způsobilost

Evropské pojetí služeb v obecném zájmu