



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**

OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Veřejné služby

Distanční studijní text

Danuta Duda, Karin Gajdová

Karviná 2020

- Obor:** Ekonomie, ekonomika, veřejná ekonomika a správa, veřejná správa.
- Klíčová slova:** Služby, terciární sektor, kvartérní sektor, kvintérní sektor, nemateriální statky, netržní služby, nehmotnost, zničitelnost, neoddělitelnost, heterogenita, komplexnost, neopakovatelnost, kolektivnost, vlastnictví, marketing služeb, marketingová analýza, SWOT analýza, marketingový výzkum, marketingový mix služeb, kvalita služby, metoda SEVQUAL, technika kritických případů, nákladová analýza kvality, model nákladů PAF, manažerství kvality služeb, ISO normy, veřejný sektor, národní hospodářství, lidský kapitál, lidský potenciál, vzdělávání úředníků, Evropská unie.
- Anotace:** Distanční studijní opora je určena pro studenty magisterského studia na fakultách ekonomického zaměření. Text zahrnuje deset kapitol a obsahuje základní poznatky z oblasti služeb, veřejného sektoru a veřejných služeb. Základem je celostní přístup k oblasti veřejných služeb, kdy je text strukturován tak, že většinou je vybraná ekonomická oblast vysvětlena ve vztahu k službám obecně a následně k veřejným službám. Distanční studijní opora je zaměřena na základní charakteristiky veřejných služeb v užším a širším smyslu.
- Cílem studijní opory je objasnit teorii služeb, podstatu veřejných služeb a jejich postavení v ekonomice státu. Seznámit studenty se sociálně ekonomickými aspekty veřejných služeb a poukázat na jejich význam v reprodukčním procesu, s důrazem na rozvoj lidského potenciálu. Vysvětlit význam veřejných služeb, jejich odvětvovou a organizační strukturu s akcentem na poskytování veřejných služeb a poukázat na přístup Evropské unie k veřejným službám.

Autor: **Mgr. Danuta Duda, Ph.D.**
Ing. Karin Gajdová, Ph.D.

Obsah

ÚVODEM.....	8
RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍ OPORY.....	9
1 TEORETICKÉ VYMEZENÍ SLUŽEB.....	10
1.1 Vymezení pojmu služba.....	11
1.2 Faktory ovlivňující rozvoj služeb.....	13
1.3 Vymezení pojmu veřejná služba.....	13
2 SEKTOR SLUŽEB A JEHO POSTAVENÍ V EKONOMICE A SPECIFIKA SLUŽEB.....	15
2.1 Sektor služeb a jeho postavení v ekonomice.....	16
2.1.1 Odvětvové členění služeb.....	17
2.1.2 Služby pro spotřebitele vs. služby pro organizace.....	19
2.1.3 Služby podle míry zhmotnění služeb.....	19
2.1.4 Služby na základě prodejce.....	19
2.1.5 Služby na základě kupujícího.....	20
2.1.6 Služby podle formy a charakteru jejich poskytování.....	21
2.1.7 Postavení služeb v ekonomice.....	21
2.1.8 Rozvoj služeb v České republice.....	23
2.2 Specifika sféry služeb.....	26
2.2.1 Nehmotnost.....	27
2.2.2 Zničitelnost.....	28
2.2.3 Neoddělitelnost.....	29
2.2.4 Heterogenita.....	29
2.2.5 Komplexnost.....	29
2.2.6 Neopakovatelnost.....	30
2.2.7 Kolektivnost.....	30
2.2.8 Vlastnictví.....	30
2.2.9 Specifické znaky trhu služeb.....	30
2.2.10 Specifické znaky poskytování služeb.....	31
2.2.11 Specifické znaky spotřeby služeb.....	32
3 MARKETING SLUŽEB A VEŘEJNÝCH SLUŽEB.....	34
3.1 Základní pojmy.....	35

3.2	Marketing veřejných služeb	36
3.2.1	Marketingové strategické plánování	37
3.2.2	Marketingová analýza	38
3.2.3	Marketingový výzkum ve službách	40
3.2.4	Marketingový mix služeb	43
3.2.5	Propagace ve veřejných službách	45
4	KVALITA SLUŽEB.....	49
4.1	Charakteristika kvality služby	50
4.1.1	Problémy při určování kvality služby	51
4.1.2	Složky kvality služby	52
4.2	Dimenze kvality služby	52
4.3	Teoretické aspekty měření kvality služby	53
4.3.1	Požadavky na kvalitu služeb z pohledu zákazníka	53
4.3.2	Požadavky na kvalitu služeb z pohledu konkurence.....	54
4.3.3	Požadavky na kvalitu služeb z pohledu organizace	54
4.3.4	Měření požadavků na kvalitu služeb.....	54
4.4	Faktory ovlivňující kvalitu služeb	55
4.5	Hodnocení kvality služeb z pohledu zákazníka	55
4.5.1	Metody pro posuzování kvality služeb z pohledu zákazníků	56
4.6	Hodnocení kvality služeb z pohledu organizace	57
5	NÁSTROJE A SYSTÉM MANAŽERSTVÍ KVALITY SLUŽEB	59
5.1	Nástroje manažerství kvality služeb.....	60
5.1.1	Manažerství kvality služeb	61
5.1.2	Modely posuzování kvality služeb.....	61
5.1.3	Standardy kvality služeb	66
5.1.4	Metody manažerství kvality služeb	67
5.2	Systém manažerství kvality v organizacích služeb	69
5.2.1	Ekonomické aspekty manažerství kvality.....	69
5.2.2	Důsledky zvyšování kvality služeb.....	70
5.2.3	Ekonomický význam kvality dle ISO 9004	70
5.2.4	Nákladová analýza kvality	71
5.2.5	Model nákladů PAF	73
5.2.6	Total Quality Management (TQM).....	74

6	EKONOMICKÁ PODSTATA VEŘEJNÝCH SLUŽEB	76
6.1	Národní hospodářství	78
6.1.1	Členění národního hospodářství	78
6.2	Veřejný sektor	80
6.2.1	Příčiny existence veřejného sektoru.....	80
6.2.2	Velikost veřejného sektoru	82
6.2.3	Faktory ovlivňující velikost a strukturu veřejného sektoru	83
6.2.4	Ekonomie veřejného sektoru – veřejná ekonomie	84
6.2.5	Ekonomika veřejného sektoru – veřejná ekonomika	84
6.2.6	Kolektivní statky	84
6.2.7	Členění veřejného sektoru podle kritéria potřeb	85
6.3	Veřejné služby	86
6.3.1	Charakteristika čistých veřejných služeb	86
6.3.2	Netržní a polotržní veřejné služby	86
6.3.3	Financování veřejných služeb	87
6.3.4	Typy veřejných služeb podle poskytovatele	87
6.3.5	Členění veřejných služeb podle klasifikace funkcí vládních institucí	88
6.3.6	Věcné členění veřejných služeb v České republice	89
7	ROZVOJ VEŘEJNÝCH SLUŽEB JAKO PŘEDPOKLAD SOCIÁLNÍHO ROZVOJE.....	92
7.1	Veřejné služby v krátkém historickém vývoji.....	93
7.2	Druhy služeb	97
	Členění veřejných služeb na základě prodejce	98
	Členění veřejného sektoru podle kritéria potřeb	98
7.3	Metody zjišťování poptávky po veřejných službách na úrovni municipalit	98
8	VEŘEJNÉ SLUŽBY A ROZVOJ LIDSKÉHO POTENCIÁLU	101
8.1	Lidský kapitál	102
8.2	Lidský potenciál	103
8.3	Odvětví rozvoje člověka.....	104
8.3.1	Školství	104
8.3.2	Zdravotnictví.....	111
8.3.3	Sociální služby	114
8.3.4	Tělesná kultura	118
9	VZDĚLÁVÁNÍ VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ	121

9.1	Vymezení základních pojmů.....	122
	Územní samospráva.....	122
	Obec.....	122
	Město.....	122
	Statutární město.....	123
	Orgány obce/statutárního města.....	123
	Zastupitelstvo obce.....	123
	Rada obce.....	124
	Starosta.....	125
	Obecní úřad.....	125
	Kraj.....	125
	Orgány kraje.....	126
	Zastupitelstvo kraje.....	126
	Rada kraje.....	126
	Hejtman kraje.....	127
	Krajský úřad.....	127
9.2	Úředníci územně samosprávných celků.....	128
9.2.1	Vymezení základních pojmů.....	128
9.2.2	Základní povinnosti úředníka.....	129
9.3	Vzdělávání úředníků územně samosprávných celků.....	130
9.3.1	Kvalifikace úředníka.....	131
9.3.2	Vstupní vzdělávání.....	131
9.3.3	Průběžné vzdělávání.....	131
9.3.4	Zvláštní odborná způsobilost.....	132
9.3.5	Vzdělávací instituce.....	133
9.3.6	Procesní pravidla zkoušky o zvláštní odborné způsobilosti.....	133
9.3.7	Řízení o námitkách.....	134
9.3.8	Vzdělávání vedoucích úředníků a vedoucích úřadů.....	134
9.3.9	Akreditace vzdělávacích institucí nebo vzdělávacích programů.....	135
9.3.10	Akreditační komise.....	135
9.3.11	Rovnocennost vzdělání.....	136
9.3.12	Státní správa v oblasti vzdělávání úředníků.....	136
9.4	Vzdělávání státních zaměstnanců dle zákona č. 234/2014 Sb., zákon o státní službě, ve znění pozdějších předpisů.....	137

9.4.1	Prohlubování vzdělání	137
9.4.2	Služební volno k individuálním studijním účelům	138
9.4.3	Zvýšení vzdělání	138
9.4.4	Úřednická zkouška	140
10	VEŘEJNÉ SLUŽBY A EVROPSKÁ UNIE	142
10.1	Principy pro fungování veřejné správy v EU	142
10.2	Služby v obecném zájmu	144
10.2.1	Ekonomické služby (hospodářské služby či služby obecného hospodářského zájmu)	144
10.2.2	Neekonomické služby (nehospodářské služby či služby obecného neekonomického zájmu)	144
10.3	Evropské pojetí služeb v obecném zájmu	145
10.3.1	Organizace v rámci služeb obecného hospodářského zájmu	147
10.3.2	Financování služeb obecného hospodářského zájmu	147
10.3.3	Vyhodnocování služeb obecného hospodářského zájmu	148
10.3.4	Služby obecného hospodářského zájmu a globalizace	148
10.4	Pravomoci EU	149
10.5	Evropská komise a služby v obecném zájmu	149
10.5.1	Hlavní zásady přístupu Komise	150
10.5.2	Nová orientace na soudržnou politiku	151
	LITERATURA	154
	SHRNUTÍ STUDIJNÍ OPORY	158
	PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON	160

ÚVODEM

Distanční studijní text *Veřejné služby* je určen studentům magisterských studijních programů Slezské univerzity v Opavě, Obchodně podnikatelské fakulty v Karviné. Distanční studijní text provádí studenta základními informacemi v oblasti veřejných služeb a podporuje zvýšení znalostí a vědomostí studentů v dané oblasti. Distanční studijní text *Veřejné služby* je určen primárně pro studenty předmětu *Veřejné služby*, který je vyučován na Obchodně podnikatelské fakultě v Karviné, Slezské univerzity v Opavě.

Prostudováním jednotlivých kapitol z oblasti veřejných služeb studenti získají informace o fungování veřejného sektoru, informace o poskytování veřejných služeb a o specifických podmínkách trhu veřejných služeb v rámci vymezení jednotlivých oblastí (např. marketing, management, kvalita apod.). *Cílem studijní opory* je objasnit teorii služeb, podstatu veřejných služeb a jejich postavení v ekonomice státu. Seznámit studenty se sociálně ekonomickými aspekty veřejných služeb a poukázat na jejich význam v reprodukčním procesu, s důrazem na rozvoj lidského potenciálu. Vysvětlit význam veřejných služeb, jejich odvětvovou a organizační strukturu s akcentem na poskytování veřejných služeb a poukázat na přístup Evropské unie k veřejným službám.

Studijní opora, se svými prvky, je vytvořena tak, aby studentům v co největší míře pomohla pochopit danou problematiku. Základní obsah textu týkající se *veřejných služeb* je doplněn o prvky, které nahrazují působení učitele. V textu je k dispozici několik základních distančních prvků, které umožní snadnější orientaci v dané problematice. V úvodu každé kapitoly je představen *rychlý náhled kapitoly*, *cíle kapitoly* (co bude student umět po prostudování dané části apod.) a *klíčová slova kapitoly*, které pomohou s větší orientací v probírané látce. Následuje výkladová část projednávající základní informace týkající se dané problematiky. A v závěru každé kapitoly je stručné *shrnutí* probrané oblasti.

Výkladová část textu je místy doplněna dalšími distančními prvky, kdy se autorky snaží o zdůraznění a nutnost zapamatování si určitých částí a pojmů. Jedná se o prvky jako „*Definice*“ (pro zdůraznění definice pojmu), „*Pro zájemce*“ (pro zpestření, aktuální informace, detailnější informace, které však nejsou nutné k zapamatování), „*Průvodce studiem*“ (místo pro uvedení souvislostí a nástin dalšího postupu studiem, používá se kdykoli je to vhodné jako při reálné přednášce).

Distanční studijní text *Veřejné služby* je vytvořen na základě podkladů odborných zdrojů (monografií, knih, článků, internetových zdrojů, zákonů apod.), které se touto oblastí zabývají. Veškeré zdroje použité pro vytvoření tohoto studijního textu jsou k dispozici v závěru v seznamu použité literatury.

RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍ OPORY

Student se v rámci samostatného studia textu studijní opory *Veřejné služby* seznámí se specifickou oblastí veřejného sektoru a služeb, konkrétně tedy s veřejnými službami. Studijní opora *Veřejné služby* se snaží seznámit studenta s danou problematikou postupně. Jednotlivé kapitoly jsou strukturovány tak, že jsou nejdříve představeny obecné přístupy k daným službám, k veřejnému sektoru apod. a postupně je daná oblast vztažena k veřejným službám. Student tak má možnost pochopit problematiku veřejných služeb v kontextu služeb, veřejného sektoru a jiných oborů, jako je např. marketing.

Distanční studijní opora *Veřejné služby* je strukturována do *deseti hlavních kapitol*. Ty jsou následně rozděleny do několika podkapitol. Některé části studijní opory na sebe volně navazují, některé části na sebe navazují úzce. Ale vše je směřováno k oblasti veřejných služeb, takže v ucelené podobě studijní opora pomůže s lepší orientací v celé problematice.

První kapitola s názvem *Teoretické vymezení služeb* je úvodní a představuje úvodní pojmy a náležitosti pro pochopení dalších částí studijní opory. Jsou zde představeny obecné aspekty služeb a vymezení pojmu služba. V druhé kapitole s názvem *Sektor služeb a jeho postavení v ekonomice a specifiká služeb* je student seznámen s ekonomickým zasazením služeb a s ekonomickou klasifikací služeb. V druhé polovině dané kapitoly jsou představeny mimo jiné také specifické znaky služeb. Třetí kapitola *Marketing služeb a veřejných služeb* se zabývá oblastí marketingu a managementu. Na danou problematiku je zde nahlíženo z pohledu obecných služeb a následně také z pohledu veřejných služeb. Je zde také představeno specifikum trhu veřejných služeb. A mimo jiné také specifikum propagace veřejných služeb. Další dvě kapitoly, kapitola čtvrtá *Kvalita služeb* a kapitola pátá *Nástroje a systém manažerství kvality služeb* na sebe úzce navazují a jsou zde představeny pravidla sledování kvality služeb a nástroje pro řízení kvality služeb. Šestá kapitola *Ekonomická podstata veřejných služeb* seznamuje studenta s ekonomickým pohledem na problematiku veřejných služeb. Je zde definován a vymezen veřejný sektor a národní hospodářství a jsou zde představeny konkrétní typy veřejných služeb. V sedmé kapitole *Rozvoj veřejných služeb jako předpoklad sociálního rozvoje* jsou veřejné služby představeny v historickém vývoji a pozornost je věnována vlivu veřejných služeb na sociální rozvoj v dané ekonomice. Na tuto kapitolu navazuje osmá kapitola *Veřejné služby a rozvoj lidského potenciálu*, kde je pozornost věnována vlivu na lidský potenciál. Předposlední kapitola *Vzdělávání ve veřejné správě* seznamuje studenta s prvky veřejné správy a se systémem vzdělávání úředníků. Desátá kapitola, a tedy poslední část dané studijní opory, *Veřejné služby a Evropská unie* představuje mimo jiné evropské pojetí služeb v obecném zájmu a postoj Evropské unie k poskytování veřejných služeb.

Po prostudování studijního textu *Veřejné služby* a jeho jednotlivých výše uvedených částí se bude student orientovat dostatečně v této celé problematice veřejného sektoru a veřejných služeb.

1 TEORETICKÉ VYMEZENÍ SLUŽEB



RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

Služby jsou odvozené od slova „sloužit“, slovo služba pochází z latinského „servicium“ - otroctví, v 18. a 19. století byly služby omezené na služby v domácnosti, sociální a zdravotní služby, služby obchodu, dopravy, finanční služby, postoj k službám se mění až ve 20. století, kdy ekonomové definují samostatný terciární sektor - sektor služeb. V této první kapitole se studenti seznámí s vymezením pojmů služba a veřejná služba. Dále se studenti dozvědí, jaké jsou obecné aspekty služeb a faktory ovlivňující rozvoj služeb.



CÍLE KAPITOLY

- Studenti budou umět vymežit pojem služba a veřejná služba.
 - Studenti budou znát obecné aspekty služeb a faktory ovlivňující služby
 - Studenti se seznámí s vymezením pojmu služba prostřednictvím konstitutivních znaků, statistického vymezení služby, vymezení služby v národněhospodářském pojmání či vymezení služeb jako negativní definice zboží
-



ČAS POTŘEBNÝ KE STUDIU

Pro nastudování úvodní první kapitoly je potřeba čas v rozmezí cca 1h.



KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Služba, obecné aspekty služeb, vymezení pojmu služba prostřednictvím konstitutivních znaků, statistické vymezení služby, vymezení služby v národněhospodářském pojmání, vymezení služeb jako negativní definice zboží, faktory ovlivňující služby, veřejná služba

1.1 Vymezení pojmu služba

Služby jsou odvozené od slova „sloužit“, slovo služba pochází z latinského „servicium“ - otroctví, v 18. a 19. století byly služby omezené na služby v domácnosti, sociální a zdravotní služby, služby obchodu, dopravy, finanční služby, postoj k službám se mění až ve 20. století, kdy ekonomové definují samostatný terciární sektor - sektor služeb.

Obecné aspekty služeb:

- služba je reálná ekonomická kategorie
- produkce služeb je jednou z nejvýznamnějších oblastí rozvoje ekonomik
- služba se produkuje a poskytuje k uspokojování potřeb jiných
- část služeb se rozděluje a zprostředkovává do oblasti spotřeby mechanismem trhu
- služby jsou produkty práce
- služby jsou ekonomické statky
- svou užitečnost projevují prostřednictvím efektu užitečnosti
- participují především na finální spotřebě
- poskytování a spotřeba služby se zpravidla nedá prostorově a časově oddělit
- při poskytování služeb je potřebná především živá práce
- jsou důležitou složkou životní úrovně
- stávají se růstovým faktorem národního hospodářství

Vymezení pojmu služba

1) vymezení prostřednictvím konstitutivních znaků

a) definice zaměřené na činnost

- Schuller (1967) - každá lidská činnost je ve vlastním a prvotním smyslu službou
- Rasmussen (1990) - služby jsou všechny činnosti, které se orientují na bezprostřední získávání, zpracování nebo opracování hmotných statků
- Briška (1943) - služby jsou statky nehmotné a nemateriální povahy, které není možné fyzicky chytit

b) definice zaměřené na proces

- Berekoven (1983) - služby jsou v nejširším smyslu procesy sloužící na krytí potřeb terciárního sektoru materiálními nebo nemateriálními statky
- T. Hill (1977) - služby je možné chápat jako změnu stavu osoby nebo hmotného statku

c) definice zaměřené na výsledek – služby jako výsledek činnosti

- Maleri (1994) - služby jsou nemateriální hospodářské statky produkováné na odbyt
- Keerner (1986) - služby jsou společensky užitečné efekty lidské práce

d) definice zaměřené na potenciál

- Heuschel (1992) - služby mohou být chápány jako lidmi nebo stroji vytvořený potenciál, případně jako schopnosti producenta služeb poskytovat specifické výkony zájemcům o službu

e) integrované definice

- Hilke (1989) - o službě můžeme hovořit jenom tehdy, když jsou splněny všechny tři podmínky:

1. orientace na potenciál
2. orientace na proces
3. orientace na výsledek

služby = samostatné, tržně realizovatelné výkony spojené s pohotovostí a/nebo s konkrétním výkonem

- Kotler (1992) - služba je jakoukoli činností nebo užitek, který může jedna strana poskytnout druhé a které jsou v podstatě nemateriální povahy a jejich výsledkem není nabývání vlastnictví

2) statistické vymezení

- vychází z klasifikace ekonomických činností CZ-NACE, která nahradila Odvětvovou klasifikaci ekonomických činností (OKEČ)
- CZ-NACE (OKEČ) neslouží jako podklad pro definici služeb
- Jedná se o výběr odvětví produkujících služby
- III. sektor národního hospodářství (terciární sféra)

Podle CZ-NACE do terciární sféry patří: obchod, opravy motorových vozidel a výrobků pro osobní potřebu převážně pro domácnost, ubytování a stravování, doprava, skladování a spoje, finanční zprostředkování, vzdělávání, činnosti v oblasti nemovitostí a pronájmu, podnikatelské činnosti, veřejná správa a obrana, povinné sociální zabezpečení, zdravotní a sociální péče, veterinární činnosti, ostatní veřejné, sociální a osobní služby, činnosti domácností.

3) vymezení v národohospodářském pojmání

- vymezení přes rozdělení společensko-ekonomických činností v rámci národohospodářského pojmání do skupin podle charakteristických znaků
- nejčastější - teorie tří sektorů
- někteří autoři navrhují vytvořit nový kvartérní sektor a dokonce i kvin-térní sektor

4) vymezení služeb jako negativní definice zboží

- Komise pro obchodní právo při OSN (UNCITRAL) charakterizuje služby jako statky, které nemají charakter materiálního zboží nebo veřejných prací
- jedná se o pragmatické vymezení - služba je to, co když nám spadne na nohu, necítíme
- časová omezenost trvání služby - nemožnost skladování, přemísťování, dopravy

- místní a časové sladění produkce a spotřeby
- přímá interakce mezi poskytovatelem a spotřebitelem služby
- některé služby jsou pominutelné

Dle Kotlera a Armstronga služba je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně, je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.

Služby poskytuje:

- **stát** – poskytuje nejvíce služeb ze všech „poskytovatelů“ (vzdělávání, zdravotnictví, obrana, sociální služby, doprava, informační služby atd.)
- **neziskové organizace** - nadace, občanská sdružení, církve aj.
- **podnikatelské subjekty** - bankovníctví, pojišťovnictví, hotelnictví, cestovní ruch, právní poradenství, marketingový výzkum atd.

1.2 Faktory ovlivňující rozvoj služeb

- změny vládní politiky - snižování vládních zásahů a míry regulace privatizace služeb technologické inovace
- privatizace služeb
- technologické inovace
- růst produktivity práce
- zvyšování kvality služeb
- rozvoj výrobních služeb
- nové zdroje příjmů pro subjekty poskytující služby
- změny způsobené chováním spotřebitelů
- demografické změny
- změny způsobené poptávkou po službách vyvolané nabídkou užitkových a investičních statků
- společenské změny
- ekonomické a právní změny

1.3 Vymezení pojmu veřejná služba

Veřejnými službami se rozumí takový druh služeb, jejichž uživatelem (spotřebitelem) je veřejnost jako sociální subjekt. Veřejné služby jsou produkovány, zabezpečovány či regulovány orgány veřejné správy. Obecným cílem tohoto poskytování je, aby tyto služby uspokojovaly společenské potřeby či respektování principu subsidiarity.

Veřejná služba je pojmem, který má ekonomický, sociální a právní obsah. Veřejnou službu můžeme proto podrobit interdisciplinárnímu vědeckému zkoumání. Z economic-

Teoretické vymezení služeb

kého hlediska je veřejná služba ekonomickým statkem, jehož spotřebitelem (reálným i potenciálním) je veřejnost. Znamená to, že veřejná služba je veřejným statkem (statkem kolektivní spotřeby). V souladu s tímto závěrem (a předpokladem) může být veřejná služba čistě veřejným statkem (kvalitativně a kvantitativně nedělitelným ve spotřebě) či smíšeným veřejným statkem.

Poskytovatelem veřejné služby (tzv. garantem veřejné služby) je orgán veřejné správy definovaný zákonem. Z tohoto hlediska můžeme rozlišit veřejné služby poskytované na centrální úrovni (např. obrana, bezpečnost) a veřejné služby poskytované na úrovni samospráv (např. veřejná doprava, odvoz komunálního odpadu).

Z hlediska způsobu financování mohou být veřejné služby financovány ze státního rozpočtu, z rozpočtů samosprávných celků (krajů, obcí), z poplatků občanů, účelových fondů, případně i z jiných zdrojů.



SHRNUTÍ KAPITOLY

Služby jsou odvozené od slova „sloužit“, slovo služba pochází z latinského „servicium“ – otroctví. K obecným aspektům služeb patří: služba je reálná ekonomická kategorie, produkce služeb je jednou z nejvýznamnějších oblastí rozvoje ekonomiky, služba se produkuje a poskytuje k uspokojování potřeb jiných, část služeb se rozděluje a zprostředkovává do oblasti spotřeby mechanismem trhu, služby jsou produkty práce, služby jsou ekonomické statky, svou užitečnost projevují prostřednictvím efektu užitečnosti, participují především na finální spotřebě, poskytování a spotřeba služby se zpravidla nedá prostorově a časově oddělit, při poskytování služeb je potřebná především živá práce, jsou důležitou složkou životní úrovně, stávají se růstovým faktorem národního hospodářství

Veřejnými službami se rozumí takový druh služeb, jejichž uživatelem (spotřebitelem) je veřejnost jako sociální subjekt. Veřejné služby jsou produkovány, zabezpečovány či regulovány orgány veřejné správy. Obecným cílem tohoto poskytování je, aby tyto služby uspokojovaly společenské potřeby či respektování principu subsidiarity.

2 SEKTOR SLUŽEB A JEHO POSTAVENÍ V EKONOMICE A SPECIFIKA SLUŽEB

RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



Služby a samotný sektor služeb v posledních letech nabývá stále většího významu. Pro ekonomickou podstatu a národního hospodářství je terciární sektor stále více důležitý. Vymezení sektoru služeb a jeho zasazení do ekonomiky je součástí této kapitoly. Navazuje tak volně na předchozí kapitolu, kde byly představeny služby v obecném pojetí a charakterizovány ve stručném členění apod. Tato kapitola se zabývá bližším vyjádřením podílu služeb v ekonomice a vymezením specifických charakteristických vlastností sféry služeb.

Kapitola je rozdělena do dvou stěžejních částí. Nejdříve jsou zasazeny služby do oblasti ekonomiky a je ujasněn význam sektoru služeb pro dané ekonomiky. Součástí je také rozdělení a charakteristika jednotlivých sektorů s významným zaměřením na sektor terciární, kvartérní a kvintérní. Je zde také představen vývoj a rozvoj služeb v České republice a jsou uvedeny konkrétní příklady pro ujasnění si, jaký význam služby v České republice měly a jaký význam mají nyní. Druhá polovina kapitoly se věnuje právě ekonomickému vymezení specifických vlastností sféry služeb, kterými se ekonomové zabývají. Jedná se o osm základních znaků, resp. vlastností, které jsou právě pro služby specifické z pohledu ekonomů.

CÍLE KAPITOLY



- student se seznámí s oblastí služeb z pohledu ekonomických vyjádření
- student bude umět odvětvově členit jednotlivé služby do sektorů terciárního, kvartérního a kvintérního
- student se seznámí s různými dalšími možnostmi členění služeb z pohledu spotřebitele a z pohledu organizace, podle míry zhmotnění služeb, na základě prodejce a na základě kupujícího
- student bude znát členění služeb podle formy a charakteru jejich poskytování
- student bude schopen charakterizovat postavení služeb v ekonomice obecně
- student bude dále umět popsat rozvoj služeb v České republice a udělá si představu o konkrétních vývojových hodnotách sektoru služeb ve vztahu k jiným vybraným ukazatelům
- student bude umět vymezit jednotlivé specifické znaky/vlastnosti sféry služeb, mezi které patří nehmotnost, zničitelnost, neoddělitelnost, heterogenita, komplexnost, neopakovatelnost, kolektivnost a vlastnictví



ČAS POTŘEBNÝ KE STUDIU

Pro prostudování této kapitoly se předpokládá, že je nutné vymezit si čas alespoň v rozmezí 3 hodin.



KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Tržní služby, netržní služby, odvětvové členění, terciární sektor, kvartérní sektor, kvintérní sektor, rozvoj služeb, význam služeb pro ekonomiku, specifické znaky služeb, nehmotnost, zničitelnost, neoddelitelnost, heterogenita, komplexnost, neopakovatelnost, kolektivnost, vlastnictví

Tato kapitola věnující se obecnému vymezení sektoru služeb, jeho postavení v ekonomice a vymezení specifických vlastností sféry služeb volně navazuje na předchozí úvodní kapitulu, kde bylo objasněno vymezení pojmu služby, jejich definice apod. Podstatné je zaměřit se také na sektor služeb a jeho zasazení a důležitost pro ekonomiku. Další část studijního textu, která se věnuje ekonomické podstatě, ale tentokrát ekonomické podstatě veřejných služeb je pak uvedena v kapitole číslo šest. Je tedy nutné si nejdříve objasnit důležitost postavení veškerých služeb (nejen těch veřejných) pro ekonomiku.

2.1 Sektor služeb a jeho postavení v ekonomice

V prvé řadě je důležité pozastavit se u rozlišení služeb tržních a služeb netržních. Mezi těmito formami existují totiž zásadní rozdíly. Vymezení na tržní a netržní služby je možné nazvat jako členění podle kritéria účelnosti.

Služby tržní se směňují za peníze na trhu. Podléhají základnímu tržnímu mechanismu na základě střetu nabídky a poptávky. Na tomto základě se formuje cena za dané tržní služby.

Netržní služby jsou považovány za veřejné služby. Netržní služby jsou přerozdělovány pomocí netržních mechanismů. Jsou produkovány státem, místní správou, popřípadě neziskovými organizacemi. Netržní služby mají charakter veřejných statků, které se vyznačují svými základními specifickými vlastnostmi jako je nedělitelnost a nevylučitelnost ze spotřeby.

2.1.1 ODVĚTVOVÉ ČLENĚNÍ SLUŽEB

Služby je možné dělit podle odvětvového členění. Avšak platí to, že v jednom odvětví mohou být poskytovány podobné služby jak tržního, tak veřejného charakteru. Např. soukromé a veřejné nemocnice, univerzity apod.

V rámci odvětvového členění služeb je možné rozdělit služby do tří základních sektorů, mezi které patří *terciární sektor*, *kvartérní sektor* a *kvintérní sektor*. V ekonomických teoriích bývají známy ještě sektory primární a sekundární, ale ty nejsou zaměřeny na služby, ale na produkty a jiné hmotné statky. Služby jsou tedy ta část ekonomiky, která zbyde po odečtení zemědělství, těžby a výroby.

Ekonomické sektory rozdělují ekonomické subjekty do několika menších částí dle jejich činnosti. Nejčastěji se používá třísektorový model, který popisuje sektor primární (získávání surovin), sektor sekundární (zpracování získaných surovin) a sektor terciární (služby). Ve 20. st. se přišlo s tím, že terciární sektor by měl být rozlišován na kvartérní sektor (věda a výzkum) a kvintérní sektor (vědci, odborníci, vládní úředníci – lidé s vysokými pozicemi a širokými pravomocemi).

Obecně se dá vymezit primární sektor jako sektor zaměřený na prvovýrobu (těžbu, zemědělství), sekundární sektor je zaměřený na zpracovatelský průmysl a terciární sektor je zaměřený na služby. Ty můžeme dále rozlišit na služby v sektoru terciárním, v sektoru kvartérním a služby v sektoru kvintérním.

TERCIÁRNÍ SEKTOR

Součástí terciárního sektoru jsou služby, které souvisí s materiálními statky (např. s jejich údržbou či distribucí), ale i statky charakteru služeb.

Jedná se tedy o služby v oblasti, jako jsou velkoobchod a maloobchod, oprava a údržba motorových vozidel, doprava, skladování, ubytování, stravování, pohostinství, informační a komunikační činnosti, peněžnictví, pojišťovnictví, činnosti v oblasti nemovitostí, administrativní a podpůrné činnosti, popř. ostatní činnosti, činnosti domácností jako zaměstnavatelů, činnosti domácností produkujících blíže neurčené výrobky a služby pro vlastní potřebu a činnosti exteritoriálních organizací a orgánů.

Tyto služby vytvářejí nejvýhodnější podmínky pro růst produktivity práce v národním hospodářství.

KVARTÉRNÍ SEKTOR

Postupem času se z terciárního sektoru, který tvoří především služby, začal vyčleňovat sektor kvartérní a z něho později ještě sektor kvintérní, obsahující Hi-tech výzkum a technologie. Samotný kvartérní sektor se začal více rozvíjet především v 70. a v první polovině 80. let minulého století, a to hlavně v oblastech výzkumu a vývoje. Největší rozmach pak

zažívá v současné době (období okolo roku 2020), kdy se s pomocí internetu a moderních technologií přesouvá do tohoto sektoru stále více zaměstnanců.



PRO ZÁJEMCE

Navíc v roce 2020 tento sektor nabírá markantních rozměrů, jelikož byl velice ovlivněn pandemií Covid-19, kdy se větší část pracovního života (v oblastech, kde to bylo možné) přesunula do online prostoru.

Kvartérní sektor nebo také znalostní sektor je ekonomický sektor zahrnující vědomostní části ekonomiky. Do tohoto sektoru typicky spadají odvětví vědy a výzkumu a vysokoškolského vzdělávání. S výjimkou výzkumu a IT zahrnují některé definice do kvartérního sektoru i další služby, jako je například zábavní průmysl, tzv. průmysl volného času. Celé toto odvětví je založeno především na schopnostech a znalostech osob, které se v této oblasti pohybují, a dále se vyznačuje vysokými požadavky na vzdělání zaměstnanců. Rozvoj kvartérního sektoru je znakem ekonomik prvního a druhého světa.

Součástí sektoru kvartérního jsou také služby, které uspokojují společenské potřeby člověka. Jde o veřejnou správu, justici, obranu a bezpečnost. Tyto služby však vytvářejí nejméně výhodné podmínky pro růst produktivity práce v národním hospodářství.

V různých zemích je zastoupení kvartérního sektoru odlišné. To je způsobeno především vysokými nároky na vzdělanost pracovníků, kteří v tomto sektoru působí. V nejnávštěvnějších zemích západní Evropy, pracuje v terciárním a kvartérním sektoru i více jak 70 % obyvatel. Oproti tomu v některých méně vyspělých oblastech světa kvartérní sektor takřka neexistuje. Celosvětově ovšem můžeme pozorovat trend poklesu pracovních míst v primárním a sekundárním sektoru, a naopak nárůst počtu pracujících ve službách, a právě v kvartérním sektoru.

Příklady odvětví, které jsou zastoupeny v kvartérním sektoru a zvyšují úroveň HDP v ekonomikách, jsou poradenství, věda a výzkum, návrhářství, média, plánování, design, zábavní průmysl, informační technologie, vysokoškolské vzdělávání.

Součástí jsou služby působící na rozvoj člověka, jeho poznání a množství i kvalitu informací, kterými disponuje. Jedná se o vzdělávání, zdravotní a sociální péči, kulturní, zábavní a rekreační činnosti a profesní, vědecké a technické činnosti. Tyto služby významně působí na růst produktivity práce v národním hospodářství

KVINTÉRNÍ SEKTOR

Ve vysoce vyspělých zemích se vyčleňuje ještě kvintérní sektor. Tento sektor je úzce spojen s oblastí z nejpokročilejší technologie. Jako příklad je zde možné zahrnout high-

tech informační technologie, nanotechnologie či biotechnologie, činnosti spojené s rozhodováním, interpretace myšlenek a informací, inovace, vysoký management apod. Vymezení oblastí pro kvintérní sektor není jednoznačné a někteří autoři do kvintérního sektoru řadí také vše z oblasti vědy, výzkumu a inovací.

Při rozdělení služeb do oblastí sektorů kvartérního a kvintérního je nutné upozornit na rozdílné přístupy řazení a rozdílné názory autorů, kteří se tímto vymezením zabývají.

2.1.2 SLUŽBY PRO SPOTŘEBITELE VS. SLUŽBY PRO ORGANIZACE

Další členění služeb je možné vymezit podle služeb, které jsou směřovány přímo pro konečného spotřebitele a podle služeb, které jsou směřovány pro organizace.

Služby pro spotřebitele jsou ty služby, které slouží pro užitek jednotlivce či domácnosti. Např. kadeřnictví, kosmetika, poradenství.

Služby pro organizace jsou ty služby, které jsou zde pro podniky a další organizace. Tyto služby slouží k tvorbě dalších ekonomických užitků.

Některé služby jsou poskytovány jak konečnému spotřebiteli, tak organizacím – příkladem může být poradenské služby v oblasti účetnictví.

2.1.3 SLUŽBY PODLE MÍRY ZHMO TNĚNÍ SLUŽEB

Služby je možné dále dělit podle míry zhmo tnění služeb, tedy zda tyto služby působí na hmotný produkt, nebo nikoliv. Je možné tedy rozdělit na čistě nehmotné služby, služby poskytující přidanou hodnotu k hmotnému produktu a služby zpřístupňující hmotný produkt.

Nehmotné služby - zaměstnavatelské agentury, cestovní ruch, vzdělávání.

Služby poskytující přidanou hodnotu k hmotnému produktu - pojištění, poradenství, reklama, překladatelské služby.

Služby zpřístupňující hmotný produkt - maloobchod a velkoobchod, doprava, charita.

2.1.4 SLUŽBY NA ZÁKLADĚ PRODEJCE

Služby je možné dělit na základě pohledu ze strany prodávajícího/nabízejícího. Je možné sledovat služby rozdělené podle povahy organizace, podle vykonávané funkce, podle zdroje příjmů.

Podle povahy organizace

- soukromá zisková (např. svatební salón)
- soukromá nezisková (např. Nadace Terezy Maxové)
- veřejná zisková (např. Česká pošta)
- veřejná nezisková (např. knihovny)

Podle vykonávané funkce

- vzdělávání, zdravotnictví, poradenství apod.

Podle zdroje příjmů

- trh – příjmy na základě tržního mechanismu (např. bankovní služby)
- trh + dary + dotace – kombinace příjmů z tržního mechanismu a získání darů a dotací (např. soukromé školy)
- dary – příjmy na základě získaných darů od sponzorů a dárců (např. Armáda spásy)

2.1.5 SLUŽBY NA ZÁKLADĚ KUPUJÍCÍHO

Při pohledu na stranu kupujícího a vymezení služeb ze strany kupujícího/poptávajícího je možné dělit služby podle druhu trhu, podle způsobu koupě a podle motivace.

Podle druhu trhu

- spotřebitelský trh (např. kosmetické služby)
- výrobní trh (např. služby laboratoří)
- zemědělský trh (např. burza plodin)
- vládní trh (např. policie)

Podle způsobu koupě

- služby běžné spotřeby (např. maloobchod)
- luxusní služby (např. plastická chirurgie)
- nevyhledávané služby (např. pohřebnictví)

Podle motivace

- služba jako prostředek k získání něčeho (např. hypotéka)
- cílová služba (např. služby hotelu)

2.1.6 SLUŽBY PODLE FORMY A CHARAKTERU JEJICH POSKYTOVÁNÍ

Další členění služeb je možné sledovat v rámci vymezení charakteru formy služby a charakteru poskytování služeb. Jedná se o členění podle formy, členění podle zaměření a členění podle vztahu se zákazníkem.

Podle formy

- uniformní služby (např. základní vzdělávání)
- služby na zakázku (např. vedení účetnictví)

Podle zaměření

- na člověka (např. sociální služby)
- na stroj (např. opravárenské služby)

Podle vztahu se zákazníkem

- úzký kontakt (např. zdravotnictví)
- slabý kontakt (např. telekomunikace)

2.1.7 POSTAVENÍ SLUŽEB V EKONOMICE

Služby mají stále větší význam v jednotlivých ekonomikách. Je sledován celosvětový nárůst sektoru služeb. Roste podíl zaměstnanosti ve službách, což je jeden ze základních ukazatelů, že význam služeb v ekonomikách je stále více podstatný.

Sektor služeb se často používá jako *ukazatel vyspělosti státu*. Čím vyšší je podíl práce-schopného obyvatelstva zaměstnaných v terciérním sektoru, tím vyspělejší by stát měl být. Udává se, že ve vyspělých státech je v terciérním sektoru zaměstnáno na 70% lidí, zatímco ve státech chudých se rozmezí pohybuje okolo 30%. Za posledních 100 let došlo v industrializovaných zemích ke značné změně podílů zaměstnaných napříč sektory. Terciér je po této změně největším a zároveň nejrychleji se vyvíjejícím ekonomickým sektorem v západním světě.

Při pohledu do historie, výroba, spíše než služby, měla větší sklony k tomu být otevřená mezinárodnímu obchodu a konkurenci. Nicméně s dramatickým poklesem cen, zrychlením transportu a přenášení informací se podmínky změnily a terciér je stejně konkurenceschopný jako zbylé sektory.

Příklady průmyslů, které spadají do terciérního sektoru, jsou telekomunikace, pohostinství, masmédiá, zdravotnictví, farmacie, likvidace odpadu, hazard, maloobchod, správa nemovitostí, vzdělání, bankovníctví, pojištění, investice, transport apod.

Sektor služeb a jeho postavení v ekonomice a specifika služeb

Zároveň stále roste podíl výkonu služeb na HDP. Podíl na HDP v nejvíce rozvinutých zemích vypadá z hlediska průměru následně:

- sektor služeb 70 – 75 %,
- zpracovatelský průmysl 20 – 25 %,
- zemědělství do 5 %.



PRO ZÁJEMCE

Příkladem může být pohled na stav v České republice v roce 2005, kdy už začínal být patrný jasný vyšší význam sektoru služeb v národním hospodářství. V České republice v roce 2005 bylo celkem 715 tisíc ekonomických subjektů zabývajících se službami, jednalo se téměř o 32 % všech ekonomických subjektů. Zároveň v roce 2005 činil podíl sektoru služeb v České republice na exportu 12,1 %.



PRO ZÁJEMCE

V následující tabulce je možné vidět procentuální podíl obyvatel zaměstnaných v jednotlivých sférách hospodářství ve vybraných zemích Evropy v roce 2005. Tento rok byl vybrán jako vzorový, ale už z tohoto vzorku je patrné postavení sektoru služeb v České republice versus postavení sektoru služeb v jiných zemích Evropy.

Tabulka 1: Podíl zaměstnaných v jednotlivých sektorech ve vybraných zemích Evropy (v %, rok 2005)

	Zaměstnaní v %		
	Ve službách	V průmyslu	V zemědělství
<i>Belgie</i>	73	23	2
<i>Česká republika</i>	57	39	4
<i>Dánsko</i>	79	17	4
<i>Estonsko</i>	69	20	11
<i>Itálie</i>	62	32	6
<i>Portugalsko</i>	60	30	10
<i>Řecko</i>	59	21	20
<i>Slovinsko</i>	50	40	10
<i>Švédsko</i>	74	24	2
<i>Velká Británie</i>	80	19	1

Zdroj: Český statistický úřad

Další příklady z postavení sektoru služeb v České republice a jeho vývoj jsou představeny v následující podkapitole. Je podstatné všimnout si vývoje tohoto sektoru v České republice a jeho rostoucí význam z hlediska pohledu různých ukazatelů.

2.1.8 ROZVOJ SLUŽEB V ČESKÉ REPUBLICE

Při bližším pohledu na postavení sektoru služeb v České republice je nutné si vymezit postupný vývoj a sílu tohoto sektoru v jednotlivých etapách vývoje dané země. Jedná se o podstatné ukazatele, které vypovídají o zásadní vývojové změně v České republice.

PRŮVODCE STUDIEM



Tato kapitola se věnuje stručné interpretaci rozvoje služeb v České republice a ukazuje skutečný stav v jednotlivých letech a různých vybraných ukazatelích. Je to nutné prozkoumat také v podobě konkrétních dat, pro bližší pochopení rozvoje služeb v České republice. Data jsou čerpána z Českého statistického úřadu. Není nutné si zapamatovat konkrétní hodnoty, ale spíše směr a vývoj.

Stav v České republice po roce 1989

- předimenzovaný průmysl (především těžký)
- nedostatečně rozvinutý sektor služeb
- zanedbaný stav dopravy a telekomunikací
- nízká produktivita práce a vysoká nákladovost produkce
- technická a technologická zaostalost výrobků a výrobních postupů
- vysoká zaměstnanost ve výrobních odvětvích, zaostávání v sektoru služeb

Období transformace ekonomiky

- v prvních třech letech transformace pokles pracovních míst o 500 000, jedná se tedy o pokles zaměstnanosti v průmyslu o 13 % a v zemědělství o 47 %
- v letech 1990 – 1995 bylo vytvořeno 380 000 nových pracovních míst ve službách
- po roce 1995 se tempo změn ekonomiky zpomalilo a růst zaměstnanosti v sektoru služeb pokračuje pomaleji

Následující tabulky zobrazují konkrétní vývoj a srovnání postavení sektoru služeb v České republice a vybraných ekonomických uskupeních či jiných státech. Je zde patrný přesun zaměření ekonomiky z oblasti zemědělství a průmyslu do sektoru služeb.

Sektor služeb a jeho postavení v ekonomice a specifika služeb

Tabulka 2 zobrazuje podíl zaměstnaných osob v jednotlivých sektorech národního hospodářství, které je rozděleno do tří základních sfér. Již při srovnání postavení sektoru služeb v České republice s Evropskou unií v roce 1990 je jasné, že význam služeb byl v České republice na dost nižší úrovni. Naopak velký význam zde měl sektor primární (ve srovnání s Evropskou unií). Postupem času se podíl primárního sektoru snížil a naopak sektor služeb nabyl většího významu.

Tabulka 2: Podíl zaměstnaných v jednotlivých sektorech národního hospodářství (v %, vybrané roky)

<i>Sektor</i>	<i>EU 1990</i>	<i>ČR 1990</i>	<i>ČR 2002</i>	<i>ČR 2003</i>
<i>Zemědělství a lesnictví</i>	6,7	15,3	4,6	4,1
<i>Průmysl a stavebnictví</i>	33,1	41,9	39,5	37,7
<i>Služby</i>	60,2	42,8	55,9	58,2

Zdroj: Český statistický úřad

Následující tabulka zobrazuje podíl služeb na tvorbě hrubého domácího produktu, podíl služeb na celkové zaměstnanosti a podíl exportu služeb na celkovém exportu. Jsou srovnávány vybrané země (resp. uskupení). Byl vybrán vzorový rok 2006. Největší podíl služeb na tvorbě HDP je patrný v USA, naopak nejmenší je v České republice, což se dalo očekávat vzhledem k předchozím statistikám, které jsem představeny výše.

Tabulka 3: Podíl služeb na HDP, zaměstnanosti a exportu v roce 2006 (v %)

<i>Země/uskupení</i>	<i>Podíl služeb na HDP</i>	<i>Podíl služeb na zaměstnanosti</i>	<i>Podíl exportu služeb na celkovém exportu</i>
<i>ČR</i>	57,4	56,3	12,1
<i>EU (25)</i>	70,5	67,0	22,5
<i>USA</i>	78,6	81,1	28,3
<i>Japonsko</i>	73,5	67,7	16,0

Zdroj: Český statistický úřad

Další tabulka zobrazuje vývojový trend od roku 2001 do roku 2011 a představuje podíl primárního, sekundárního a terciárního sektoru na tvorbě hrubého domácího produktu v České republice. Opět je možné spatřit klesající trend v případě primárního sektoru. Tento klesající trend je výrazný. Dále trend u sekundárního sektoru se v daném sledovaném období pohybuje na podobných hodnotách. Je z toho tedy patrné, že Česká republika je stále průmyslově založená i přesto, že sektor služeb roste na významu. Oproti jiným vyspělým zemím je to však stále málo. V roce 2011 se jedná o 64,36 % podílu terciárního sektoru na tvorbě HDP v České republice.

Tabulka 4: Podíl primárního, sekundárního a terciárního sektoru na HDP v České republice (v %)

Sektor	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<i>Pri- mární</i>	3,17	2,68	2,50	2,49	2,30	2,22	2,16	2,09	1,72	1,51	1,67
<i>Sekun- dární</i>	34,28	33,59	32,80	34,24	34,23	34,63	34,74	34,33	33,61	33,84	33,97
<i>Terci- ární</i>	62,55	63,73	64,70	63,27	63,47	63,15	63,10	63,58	64,67	64,64	64,36

Zdroj: Český statistický úřad

Poslední tabulka, která vypovídá o rozvoji sféry služeb v České republice, přináší data pro představu, jaký je podíl kvartérního a kvintérního sektoru. Jedná se však o odhad Českého statistického úřadu, který je zaležen na předem stanovených kritériích. Je možné vidět, že kvartérní a kvintérní sektor se v daných sledovaných letech pohybuje na podobné úrovni.

Tabulka 5: Podíl primárního, sekundárního, terciárního sektoru (rozdělený dále na kvartérní a kvintérní sektor) na HDP v České republice (v %)

Sektor	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<i>Pri- mární</i>	3,17	2,68	2,50	2,49	2,30	2,22	2,16	2,09	1,72	1,51	1,67
<i>Sekun- dární</i>	34,28	33,59	32,80	34,24	34,23	34,63	34,74	34,33	33,61	33,84	33,97
<i>Terci- ární</i>	49,55	49,69	50,40	49,60	49,69	49,73	50,12	50,52	50,57	50,76	50,51
<i>Kvar- térní a kvin- térní</i>	13,00	14,04	14,30	13,67	13,78	13,42	12,98	13,06	14,10	13,89	13,85

Zdroj: Český statistický úřad

FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ ROZVOJ SLUŽEB

Rozvoj služeb v jednotlivých zemích a v jednotlivých letech je samozřejmě ovlivňován mnoha různými faktory. Tyto faktory jsou již zmíněny v obecné podobě zmíněny v první kapitole, ale je nutné si je připomenout, jelikož působí právě na rozvoj služeb, který je vymezen konkrétně pro Českou republiku a je možné představit si konkrétní situace ve vztahu k České republice. Mezi tyto faktory se řadí:

Sektor služeb a jeho postavení v ekonomice a specifika služeb

- změny vládní politiky
- privatizace služeb
- technologické inovace
- růst produktivity práce
- zvyšování kvality služeb
- rozvoj výrobních služeb
- nové zdroje příjmů pro subjekty poskytující služby
- změny způsobené chováním spotřebitelů
- demografické změny
- změny způsobené poptávkou po službách vyvolané nabídkou užitkových a investičních statků
- společenské změny
- ekonomické a právní změny

2.2 Specifika sféry služeb

Služby se vyznačují svými specifickými vlastnostmi, kterými se odlišují od jiných hmotných produktů. Ke každé službě může patřit jiná specifická vlastnost, resp. znak. Každopádně pro ujasnění si specifík sféry služeb je nutné si je vymežit všechny. Jedná se o následující specifické znaky/vlastnosti služeb.

SPECIFICKÉ ZNAKY SLUŽEB

- nehmotnost
- zničitelnost
- neoddělitelnost
- heterogenita
- komplexnost

- neopakovatelnost
- kolektivnost
- vlastnictví

PRŮVODCE STUDIEM



Jednotlivým specifickým znakům/vlastnostem služeb, kterými se služby vymezují oproti hmotným produktům, je věnována podrobnější pozornost v následující výkladové části studijní opory.

2.2.1 NEHMOTNOST

První specifická vlastnost služeb je nehmotnost, neboli nemateriálnost. A znamená, že službu nelze zhodnotit lidskými smysly, nelze ji ochutnat, ovonět, nahmatat, ani prohlédnout, pouze málokdy ji lze vyzkoušet.

Výsledkem procesu produkce není materiální statek, ale změna objektu.

Prvky kvality lze ověřit až při spotřebě služby. Je možné až při samotné spotřebě zkontrolovat spolehlivost, osobní přístup, důvěryhodnost, jistotu apod.

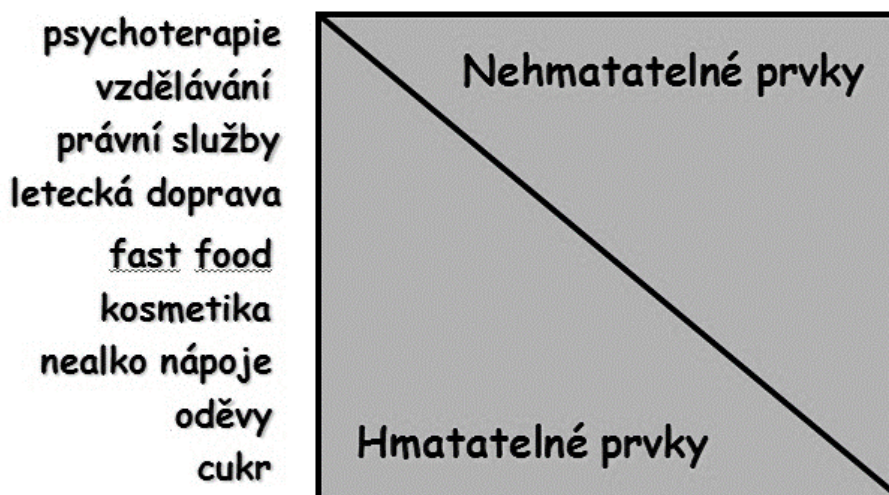
Tato vlastnost je spojená s větší nejistotou kupujícího. Hůře se vybírá mezi konkurenčními poskytovateli.

Proto se producenti často snaží službu zhmotňovat. Např. lékař vysvětlí průběh léčby, cestovní kanceláře připravují katalogy zájezdů apod.

SAMOSTATNÝ ÚKOL



Zamyslete se sami za sebe nad následujícími jednotlivými oblastmi, které vidíte nalevo od čtverce. Představte si jednotlivé služby v těchto oblastech a vymezte hmatatelné a nehmátatelné prvky daných služeb.



Obrázek 1: Příklad služeb pro vymezení hmatatelných a nehmatatelných prvků

Služby se dělí z hlediska materiálnosti/nemateriálnosti na služby zásadně nemateriální, služby poskytující přidanou hodnotu k hmotnému produktu, služby zpřístupňující produkt. Následující tabulka rozděluje stupně materiálnosti vzhledem k službám pro výrobu a vzhledem k službám pro konečnou spotřebu. Jsou zde uvedeny příklady služeb v daných oblastech, které se dělí dle jednotlivých stupňů materiálnosti.

Tabulka 6: Příklady služeb pro výrobu a příklady služeb pro konečnou spotřebu rozdělené dle stupně materiálnosti

<i>Stupeň materiálnosti</i>	<i>Služby pro výrobu</i>	<i>Služby pro konečnou spotřebu</i>
<i>Zásadně nemateriální služby</i>	Bezpečnost, komunikační systémy, franchising, internet, poradenství	Prohlídka muzea, aukce, zprostředkování práce, zábava, vzdělávání, cestovní ruch
<i>Služby poskytující přidanou hodnotu k hmotnému produktu</i>	Pojištění, údržba, reklama, služby designu	Služby prádel a čistíren, opravy, osobní služby, pojištění
<i>Služby zpřístupňující produkt</i>	Velkoobchod, doprava, skladování, financování, factoring, výzkum	Maloobchod, prodejní automaty, půjčovny, charitativní služby

2.2.2 ZNIČITELNOST

Další specifická vlastnost je zničitelnost a neskladovatelnost. Znamená to, že služby nelze skladovat, uchovávat, znovu prodávat nebo vracet.

Služby nabídnuté v určitý okamžik, které nejsou spotřebovány, jsou ztracené nebo zničeny.

Neznamená to však, že špatně poskytnutá služba nejde reklamovat. Při špatně poskytnuté službě je možné podat určitou kompenzaci v podobě např. náhradní služby nebo slevy z ceny služby.

Poskytovatel služby je nucen co nejlépe časově sladit se svou nabídkou poptávky po službě.

2.2.3 NEODDĚLITELNOST

Třetí specifickou vlastností služeb je neoddělitelnost. A znamená to, že produkci a spotřebu služby nelze oddělit. Spotřeba služby je neoddělitelnou součástí její produkce.

Služba je neoddělitelná od jejího poskytovatele, od místa poskytnutí (nelze ji transportovat) a ve většině případů je neoddělitelná i od spotřebitele.

Spotřebitel musí být při spotřebě služby přítomen (např. léčba lékařem), ale v málo případech tomu tak nemusí být (např. zastupování advokátem).

Služba je často nejdříve prodána, následně poskytována a současně spotřebována, např. MHD, dovolená, návštěva koncertu apod.

2.2.4 HETEROGENITA

Čtvrtou specifickou vlastností je heterogenita, neboli variabilita, různorodost, individualita. Tato vlastnost souvisí s kvalitou poskytovaných služeb.

Kvalita stejných služeb se může lišit, a to i v případě stejného poskytovatele služby (příkladem může být lektor na vysoké škole, každá přednáška/výuka je jiná v podání různých kantorů, i když učí stejnou látku).

Heterogenita a taktéž nehmotnost služeb neumožňuje ve většině případů služby patenovat. Je zde tedy snadnější vstup na trh.

2.2.5 KOMPLEXNOST

Další specifickou vlastností je komplexnost. Znamená to, že chápání produktu a sortimentu ve sféře služeb je komplexní.

Služba je mnohodimenzionální seskupení znaků a vjemů, které vyžaduje specifikaci na straně poptávky i nabídky.

Sektor služeb a jeho postavení v ekonomice a specifika služeb

Nabídka služby je tvořena souborem jednotlivých služeb, přičemž rozlišujeme základní a doplňkové služby (např. základní služba: přeprava letadlem, doplňková služba: občerstvení podávané při letu).

2.2.6 NEOPAKOVATELNOST

Vlastnost neopakovatelnost je úzce propojena s heterogenitou služeb a často se s touto vlastností prolíná.

Totožná služba v podstatě nemůže být poskytnuta. Stejná služba je vždy poskytnuta jinak (školení na stejné téma je vždy jiné, každá operace stejným lékařem je jedinečná, stejný koncert je pokaždé jiný).

2.2.7 KOLEKTIVNOST

Některé služby se vyznačují vlastností kolektivností. Kromě služeb poskytovaných a směřovaných v rámci trhu existují i služby charakteru smíšených kolektivních statků a kolektivních statků.

Čisté kolektivní služby jsou například údržba veřejné zeleně, místních komunikací, zimní posyp cest apod.

Smíšené kolektivní služby jsou například podpora státu v produkci služeb neziskovými organizacemi ve formě dotací při pomoci ohroženým dětem.

2.2.8 VLASTNICTVÍ

Poslední vymezená specifická vlastnost služeb je vlastnictví. Službu není možné vlastnit, což plyne z její nehmotnosti a zničitelnosti.

Při koupi služby nezískává spotřebitel žádné vlastnictví, kupuje si pouze právo službu využít (např. MHD).

V případě veřejných služeb jsou cenou za koupené služby spotřebitelem zaplacené daně či pojištění.

2.2.9 SPECIFICKÉ ZNAKY TRHU SLUŽEB

V rámci vymezení specifických vlastností a znaků služeb je možné vymezit také znaky samotného trhu služeb. Mezi tyto znaky patří:

- zákazník je složkou systému služeb (až jeho přítomností se stůl restaurace mění v gastronomickou službu)

- některé služby jsou poskytovány více zákazníkům najednou (např. cestování vlakem)
- ostatní zákazníci ovlivňují službu jednotlivému zákazníkovi (např. hlasití či nerozhodní zákazníci v restauraci)
- kontaktní personál, který poskytuje službu, je jediným zástupcem organizace (podniku). Znamená to, že zákazník nevidí a nemůže hodnotit organizaci, ale pouze kontaktní personál.
- aktivní účast zákazníka, který musí specifikovat své potřeby (lékaři popíše své problémy, v bance vymezí kolik a na jaké účely potřebuje půjčit peníze), při realizaci služby může být aktivita zákazníka vyžadována v ještě větší míře (při pojistném vyrovnání musí uvést veškeré zcizené předměty), v konečné fázi pak přebírá kontrolní funkci (kontrola výběrů z bankovního účtu, sledování odstraněných závad na vozidle)

2.2.10 SPECIFICKÉ ZNAKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Rovněž jsou také vymezeny zvláště specifické znaky poskytování služeb. Mezi tyto specifické znaky patří:

- nutnost sladit nabídku s poptávkou (souvisí s neskladovatelností služby)
- problémy s vyčíslením nákladů a ceny produkce
 - používané zdroje k produkci jsou pouze částí nákladů
 - proměnlivost přání zákazníků komplikuje hodnocení času potřebného k produkci služby
 - proměnlivost poptávky ztěžuje definování standardu nákladů na pracovní síly
- služby lze jen stěží standardizovat. Služby vyžadují přímý kontakt mezi personálem producenta a zákazníkem (služba se tak často mění na základě vztahu mezi nimi – je pokaždé jiná)
- je náročné řídit personál, který přichází do kontaktu se zákazníkem. Personál musí vytvářet službu a zároveň zastupovat producenta (podnik) před zákazníkem a také pokusit se uspokojit potřeby zákazníka, aniž by zanedbával zájmy producenta
- služby představují problémy odbytu. Musí být produkovány výhradně v místě jejich spotřeby a producent musí službu produkovat jen na jednom místě, čímž

lokálně omezí svůj trh, nebo rozmístí své služby pomocí franchisingu (KFC) či např. řetězců supermarketů

- problémy při zavádění inovací. Každá změna nutí zákazníka se této změně přizpůsobit (inovace musí být pro zákazníka dostatečně důležitá, aby uspěla – např. přechod lidí z přepážek bank k bankomatům)
- mezi personálem a zákazníkem mohou vznikat vztahy (přátelské, nepřátelské) – především nepřátelské vztahy ze strany zákazníků mají negativní dopad na producenta služeb
- zprostředkování kvality služby je náročné. Služba nemůže být před jejím získáním viděná, ani ukázaná

2.2.11 SPECIFICKÉ ZNAKY SPOTŘEBY SLUŽEB

Také spotřeba služeb podléhá určitým specifickým znakům. Tyto znaky jsou propojeny s výše uvedenými specifickými znaky služeb. Patří mezi ně:

- ***zákazník musí více důvěřovat poskytovateli.*** Musí být přesvědčený o tom, že dodavatel dodá to, co přislíbil, neboť nemůže předem službu zhodnotit (kupuje „zajíce v pytli“)
- ***zákazník je „zajatec“ poskytovatele služby.*** Při poskytování služby se v zákazníkovi vytváří psychické vazby, příp. osobní vztah k poskytovateli (zákazníci tak méně často mění službu než výrobek, i když s ní nejsou spokojeni – např. banka, lékař)
- ***problémy s vybavením si a komplexním popisem služby.*** Služba obvykle zanechává dojmy (příjemné, nepříjemné), na jejichž základě pak zákazník službu popisuje (často dochází ke zveličování – pozitivnímu, negativnímu)
- ***vztah závislosti zákazníka.*** Zákazník musí často při spotřebě služby více či méně přizpůsobit své chování, které určuje poskytovatel služby (např. dodržovat hotelový řád, včas opustit hotelový pokoj apod.)



SHRNUTÍ KAPITOLY

Kapitola vymezuje postavení sektoru služeb v ekonomice a vymezuje také specifické vlastnosti sféry služeb. Tato kapitola volně navazuje na předchozí kapitolu, kde byly obecně definovány možnosti služeb. V této kapitole dochází na zaměření se na ekonomické postavení a význam sektoru služeb pro jednotlivé ekonomiky. Služby mají v současném světě stále větší význam. Především ve vyspělých ekonomikách je sektor služeb stěžejní.

Při srovnání jednotlivých ukazatelů bylo zjištěno, že význam např. v případě zaměstnanosti v daném sektoru je markantní.

Kapitola je rozdělena do dvou stěžejních částí. V první části je představeno rozdělení národního hospodářství dle jednotlivých sektorů, mezi které patří primární a sekundární (těm je věnována minimální pozornost), ale také terciární, kvartérní a kvintérní. Jedná se o bližší rozdělení sektoru služeb. Služby je možné také dále dělit dle různých kritérií. V poslední fázi první části kapitoly je uveden význam a postavení sektoru služeb také na konkrétních hodnotách, které slouží jako příklad pro představu. Druhá část kapitoly se zabývá specifickými vlastnostmi a specifickými znaky služeb apod. Mezi základní specifické znaky služeb patří nehmotnost, zničitelnost, neoddělitelnost, heterogenita, komplexnost, neopakovatelnost, kolektivnost a vlastnictví.

3 MARKETING SLUŽEB A VEŘEJNÝCH SLUŽEB



RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

V předchozích dvou kapitolách byly vysvětleny základní souvislosti a pojmy ve vztahu k službám a veřejným službám. Zároveň bylo vysvětleno specifikum, se kterým se setkáváme v souvislosti s veřejnými službami a se službami obecně. Stejně tak marketing veřejných služeb je ve své podstatě v některých částech specifický. Správné marketingové řízení v oblasti veřejných služeb je velice podstatné pro srozumitelnost občanům poskytování daných veřejných služeb a pro pochopení občanů z jakého důvodu jsou dané služby poskytovány daným způsobem.

Tato kapitola se zabývá marketingem služeb, kdy je daná problematika také vztažena na konkrétní podobu veřejných služeb. Nejprve se student seznámí se základními pojmy a souvislosti marketingu a dalších náležitostí. Následně je představena marketingová analýza, marketingový výzkum a marketingový mix. Vše je vysvětleno na úrovni produktu, služeb a veřejných služeb. V závěru kapitoly je pozornost věnována specifické propagaci a komunikaci s veřejností v rámci poskytování veřejných služeb, kde je možné setkat se s řadou problémů, kterým je naopak možné předejít při správně zvolené komunikaci.



CÍLE KAPITOLY

- Student bude umět definovat marketing veřejných služeb
- Student bude schopen popsat SWOT analýzu organizace, která poskytuje služby
- Student bude umět vymezit problematiku marketingového výzkumu ve službách
- Student bude schopen sestavit postupový plán marketingového výzkumu
- Student bude umět charakterizovat specifika marketingového mixu služeb a veřejných služeb
- Student pochopí problémy a možnosti vyhnout se problémům související se špatnou propagací a komunikací veřejné správy s občany



ČAS POTŘEBNÝ KE STUDIU

Pro nastudování látky spojené s marketingem služeb a veřejných služeb je vhodné vymezit si čas v celkovém rozsahu cca 2 hodiny.

KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY



Marketing, marketingový mix, marketingová analýza, SWOT analýza, externí mikroprostředí, interní mikroprostředí, makroprostředí, marketingový výzkum ve službách, marketingový mix služeb, propagace veřejných služeb

V předchozí kapitole byly mimo jiné vymezeny základní specifické vlastnosti služeb. Tyto vlastnosti mají zásadní vliv také v případě marketingu a managementu služeb a při plánování marketingových aktivit. V této kapitole je pozornost věnována právě marketingu služeb. Zpočátku je nutné se vysvětlit a ujasnit co to marketing je a jaký má význam. Poté je oblast marketingu vztažena na samotné služby a veřejné služby. Pro marketing služeb se používají také obecné metody a nástroje pro marketingové aktivity. Základní metody a nástroje jsou v této kapitole představeny.

PRŮVODCE STUDIEM



Následující definice základních pojmů jsou citovány z odborných zdrojů (stejně jako většina výkladové části textu v této studijní opoře). V tomto případě je vhodné uvést, že převážně marketingem a také užší verzí, tj. marketingem služeb, se zabývají autoři jako Vašítková, Jakubíková, Slavík, Kotler a Armstrong. Tyto zdroje jsou uvedeny na konci studijní opory v Seznamu literatury. Není však nutné, aby si studenti, pro pochopení této látky, pamatovali tyto autory u přesně níže uvedených definic.

3.1 Základní pojmy

Zpočátku je nutné si objasnit základní pojmy a základní souvislosti z oblastí marketingu služeb, se kterými se potýkáme. Mezi základní pojmy patří marketing, marketingová orientace v organizaci a marketingový mix. Navazuje na ně marketingová analýza pod.

Marketing je manažerský proces, zodpovídající za identifikaci, předvídání a uspokojování požadavků zákazníků při dosahování zisku.

Marketingová orientace v organizaci je jistá orientace na zákazníka. Jedná se o souhrn činností za účelem poznání cílových skupin zákazníků. Např. co chce zákazník nyní a co bude chtít v budoucnosti, co nabízí konkurence, kde má organizace silné a slabé stránky apod.

Marketingový mix je soubor taktických marketingových nástrojů - výrobní, cenové, distribuční a komunikační politiky, které firmě umožňují upravit nabídku podle přání zákazníků na cílovém trhu. Marketingový mix má 4 prvky, tzv. 4P a jedná se o product = produkt, price = cena, place = distribuce a promotion = marketingová komunikace.

3.2 Marketing veřejných služeb

Marketing veřejných služeb, jak uvádí Ing. Vašítková ve své publikaci (Marketing služeb – efektivně a moderně, 2014), je především marketingem služeb s vysokým kontaktem se zákazníkem a jedná se většinou o čisté služby.

Potřeby marketingu netržního, tedy veřejného sektoru se od marketingu tržních služeb v mnohém liší. Zásadní rozdíly jsou následující uvedené.

Na běžných trzích vstupují kupující a prodávající do vzájemných vztahů na základě svých svobodných rozhodnutí, tzn. že mají určitý svobodný výběr. Veřejné služby v mnoha případech tento výběr svým uživatelům neumožňují. **Výběr poskytovatelů je často omezen a není tak svobodný jako u klasického tržního mechanismu.**

Veřejný sektor se soustředí především na naplňování společenských potřeb. Tyto potřeby souvisí především s budováním technické a sociální infrastruktury státem a místní správou. **Cíle organizací působících ve veřejném sektoru lze jen obtížně kvantifikovat**, jelikož jsou většinou v souladu se společenskými potřebami a zároveň s cílem státu regulovat nedostatky v národním hospodářství.

V důsledku externích užitků je proto u mnoha veřejných služeb **obtížné identifikovat jediného uživatele**. Uživatelem vzdělávacích aktivit tak může být student, jeho rodiče, ale i celá společnost, která tak získá kvalifikovanou pracovní sílu.

Manažeři působící v organizacích poskytujících veřejné služby mají zpravidla **menší volnost v rozhodování a ovlivňují je statutárně stanovené standardy**. Marketing vzdělávacích institucí (např. středních škol) musí tak počítat s celostátně stanovenými vzdělávacími standardy a má určitou omezenou možnost vlastního rozhodování.

Mnohé prvky marketingu služeb veřejného sektoru musí být upraveny podle potřeb specifických skupin uživatelů. Informace o nich nejsou často z etických důvodů marketingovým pracovníkům přístupné. Pokud se vůbec užívá cena, pak odráží spíše centrálně stanovené společenské hodnoty než hodnotu pro zákazníka.

3.2.1 MARKETINGOVÉ STRATEGICKÉ PLÁNOVÁNÍ

Plánování se musí stát součástí celé organizace, resp. jakékoliv organizace, i když se jedná o organizaci poskytující služby, nebo neziskovou organizaci apod. Význam plánování pro budoucí úspěchy musí být obecně respektován všemi pracovníky, kteří se podílejí na řízení organizace.

Celkový úspěch zavedení efektivního plánovacího systému závisí na zapojení všech složek, které tento proces ovlivňují.

Marketingové plánování (obecně) je systematické a racionální prosazování tržních a podnikových úkolů, odvozené od základních podnikových a marketingových cílů. Představuje podstatnou část podnikového plánování. Je třeba rozlišovat strategické a operativní plánování.

ETAPY MARKETINGOVÉHO STRATEGICKÉHO PLÁNOVÁNÍ

Marketingové strategické plánování je možné shrnout do pěti základních kroků/fází.

- 1) **Analýza stávající pozice organizace.** Zkoumá stávající tržní podíl organizace, velikost i vlastnosti trhů a hodnocení produktů organizace zákazníky. V souvislosti s trhy, na které se organizace zaměřuje, určuje, kterým tržním segmentům organizace slouží a bude sloužit, tj. provádí tržní segmentaci. Zajímá se o vnitřní sílu a slabost organizace. Zaměřuje se přitom na provozní problémy, využití personálních a finančních zdrojů. Zaměřuje se jak na kvantitu, tak na kvalitu. Může být prováděna jako vnitřní marketingový audit organizace a analýza vnějšího prostředí. Souhrnem uvedených je SWOT analýza.
- 2) **Stanovení cílů organizace a marketingových cílů.** Každá organizace musí použít nástroj v podobě plánu cílů, kterých chce dosáhnout, aby její činnost byla nasměrována správně. Nejprve je nutné určit poslání organizace. Je tedy nutné upřesnit existenci organizace a její význam. Toto je myšleno z hlediska cílů a záměrů firmy při uspokojování potřeb spotřebitelů. Např. posláním hudební školy je „rozvíjení talentu a lásky k hudbě“. Organizace působící ve veřejném a občanském sektoru si kladou za cíl dosahovat společenského užitku a efektivně plnit účel, ke kterému byly zřízeny. Cíle mohou být stanoveny i z hlediska kvality poskytovaných služeb. Na všeobecné cíle organizace navazuje stanovení marketingových cílů.
- 3) **Identifikace a hodnocení strategických alternativ.** Stejných cílů je možné dosáhnout různými způsoby, tedy různými akčními plány.
- 4) **Zavádění zvolené strategie.** Po výběru strategické cesty k dosažení cílů musí následovat operační plán, který podrobně definuje plány využití jednotlivých prvků marketingového mixu.

- 5) **Sledování a kontrola.** Neoddělitelnou součástí strategického marketingového plánování je sledování realizace plánu, interpretace příčin různých odchylek od plánů a úpravy plánů tak, aby stanovených cílů bylo skutečně dosaženo. K tomu slouží průběžná kontrola a závěrečná kontrola po skončení jednotlivých kroků.

3.2.2 MARKETINGOVÁ ANALÝZA

Jistou prvotní marketingovou aktivitou je provedení marketingové analýzy. Následuje marketingové plánování, implementace plánů a kontrola.

Marketingová analýza odpovídá na otázku „kde se firma nyní nachází“.

Marketingová analýza přináší stěžejní informace pro další směřování a plánování firmy. Stejně tak prostředí pro organizaci nabízející služby je nutné analyzovat. Jak v počáteční fázi tak také v průběžném období poskytování služeb. To samé, v jisté omezené míře, platí pro marketing veřejných služeb.

Při poskytování veřejných služeb je také nutné znát své ekonomické prostředí. Je tedy nezbytné provést marketingovou analýzu před provedením zásadních kroků či změn v rámci poskytování veřejné služby. Stejně tak je nutné analyzovat své prostředí a silné a slabé stránky v průběhu poskytování veřejné služby.

Marketingová analýza (v obecném podání) zahrnuje analýzu trhu a marketingový audit.

- Analýza trhu – tedy tržní segmentace – zjišťuje se, kterým trhům organizace slouží, jaký je podíl na trhu, velikost a vlastnosti daného trhu.
- Marketingový audit – zkoumá silné a slabé stránky organizace, využívání zdrojů, vnější vlivy na organizaci (demografické, ekonomické, sociální, kulturní, legislativní atd.).

Jednou z komplexních metod, pomocí níž je možné provést marketingovou analýzu je **SWOT analýza**.

SWOT ANALÝZA

SWOT analýza se řadí mezi základní metody strategické analýzy, a to právě z důvodu jejího integrujícího charakteru získaných, sjednocených a vyhodnocených poznatků, ze kterých jsou generovány alternativy strategií dalšího rozvoje organizace.

SWOT analýza poskytuje podklady pro formulaci rozvojových směrů a aktivit, podnikových strategií a strategických cílů. Spočívá v rozboru a hodnocení současného stavu organizace (**vnitřní prostředí**) a současné situace okolí organizace (**vnější prostředí**).

Ve **vnitřním prostředí** jsou identifikovány silné a slabé stránky, které jsou vymezeny vnitřními faktory efektivnosti organizace ve všech významných oblastech.

Vnější prostředí jsou oblasti, které organizace sama nemůže ovlivnit – existují nezávisle na organizaci a jejím působení a působí tedy z prostředí mimo organizaci. Ve vnějším prostředí identifikujeme příležitosti a hrozby ve všech významných oblastech, které v organizaci působí (P – politické, E – ekonomické, S – sociální, T – technologické, L – legislativní, E – ekologické). Analýzu příležitostí a hrozeb lze tedy realizovat s využitím PESTLE analýzy.

S = strenghts (silné stránky)

W = weaknesses (slabé stránky)

O = opportunities (příležitosti)

T = threats (hrozby)

SWOT – S/W ANALÝZA

S/W analýza je analýza **silných a slabých stránek** organizace v interním a externím mikroprostředí.

Externí mikroprostředí - zákazníci, dodavatelé, konkurence, zprostředkovatelé služeb (výzkumné agentury, reklamní společnosti, finanční instituce), veřejnost (místní komunita).

Interní mikroprostředí - výrobní, technické, technologické, finanční podmínky organizace.

SWOT – O/T ANALÝZA

O/T analýza je analýza **příležitostí a ohrožení** v rámci vnějšího prostředí (externí prostředí, makroprostředí). Zkoumá jaké dopady na organizaci a produkci mají změny v makroprostředí.

Makroprostředí zahrnuje faktory, které organizace nemůže ovlivnit, jedná se o následující:

- přírodní prostředí – např. přítomnost léčivých pramenů u lázeňství;
- demografické prostředí – např. velikost a struktura populace, vzdělání, mobilita;
- ekonomické prostředí – např. fáze hospodářského cyklu;

Marketing služeb a veřejných služeb

- sociálně-kulturní prostředí – odráží se v něm spotřební chování;
- technologické prostředí – např. úroveň technologií a inovací;
- politicko-legislativní prostředí.

Příkladem SWOT analýzy, která poskytuje služby je následující SWOT analýza fiktivní organizace, která poskytuje internetové služby. Jsou zde uvedeny konkrétní podoby silných a slabých stránek organizace a zároveň příležitosti a rizika organizace.

Tabulka 7: SWOT analýza fiktivní firmy poskytující internetové služby

<i>Silné stránky (S)</i>	<i>Slabé stránky (W)</i>
Dobrá cenová strategie Spolehlivost Znalosti z oboru IT Zkušenosti zaměstnanci Rychlost Kvalitní servis Nižší cena oproti konkurenci	Nová firma Nedostatek vlastního počátečního kapitálu Nevybudovaná image firmy
<i>Příležitosti (O)</i>	<i>Rizika (T)</i>
Růst potřeby komunikace Rušení pevných telefonních linek Pokles cen hardwaru Rozvíjející se informační společnost	Vysoká konkurence Rušení signálu Špatná platební morálka zákazníků Internet čtvrté generace

3.2.3 MARKETINGOVÝ VÝZKUM VE SLUŽBÁCH

Marketingový výzkum je obecně nástroj pro získávání informací o trhu, konkurenci a zákaznících a jejich potřebách.

Dlouhá léta byl opomíjen význam marketingového výzkumu v sektoru služeb. Tyto názory jsou většinou již překonané, ale samozřejmě, že stále pro některé organizace platí. Jedná se o tyto důvody, pro které byl opomíjen význam marketingového výzkumu v sektoru služeb.

- producenti služeb jsou obvykle malé firmy s nedostatkem prostředků;
- personál není dostatečně kompetentní pro realizaci výzkumu;
- management často není schopen docenit důležitost získaných informací;

- producenti služeb znají okruh svých zákazníků a jejich potřeby;
- u nových služeb nelze výzkumem zjistit názor zákazníků na nový produkt.

ZAMĚŘENÍ MARKETINGOVÉHO VÝZKUMU

Marketingový výzkum může být zaměřen na:

- výzkum trhu (tržní potenciál, charakteristika trhů, trendy, prognózy prodeje)
- výzkum produktů služeb (jak zákazníci přijímají novou službu, ne/spokojenost zákazníků se službou)
- výzkum efektivnosti komunikačního mixu (úspěšnost reklamy, volba médií pro reklamu, ověřování image firmy mezi veřejností)
- analýza distribuce (vhodnost umístění služby, nákladové analýzy distribuce)
- výzkum cen (cenová elasticita poptávky, zkoumání cenové politiky konkurence)

POSTUP MARKETINGOVÉHO VÝZKUMU

Marketingový výzkum se provádí v několika na sebe navazujících krocích. Jedná se o pět základních kroků, které je nutné provést pro úspěšný marketingový výzkum. V závislosti na velikosti organizace, na velikosti zkoumaného vzorku apod. se velikost a význam jednotlivých fází může lišit. Marketingový výzkum se provádí ve své modifikované podobě také v rámci organizací veřejných služeb.

Mezi základní kroky pro postup marketingového mixu patří:

- 1) Definování problému a výzkumných cílů
- 2) Sestavení plánu výzkumu
- 3) Shromáždění informací
- 4) Analýza a vyhodnocení informací
- 5) Prezentace výsledků

1) Definování problému a výzkumných cílů

- přesné vymezení problému (přesnost ovlivňuje relevanci získaných dat a náklady na výzkum)

- problém by neměl být definován příliš úzce (bez ohledu na související problémy) či příliš ze široka (zahrnutí pro výzkum nedůležitých, neovlivňujících otázek, oblastí)
- je nutné porovnávat náklady na výzkum s očekávanými přínosy (obtížné určit)
- na základě vymezení výzkumného problému se volí výzkumná metoda (monitoring, explorační výzkum – obvykle analýza sekundárních dat; deskriptivní výzkum – nejčastější, výstupem je popis reálné situace; kauzální výzkum – zkoumá příčiny problémů, např. metoda experimentu)

2) Sestavení plánu výzkumu

- Před schválením plánu je nutné:
 - znát náklady na výzkum
 - rozhodnout se, jaké informační zdroje, metody a nástroje výzkumu budou využity
- Plán výzkumu má tyto tři fáze:
 - přípravná – volba informačních, personálních a finančních zdrojů; volba výzkumných metod
 - realizační – realizace výzkumu
 - prezentační – prezentace výsledků výzkumu

3) Shromáždění informací

- Je podstatné rozlišit typy dat, která jsou sledována a ujasnit si, která data potřebujeme – rozlišujeme primární a sekundární data
- Výzkum je možné provést dvojího typu a je nutné si také ujasnit, jaký typ výzkumu potřebujeme provést a podle toho shromáždit data, podle typu výzkumu. Rozlišujeme kvantitativní a kvalitativní výzkum
- Stejně tak je nutné ujasnit si, zda potřebujeme a pomohou nám interní data nebo data externí. Rozlišujeme tedy interní a externí informace

4) Analýza a vyhodnocení informací

- třídění a klasifikace dat (statistické metody a nástroje)
- analýza dat

- vyhodnocení získaných informací

5) Prezentace výsledků

- ucelené závěry a doporučení
- zpráva by měla být srozumitelná, dostatečně odborná, doplněná tabulkami a grafy

3.2.4 MARKETINGOVÝ MIX SLUŽEB

Marketingový mix v tradičním pojetí je souhrn či spojení čtyř základních marketingových nástrojů, které firma používá k tomu, aby usilovala o dosažení svých cílů. Označovány jako 4P. Marketingový mix služeb je pak soubor nástrojů, jimiž jsou dotvářeny vlastnosti služeb a jsou tyto vlastnosti zohledněny a přidány k tradičnímu pojetí marketingového mixu.

Marketingový mix 4P se pro oblast služeb jevil jako nedostatečný, tak bylo nutné jej dále rozšířit. První 4P jsou identická s klasickým marketingovým mixem. Součástí tradičního 4P je tedy - **Product (výrobek/produkt)**, **Price (cena)**, **Promotion (propagace)**, **Place-ment (distribuce)**.

V důsledku specifických vlastností služeb je marketingový mix služeb doplněn o další 3P. Celkem je tedy marketingový mix služeb tvořen 7P. Doplněné prvky k marketingovému mixu jsou - **Physical evidence (materiální prostředí)**, **People (lidé)**, **Processes (procesy)**.

PRODUKT

- produkt je vše, čím organizace uspokojuje potřeby zákazníků
- u služeb nejde o výrobu, ale o produkci nehmotných výsledků
- rozhodující je kvalita (vývoj, inovace, životní cyklus služby, image firmy, pestrost služeb)

CENA

- cena je hlavním indikátorem kvality
- sledují se náklady, koupěschopnost poptávky, možnosti podpory prodeje (slevy)
- cena umožňuje sladit místně i časově poptávku s nabídkou služby
- veřejné služby cenu nemají, nebo jsou dotovány, nutnost více sledovat náklady

PROPAGACE

- nejviditelnější část marketingového mixu, která se zabývá propagací výrobků či služeb



PRŮVODCE STUDIEM

Propagaci je věnována zvlášť poslední podkapitola, která se tímto prvkem marketingového mixu služeb, vztaženo na veřejné služby, věnuje podrobněji.

DISTRIBUCE

- snahou činnosti distribuce je zlepšení přístupu služby k zákazníkům
- rozhodování o umístění služby, zda bude využit zprostředkovatel (např. nabídka letů letecké společnosti prostřednictvím cestovních agentur)
- nutno zajistit pohyb hmotných prvků, které službu obvykle doprovází (někdo musí obstarat nástroje pro kadeřnický salón apod.)

MATERIÁLNÍ PROSTŘEDÍ

- materiální prostředí pomáhá zhmotnění služby
- zahrnují prostředí, kde je služba poskytována a kde se zákazník a poskytovatel služby dostávají do vzájemné interakce
- zahrnuje také hmotné věci, které umožňují poskytnutí služby
- prostor slouží jako obal služby

LIDÉ

- kontakt zákazníků se zaměstnanci organizace
- lidé přímo ovlivňují kvalitu služeb
- kvalitu služeb ovlivňuje i zákazník
- zaměstnance je nutno vhodně vybírat, motivovat a vzdělávat

PROCESY

- vlivem interakce zákazníka se zaměstnancem je nutné více analyzovat způsob poskytování služby
- k uspokojení zákazníka je důležité realizovat mnoho činností (např. vysvětlit výhody služby, porovnat je s konkurencí, poskytnutí informací a pomoci při koupi či spotřeby služby)
- nutnost analyzovat procesy, vytvářet schémata, porovnávat je, u složitých procesů hledat cesty k jejich zjednodušení

Specifické znaky marketingového mixu veřejných služeb

- vysoký stupeň kontaktu se zákazníkem
- u veřejných služeb nebývá častý svobodný výběr (množství poskytovatelů služby je omezeno)
- trh veřejných služeb se soustředí na naplňování společenských potřeb (technická a sociální infrastruktura)
- cíle organizací poskytujících veřejné služby lze jen těžko kvantifikovat
- je obtížné identifikovat jediného uživatele – veřejné služby mají externí efekty (ze vzdělávání studenta má prospěch i např. stát)
- menší volnost v rozhodování manažerů (poskytování veřejných služeb je často upraveno zákony)
- má-li veřejná služba stanovenou cenu, odráží spíše společenskou hodnotu, než užitnou hodnotu pro zákazníka

3.2.5 PROPAGACE VE VEŘEJNÝCH SLUŽBÁCH

Propagace je zaměřená na komunikaci s trhem a dodavateli o produktu, tedy o výrobku či službě, s cílem informovat o produktu, přesvědčit o jeho koupi a připomenout, že produkt již jednou koupený je stále na trhu.

V rámci propagace se hovoří také o public relations (neboli PR), které znamenají širší komunikaci organizace s veřejností a nejsou orientovány na konkrétní produkty, nýbrž na posílení dobré pověsti organizace.

Cíle propagace a komunikace jsou také stanoveny ve veřejných službách, i když se nejedná o klasický tržní mechanismus (tedy prodej za peníze). Rozsah propagace a komunikace ve veřejných službách může být mnohem širší, nebo zcela jiný/specifický.

Propagace a komunikace ve veřejných službách informuje např. o možnostech, které občanům poskytují, ale také o důvodech, proč jsou tyto služby dodávány daným způsobem. Je to ideální pro předejití nedorozumění mezi dodavatelem a uživatelem.



PRO ZÁJEMCE

Příkladem nezvládnuté komunikace veřejné správy s občany může být komunikace resortu zdravotnictví při zavedení regulačních poplatků u lékaře. I přesto, že výše těchto poplatků je pochopitelná a pro většinu obyvatel je výše poplatků zanedbatelná, tak i přesto se toto zavedení setkalo s mnohými nepokoji. Zavedení těchto poplatků nebylo v očích veřejnosti doprovázeno odpovídající protihodnotou. To následně vedlo k pocitu frustrace z neadekvátního vymáhání peněz po obyvatelích. Tento pocit se okamžitě stal nástrojem politického boje. Namísto soustavné a srozumitelné komunikace s veřejností, kdy by bylo poukázáno na konkrétní přínosy poplatků pro uživatele zdravotnictví, byla tato záležitost občanům pouze oznámena a nijak vysvětlována.

Dalším specifickým rysem propagace a komunikace ve veřejných službách je, že může být zaměřena na odrazování zákazníků od určitého jednání či chování (na rozdíl od běžného procesu získávání zákazníka, jak tomu tak je při klasické propagaci komerčního produktu či služby). Příkladem může být kampaň proti kouření.

Ekonom J. Slavík uvádí ve své odborné publikaci nejčastější problémy při propagaci a komunikaci ve veřejných službách. Mezi tyto nejčastější problémy se řadí:

- **Apatie a nedostatek porozumění**, nebo dokonce zjevný odpor k propagované službě ze strany příjemců, jimiž mohou být kromě řádových občanů také izolované skupiny obyvatel (např. bezdomovci)
- **Kontroverzní dopady nabízených služeb** a jejich propagace na různé skupiny obyvatel. Např. propagace řešení problémů sociálně vyloučených skupin může být většinovou skupinou obyvatel vnímána jako snaha přispívat z veřejných zdrojů lidem, kteří nechtějí pracovat.
- **Nedostatek finančních prostředků** na propagaci, které omezují její rozsah a dosah.
- **Špatně formulovaná sdělení**. Příkladem může být boj proti kouření, který je zjevně chránící zdraví všech občanů a při špatné formulaci sdělení (a většinou to tak v realu je) je chápán jako boj proti samotným kuřákům.

- **Špatně zvolený jazyk komunikace.** Např. právnícky přesná, ale složitě formulovaná úřední sdělení, kterým běžný občan neporozumí bez odborné znalosti.
- **Špatně volené prostředky komunikace,** kdy jsou použita nevhodná média ve vztahu k oslovovaným cílovým skupinám a jejich návykům.

Řešením častého výskytu chyb v komunikaci je umět jasně definovat obsah a cíl sdělení, cílovou skupinu a její návyky a zvolit efektivní nosné médium pro dané sdělení a danou cílovou skupinu za daných okolností. Nezbytnou podmínkou je správně zvolený jazyk sdělení, který musí být srozumitelný cílové skupině.

Příkladem může být sdělení dětem v období pandemie koronaviru (COVID-19). Kdy prostřednictvím různých letáčků s obrázky a kreslenými postavičkami bylo dětem vysvětlováno co se kolem děje. Stejně tak bylo třeba dobře zvolená média, kdy např. prostřednictvím dětského programu „Děčko“ byly tyto informace dětem sdělovány.

SHRNUTÍ KAPITOLY



Kapitola se zabývá marketingem služeb a marketingem veřejných služeb. Veškerá problematika z oblasti marketingu je v rámci této kapitoly vztažena na konkrétní a specifickou podobu služeb a ještě více specifickou podobu veřejných služeb. Jsou uvedeny příklady z praxe, pro lepší pochopení.

V úvodu kapitoly je charakterizována oblast marketingu a marketingového mixu obecně, ale také ve vztahu k veřejným službám. Dále je představena marketingová analýza, jejíž zásadní forma je v podobě SWOT analýzy. V souvislosti s veřejnými službami je vymezen také marketingový výzkum a jeho jednotlivé kroky. Závěrečná pozornost je věnována marketingovému mixu služeb, který je specifický tím, že je doplněn o další 3 P (physical evidence, people a processes). Navíc je detailněji rozpracována problematika propagace a komunikace veřejné správy při poskytování veřejných služeb občanům dané země. Jsou vymezeny problémy, se kterými se můžeme setkat, když je prováděna špatná komunikace nebo jsou zvolená špatná média pro cílovou skupinu.



NEZAPOMEŇTE NA ODPOČINEK

Máte za sebou tři úvodní kapitoly, kdy jste se seznámili se základními charakteristikami služeb, s jejich rozlišením a dělením. Víte již jak jednotlivé služby definovat, jak se vyvíjely. Následně jste se seznámili se specifickými vlastnostmi služeb, kterými se služby liší od jiných (hmotných) produktů. Na tyto specifické vlastnosti navazujeme také v jednotlivých dalších výkladových částech této studijní opory. Rovněž již víte jak je podstatný marketing u služeb obecně, ale také u veřejných služeb. Nyní se postupně přesouváte do další části studijní opory a naučíte se jak je podstatná kvalita služeb, jaké jsou možnosti jejího měření, jejího řízení apod. Také se seznámíte s ekonomickou podstatou veřejných služeb.

Právě proto co již umíte a co se ještě v další části studijní opory naučíte, máte nárok na odpočinek a máte tedy možnost načerpat energii pro další výkladovou část studijní opory.

4 KVALITA SLUŽEB

RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



Kvalita služby bývá charakterizována jako schopnost poskytovatele služby vytvořit požadovaný výkon podle očekávání zákazníka na určité úrovni. Služby jsou charakterizovány svými vlastními specifickými vlastnostmi, se kterými jsme se seznámili v předchozích kapitolách, a proto je více obtížné hodnotit kvalitu služeb oproti hodnocení kvality hmotných produktů. I přes tuto obtížnost je možné kvalitu služeb sledovat. A danou skutečností se zabývá právě tato kapitola. Na tuto kapitolu pak navazuje další kapitola, která se zabývá řízením kvality služeb a různými metodami k tomu využívanými.

V rámci kapitoly „Kvalita služeb“ je představena definice této schopnosti a jsou zde vymezeny určité problémy, se kterými se potýkáme v rámci určování kvality služeb. V této kapitole jsou představeny jednotlivé prvky kvality služeb, jako jsou složky kvality služeb, dimenze kvality služeb, teoretické aspekty měření kvality služeb apod. V závěru kapitoly jsou představeny metody hodnocení kvality služeb z pohledu zákazníků, ale také z pohledu samotné organizace. Na tuto kapitolu následně volně navazuje kapitola číslo pět, která se kvalitou služeb také zabývá, ale z jiných úhlů pohledu.

CÍLE KAPITOLY



- student pochopí nutnost sledování kvality poskytovaných služeb
- student se seznámí s problémy při určování kvality služeb
- student bude schopen rozeznat jednotlivé dimenze kvality služeb
- student bude umět charakterizovat požadavky na kvalitu služby z pohledu zákazníka, z pohledu konkurence a z pohledu samotné organizace
- student se seznámí s vymezením způsobů měření požadavků na kvalitu služeb
- student bude schopen charakterizovat faktory ovlivňující kvalitu služeb
- student bude znát metody pro posouzení kvality služeb z pohledu zákazníků, mezi které patří (mimo jiné) také metoda SERVQUAL a metoda techniky kritických případů
- student bude znát také metody pro posouzení kvality služeb z pohledu organizace, mezi které patří Mystery shopping a audit



ČAS POTŘEBNÝ KE STUDIU

Jelikož daná kapitola je určitý úvodní vstup do problematiky kvality služeb a následující kapitola dále navazuje tak tato kapitola není příliš velkého rozsahu, pro její nastudování je potřeba vyhradit si čas v rozmezí cca 1,5 hodiny.



KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Kvalita služby, technická složka kvality služeb, funkční složka kvality služeb, dimenze kvality služeb, technická dimenze kvality, funkční dimenze kvality, rutinní dimenze kvality, výjimečná dimenze kvality, diferencované měření, nediferencované měření, měření orientované na poptávku, měření orientované na nabídku, měření orientované na pracovníky, objektivní měření, subjektivní měření, metoda SERVQUAL, technika kritických případů, Mystery shopping, audit.

Služby, nejen komerční služby, ale také veřejné služby jsou poskytovány v různých kvalitách, což bylo vymezeno jako jedna ze specifických vlastností služeb v druhé kapitole. Právě z tohoto důvodu je nutné sledovat kvalitu poskytované služby. Následně také hodnotit poskytování služby a charakterizovat tedy její kvalitu. Je nutné sledovat a hodnotit kvalitu jak u služby podléhající tržnímu mechanismu, tj. komerční služby, ale také u služby veřejné.

4.1 Charakteristika kvality služby

Sílicí celosvětový tlak na zvyšování kvality už není směřován pouze k hmotným výrobkům, ale stále více se zaměřuje na oblast poskytování služeb. Což souvisí s celosvětovým zvyšováním důležitosti terciárního sektoru. Při produkci hmotných výrobků, je kvalita chápána jako soubor viditelných prvků, které mohou být přesně změřené a lze je porovnat se stanovenou normou. Kontrola kvality bývá prováděná na konci výrobního procesu.



PRŮVODCE STUDIEM

Tato kapitola se zabývá obecným vymezením kvality služeb a kvality služeb veřejných. Je to jistý úvodní vstup do dané problematiky. Na tuto kapitolu zabývající se kvalitou služeb navazuje další kapitola, ve které jsou představeny přesné nástroje manažerství kvality služeb a systém manažerství kvality služeb v organizacích.

Kvalitu služeb nelze řídit zcela stejným způsobem jako u průmyslových výrobků a také její úroveň není možné měřit v přesných, absolutních hodnotách. Rozdílný přístup k řízení a sledování kvality služeb je zapříčiněn povahou, vlastnostmi služeb. Ke sledování kvality služeb můžeme aplikovat některé techniky vyvinuté a používané v průmyslu, ale kromě nich je nutné použít další metody. Nejvýznamnější přístupem pro řízení a měření kvality služeb je přístup založený na spotřebiteli, který posuzuje kvalitu služby na základě maximální úrovně spokojenosti spotřebitele. Úroveň spokojenosti spotřebitele a tím kvalita služby, je dána rozdílem mezi očekávanou a skutečně dodanou (vnímanou) úrovní služby.

Přístup hodnocení kvality služby založený na spotřebiteli je založen na subjektivním hodnocení kvality spotřebitelem. Kvalita služby je subjektivní, silně závisí na individuálních potřebách a očekáváních, a její úroveň je měřena na základě rozmanitých kritérií. Tato kritéria, nazývaná jakostní charakteristiky, jsou obtížně kvantifikovatelná a liší se podle organizace a jejího poslání, kategorie služby, povahy zákazníka, důležitosti služby apod. Protože tato kritéria přímo ovlivňují proces poskytování služby a podléhají hodnocení spotřebitele, je snaha definovat kritéria aplikovatelná pro většinu organizací poskytujících služby a umožňujících sledování úrovně kvality v čase.

Mezi hlavní kritéria umožňující hodnocení kvality ve většině organizací služeb patří spolehlivost (vyjadřuje schopnost vykonat slíbenou službu na požádání zákazníka a její trvalé zabezpečení po požadovanou dobu), hmatatelnost (zahrnuje fyzické vybavení, zařízení a oblečení zaměstnanců), komunikace (zajišťující informace o potřebách a přáních zákazníků), důvěryhodnost a způsobilost zaměstnanců (představuje důvěru, dovednosti a znalosti potřebné k odbornému a spolehlivému provádění určité služby), přístup a chování k zákazníkovi (zahrnuje zdvořilost, kultivovanost, respekt, ohled a přátelskost obsluhující personálu k zákazníkovi), dostupnost služby (představuje dostupnost služby na vhodném místě, v dané kvalitě s optimální dobou čekání).

DEFINICE – KVALITA SLUŽBY



Kvalitu služby obecně definuje ve své odborné publikaci profesor Alexander Mateides a uvádí tuto definici, že *kvalita služby je schopnost poskytovatele služby vytvořit (za spoluúčasti zákazníka) požadovaný výkon podle očekávání zákazníka na určité, jím požadované úrovni.*

4.1.1 PROBLÉMY PŘI URČOVÁNÍ KVALITY SLUŽBY

Při určování kvality služby se setkáváme s konkrétními problémy. Tyto problémy vycházejí většinou z charakteru specifických vlastností služby, které jsou odlišné od vlastností hmotných produktů apod. Pro představu, o kterou specifickou vlastnost zrovna při

Kvalita služeb

daném problému jde, je tato vlastnost zde uvedena. Obecně mezi problémy při určování kvality služby patří:

- **prvky kvality lze ověřit až při spotřebě služby.** Tento problém vychází z vlastnosti služeb jako je nemateriálnost
- **lze jí těžko zjistit a kontrolovat.** Projevuje se zde vlastnost neskladovatelnost a neoddělitelnost a spotřeba je možná pouze v okamžik dané nabídky
- **také u stejných služeb se kvalita různí.** Tento problém vychází z vlastnosti služeb jako je heterogenita a neopakovatelnost
- **v případě veřejných služeb existuje určitá omezená konkurence,** jedná se obvykle o monopolní poskytování a projevuje se zde nižší tlak na zvyšování kvality
- **kvalita služby závisí na kvalitě všech elementů služeb a doprovodných služeb.** V případě vnímání a sledování kvality služeb zde hrají roli všechny elementy služby dohromady, jedná se o jisté komplexní vnímání kvality služby.
- **vnímání kvality služeb je vždy subjektivní.** Každá osobě může vnímat kvalitu poskytnuté služby jiným způsobem a na jiné úrovni. Může ji také rozdílně hodnotit. To co je vysoce kvalitní pro jednoho člověka, nemusí být kvalitní pro druhého člověka, byť se jedná o stejnou službu od stejného producenta.

4.1.2 SLOŽKY KVALITY SLUŽBY

Kvalita služby je sledována v rámci rozdělení do dvou složek. Je tedy možné jednotlivé prvky rozdělit do dvou složek, mezi které patří technická složka a funkční složka.

Technická složka - souvisí s měřitelnými prvky služby. Příkladem je stav automobilu po opravě, čistota oděvů z čistírny apod.

Funkční složka – souvisí s ovlivněním kvality služeb různými faktory. Mezi tyto faktory patří prostředí, v němž je poskytována; chování zaměstnanců; délka čekací doby apod.

4.2 Dimenze kvality služby

Dimenze kvality služby, jinými slovy rozměr kvality služby, jsou v podstatě různé vlastnosti kvality vnímané interními a externími cílovými skupinami. Dimenzi kvality služby můžeme sledovat potenciální, procesní, výsledkovou.

Jedná se tedy se o dimenzi:

- Potenciální (věcné, organizační, personální a výkonové předpoklady poskytovatele služby)

- Procesní (zahrnuje všechny procesy související s tvorbou služby)
- Výsledku (posouzení výsledné kvality, užítka poskytnuté služby)

Dimenze kvality může být rozlišena do čtyř typů, jako jsou technická dimenze, funkční dimenze, rutinní dimenze a výjimečná dimenze.

Technická dimenze kvality – jedná se o rozsah procesu poskytnuté služby a odpovídá na otázku „Co je nabízeno?“.

Funkční dimenze kvality - odpovídá na otázku „Jakým způsobem je služba poskytována?“.

Rutinní dimenze kvality – dá se takto posoudit služba poskytovaná za běžných podmínek a zákazník očekává typický průběh koupě a spotřeby služby. Průběh poskytnutí služby je pro poskytovatele důvěrně známý. Poskytování služby bývá standardizované.

Výjimečná dimenze kvality - poskytnutí služby v neočekávaných podmínkách, při neočekávané situaci. Rušivé vlivy způsobené nekvalitním výkonem, chybným postupem poskytovatele služby, individuálními či specifickými požadavky zákazníka.

4.3 Teoretické aspekty měření kvality služby

Kvalitu služeb není možné určit jednostranně či jednodimenzionálně. Požadavky na kvalitu služeb jsou determinovány trojúhelníkovým vztahem – zákazník, konkurence, organizace.

Rozlišujeme tedy požadavky na kvalitu služby z pohledů těchto jednotlivých prvků. Rozlišujeme:

- Požadavky na kvalitu služeb z pohledu zákazníka
- Požadavky na kvalitu služeb z pohledu konkurence
- Požadavky na kvalitu služeb z pohledu organizace

4.3.1 POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB Z POHLEDU ZÁKAZNÍKA

Požadavky na kvalitu služeb z pohledu zákazníka jsou vymezeny specifickými a konkrétními požadavky aktuálních a potenciálních zákazníků.

Např. v oblasti potenciální dimenze (vybavení hotelového pokoje), při procesu poskytování služeb (zdvořilost úředníků), nebo v případě výsledku poskytnuté služby (vzhled účesu po návštěvě kadeřníka),

Kvalita služeb

Očekávání zákazníků není tvořeno pouze jejich potřebami, ale i zkušenostmi se službou z minulosti, komunikací s jinými zákazníky apod.

4.3.2 POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB Z POHLEDU KONKURENCE

Požadavky na kvalitu služeb z pohledu konkurence znamenají to, že na hodnocení kvality a potřebu hodnotit kvalitu svých poskytovaných služeb se dívá producent služby z důvodu zájmu naplnění svých cílů a úspěšného působení na trhu.

Organizace hledá odpovědi na to, jak může dosahovat zisku oproti svým konkurentům. Producent dané služby hledá určité výhody oproti konkurenci.

Kvalitu služeb pak určuje úroveň kvality poskytované konkrétní služby napříč konkurencí a slouží ke standardizaci minimální úrovně kvality, nebo pro tvorbu strategie kvality služeb.

4.3.3 POŽADAVKY NA KVALITU SLUŽEB Z POHLEDU ORGANIZACE

Požadavky na kvalitu služeb z pohledu organizace tvoří ucelený pohled na služby z pohledu dané organizace, která službu poskytuje. Odráží schopnosti organizace poskytovat službu na určité úrovni kvality.

Rozdíly v kvalitě jsou pak výsledkem rozdílné mentality a kvalifikace pracovníků, zpracovanosti strategie poskytování služeb apod.

4.3.4 MĚŘENÍ POŽADAVKŮ NA KVALITU SLUŽEB

V případě, že se budeme chtít zaměřit na detailní posouzení forem měření daných výše uvedených požadavků na kvalitu služeb, tak můžeme toto měření rozlišit do různých typů. Sledujeme tyto typy měření požadavků na kvalitu služeb:

- **Diferencované a nediferencované měření.** Jedná se o celkové posouzení kvality služby versus vyzdvižení dílčích kvalit služby (spíše využíváno než celkové posouzení).
- **Měření orientované na poptávku** (na zákazníka), **nabídku** (organizace) a **pracovníky** (kontaktní personál)
- **Objektivní a subjektivní měření** podle druhu posuzovaného kritéria. Posouzení jednoznačných indikátorů (např. vzhled budovy) versus subjektivní posouzení kvalitativních prvků služby.

4.4 Faktory ovlivňující kvalitu služeb

Kvalitu služby ovlivňují různé faktory. Nejčastější faktory ovlivňující kvalitu služby jsou:

- spolehlivost (stabilní výkonnost bez chyb či průtahů)
- citlivost (ochota a empatie poskytovatelů služby)
- způsobilost (znalosti a dovednosti personálu)
- přístup (dostupnost a snadnost kontaktu)
- zdvořilost (vlídnost, úcta, takt a respekt personálu)
- informovanost (komunikace a naslouchání zákazníkům)
- důvěryhodnost (spolehlivost, poctivost, čestnost)
- bezpečnost (ochrana před nebezpečím, rizikem nebo nejistotou)

PRŮVODCE STUDIEM



Kvalita služeb se hodnotí z pohledu různých stran trhu, jak ze strany zákazníka, tak ze strany samotné organizace, kterou zajímá, na jaké úrovni jejich poskytované služby jsou. V další výkladové části textu, která je v podstatě závěrečná v rámci této celé kapitoly, se seznámíme s metodami hodnocení kvality služeb z pohledu zákazníka a z pohledu organizace.

4.5 Hodnocení kvality služeb z pohledu zákazníka

Jak již bylo výše uvedeno, tak zákazník může hodnotit kvalitu poskytované služby komplexně, ale k tomu většinou dojde tak, že nejdříve hodnotí zvlášť jednotlivé prvky dané služby a vyvodí si z toho ucelený názor. V rámci hodnocení kvality služeb zákazník sleduje tyto prvky a části poskytované služby:

- hmotné prvky (technický stav a vzhled budov a zařízení, oblečení a vzhled zaměstnanců, úprava písemností, standard produktu spojeného se službou – např. velikost porce v restauraci),
- spolehlivost (přesnost výkonu služeb, naplnění užitku zákazníka),
- schopnost reakce (reakce na požadavky zákazníka, vstřícnost, adaptabilita),

Kvalita služeb

- jistota (kvalifikace, zdvořilost, důvěryhodnost, bezpečnost)
- empatie (pochopení potřeb zákazníka, snadný přístup ke službě, dobrá komunikace)

4.5.1 METODY PRO POSUZOVÁNÍ KVALITY SLUŽEB Z POHLEDU ZÁKAZNÍKŮ

Existuje celá řada metod pro posuzování (neboli měření) kvality služeb z pohledu zákazníků. Jedná se o určité hodnocení názorů samotných zákazníků. Z daného zjištění si může organizace vyvodit jak kvalitní je jimi poskytovaná služba. Jedná se o tyto metody:

- **průzkum názorů zákazníků** – existuje ústní, telefonické, elektronické dotazování, pozorování.
- **analýza stížností zákazníků** – může být využita např. kniha přání a stížností
- **stálé zákaznické panely** – znamená, že stálí zákazníci se na podnět organizace setkávají a poskytují zpětnou vazbu – příkladem mohou být peplemetry pro měření sledovanosti TV stanic
- **studie vnímání hodnoty zákazníkem** – jedná se o hodnocení jak kvantitativních, tak kvalitativních prvků služby nebo názory zákazníků, novinářů, příp. i konkurentů
- **metoda SERVQUAL** – metoda, která umožňuje hodnotit různé složky kvality, jedná se o nejvíce propracovanou metodu hodnocení kvality služeb (*tato metoda je dále rozepsána v textu*)
- **technika kritických případů** – metoda, která je založena na přímých rozhovorech se zákazníky (*tato metoda je dále rozepsána v textu*)

METODA SERVQUAL

Jedná se o nejvíce propracovanou metodu pro hodnocení kvality služeb a umožňuje hodnotit různé složky kvality.

Daná metoda vychází ze dvou pohledů na kvalitu služeb:

- 1) kvalita je souhrnem od sebe se lišících vlastností;
- 2) kvalitu lze alespoň z části hodnotit pomocí spokojenosti zákazníků, sleduje se očekávání zákazníků a následně hodnocení zákazníka po spotřebě služby.

V rámci této metody SERVQUAL zákazník na škále (např. 0 – 10) hodnotí očekávání kvality služby (hmotné prvky, spolehlivost, schopnost reakce, jistota, empatie) a po jejím poskytnutí hodnotí pomocí stejné škály kvalitu (užitek) služby.

Po realizaci této metody se dojde k výsledku, který může být trojího typu.

Výsledek je takový, že:

- užitek odpovídá očekávání
- očekávání kvality je vyšší než užitek
- kvalita poskytnuté služby předčila očekávání

TECHNIKA KRITICKÝCH PŘÍPADŮ

Další významnou metodou pro hodnocení kvality služby z pohledu zákazníka je technika kritických případů. Tato metoda slouží k identifikaci uspokojení nebo neuspokojení zákazníka určité služby.

Metoda je založena na přímých rozhovorech se zákazníky. Zákazníci popisují kritické případy, tzn. situace, které si v souvislosti s poskytováním služby nejvíce pamatují.

O zmíněný kritický případ se jedná v případě, že:

- k situaci došlo při interakci zákazníka s poskytovatelem služby
- situace vyvolala pocit uspokojení, či neuspokojení
- nejedná se o rutinní situaci, událost
- popis události musí být velmi přesný

Zákazníkům jsou pokládány např. tyto otázky:

- Pamatujete si nějakou zvláštní situaci spojenou s poskytnutím služby?
- Kdy a za jakých okolností se to stalo?
- Jak postupoval pracovník organizace?
- Jak dlouho trvalo vyřešení situace (problému)?

Získané informace jsou následně posuzovány skupinou nezávislých odborníků.

4.6 Hodnocení kvality služeb z pohledu organizace

Kvalita služeb může být hodnocená, také čistě z pohledu organizace, kdy je přímo provedena kontrola či hodnocení dané poskytované služby ze strany organizace. Pro toto hodnocení kvality služeb z pohledu organizace se používají dvě známé metody:

Kvalita služeb

- ***Fingovaný nákup – Mystery shopping***
- ***Audit***

FINGOVANÝ NÁKUP – MYSTERY SHOPPING

- nezávislé osoby provádí fingovaný nákup služby
- hodnotí chování a odbornost prodejců, průběh poskytování služby, materiální prvky (vzhled organizace)
- může pomoci k posouzení kvality služeb konkurence
- umožňuje stanovovat standardy poskytování služeb (např. standardy chování a vystupování zaměstnanců)

AUDIT

- interní audit, který provádí zaměstnanci organizace
- nevýhodou je nezapojení veřejnosti do posuzování kvality služeb



SHRNUTÍ KAPITOLY

Sledování kvality služeb, její hodnocení a měření je stále více významné pro poskytovatele služeb, pro organizace, které se poskytováním služeb zabývají, ale také pro zákazníky, kteří tyto služby využívají. Kapitola se zabývá právě kvalitou služeb a úvodním seznámením s jednotlivými prvky z oblasti kvality služeb a hodnocení kvality služeb. Jsou zde vymezeny základní definice, charakteristiky a vazby na jednotlivé prvky kvality služeb.

V úvodu kapitoly je určité shrnutí jednotlivých pohledů na kvalitu služeb a je zde představena definice, se kterou přichází profesor Mateides. Říká, že kvalita služby je schopnost poskytovatele služby vytvořit (za spoluúčasti zákazníka) požadovaný výkon podle očekávání zákazníka na určité, jím požadované úrovni. Z daného vyplývá, že pohled na úroveň kvality poskytované služby je stěžejní. V kapitole jsou představeny různé složky kvality služby a dimenze kvality služby. Dále jsou zde vymezeny teoretické aspekty měření kvality služby, které dělíme na požadavky na kvalitu služeb z pohledu zákazníka, konkurence a organizace. V závěru kapitoly jsou představeny stěžejní metody pro hodnocení kvality poskytované služby ze strany zákazníka a také čistě ze strany organizace.

Na tuto kapitolu úzce navazuje následující kapitola, která se také zabývá kvalitou služeb, ale už z detailnějších úhlů a s vymezením bližších možností řízení kvality služeb apod.

5 NÁSTROJE A SYSTÉM MANAŽERSTVÍ KVALITY SLUŽEB

RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



Nástroje a systém manažerství kvality služeb je obsahem páté kapitoly distanční studijní opory a úzce navazuje na předchozí kapitolu, kde byla kvalita služeb úvodně představena. Kvalita služeb je stále více sledována a hodnocena nejen ze strany zákazníků, ale také ze strany konkurentů, poskytovatelů služby a organizace, která služby produkuje. Je velice podstatné pro organizace, aby jejich poskytované služby byly kvalitní a k tomu, aby měli přehled, jak kvalitní služby jsou, slouží několik konkrétních nástrojů, modelů a metod pro sledování kvality služeb. Celou tuto problematiku zaštiťuje obor manažerství kvality služeb, neboli řízení kvality služeb (neboli management kvality služeb).

Tato kapitola je rozdělena do dvou stěžejních částí. Jedná se o nástroje manažerství kvality služeb a systém manažerství kvality v organizacích služeb. V první polovině výkladové části kapitoly jsou představeny jednotlivé nástroje manažerství kvality služeb. Mezi tyto nástroje řadíme také modely posuzování kvality služeb, které jsou většinou nazvány podle autora, který s daným modelem přichází, což jsou povětšinou profesori marketingu a managementu z různých zemí (USA, Finsko apod.). Jedná se o model Valerie Zeithamlové, model Lynn Shostackové, model Avedise Donabediana, model Raymonda Fiska, model Christiana Grönroose, GAP model, model Meyer, Mattmüller, model Brogowicz, Lynn a Delenová, Dynamický procesní model a model Stauss a Neuhaus. Kromě těchto zmíněných modelů jsou zde také představeny standardy kvality služeb a metody manažerství kvality služeb. Jedná se o metody, jako jsou podnikové standardy, normy ISO, TQM, PDCA, benchmarking, brainstorming a CAF. Druhá polovina kapitoly se zabývá systémem manažerství kvality v organizacích služeb. Jsou zde popsány ekonomické aspekty manažerství kvality. Dále je představena nákladová analýza kvality, model nákladů PAF a v závěru je detailněji vysvětlena metoda TQM.

CÍLE KAPITOLY



- student se seznámí se základními prvky oboru manažerství kvality služeb
- student bude znát modely posuzování kvality služeb
- student bude umět charakterizovat standardy kvality služeb
- student bude schopen vymezit základní metody manažerství kvality služeb
- student si ujasní ekonomické aspekty manažerství kvality
- student se seznámí s normou ISO 9004
- student se seznámí s nákladovou analýzou kvality a s modelem nákladů PAF

- student bude schopen vysvětlit základní principy metody Total Quality Management
-



ČAS POTŘEBNÝ KE STUDIU

Vzhledem k tomu, že se student v rámci této kapitoly seznámí s celou řadou nových pojmů a jednotlivých modelů a nástrojů bude potřeba pro nastudování této kapitoly vyhranit si více času. Čas potřeby ke studiu dané kapitoly je doporučen v rozmezí cca 3 hodiny.



KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Management kvality, manažerství kvality služeb, model Valerie Zeithamlové, model Lynn Shostackové, model Avedise Donabediana, model Raymonda Fiska, model Christiana Grönroose, GAP model, model Meyer, Mattmüller, model Brogowicz, Lynn a Dele-nová, Dynamický procesní model, model Stauss a Neuhaus, standardy kvality služeb, normy ISO, TQM, metoda PDCA, benchmarking, brainstorming, metoda CAF, ISO 9004, nákladová analýza kvality, model nákladů PAF.

Stejně jako jiná odvětví a obory je nutné také u kvality služeb řídit se určitými standardy a vymezit si konkrétní možnosti sledování, hodnocení a řízení této oblasti. S vymezením kvality služeb jsme se zabývali v předchozí kapitole a nyní se přesuneme do detailnějšího pohledu na kvalitu služeb a na nástroje řízení kvality služeb, kde si představíme základní modely pro posuzování kvality služeb a následně se volně přesuneme na obecný systém manažerství kvality v organizacích služeb. Tato kapitola je tedy rozdělena do dvou stěžej-ních částí, kdy jsou nejdříve představeny dané nástroje manažerství kvality služeb a ná-sledně systém manažerství kvality v organizacích služeb.

5.1 Nástroje manažerství kvality služeb

Manažerství kvality služeb je pro řadu organizací velice podstatné. Jedná se o samo-statný obor, v rámci kterého se sledují poskytované služby a kvalita poskytovaných služeb. Je možné se setkat s různými nástroji manažerství kvality služeb, s modely a metodami. Všecké tyto stěžejní prvky jsou dále představeny. Nejdříve je však podstatné si ujasnit co to manažerství kvality služeb je z obecného hlediska.

5.1.1 MANAŽERSTVÍ KVALITY SLUŽEB

Manažerství kvality služeb je někdy také označováno jako:

- management kvality služeb
- management jakosti služeb
- řízení kvality služeb
- řízení jakosti služeb

Manažerství kvality služeb je koordinovaná a strategicky plánovaná činnost organizace, která vede ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Zahrnuje:

- vytýčení cílů pro dosažení kvality služeb,
- stanovení metod a plánů k jejich dosažení,
- implementaci zvolených řešení,
- kontrolu jejich dopadů.

Dále je nutné se seznámit v rámci řízení, neboli manažerství, kvality služeb s jednotlivými nástroji, kterými je možné kvalitu služeb měřit a sledovat. K tomu slouží právě níže zvolené základní nástroje manažerství kvality služeb. Existuje také spousta různých přístupů k manažerství kvality služeb a těm je také věnována pozornost v následující výkladové části textu. Jsou tedy představeny modely posuzování kvality služeb, které dělíme většinou podle jmen autorů daných modelů.

5.1.2 MODEL Y POSUZOVÁNÍ KVALITY SLUŽEB

Mezi základní modely posuzování kvality služeb patří těchto deset vybraných modelů:

- 1) Model Valerie Zeithamlové
- 2) Model Lynn Shostackové
- 3) Model Avedise Donabediana
- 4) Model Raymonda Fiska
- 5) Model Christiana Grönroose
- 6) Model GAP - Parasuraman, Zeithamlová, Berry

- 7) Model Meyer, Mattmüller
- 8) Model Brogowicz, Lyth, Delenová
- 9) Dynamický procesní model
- 10) Kvalitativní model spokojenosti - Stauss, Neuhaus

1) MODEL VALERIE ZEITHAMLOVÉ

Model Valerie Zeithamlové, tedy americké profesorky marketingu, pochází z počátků marketingového výzkumu, kdy bylo nutné vymezit rozdíl mezi službami a výrobky.

V celém procesu nákupu a spotřeby služby existuje riziko, kterým je zvýšená potřeba informací.

Služby od výrobků odděluje *pomocí kvality*:

- ***kvalita zkoumání*** – v jaké míře lze posoudit materiální vlastnosti služby
- ***kvalita zkušeností*** – obraz o již poskytnuté službě (např. kvalita letu s leteckou společností)
- ***kvalita důvěry*** – zákazník mnohdy musí důvěřovat poskytovateli, protože sám nedokáže posoudit kvalitu (nemá odborné znalosti a služba se projeví až za nějaký čas)

2) MODEL LYNN SHOSTACKOVÉ

Lynn Shostacková se jako první věnovala problematice procesu tvorby výkonu služby. Dle tohoto modelu kvalitu služby **ovlivňují určité faktory**.

Kvalitu služby ovlivňují tyto faktory:

- ***interní faktory*** - personál poskytující služby
- ***externí faktory*** - zákazníci, dodavatelé
- ***materiální prostředí*** - budovy, kanceláře, přístroje, pomůcky, technologie
- ***procesy*** - spojují výše uvedené faktory; zabezpečují vznik služby

3) MODEL AVEDISE DONABEDIANA

Avedis Donabedian byl lékařem a zakladatelem studie kvality ve zdravotnictví a výzkumu lékařských výsledků. Zaměřil se na hodnocení služeb v oblasti lékařských výkonů.

Zavádí *tři stupně kvality v lékařské profesi*:

Strukturální kvalita - veškeré znaky služby, které slouží k vytvoření a udržení pohotovosti při poskytování výkonu z pohledu dodavatele

Procesní kvalita - veškeré aktivity, které si nárokuje zákazník při poskytování služby

Výsledná kvalita - způsob, jak jsou slíbené výkony splněny

4) MODEL RAYMONDA FISKA

Raymond Fisk, profesor marketingu Texaské univerzity, vychází z chování kupujících a jejich spokojenosti. Službu lze hodnotit pouze v průběhu její spotřeby, ne před ani po koupi.

Model Raymonda Fiska má *tři fáze*:

- **fáze nákupního rozhodnutí** – rozhodování o možnostech zakoupení nejlepší služby, výběr z alternativ
- **fáze nároků** – zákazník hodnotí nabídku a porovnává poskytované služby s očekáváním
- **fáze stavu po koupi** – zhodnocení celkového výkonu, kvality procesu a samotný výsledek

5) MODEL CHRISTIANA GRÖNROOSE

Christian Grönroos, finský profesor marketingu a managementu, přichází se svým modelem, v rámci kterého je měřítkem kvality služeb **rozdíl mezi očekáváním zákazníka před poskytnutím služby a jeho uspokojením po poskytnutí služby**.

Rozlišuje dvě dimenze kvality:

- technickou (co je poskytováno?)
- funkční (jak je to poskytováno?)

6) MODEL GAP – PARASURAMAN, ZEITHAMLOVÁ A BERRY

Parasuraman, Zeithamlová a Berry vytvořili *vícedimenzionální model*, tzv. *model 5 mezer (GAP model)*, který vychází z porovnání očekávání a výsledného „produktu“.

Na jeho základě je vytvořena metoda pro měření kvality SERVQUAL.

Výzkumem sledovali např. tato kritéria - spolehlivost, citlivost personálu, kvalifikace, dostupnost služby, zdvořilost, komunikace, důvěryhodnost, bezpečnost, empatie, materiální prostředí atd.

MEZERY V GAP MODELU

- Mezera mezi očekáváním zákazníků a pochopením tohoto očekávání managementem organizace (vlivem nedostatku informací či špatnou interní komunikací).
- Mezera mezi pochopením očekávání zákazníku ze strany managementu a implementací těchto očekávání do služby (vlivem špatného rozhodování managementu, nevymezení kvalitativních nároků na službu, chybějící standardy služeb).
- Mezera mezi specifikací služby a skutečně poskytnutým výkonem (nedostatečná kvalifikace kontaktního personálu, nesprávná kritéria kontroly).
- Mezera mezi skutečně poskytnutými službami a komunikací se zákazníky - sliby se neshodují s tím, co je poskytnuto (nepravdivá reklama, chybějící informace)
- Mezera mezi očekáváním zákazníka a uspokojením z poskytnuté služby - suma rozporů předchozích mezer vytváří komplexní obraz kvality služby podle zákazníka

7) MODEL MEYER – MATTMÜLLER

Jedná se o doplněný model Donabediana o *vliv poptávky a o zkoumání procesu poskytování služeb*.

Doplnění při posuzování kvality služeb spočívá v:

- zkoumání názorů zákazníků na fyzické, intelektuální či emociální spolupůsobení při vytváření služby (ovlivnění samotným zákazníkem – strach při čekání na zubní prohlídku; vlivy ostatních zákazníků – ostatní hosté v restauraci)

- zkoumání střetu poptávky a nabídky po službách (např. jak reaguje poskytovatel na specifická přání zákazníka)

8) MODEL BROGOWICZ, LYTH A DELENOVÁ

Jedná se o kombinaci skandinávského modelu (Grönroos) a modelu GAP. Porovnává *očekávání zákazníka a jeho reálné zkušenosti s danou službou* (příp. i od konkurence).

Očekávání zákazníků ovlivňuje:

- image poskytovatele služeb
- externí vlivy (sociálně-kulturní prostředí, potřeby zákazníků, zkušenosti s podobnými službami, vlivy konkurence)
- marketing poskytovatele služeb (reklama, osobní prodej, podpora prodeje, cenová politika)

9) DYNAMICKÝ PROCESNÍ MODEL (BOULDING)

Vychází z předpokladu, že očekávání zákazníků se mohou v čase měnit, čímž ovlivňují poptávku po službách.

Kvalitu služeb ovlivňují tři faktory:

- očekávání uspokojení zákazníka před poskytnutím služby
- očekávání jak by mělo probíhat samotné poskytnutí služby
- výsledné uspokojení z poskytnuté služby

10) KVALITATIVNÍ MODEL SPOKOJENOSTI – STAUSS A NEUHAUS

Zpochybňují domněnku, že vysoký stupeň spokojenosti vede automaticky k vysoké loajalitě zákazníka. Důvodem může být např. různorodost potřeb každého zákazníka či atraktivita jiných alternativ.

Vymezují se tři typy spokojenosti:

- zákazník s rostoucími potřebami - je spokojený, když jsou jeho stále zvyšující se potřeby uspokojovány (organizace se musí stále snažit uspokojovat nové potřeby)
- stabilně spokojený zákazník – vyznačuje se pasivním chováním vůči organizaci
- rezignující zákazník – lhostejný vůči podniku (většinou způsobeno nedostatkem konkurenčních alternativ)

Vymezují se dva typy nespokojenosti:

- stabilně nespokojený zákazník – slabá úroveň aktivity, nespokojenost s výkonem organizace
- nespokojený zákazník s rostoucími potřebami – vyjadřuje svou nespokojenost navenek a znovu již službu od daného poskytovatele nevyužívá

5.1.3 STANDARDY KVALITY SLUŽEB

Standardy kvality služeb usnadňují zákazníkům poznání kvality služeb. Vymezují standard pro zaměstnance organizace poskytující služby.

Standardy kvality služeb jsou nástrojem motivace zaměstnanců a služby získávají měřitelné parametry.

PODOBA STANDARDŮ KVALITY SLUŽEB

- vychází např. z obchodních podmínek – minimální standard (hvězdičky hotelu, třída vlaku)
- normy chování a jednání (měly by být zveřejněny jak interně, tak externě, ověřování např. fingovanými nákupy)
- nepřekročitelné garance (termíny dodání poštovního balíku, svoz odpadu, termín opravy energetických sítí)
- standardy určené profesními asociacemi (asociace reklamních agentur, zubních lékařů)
- certifikace ISO 9000 - řada norem ISO 9000 definuje systém managementu jakosti. Tyto normy vydává Mezinárodní organizace pro normalizaci.

5.1.4 METODY MANAŽERSTVÍ KVALITY SLUŽEB

Řízení kvality služeb se dá realizovat prostřednictvím přesně stanovených metod. Mezi metody manažerství kvality služeb patří:

- 1) Podnikové standardy
- 2) Normy ISO
- 3) Total Quality Management
- 4) Metoda PDCA
- 5) Benchmarking
- 6) Brainstorming
- 7) Metoda CAF

1) PODNIKOVÉ STANDARDY

- vlastní podnikové (organizační) standardy
- mají formu norem a vnitropodnikových předpisů
- normy a předpisy jsou platné také pro dodavatele těchto podniků
- obvykle ještě náročnější než ISO normy

2) ISO NORMY

- mají univerzální charakter a jsou použitelné pro všechny organizace
- nejsou závazné, pouze doporučující
- v případě získání certifikátu jsou závazné
- nástroj pro budování důvěry u zákazníků
- nástroj zvyšující konkurenceschopnost organizace

3) TQM – TOTAL QUALITY MANAGEMENT

- nejde o přesně vymezené normy či předpisy
- metoda využívá vše pozitivní pro rozvoj podniku
- cílem metody je dosahování dlouhodobé ekonomické prosperity prostřednictvím zvyšování kvality

4) METODA PDCA

- Plan + Do + Check + Action
- Plan – plán řešení problému + sběr informací + analýza + tvorba variant řešení
- Do – realizace vybrané varianty + sledování bezprostředních dopadů změny
- Check – analýza a kontrola dopadů zavedené varianty; je-li varianta přínosná – pokračuje se
- Action – implementace ověřených variant řešení

5) BENCHMARKING

- hledání těch nejlepších praktik při tvorbě a poskytování služeb
- srovnání s konkurencí
- hledání nejlepších konkurentů v oboru
- porovnání s vlastní produkcí
- snaha o navázání kontaktu s těmito konkurenty

6) BRAINSTORMING (BRAINWRITING)

- interní metoda pro zvyšování kvality služeb
- zaměstnanci organizace přichází s různými nápady na zlepšení, řešení problémů
- nápady se zaznamenávají

- kritika je zakázána
- na závěr vyhodnocení a výběr nejlepší varianty řešení

7) METODA CAF (COMMON ASSESSMENT FRAMEWORK)

- interní metoda pro zvyšování kvality služeb v oblasti veřejného sektoru
- založeno na principech Total Quality Managementu
- zaměstnanci organizace hodnotí kvalitu poskytovaných veřejných služeb z pohledu předpokladů pro poskytování těchto služeb (např. kvalita vedení organizace, kvalifikace personálu, kvalita přijatých plánů) a z pohledu výsledků této organizace (vztah k interním a externím zákazníkům, společnosti, výsledky realizovaných činností)

5.2 Systém manažerství kvality v organizacích služeb

Řízení kvality je součástí řízení podniku, jejímž cílem je optimalizace pracovních postupů nebo výrobních procesů se zohledněním materiálových a časových zdrojů, očekávané konečné kvality produktu/služby (definované pokud možno číselnými parametry) a předpokládaného dalšího růstu a vývoje firmy.

DEFINICE – MANAGEMENT KVALITY SLUŽEB



Management kvality služeb jsou koordinované činnosti v oblasti řízení kvality poskytování (produkce) služeb. Zahrnuje stanovení politiky kvality a cílů kvality, plánování kvality, řízení kvality, prokazování kvality a zlepšování kvality.

5.2.1 EKONOMICKÉ ASPEKTY MANAŽERSTVÍ KVALITY

Manažerství kvality služeb je možné sledovat také z ekonomického úhlu pohledu. Ekonomické aspekty manažerství kvality jsou **nezbytné náklady na produkci + rizika + ekonomické přínosy z poskytnuté služby**.

Ekonomické aspekty manažerství kvality jsou rozhodující pro stabilní a dlouhodobé působení organizace na trhu. Jedná se o určitý rozhodující motiv působení organizace na trhu.

Ekonomické aspekty manažerství kvality slouží k uspokojení potřeb organizace (majitelů, manažerů, zaměstnanců, dodavatelů, zákazníků).

Management by se měl kromě nákladů na produkci zabývat i celkovou efektivností produkce služeb (kvalitou služeb).

5.2.2 DŮSLEDKY ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SLUŽEB

Zvyšování kvality služeb má značný význam pro celou organizaci a poskytovatele služeb. V rámci kvality služeb se pro organizaci vyvodí určité důsledky. Jedná se o jistý motivační prvek. Mezi důsledky zvyšování kvality služeb je možné zahrnout tyto:

- kvalitnější služby jsou akceptovatelné na trhu i při vyšší (zvyšující se) ceně. Znamená to, že zvyšování kvality zvyšuje ziskovost organizace
- zvyšující se kvalita vede při stálých cenách k růstu podílu na trhu
- vyšší podíl na trhu vede k nižším jednotkovým nákladům na produkci

5.2.3 EKONOMICKÝ VÝZNAM KVALITY DLE ISO 9004

ISO norma 9004 obsahuje návod k posilování schopnosti organizace dosahovat udržitelného úspěchu. Název této normy je přímo Management kvality – kvalita organizace. Norma umožňuje organizaci sledovat a řídit kvalitu.

Norma ISO 9004:2000 vznikla jako návod pro zlepšování výkonnosti organizace. Sdružuje zobecněná pravidla, která když bude management důsledně uplatňovat, zajistí si zlepšení výsledků a výkonu vlastní firmy.

Norma ISO 9004 patří do řady devítitisícových norem. S normou ISO 9001 tvoří do konzistentní dvojici, kde ISO 9001 má za cíl prokázat kvalitu produktu a zvýšit spokojenost zákazníka. Norma ISO 9004 má za cíl poskytnout návod na zlepšování výkonnosti firmy. Má tedy mnohem širší pohled management jakosti. Svému čtenáři nabízí ne jen pravidla, která jsou důležitá pro systém jakosti, ale i návrhy a příklady.

Následující tabulka zobrazují ekonomický význam kvality dle ISO 9004.

Tabulka 8: Ekonomický význam kvality dle ISO 9004

<i>Producent</i>	<i>Zákazník</i>
Zvažování rizika	
Ztráta dobrého jména	Ohrožení zdraví a bezpečnosti
Ztráta podílu na trhu	Nespokojenost se službou
Stížnosti, reklamace	Ztráta důvěry
Právní zodpovědnost	
Plýtvání se zdroji (finanční, lidské)	
Zvažování nákladů	
Nedostatečný průzkum trhu	Náklady spojené s pořízením služby
Přepřepočování	
Pokuty, penále	
Zvažování přínosů	
Zvyšování ziskovosti	Snižování nákladů na pořízení
Růst podílu na trhu	Zvyšování užítku
Změna cash-flow	

5.2.4 NÁKLADOVÁ ANALÝZA KVALITY

Mezi základní metody pro řízení kvality služeb patří také nákladová analýza kvality, která se dělí dále na dva typy analýzy, na klasifikační a vazbovou. V rámci této analýzy hrají roli náklady, výdaje a náklady na kvalitu.

- Náklady - vyčíslení spotřeby výrobních faktorů
- Výdaje - změna objemu finančních prostředků organizace způsobená spotřebou výrobních faktorů
- Náklady na kvalitu - peněžní vyjádření spotřeby výrobních faktorů, kde prostředky jsou vynaloženy na tvorbu kvality

Nákladová analýza se dále dělí na tyto typy:

- Klasifikační analýza nákladů na kvalitu
- Vazbová analýza nákladů na kvalitu

KLASIFIKAČNÍ ANALÝZA NÁKLADŮ NA KVALITU

Klasifikační analýza nákladů na kvalitu sleduje *šest druhů nákladů*:

- *přímé* (bezprostředně ovlivňující kvalitu) a *nepřímé* (např. průzkum trhu)

Nástroje a systém manažerství kvality služeb

- **měřitelné** (spotřeba výrobních faktorů) a **neměřitelné** (ztráta dobrého jména poskytované služby)
- **udržovací** (k zabezpečení současné úrovně kvality) a **zvyšující kvalitu**
- **preventivní** (co je potřeba k produkci v dané kvalitě) a **následné** (co je potřeba pro zvýšení kvality)
- náklady na kvalitu **ze strany výrobce** a **ze strany zákazníka**
- náklady **na produkci** a **na nekvalitní produkci** a **na kontrolu kvality**

Přístup kvalita – náklady

- analýza interních a externích nákladů (náklady zákazníků) na produkci

Přístup proces – náklady

- analýza nákladů na shodu a neshodu s plánovaným procesem produkce
- náklady na neshodu = potenciál na zlepšení produkce, nebo zdroj úspor

Přístup proces – ztráta

- analýza interních a externích ztrát způsobených nedostatečnou kvalitou
- ztráta je představována náklady, které nepřispěly ke zvýšení kvality, k uspokojení zákazníka (neefektivně využitý zdroj)

VAZBOVÁ ANALÝZA NÁKLADŮ NA KVALITU

Vazbová analýza navazuje na klasifikační analýzu nákladů a umožňuje sledovat vztahy a souvislosti mezi procesy a náklady.

V rámci vazbové analýzy nákladů na kvalitu se sleduje **šest druhů vazeb**:

- skladba nákladů na kvalitu (např. výše mzdových nákladů k celkové výši nákladů na kvalitu)
- podíl nákladů na přístrojovou vybavenost k celkové výši nákladů na kvalitu
- vliv snižování nákladů na ztráty spojené s nekvalitou na celkovou výši nákladů na kvalitu
- vztah mezi náklady na tvorbu kvality, kontrolu kvality a na interní a externí důsledky chyb na kvalitu

- vztah mezi náklady produkce a ztrátami z nekvality
- vztah nedostatků v kvalitě a image organizace k celkové výši nákladů na kvalitu

5.2.5 MODEL NÁKLADŮ PAF

Model PAF (Prevence / Appraisal / Failure) umožňuje sledování nákladů na nekvalitu v členění nákladů na prevenci (P), hodnocení (A) a na vady (F). Sledují se **externí náklady** (náklady na nízkou kvalitu po dodání produktu, projevující se jako záruční a pozáruční opravy či zvýšené provozní náklady uživatelů, v konečném důsledku mohou způsobit nezájem zákazníka), **interní náklady** (náklady na nízkou kvalitu uvnitř podniku, vynaložené před dodáním výrobku či služby; zahrnují i náklady způsobené dodavateli, tj. subdodávky a kooperace), **náklady na prevenci vad** (náklady na nízkou kvalitu spojené s hodnocením kvality výrobků).

Model nákladů PAF, tedy doslova „Prevention, Appraisal, Failure“ se dělí na náklady na prevenci, náklady na kontrolu a hodnocení a ztráty (náklady) z promrhaných investic a příležitostí.

PAF – NÁKLADY NA PREVENCI

Náklady na prevenci jsou vynakládány k zabránění vzniku neshod s požadavky zákazníků. Patří mezi ně tyto náklady:

- náklady na vytvoření a udržování systému řízení kvality (včetně IS o kvalitě)
- náklady na externí poradce
- náklady na výběr a spolupráci s dodavateli
- náklady na školení pracovníků v oblasti kvality
- náklady na měření spokojenosti zákazníka
- náklady na tvorbu a implementaci programů zvyšování kvality.

PAF – NÁKLADY NA KONTROLU A HODNOCENÍ

Náklady na kontrolu a hodnocení se dále dělí na tyto náklady:

- náklady na vstupní, průběhovou a výstupní kontrolu
- náklady atestů a zkoušek kvality
- náklady za hodnocení a certifikaci produkce v rámci systémů řízení kvality

PAF – NÁKLADY Z NESHOD

Náklady z neshod je možné rozdělit na vnitřní ztráty a vnější ztráty.

Vnitřní ztráty z neshod (ztráty před prodejem):

- náklady z chybných postupů poskytování služby
- náklady spojené s neefektivním využitím výrobních zdrojů
- náklady spojené s vyhledáním „nevhodného“ zákazníka

Vnější ztráty z neshod (neshody projevené zákazníkem):

- náklady spojené se specifickými přáními zákazníka
- náklady spojené s reklamací poskytnuté služby
- penále za špatnou kvalitu

5.2.6 TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)

Total Quality Management je japonský přístup řízení organizací, který byl založen v 70. letech 20. století.

Kvalita je faktorem přežití organizace a faktorem zvyšování její výkonnosti. Kvalita v tomto pojetí zahrnuje kvalitu cílů, kvalitu útvarů, kvalitu personálu, kvalitu řízení apod.,

Kvalita je součástí veškerého rozhodování v organizaci a organizační kultura je nastavena na neustálé zlepšování kvality. Každý pracovník organizace chápe kvalitu jako stěžejní proces své činnosti. Vyžadovaná kvalita je také důsledně měřena, kontrolována a hodnocena.

TQM vede k minimalizaci neshod v oblasti kvality. V organizaci se problémy řeší, nezametají se pod koberec a vedení organizace pečuje o lidské zdroje (zdroj kvality).

PRINCIPY TQM

- zaměření na zákazníka (potřeby, přání, nápady, stížnosti)
- leadership
- řízení založené na faktech
- participace všech
- nepřetržité zlepšování

NÁSTROJE UMOŽŇUJÍCÍ DOSAŽENÍ CÍLŮ TQM

- orientace na proces produkce (poskytování) – útvarově členěná organizace se soustředí na své činnosti bez ohledu na činnosti dalších útvarů
- decentralizace řízení a delegace úkolů na zaměstnance
- motivace a vzdělávání zaměstnanců podporující kvalitu
- týmová práce a nepřetržité zlepšování (naslouchat zákazníkům, sledovat jejich spokojenost, nesvalovat na sebe navzájem vinu, prolomit bariéry mezi funkcemi, vést k inovacím, předcházet chybám, hledat klíčové problémy, určit standardy kvality, podporovat vzdělávání zaměstnanců)

SHRNUTÍ KAPITOLY



Tato kapitola se zabývá nástroji manažerství kvality služeb a systémem manažerství kvality v organizacích služeb. Úzce navazuje na předchozí kapitolu, kde byly vysvětleny základní pojmy a vazby týkající se kvality služeb. Kvalita služeb je významná jak pro organizace, které je poskytují, ale také pro zákazníky, kteří služby poptávají. Proto existují různé nástroje, modely a metody řízení kvality služeb. S těmito nástroji, modely a metodami seznamuje právě tato kapitola.

Kapitola je rozdělena na dvě stěžejní části. Nejdříve je pozornost věnována nástrojům manažerství kvality služeb, kde jsou vyjmenovány a blíže popsány jednotlivé nástroje a modely posuzování kvality služeb, standardy služeb a jiné metody. Dále je pozornost věnována systému manažerství kvality v organizacích služeb.

6 EKONOMICKÁ PODSTATA VEŘEJNÝCH SLUŽEB



RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

Veřejné služby jsou velice specifickou oblastí a v rámci jejího vymezení je nutné ujasnit si také začlenění veřejných služeb do národního hospodářství a samotnou ekonomickou podstatu veřejných služeb. Ekonomická podstata veřejných služeb je nesmírně důležitá pro správné fungování jednotlivých ekonomik a zabezpečení produkce veřejných služeb v jednotlivých zemích.

V rámci této kapitoly je věnována pozornost právě veřejným službám z pohledu zasažení do ekonomiky. V úvodu je objasněna struktura a složení národního hospodářství, kde jsou využity dvě uznávané členění. Jedná se o členění národního hospodářství podle principu financování a členění národního hospodářství podle švédského ekonoma Pestoffa, který přichází s dělením národního hospodářství prostřednictvím trojúhelníku. Právě tyto členění ukazují místo veřejných služeb a veřejného sektoru v ekonomice. Také je možné z toho vyčíst charakter jednotlivých sektorů a vzájemné vazby mezi jednotlivými sektory. Další pozornost je věnována samotnému veřejnému sektoru a charakteristice veřejných služeb. Nechybí ani vymezení konkrétních typů veřejných služeb, se kterými se můžeme setkávat jak obecně, tak v rámci České republiky.



CÍLE KAPITOLY

- student bude umět charakterizovat jednotlivé sektory národního hospodářství a vymezit místo, které patří veřejnému sektoru
- student se seznámí s členěním národního hospodářství podle principu financování a podle Pestoffa
- student bude schopen určit příčiny existence veřejného sektoru
- student bude umět charakterizovat základní pojmy, jako jsou veřejná ekonomika a veřejná ekonomie
- student bude schopen definovat pojem veřejné služby
- student se seznámí s klasifikací funkcí vládních institucí CZ-COFOG, která umožňuje členit veřejné služby
- student bude znát jednotlivé typy veřejných služeb poskytované v České republice

ČAS POTŘEBNÝ KE STUDIU



Pro nastudování problematiky ekonomické podstaty veřejných služeb je doporučeno vymezit si čas v celkovém rozmezí cca 2 hodiny.

KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY



Národní hospodářství, veřejný sektor, ziskový sektor, neziskový sektor, soukromý sektor, mikroekonomické příčiny existence veřejného sektoru, makroekonomické příčiny existence veřejného sektoru, mimoekonomické příčiny existence veřejného sektoru, veřejná ekonomie, veřejná ekonomika, kolektivní statky, netržní veřejné služby, polotržní veřejné služby, smíšené financování, soukromé financování, veřejné financování, klasifikace funkcí vládních institucí – CZ-COFOG.

Veřejné služby jsou *služby ve veřejném zájmu*, které poskytuje nebo objednává a financuje či spolufinancuje složka veřejné správy, tedy stát nebo územně-samosprávný celek (v České republice se za územně-samosprávný celek považuje kraj nebo obec). Specifickým znakem veřejných služeb je, že pokud by nebyly finančně podporovány veřejnými subjekty, nebyly by poskytovány na trhu vůbec nebo by byly poskytována v nižší kvalitě či rozsahu. Tento termín je v přímém vztahu ke společenské shodě (většinou vyjádřené ve volbách) na tom, že některé druhy služeb mají být dostupné každému bez ohledu na jeho majetek a příjmy.

PRŮVODCE STUDIEM



Veřejné služby jsou tedy podstatným prvkem dobře fungujícího státu. Tato distanční studijní opora se právě veřejnými službami zabývá. Doposud byly veřejné služby zmiňovány v předchozích částech opory v rámci vztahu a vazby na další okruhy (marketing, vymezení služeb obecně, kvalita služeb apod.), ale nyní se budeme věnovat již konkrétním charakteristikám veřejných služeb. Tato kapitola hovoří o ekonomické podstatě a ekonomickém zasazení veřejných služeb. Následně navazují další kapitoly, které se například zabývají konkrétními podobami veřejných služeb apod. Nejprve je však nutné ujasnit si zasazení veřejných služeb do národního hospodářství a veřejného sektoru.

Jak již bylo výše uvedeno v průvodci studiem, tak je podstatné ujasnit si roli veřejných služeb v rámci ekonomiky a v rámci národního hospodářství. Je také podstatné seznámit se

se sektorem národního hospodářství, kde veřejné služby patří. Jedná se o veřejný sektor. Tyto prvky, které úzce souvisí s veřejnými službami a velice je ovlivňují, jsou vysvětleny dále v textu.

6.1 Národní hospodářství

Národní hospodářství představuje soustavu subjektů a vztahů mezi nimi, jež provádějí ekonomickou činnost na území určitého státního útvaru. Národním hospodářstvím rozumíme ekonomiku určité země.

6.1.1 ČLENĚNÍ NÁRODNÍHO HOSPODÁŘSTVÍ

Národní hospodářství je možné dělit na základě různě vymezených kritérií. Mezi základní kritéria a jednotlivé sektory národního hospodářství patří:

1) kritérium odvětví

- odvětví, tj. skupiny ekonomických aktivit vzniklých historicky v procesu dělby práce
- odvětví výroby a odvětví služeb

2) kritérium sektoru

- primární, sekundární, terciární, kvartérní a kvintérní sektor

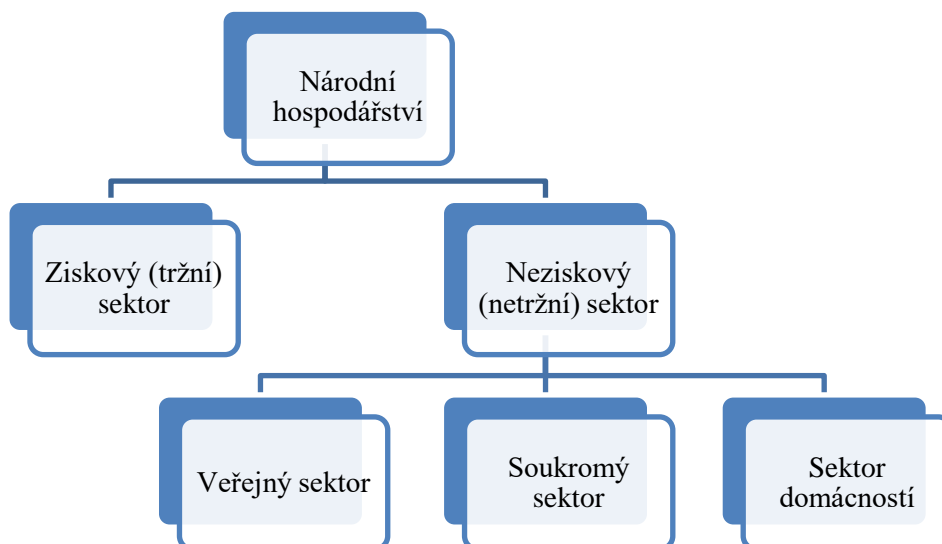
3) kritérium vlastnictví

- soukromý, municipální a státní sektor

4) kritérium financování provozu a rozvoje

- ziskový (tržní) sektor
- neziskový (netržní) sektor – veřejný, soukromý a sektor domácností

Národní hospodářství se dá dělit dle výše uvedených kritérií. Avšak stěžejním pohledem na národní hospodářství je kritérium financování. V tomto případě hovoříme o tom, že národní hospodářství je členěno dle principu financování. Na základě tohoto členění se vymezuje sektor ziskový (neboli tržní), který je typický pro klasické firmy (organizace existující za účelem dosažení zisku) a dále se vymezuje sektor neziskový. Tento neziskový sektor se dále dělí na sektor veřejný, soukromý (což jsou neziskové soukromé organizace jako např. spolky, nadace, církve apod.) a sektor domácností. V rámci této studijní opory je stěžejní právě sektor neziskový netržní, který je veřejný.



Obrázek 2: Členění národního hospodářství podle principu financování

Další formou členění národního hospodářství je podle Pestoffa. Členění národního hospodářství podle švédského ekonomy Victora A. Pestoffa rozděluje národní hospodářství prostřednictvím znázornění na ploše trojúhelníku, do kterého jsou postupně zakreslovány základní bloky, které následně vytváří jednotlivé sektory.

Toto uspořádání má jisté výhody, kterými jsou mimo jiné i to, že se z konečné podoby trojúhelníku dají vyčíst základní charakteristiky organizací, které v jednotlivých sektorech působí.



Obrázek 3: Členění národního hospodářství podle Pestoffa

Schéma logicky znázorňuje uspořádání jednotlivých sektorů, jejich vzájemné podobnosti a charakteristiky. Rozklad jednotlivých ploch má jen symbolický význam, velikosti ploch by mohly být kvantifikovány jen při zajištění určitých statistických údajů.

Trojúhelník představuje celé národní hospodářství. Národní hospodářství je v daném schématu rozděleno třemi základními přímkami. Pestoff člení plochu trojúhelníku podle tří kritérií, kterými je kritérium vlastnictví, kritérium financování, kritérium míry formalizace.

6.2 Veřejný sektor

Veřejný sektor je oblast společenské reality, která se nachází ve veřejném vlastnictví, v níž se z politického hlediska rozhoduje veřejnou volbou a uplatňuje se v ní veřejná kontrola, přičemž účelem fungování veřejného sektoru je naplňování veřejného zájmu a správa věcí veřejných. Veřejný sektor je produktem veřejné politiky státu.



DEFINICE – VEŘEJNÝ SEKTOR

Veřejný sektor je v podstatě část neziskového sektoru, která je *financována z veřejných financí*, je řízen a spravován veřejnou správou, rozhoduje se v ní veřejnou volbou a podléhá veřejné kontrole. *Cílem* je poskytování *veřejné služby*.

Rozhodovací činnost ve veřejném sektoru sleduje dvě kritéria:

- kritérium efektivnosti
- kritérium spravedlnosti

6.2.1 PŘÍČINY EXISTENCE VEŘEJNÉHO SEKTORU

V důsledku skutečnosti, že trh selhává, vznikají objektivní příčiny realizace státních zásahů a existence veřejného sektoru.

Příčiny selhání trhu neboli příčiny existence veřejného sektoru členíme na:

- mikroekonomické,
- makroekonomické,
- mimoekonomické.

MIKROEKONOMICKÉ PŘÍČINY

Mikroekonomické příčiny souvisí s efektivností ekonomického systému. Jedná se o případy, kdy trh selhává při *optimální alokaci vzácných zdrojů*. Společnou podstatou této skupiny problémů je deformace tržní ceny.

Mezi mikroekonomické příčiny řadíme čtyři základní prvky, které jsou dobře známé z oblasti mikroekonomie a mikroekonomických teorií. Patří mezi ně:

- nedokonalá konkurence (monopol, oligopol, monopolistická konkurence, monopson, oligopson)
- nedokonalé informace
- veřejné statky
- externalita

MAKROEKONOMICKÉ PŘÍČINY

Makroekonomické příčiny souvisí se stabilitou ekonomického systému. Trh může vést k nepříznivému vývoji a nestabilitě základních makroekonomických agregátů, a to produktu, inflace, nezaměstnanosti a platební bilance.

Dochází zde k problému, jako je nedostatečné využívání zdrojů, zejména lidského potenciálu a zároveň se zde vychází z potřeby zajistit stabilitu makroekonomických agregátů.

MIMOEKONOMICKÉ PŘÍČINY

Mimoekonomické příčiny souvisí s otázkou solidarity, spravedlnosti či rovnosti. Mezi mimoekonomické příčiny patří:

- potřeba zmírnit nerovnosti mezi subjekty
- potřeba zvyšovat kvalitu lidského potenciálu
- nutnost brát ohled na kvalitu životního prostředí
- potřeba zachování institucionálních hodnot
- potřeba respektování lidské důstojnosti
- potřeba zabránit zanedbávání budoucnosti a zajistit trvale udržitelný způsob života

6.2.2 VELIKOST VEŘEJNÉHO SEKTORU

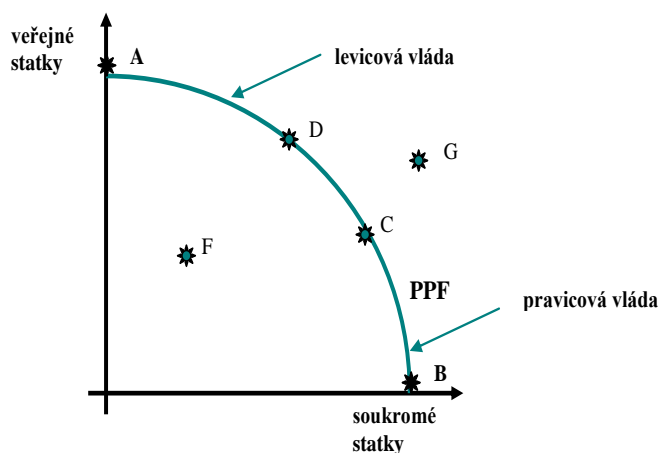
Rozsah veřejného neziskového sektoru nepřetržitě roste. Neziskové organizace ve veřejném sektoru se významně podílejí na tvorbě hrubého domácího produktu (HDP), je v nich zaměstnán významný podíl práceschopného obyvatelstva. Zřizováním těchto organizací může stát i územní samospráva řešit nejen zabezpečení veřejných statků, ale i vytvoření dalších pracovních příležitostí, snížení nezaměstnanosti, například v lokální či regionální ekonomice. Je to však finančně nákladné, proto by to neměla být rozhodující funkce veřejného sektoru. Některé činnosti ve veřejném sektoru vytvářejí podmínky pro rozvoj soukromého sektoru, růst výroby a růst zaměstnanosti v soukromém sektoru, například budování dopravní infrastruktury, technické infrastruktury v obcích, zajišťování dopravní obslužnosti (zaměstnanci mohou dojíždět do zaměstnání) apod. s využitím veřejných zakázek.

Velikost veřejného sektoru je předmětem časových i prostorových analýz. Pro srovnání vývoje veřejného sektoru, a to i pro mezinárodní srovnání, se využívá nejčastěji ukazatel podílu veřejných výdajů na veřejný sektor (VVS) k tzv. hrubému domácímu produktu (HDP) v procentech. Dá se tedy využít vzorec $(VVS / HDP) \times 100$.

Tento podíl se v jednotlivých zemích pohybuje od 30% (např. USA, Kanada, Austrálie apod.) po více než 50 % (např. ve skandinávských zemích). V České republice má tento podíl v posledních letech klesající tendenci, v současné době se pohybuje kolem 40 %.

Pro sledování velikosti veřejného sektoru se dají využít primárně tyto ukazatele:

- podíl veřejných výdajů na HDP
- počet zaměstnanců ve veřejném sektoru
- elasticita veřejných výdajů - srovnání dynamiky veřejných výdajů v čase



Obrázek 4: Křivka hranice produkčních možností

Výše uvedený obrázek zobrazuje křivku hranice produkčních možností, která zobrazuje dostupné, ale také nedostupné body, které ukazují množství daných statků (veřejných, soukromých). Důležitou otázkou totiž je, jaké množství veřejných statků má společnost vyrobit. V zásadě jde o rozhodování mezi produkcí soukromých a veřejných statků, rozhodování o proporcích ve spotřebě a v poptávce, rozhodování mezi soukromým a veřejným financováním. A právě jaké množství veřejných statků má, respektive může společnost produkovat, se znázorňuje na dané křivce hranice produkčních možností. Ta znázorňuje různá množství soukromých (privátních) a veřejných statků, které lze vyrobit.

Čím více chce stát produkovat veřejných statků, tím více se musí vybrat daní a uživatelských poplatků na financování produkce veřejných statků. To si vyžádá omezit produkci (a spotřebu) soukromých statků v důsledku nižší poptávky. Bod F ukazuje neefektivní produkce, bod G ukazuje nedosažitelný stav.

6.2.3 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ VELIKOST A STRUKTURU VEŘEJNÉHO SEKTORU

Veřejný sektor se různě strukturuje. Obvykle se člení podle odvětví (resortů), kdy kritériem členění jsou specifika činnosti dané části veřejného sektoru. Do veřejného sektoru patří vlastní veřejná správa, která má specifické postavení, poněvadž řídí veřejný sektor, respektive organizace ve veřejném sektoru, ovlivňuje tak jeho efektivnost. Další možné členění je podle orgánů a institucí, které zabezpečují činnosti veřejného sektoru, organizují činnost i samotnou veřejnou správu. Příkladem je státní správa, územní samospráva jako garant poskytování veřejných statků a služeb. Vlastní činnosti se zajišťují prostřednictvím neziskových organizací ve veřejném sektoru jako poskytovatelů veřejných služeb uživatelům.

Velikost a strukturu ovlivňují různé faktory. Řadíme zde faktory:

- ekonomické
- historické a geopolitické
- demografické
- kulturně náboženské
- politické

Mezi nejdůležitější faktory patří **faktory ekonomické**. Mezi ně patří zejména fáze ekonomického rozvoje, výkonnost ekonomiky a získávání zdrojů pro financování potřeb veřejného sektoru do rozpočtové soustavy, míra nenávratného přerozdělování části HDP (měřeno složenou daňovou kvótou). Prosperita ekonomiky ovlivňuje možnost vybrat potřebné finanční prostředky formou daní do rozpočtové soustavy a přerozdělit na financování potřeb veřejného sektoru.

Velikost a strukturu veřejného sektoru ovlivňovaly už v minulosti **faktory historicko-geologické**. Vývoj veřejného sektoru ovlivňuje tradice ve využívání principu solidarity a rovnosti, využívání státního paternalismu, nebo naopak liberalismu, který zdůrazňuje roli svobodného jedince, jenž se o sebe musí postarat.

Velikost a vývoj veřejného sektoru dlouhodobě ovlivňují **faktory demografické**, zejména růst populace a změny v její věkové a sociální struktuře, a to i přes velké oběti v obou světových válkách a v důsledku pandemie španělské chřipky. Růst počtu obyvatel obecně vede k expanzi veřejného sektoru za předpokladu, že neklesá poptávka obyvatel po smíšených veřejných statcích.

Mezi faktory ovlivňující dlouhodobě velikost veřejného sektoru patří i **faktory kulturně-náboženské**. Ovlivňují sociální cítění, zejména v Evropě, charitativní charakter sociální podpory a sociální péče.

Zejména ve 20. století začaly ovlivňovat velikost a strukturu veřejného sektoru také **faktory politické**. Kvantita a kvalita veřejných statků zabezpečovaných veřejným sektorem je často jedním z hlavních bodů volebních programů politických stran, díky kterému získávají hlasy voličů.

6.2.4 EKONOMIE VEŘEJNÉHO SEKTORU – VEŘEJNÁ EKONOMIE

Zkoumá příčiny existence, strukturu, principy fungování a efektivnost neziskového sektoru, tedy té části národního hospodářství, která má neziskový charakter, nepůsobí v ní zákonitosti trhu a která je financována z přerozdělovacích procesů (tuto část národního hospodářství nazýváme veřejným sektorem).

6.2.5 EKONOMIKA VEŘEJNÉHO SEKTORU – VEŘEJNÁ EKONOMIKA

Bere v úvahu daná alokační pravidla a alokační procesy a zjišťuje, jak při využití těchto principů fungují jednotlivá odvětví veřejného sektoru. Vychází z principů vědního oboru veřejná ekonomie.

6.2.6 KOLEKTIVNÍ STATKY

Pro pochopení oblasti veřejného sektoru je nutné si také charakterizovat a vymezit pojem kolektivní statky. Jedná se v podstatě o statky veřejné.

- veřejné statky (public goods)
- synonymum kolektivních statků
- statky poskytované státem, tj. veřejně, z veřejných zdrojů

- dvě základní ekonomické vlastnosti - nedělitelnost (nerivalitní spotřeba) a nemožnost vyloučit určitou skupinu spotřebitelů z jejich spotřeby

NEVYLUČITELNOST ZE SPOTŘEBY

S touto specifickou vlastní veřejných statků/služeb se potýkáme v případě, že vyloučení je technicky nemožné, nebo vyloučení je nevhodné. Blíže je možné si dané situace představit prostřednictvím následujícího obrázku, kde jsou uvedeny konkrétní příklady.



Obrázek 5: Vlastnost nevylučitelnost ze spotřeby

6.2.7 ČLENĚNÍ VEŘEJNÉHO SEKTORU PODLE KRITÉRIA POTŘEB

Pro určení a pochopení celé oblasti veřejného sektoru je také nutné představit si členění veřejného sektoru podle potřeb. Jednotlivými odvětvími se pak zabývá studijní opora v dalších kapitolách, ale zde je nutné alespoň okrajově představit.

- Odvětví společenských potřeb - veřejná správa, policie, justice, armáda
- Odvětví rozvoje člověka - školství, kultura, tělesná kultura, zdravotnictví, sociální služby
- Odvětví poznání a informací - věda a výzkum, informace, masmédiá
- Odvětví technické infrastruktury - doprava, energetika, spoje, vodní hospodářství, odpadové hospodářství
- Odvětví privátních statků podporovaných z veřejných rozpočtů - bydlení, zemědělství, lesnictví a rybolov
- Existenční jistoty - zaměstnanost, sociální zabezpečení, životní prostředí

6.3 Veřejné služby

Veřejné služby jsou služby, jejichž uživatelem je veřejnost jako sociální subjekt. Jsou produkovány, zabezpečovány či regulovány orgány veřejné správy a neziskovými organizacemi. Cílem jejich produkce je uspokojování společenských potřeb. Mají ekonomický, sociální a právní obsah.

- **Ekonomický obsah** – rozlišuje se ekonomický statek, čistý veřejný statek, smíšený veřejný statek
- **Sociální obsah** - uspokojování společenských potřeb
- **Právní obsah** - legislativně vymezené poskytování, centrálně poskytované služby (obrana), služby poskytované územní samosprávou (MHD, svoz odpadu)



DEFINICE – VEŘEJNÉ SLUŽBY

Jak uvádí ve své publikaci J.Slavík, tak *veřejnými službami rozumíme takové služby, jejichž cílem je sloužit nejen individuálním zákazníkům, ale společnosti či jiné komunitě jakožto celku, a jsou proto financovány či spolufinancovány z veřejných prostředků k tomu určených. Tyto prostředky jsou získávány od občanů nepřímo pomocí daní. Bývají to tedy takové druhy služeb, které by bylo nevhodné, nepraktické nebo nemožné poskytovat plně na komerční bázi.*

6.3.1 CHARAKTERISTIKA ČISTÝCH VEŘEJNÝCH SLUŽEB

Specifické vlastnosti služeb již byly zmíněny v druhé kapitole, je však nutné také v souvislosti s veřejnými službami upozornit na dvě specifické vlastnosti, které jsou pro veřejné služby typické. Jedná se o **nevylučitelnost** a **nedělitelnost**.

Nevylučitelnost - spotřebitele není možné (veřejné osvětlení, maják) nebo není vhodné (základní vzdělání, zdravotnictví) vyloučit ze spotřeby.

Nedělitelnost - spotřeba jedním uživatelem nezmenší možnost spotřeby ostatních (veřejné osvětlení). Při zvyšující se spotřebě může docházet ke snižování kvality (přeplněná dálnice, dochází k regulaci např. dálničními značkami)

6.3.2 NETRŽNÍ A POLOTRŽNÍ VEŘEJNÉ SLUŽBY

Veřejné služby je možné rozlišit na netržní veřejné služby a polotržní veřejné služby, které jsou svým způsobem specifické.

Netržní veřejné služby - poskytování stojí obvykle na neziskovém principu. Jsou financovány z daní, pojistného, příp. poplatků spotřebitelů (poplatek má pouze regulační charakter)

Polotržní veřejné služby - na financování se spolupodílí i soukromý sektor. Do výše ceny zasahuje stát, či územní samospráva

6.3.3 FINANCOVÁNÍ VEŘEJNÝCH SLUŽEB

Financování veřejných služeb zabezpečuje veřejná správa, která má veřejné výdaje (centrální i místní úrovně). Teorie veřejných výdajů se metodologicky opírá o teoretické koncepty řízení veřejné správy. Je tomu tak proto, neboť řízení veřejných výdajů je podsystémem veřejné správy.

Obecně je možné říci, že financování veřejných služeb je z větší části z veřejné správy, ale je možné využití také jiných zdrojů.

Financování veřejných služeb

- ze státního rozpočtu
- z rozpočtů územních samosprávných celků (obce, kraje)
- z poplatků občanů
- z účelových fondů
- z rozpočtů neziskových organizací

Financování veřejných služeb je možné také rozdělit na financování čistě veřejné, financování soukromé a financování smíšené.

Veřejné financování služeb - výhradně z veřejných zdrojů, poskytovatelem může být i soukromý poskytovatel, který se ale nepodílí na financování (např. veřejné zakázky)

Soukromé financování služeb - náklady hradí soukromý subjekt

Smíšené financování služeb - financování ze strany veřejného sektoru (dotace) + hrazení nákladů soukromému poskytovateli

6.3.4 TYPY VEŘEJNÝCH SLUŽEB PODLE POSKYTOVATELE

Veřejné služby se liší podle poskytovatele, který je poskytuje daným klientům/spotřebitelům/občanům. Typy veřejných služeb podle poskytovatele rozlišujeme do dvou skupin,

jedná se skupinu veřejných služeb, které poskytuje stát a o skupinu veřejných služeb, kterou poskytuje obec nebo kraj.

TYPY VEŘEJNÝCH SLUŽEB DLE POSKYTOVATELE - STÁT

- státní podniky (Lesy ČR, Česká pošta, povodí)
- organizační složky státu (ministerstva a správní úřady - Úřad vlády ČR, Úřad Veřejného ochránce práv)
- příspěvkové organizace státu (příspěvkové organizace jednotlivých ministerstev)

TYPY VEŘEJNÝCH SLUŽEB DLE POSKYTOVATELE – OBEC/KRAJ

- organizační složka (sociální služby, veřejně prospěšné práce, knihovny, sportovní centra)
- příspěvková organizace (MŠ, ZŠ, technické služby)
- o.p.s. (sociální služby)
- zájmové sdružení právnických osob, kdy obec je členem (ZŠ)
- s.r.o., a.s., které zřizuje obec (technické služby, svoz odpadu)
- družstvo, kterého je obec členem (bytové záležitosti)

6.3.5 ČLENĚNÍ VEŘEJNÝCH SLUŽEB PODLE KLASIFIKACE FUNKCÍ VLÁDNÍCH INSTITUCÍ

Klasifikace funkcí vládních institucí, označována zkratkou CZ-COFOG, je třístupňová klasifikace, která se vztahuje na sektor vládních institucí. Tento sektor v podstatě představuje všechny institucionální jednotky (subjekty) zabývající se převážně přerozdělením národního důchodu a bohatství, a dále neziskové organizace kontrolované a financované vládou. Tyto institucionální jednotky jsou netržními výrobci a jejich produkce je určena na individuální i kolektivní spotřebu.

Sektor vládních institucí v klasifikaci CZ-COFOG představují tyto orgány - organizační složky státu, mimorozpočtové fondy, soudy, územní samostatné celky a fondy sociální ochrany. Dále jsou sem zahrnuty instituce v případech, kdy více než polovina jejich provozních nákladů je hrazena prostřednictvím příspěvků, dotací apod. z prostředků veřejných rozpočtů, např. příspěvkové organizace (některé nemocnice, základní školy nebo střední školy apod.) a neziskové instituce (např. veřejné vysoké školy).

Rovněž jsou zde zahrnuty vládní instituce závislé na zakládajících orgánech a pracující pro sektor veřejné správy. Jedná se o příspěvkové a rozpočtové organizace, které v malém měřítku prodávají svoji produkci veřejnosti a převážně jsou financované z veřejných rozpočtů. Mezi uvedené instituce však nelze zahrnovat např. obchodní společnosti a další ekonomické subjekty, které prodávají veřejnosti většinu svého objemu produkce a jejichž příjmy, výdaje a kapitálové transakce lze samostatně identifikovat.

Konkrétně můžeme členit veřejné služby podle klasifikace CZ-COFOG na:

- všeobecné veřejné služby
- obrana (armáda)
- veřejný pořádek a bezpečnost (PČR)
- ekonomické záležitosti (finanční úřady)
- ochrana životního prostředí
- bydlení a společenská infrastruktura
- zdraví
- rekreace, kultura a náboženství
- vzdělávání
- sociální věci

6.3.6 VĚCNÉ ČLENĚNÍ VEŘEJNÝCH SLUŽEB V ČESKÉ REPUBLICĚ

Při pohledu na veřejné služby v České republice je možné využít věcné členění veřejných služeb a podle tohoto členění se v České republice vyskytují tyto oblasti:

- sociální služby (péče a pomoc starým, zdravotně postiženým, dětem a mládeži, rodinám)
- zdravotnictví (ambulantní, ústavní a lázeňská péče, dětské ozdravovny, protialkoholní stanice)
- školství (MŠ, ZŠ, SŠ, VŠ, tělovýchovné aktivity, ústavní výchova)
- kultura (umění, knihovny, muzea, církve)
- doprava (MHD)
- obrana (vojenská obrana)

- vnitřní věci (veřejný pořádek, požární ochrana, civilní ochrana)
- spoje (poštovní a telekomunikační služby)
- ochrana životního prostředí
- technická infrastruktura (vodní hospodářství, zásobování energiemi)
- informační služby (portál veřejné správy)



SHRNUTÍ KAPITOLY

Tato kapitola se zabývá ekonomickou podstatou veřejných služeb a jedná se stěžejní část studijní opory, jelikož právě jádru věci veřejných služeb se věnuje. Je zde představeno zasazení veřejných služeb do národního hospodářství, které se člení na několik sektorů. Členění národního hospodářství je zde uvedeno dvojího typu. Jedná se o členění národního hospodářství podle principu financování a členění národního hospodářství podle Pestoffa. Švédský ekonom Pestoff přichází se svým schématickým rozdělením národního hospodářství prostřednictvím trojúhelníku. Z daného členění je možné vyčíst také charakteristiky jednotlivých sektorů národního hospodářství, tzn. také charakter veřejného sektoru. Další pozornost je věnována právě tomuto sektoru. V dané kapitole jsou také uvedeny příčiny existence veřejného sektoru. Jedná se o mikroekonomické příčiny, makroekonomické příčiny a mimoekonomické příčiny. V kapitole je také objasněna oblast sledování velikosti veřejného sektoru a jsou představeny faktory ovlivňující velikost a strukturu veřejného sektoru. Poté jsou charakterizovány a definovány samotné veřejné služby, které se ve veřejném sektoru nacházejí. V závěrečné části kapitoly jsou zmíněny typy veřejných služeb poskytovaných v České republice.

NEZAPOMEŇTE NA ODPOČINEK



Již jste si nastudovali spoustu informací týkající se služeb a veřejných služeb. Jejich vývoj a dělení. Dále již umíte charakterizovat marketing služeb a veřejných služeb. Také jste schopni vymezit podstatu kvality služeb, nástroje manažerství kvality služeb a systém manažerství kvality v organizacích služeb. Rovněž jste se seznámili s ekonomickou podstatou veřejných služeb, tzn. s pohledem ekonomů a ekonomických teorií k poskytování veřejných služeb. Nyní následuje další výkladová část studijní opory, kde se dozvíte spoustu dalších nových informací, definic, charakteristik apod. Proto máte nyní nárok na odpočinek a možnost načerpat sílu pro další studium další části studijní opory.

7 ROZVOJ VEŘEJNÝCH SLUŽEB JAKO PŘEDPOKLAD SOCIÁLNÍHO ROZVOJE



RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

Tato kapitola se bude zabývat rozvojem veřejných služeb jako předpokladu sociálního rozvoje. Čtenář získá podstatné informace týkající se veřejných služeb od starověku, přes období feudální společnosti, merkantilismus, začátek 18. století, kdy začínají fyziokraté v rámci členění ekonomických činností užívat pojem služba, jako sterilní (neproduktivní) činnost. O službách a jejich poskytování se v ekonomické teorii první zmiňuje v 18. století Adam Smith. V 19. století veřejné služby vymezili Charles Dunoyer či John Stuart Mill. Ve 20. století Allan Fisher a Colin Clark systematicky a soustavně rozpracovali ekonomické otázky rozvoje služeb a rozdělili ekonomické činnosti do třech sektorů: primárního, sekundárního, terciárního.

Dále se v této kapitole studenti dozvědí podstatné informace týkající se druhů služeb. Studenti budou umět vymezit a rozdělit služby na: osobní, věcné, tržní, netržní veřejné služby, polotržní veřejné služby aj. Rovněž pro prostudování této kapitoly studenti budou znát metody zjišťování poptávky po veřejných službách na úrovni municipalit.



CÍLE KAPITOLY

- Dozvíte se informace týkající se veřejných služeb v krátkém historickém vývoji.
- Budete vědět, kdo to byl François Quesnay, Adam Smith, Charles Dunoyer, John Stuart Mill, Karl Marx, Allan Fisher, Colin Clark a co nového a zajímavého pro oblast veřejných služeb vnesli do teorie, praxe.
- Budete umět charakterizovat osobní službu, věcné služby, tržní služby, netržní veřejné služby či polotržní veřejné služby.
- Dozvíte se podstatné informace o metodách zjišťování poptávky po veřejných službách na úrovni municipalit.



ČAS POTŘEBNÝ KE STUDIU

Pro nastudování této kapitoly je doporučeno vyhranit si čas v rozsahu cca 2 hodin.

KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

François Quesnay, Adam Smith, Charles Dunoyer, John Stuart Mill, Karl Marx, Allan Fisher, Colin Clark, osobní služba, věcná služba, tržní služba, netržní veřejná služba, polotržní veřejná služba, metody zjišťování poptávky po veřejných službách na úrovni municipalit.

7.1 Veřejné služby v krátkém historickém vývoji

První zmínky o existenci a využívání služeb je možno najít již ve starověku (Řecko, Řím – 5. st. př. n. l.). V období otrokářské společnosti se kromě zemědělské výroby začíná rozvíjet řemeslná činnost a jiné činnosti, které se označují pod pojmem služba. Nejednalo se o služby ve smyslu vládních zásahů, politiky, armády a jiných podobných činností. V této době se jednalo i o tzv. veřejně prospěšné služby – udržování čistoty měst, budování a udržování vodovodů a kanalizačních sítí, lázeňské služby (v otrokářských městech - Řím, Pompeje, Atény, Sparta). Také byly využívány tzv. služby svobodných povolání (učitelé, umělci, lékaři). Mezi autory, kteří se zabývali zkoumáním společnosti a jejím vztahu ke službám, patřili např. Sokrates (469 nebo 470 př.n.l. až 399 př.n.l.), Platon (427 př. n. l. až 347 př. n. l.) či Aristoteles (384 př.n.l. až 322 př.n.l.).

Následovalo období feudální společnosti, které bylo rovněž založené na naturálním hospodářství, byl kladen důraz na bohatství a kapitál, rozvíjela se směna produktů za peníze či jiné produkty. Postupně se obchod a prodej produktů rozmohl až za hranice státu a až s tímto rozvojem a rozsahem prodeje se začaly objevovat teorie rozvoje služeb. Nejvýznamnějším směrem v ekonomickém myšlení na přelomu feudalismu byl merkantilismus. Merkantilismus kladl důraz na aktivní platební bilanci, na růst bohatství společnosti, rostl význam zahraničního obchodu. Nicméně k vyčlenění služeb v rámci ekonomické teorie nedochází ani v době feudalismu a merkantilismu.

Období po rozpadu feudální společnosti dalo základní východiska pro vznik a vývoj kapitalistického způsobu výroby a pro vznik klasické ekonomie. Teprve počátkem 18. století začínají fyziokraté v rámci členění ekonomických činností užívat pojem služba, jako sterilní (neproduktivní) činnost – **François Quesnay** (1694 – 1774). Francouz François Quesnay rozdělil národ na produktivní třídu, třídu vlastníků a sterilní třídu, kam patří občané, kteří pracují v oblasti jiných služeb, než je zemědělství.

Na Quesnayho navazuje další fyziokrat, a to **Guillaume Francois Le Trosne** (1728 – 1780), který člení sterilní činnosti (služby) do 4 skupin:

- příprava výrobků, surovin a potravin (výrobci, zedníci, pekaři)
- doprava výrobků, surovin a potravin (povožnictví, formani)

Rozvoj veřejných služeb jako předpoklad sociálního rozvoje

- nákup a další prodej těchto výrobků, surovin a potravin spotřebitelům (kupci, trhovci)
- poskytování osobních služeb (čištění bot, holičství)

O službách a jejich poskytování se v ekonomické teorii první zmiňuje **Adam Smith** (1723 – 1790). A. Smith začal používat pojem poskytování služeb, rovněž rozděloval práci ve společnosti na produktivní a neproduktivní. Neproduktivní pracovníky považoval za službotvorné a proto služby, zpravidla zanikají ve chvíli, kdy se vykonají. Uváděl, že jen zřídka po sobě zanechají nějakou stopu či hodnotu, za kterou by se dala vzápětí obstarat stejná služba. Služby Smith označuje jako neproduktivní statky, které nepřinášejí kapitál, mají spotřební charakter a nezhmotňují se v žádném předmětu. Adam Smith rozděloval služby na produktivní práce (služby spojené s výrobou výrobků) a neproduktivní práce, kam mimo jiné řadil i některé veřejné služby (učitelé, lékaři).

Počátkem 19. stol. Smithovi oponoval **Jean Baptiste Say** (1767 – 1832): „*Služby, které přináší člověku uspokojení, jsou produktivní.*“ **Comte Germain Garnier** (1754 – 1821) zpochybnil Smithovo rozdělení práce na produktivní a neproduktivní; „*každá práce, za níž je placena mzda, musí být produktivní*“ (např. i práce služebné).

Zvláštní přístup k produktivní a neproduktivní práci zastával **Charles Dunoyer** (1786 – 1862), který byl představitelem liberalismu a pokusil se stanovit určení příslušného místa služeb v ekonomických činnostech. Dokazoval, že užitky vytvořené službami mají stejnou hodnotu a stálost jako užitky vytvořené v materiální výrobě. Dunoyer je autorem nového členění společenských činností, které rozřazuje zvlášť činnosti výrobní, zvlášť obchod a dále činnosti, které působí na člověka. Poslední skupina je definována podle následujících kritérií: činnosti, které zachovávají a zdokonalují fyzický život člověka, přispívají k výchově intelektuálních vlastností, působí na představitost a city, přispívají k utváření morálních návyků.

Revizi Smithových názorů provedl **John Stuart Mill** (1806 – 1873); Mill rozčlenil služby takto:

1. práce aplikována na výrobky (doprava, obchod) – produktivní činnosti
2. práce aplikována na člověka (zdravotnictví, školství) – produktivní činnosti
3. práce, jež není aplikována ani na výrobky, ani na člověka – neproduktivní činnosti

Dle Adama Smitha by stát měl naplňovat 3 funkce:

- zabezpečit ochranu občanů před napadením ze strany jiného státu
- zabezpečit ochranu občanů v zemi
- zajistit fungování veřejnoprospešných institucí a zabezpečování veřejnoprospešných služeb

Smith zastával v této oblasti zásahy státu do ekonomiky. Stejně tak **Karl Marx**, jako zastánce netržního uspořádání státu, prosazoval zásahy státu v oblasti veřejných služeb. Naopak **John Stuart Mill** a **Nassau Senior** prosazovali v rámci laissez faire minimum zásahů a omezování výdajů na veřejné služby.

V druhé pol. 19. stol. - **Karl Marx** (1818 – 1883) zastával kritický postoj ke službám, dělil služby na činnosti zhmotněné do výrobku – produktivní činnosti (řídící personál v podniku, doprava) a na činnosti neproduktivní. Karel Marx navazuje na teorii ekonomické podstaty služeb na Smithe a rovněž Davida Ricarda. Hovoří o produktivní práci, jelikož se na výrobní proces dívá z hlediska jeho výsledku, tedy výrobku. Spatřuje zde pracovní prostředek pro jeho tvorbu, jednak pracovní předmět jako výrobní prostředek a dále práci. Jedná se o vyjádření vztahu člověka k přírodě a chápání práce jako vědomé činnosti člověka s cílem vytvářet materiální produkt. Z toho důvodu bere produktivní práci jako všeobecnou podmínku pro výměnu látek mezi člověkem a přírodou, která je podmínkou existence společnosti nezávisle od společenské formy.

Utopičtí socialisté v 1. pol. 19. st., konkrétně **Francois Marie Charles Fourier** (1772 – 1837) a **Robert Owen** (1771 – 1858) členili povolání (služby) na 2 skupiny – povolání prospěšná národu, kam patřily i některé veřejné služby (vědci, umělci, advokáti) a na povolání neprospěšná národu (neproduktivní síly – šlechta, vlastníci nemovitostí.)

Systematické a soustavné rozpracování ekonomických otázek rozvoje služeb přichází až ve 20. století. Boom v ekonomické teorii přináší rozdělení ekonomických činností do třech sektorů: primárního, sekundárního, terciárního (**Allan Fisher, Colin Clark**). **Allan Fisher** (1895-1976) je považován za zakladatele novodobé teorie třech sektorů, rozdělil všechny ekonomické činnosti do sektorů: primární (zemědělství, těžba, zpracování surovin), sekundární (průmysl ve všech formách) a terciární (také služby veřejné, činnosti věnované produkci služeb jako např. doprava, obchod, zábava, vzdělání, umění, zdravotnictví apod.)

Colin Clark (1905-1989) rovněž rozděluje ekonomické činnosti do třech sektorů a to podle stupně spojení výsledků práce s vnější přírodou a dále podle technicko-ekonomických vlastností výrobních procesů. Primární sektor zahrnuje zemědělské činnosti (chov dobytka, lesní těžba, lov a rybolov), sekundární sektor zahrnuje výrobky, které mají hmatatelnou povahu. Do terciárního sektoru přiřazuje nevýrobní činnosti, jejich škála je široká, od vytváření výrobků až po bankovníctví, pojišťovnictví, dopravu, opravy, stavebnictví. Označil tento sektor jako sektor služeb.

Francouzský ekonom **M. Lengelle** chápe služby jako součást terciárního sektoru, které rozdělil na dvě části: subsektor služeb (činnosti produkující nehmotné statky, vylučuje obchod a veřejnou správu) a dále velký terciární sektor (činnosti vytvářené subsektorem služeb, obchodem a veřejnou správou).

Jean Paul Coutheoux rozdělil služby v terciárním sektoru na:

Rozvoj veřejných služeb jako předpoklad sociálního rozvoje

1. služby veřejné povahy (veřejná správa, obrana státu)
2. služby ekonomického řízení (služby pro podniky, služby bank, pojišťovnictví)
3. služby prostorově-ekonomické povahy (doprava, energie, obchod, zprostředkovatelství)
4. ostatní služby (divadla, osobní služby, služby pro domácnost)

Z uvedeného vyplynulo (avšak nebylo všemi ekonomy v té době plně akceptováno), že je nezbytné rozšířit třisektorové členění o kvartérní sektor. Do tohoto sektoru byly začleněny služby, které neslouží individuálnímu uspokojování potřeb (kolektivní služby v oborech jako je veřejná správa, soudnictví, policie, sociální zabezpečení, obrana státu aj.). V reakci na Lengelleho a Coutheouxe vyčleňují někteří ekonomové, např. **Helmut Schelsky**, **Leo Menz** a další, kvartérní sektor. Výše zmiňování do kvartéru zahrnují služby spojené s využíváním volného času a vzděláváním.

J. J. Servan Schreiber, francouzský ekonom, zahrnuje do kvartérního sektoru kulturu a výzkum

A. M. Katouzian rozčlenil terciární sektor takto:

- nové služby (výchova, zdravotnictví, kultura, rekreace)
- doplňkové služby (doprava, obchod, peněžnictví)
- staré služby (soukromé služby pro domácnost)

Zásahy ze strany státu v oblasti poskytování veřejných služeb prosazovali:

- **John Maynard Keynes** (1883-1946)
- **John Kenneth Galbraith** (1908-2006) (teorie market failure – v oblasti veřejných služeb popsal neschopnost producentů maximalizovat zisk, nedokonalou informovanost, omezenou konkurenci, externality, existenci veřejných statků)

Na názory keynesiánců reaguje po 2. světové válce neoliberalismus, který kritizuje přílišné zásahy státu. Částečné zásahy schvalují:

- **Richard Musgrave** (1910-2007)
- **Howard Bowen** (1908-1989)
- **Kenneth Arrow** (1921-2017)

Zastáncem je také současný ekonom **James Buchanan** (1919-2013) (teorie veřejné volby).

Na Galbraithovu teorii market failure zareagovali negativně **monetaristé**, kteří byli velkými odpůrci státních zásahů obecně. **Milton Friedman** (1912-2006) obhajoval svobodné fungování trhu bez státních zásahů, varoval před neznalostí dopadů a rostoucí byrokratizací státních zásahů, zdůraznil negativní dopady zásahů v rostoucím zdaňování.

Značný rozvoj sektoru služeb nastal po 2. světové válce (v nesocialistických zemích); nutnost obnovy hospodářství a aplikace vědeckých poznatků znamenají předpoklady pro uspokojování všestranných lidských potřeb. V průběhu minulého století je možné zaznamenat i další ekonomické školy, které se teorií služeb (včetně veřejných) zabývají. Na tehdejší sovětském území vznikla skupina ekonomů, kteří zkoumají vliv služeb v reprodukčním procesu. Zástupci této skupiny jsou zejména **D. J. Pravdin a V. A. Medvedev**. Přestože byl sektor služeb v socialistických zemích potlačován na úkor primárního a sekundárního sektoru, tak i v těchto zemích přichází ekonomové s názory o produktivitě a významu služeb ve fungování hospodářství.

7.2 Druhy služeb

Osobní služba

- vztah „osoba - osoba“ (např. úředník stavebního úřadu – klient)

Věcná služba

- vztah „osoba - věc“ (např. automechanik – opravený automobil)

Tržní služby

- směňují se za peníze na trhu

Netržní služby = veřejné služby

- přerozdělovány pomocí netržních mechanismů
- produkovány státem, místní správou, příp. neziskovými organizacemi
- mají charakter veřejných statků (nedělitelnost, nevylučitelnost ze spotřeby)

V jednom odvětví mohou být poskytovány podobné služby jak tržního, tak veřejného charakteru (soukromé a veřejné nemocnice, univerzity atd.)

Netržní veřejné služby

- poskytování obvykle na neziskovém principu
- financováno z daní, pojistného, příp. poplatků spotřebitelů (poplatek má pouze regulační charakter)

Polotržní veřejné služby

- na financování se spolupodílí i soukromý sektor
- do výše ceny zasahuje stát, či územní samospráva

Služby materiální povahy: jedná se o časově omezené trvání služby - nemožnost skladování, přemístování, dopravy..., místní a časové sladění produkce a spotřeby, přímá interakce mezi poskytovatelem a spotřebitelem služby, některé služby jsou pominutelné.

Intermediální služby – zprostředkující služby

ČLENĚNÍ VEŘEJNÝCH SLUŽEB NA ZÁKLADĚ PRODEJCE

Podle povahy organizace

- soukromá nezisková (např. Nadace Terezy Maxové)
- veřejná zisková (např. České dráhy)
- veřejná nezisková (např. knihovny)

Podle vykonávané funkce

- vzdělávání, zdravotnictví, právní poradenství

ČLENĚNÍ VEŘEJNÉHO SEKTORU PODLE KRITÉRIA POTŘEB

- 1. Odvětví společenských potřeb**
 - veřejná správa, policie, justice, armáda
- 2. Odvětví rozvoje člověka**
 - školství, kultura, tělesná kultura, zdravotnictví, sociální služby
- 3. Odvětví poznání a informací**
 - věda a výzkum, informace, masmédiá
- 4. Odvětví technické infrastruktury**
 - doprava, energetika, spoje, vodní hospodářství, odpadové hospodářství
- 5. Odvětví privátních statků podporovaných z veřejných rozpočtů**
 - bydlení, zemědělství, lesnictví a rybolov
- 6. Existenční jistoty**
 - zaměstnanost, sociální zabezpečení, životní prostředí

7.3 Metody zjišťování poptávky po veřejných službách na úrovni municipalit

Pro poskytování veřejných služeb je nutné znát poptávku spotřebitelů těchto služeb, tu ale nelze zjistit - proto se využívají různé metody pro zjištění preferencí občanů:

- **rozhovor**
- **dotazník**

- **deskriptivní metoda**
- **obsahová analýza**

Řízený rozhovor - vymezuje okruh respondentů a cíle průzkumu, formuluje otázky. S ohledem na dotazovanou skupinu a cíle průzkumu je zvolena forma rozhovoru (strukturovaný, polostrukturovaný). U realizaci rozhovoru, je nutno dodržet pořadí otázek a s odpověďmi nepomáhat, nepovolit odbíhání od otázky, zajistit vždy odpověď, odpovědi zaznamenávat v daném pořadí. Dále je nutné analyzovat data a zhotovit hodnotící správu pro vedení municipality.

Dotazník – v dotazníku je nutné si vymezit existující problém týkající se poskytování veřejných služeb, stanovit cíle výzkumu a ukazatele, které pomohou nalézt odpovědi na stávající problém, formulovat otázky (otevřené, uzavřené, dichotomické), určit okruh respondentů, distribuovat dotazníky (na obecní úřad, poštou, elektronický dotazník, neefektivnějším se však jeví osobní doručování). Dále je nutné provést analýzu a vyhodnocení dat (statisticko-matematické metody) a zhotovit hodnotící správu pro vedení municipality.

Deskriptivní metoda – jedná se o metodu volného popisu problému v oblasti poskytování veřejných služeb ze strany jejího uživatele, používá se především pro řešení konfliktních situací, kde problém zasahuje do mezilidských vztahů. Je nutné vymezit problém (např. zjistit, jak jsou přijímány změny v poskytovaných veřejných službách), formulovat otázky. Forma popisu u této metody je buď anonymní, nebo neanonymní, oslovení je vhodné např. na nějakém shromáždění občanů. Na závěr je provedeno vyhodnocení a zpracována doporučující zpráva pro vedení obecního úřadu.

Obsahová analýza spokojenosti občanů s veřejnou službou - občané zasílají/odevzdávají reakce, stížnosti, podněty, dopisy k nějaké veřejné službě, jedná se o systematické kvantitativní zkoumání získaných kvalitativních dat. Je nutné stanovit si cíl analýzy (účel zkoumání), dále, které druhy textů budou analyzovány a stanovit si období zkoumání. Je nutné sledovat počet opakování nějakého problému/návrhu, následně probíhá kategorizace, sumarizace a statistické vyhodnocení. V závěru dochází k návrhu na změny, doporučení.

SHRNUTÍ KAPITOLY

První zmínky o existenci a využívání služeb je možno najít již ve starověku (Řecko, Řím – 5. st. př. n. l.). V období otrokářské společnosti se kromě zemědělské výroby začíná rozvíjet řemeslná činnost a jiné činnosti, které se označují pod pojmem služby. Francouz François Quesnay rozdělil národ na produktivní třídu, třídu vlastníků a sterilní třídu, kam patří občané, kteří pracují v oblasti jiných služeb, než je zemědělství. Na Quesnayho navazuje další fyziokrat, a to Guillaume Francois Le Trosne, který člení sterilní činnosti (služby) do 4 skupin. O službách a jejich poskytování se v ekonomické teorii první zmiňuje Adam Smith. V druhé pol. 19. stol. - Karl Marx zastával kritický postoj ke službám, dělil služby

na činnosti zhmotněné do výrobku – produktivní činnosti (řídící personál v podniku, doprava) a na činnosti neproduktivní. Systematické a soustavné rozpracování ekonomických otázek rozvoje služeb přichází až ve 20. století. Boom v ekonomické teorii přináší rozdělení ekonomických činností do třech sektorů: primárního, sekundárního, terciárního (Allan Fisher, Colin Clark). Francouzský ekonom M. Lengelle chápe služby jako součást terciárního sektoru, které rozdělil na dvě části: subsektor služeb (činnosti produkující nehmotné statky, vylučuje obchod a veřejnou správu) a dále velký terciární sektor (činnosti vytvářené subsektorem služeb, obchodem a veřejnou správou). V reakci na Lengelleho vyčleňují někteří ekonomové kvartérní sektor, který doplňují službami spojenými s využíváním volného času a vzděláváním.

Služby můžeme dělit na osobní, věcně, tržní a netržní veřejné služby aj. Veřejné služby můžeme členit na základě prodejce. Veřejný sektor je možno členit podle kritérií potřeb. Pro poskytování veřejných služeb je nutné znát poptávku spotřebitelů těchto služeb, proto se využívají různé metody pro zjištění preferencí občanů: rozhovor, dotazník, deskriptivní metoda, obsahová analýza.

8 VEŘEJNÉ SLUŽBY A ROZVOJ LIDSKÉHO POTENCIÁLU

RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



Tato kapitola pojednává o veřejných službách a rozvoji lidského potenciálu. Studenti po prostudování této kapitoly budou umět charakterizovat lidský kapitál a lidský potenciál. Budou umět vymezit odvětví rozvoje člověka (školství, zdravotnictví, sociální služby a tělesná výchova).

Podstatným právním předpisem týkajícím se školství je zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů, který se zabývá různými možnostmi vzdělávání v České republice. Vzdělávací soustavu tvoří školy a školská zařízení podle školského zákona. Druhy škol jsou mateřská škola, základní škola, střední škola (gymnázium, střední odborná škola a střední odborné učiliště), konzervatoř, vyšší odborná škola, základní umělecká škola a jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky. Vysoké školství se řídí zákonem č. 111/1998 o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů. Vysoké školy jako nejvyšší článek vzdělávací soustavy jsou vrcholnými centry vzdělanosti, nezávislého poznání a tvůrčí činnosti a mají klíčovou úlohu ve vědeckém, kulturním, sociálním a ekonomickém rozvoji společnosti.

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů upravuje: zdravotní služby a podmínky jejich poskytování a s tím spojený výkon státní správy, druhy a formy zdravotní péče, práva a povinnosti pacientů a osob pacientům blízkých, poskytovatelů zdravotních služeb, zdravotnických pracovníků, jiných odborných pracovníků a dalších osob v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb, podmínky hodnocení kvality a bezpečí zdravotních služeb, další činnosti související s poskytováním zdravotních služeb.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb, předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.

Tělesná kultura zahrnuje: a) tělesnou výchovu, b) sport a c) pohybovou rekreaci.



CÍLE KAPITOLY

- Dozvíte se, co to je lidský kapitál a lidský potenciál.
- Budete znát odvětví rozvoje člověka, jako: školství, zdravotnictví, sociální služby a tělesná výchova.
- Budete umět vymežit předškolní výchovu, základní vzdělávání, střední vzdělávání či vysoké školství.
- Dozvíte se, jaké jsou druhy zdravotní péče a jak můžeme členit zdravotnické služby.
- Zjistíte, jaké jsou základní druhy a formy sociálních služeb.



ČAS POTŘEBNÝ KE STUDIU

Pro nastudování dané kapitoly je doporučeno vyhradit si čas v rozmezí cca 3 hodiny.



KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Lidský kapitál, lidský potenciál, předškolní výchova, základní vzdělávání, střední vzdělávání, vysoké školství, zdravotní péče, zdravotnické služby, sociální služby, sociální poradenství, služby sociální péče, služby sociální prevence, tělesná výchova.

8.1 Lidský kapitál

Lidský kapitál: Již známý britský ekonom první poloviny 19. století Nassau William Senior (1790-1864) nazval kapitál „zbožím, které není spotřebováváno, nýbrž je dále používáno ve výrobě. A práce vybavená tímto zbožím je produktivnější. Jinak řečeno, kapitál je produktivní.“ Kapitál je tedy schopen svého zhodnocení. Alternativně je možné definovat pojem kapitál jako finanční aktiva, která mohou být investována na primárním kapitálovém trhu. Druhá možnost pouze nahlíží na kapitál z hlediska finančního vyjádření, v jádru jsou však obě shodné. Kapitál se vyznačuje několika důležitými znaky, které jsou základem pro jeho pojetí v ekonomii, a je v první řadě jistou formou investice.

Pojem lidský kapitál definovala řada ekonomů, filozofů či myslitelů.

Lidský kapitál:

- znalosti a zručnosti vlastněné člověkem (Karl Marx, Arthur Pigou)

- schopnosti a dovednosti, které dokáže jejich nositel prakticky využít (Gary Becker)
- zásoba užitečných a cenných znalostí osvojených v procesu vzdělávání a praxe (P. Samuelson, W. Nordhaus)
- znalosti, dovednosti a schopnosti lidí zaměstnaných v organizaci (M. Armstrong)
- znalosti, dovednosti, zkušenosti a schopnosti zaměstnanců, které si vezmou s sebou, když opouštějí organizaci (Z. Dvořáková)
- souhrn vrozených a získaných schopností, vědomostí, dovedností, zkušeností, návyků, motivace, talentu a energie, jimž lidé disponují a které v průběhu určitého období mohou být využívány (J. Vodák, A. Kucharčíková)

8.2 Lidský potenciál

Lidský potenciál (z lat. potentia = moc, síla, váha, vliv) je soustavou dispozic a sklonů člověka k činnostem, termín užívaný od 70. let 20. století k vyjádření postavení a úlohy člověka ve společenské reprodukci, zvláště v nově se konstituujících proudech ekonomické sociologie, kde se zčásti překrývá s pojmem lidský kapitál. Od zúženého chápání člověka jako zdroje ekonomického růstu v roli pracovní síly se dospívá až k širšímu pojetí lidského potenciálu, jakožto soustavy dispozic a sklonů člověka k činnostem, k existenci v interpersonálních společenských vztazích a schopnosti efektivního výběru těchto činností a vztahů v různých sociálních kontextech. Lidský potenciál je členěn na potenciál zdraví, poznatkový a dovednostní potenciál, hodnotově orientační potenciál, sociálně participační potenciál, individuální, integrativní a regulační potenciál a tvořivý potenciál a jsou analyzovány sociální předpoklady a důsledky jeho kultivace a uplatnění.

Kromě pojmu lidský potenciál a pojmu lidský kapitál se v literatuře objevují významově příbuzné pojmy kulturní kapitál a sociální kapitál, příp. i potenciál sociokulturní. Všechny se snaží zachytit rostoucí úlohu dispozic s poznatky a dovednostmi v podílu na moci v moderních společnostech. Dle Jiřího Plamínka lidský potenciál je výsledkem spontánního učení, jež může člověk využívat k podávání výkonů a dosahování úspěchů.

Dle Zdeňka Palána je lidský potenciál strukturovaný soubor dispozic a předpokladů člověka k výkonu činností. Člení se na:

- potenciál zdraví,
- poznatkový a dovednostní potenciál,
- hodnotově orientační potenciál,
- sociálně participační potenciál,
- individuálně integrativní a regulační potenciál,
- tvořivý potenciál.

Potenciál zdraví - geneticky, behaviorálně i sociálně podmíněná fyzická a psychická odolnost a zdatnost, jak rovněž aktivní přístup k formování zdraví

Poznatkový a dovednostní potenciál - disponibilita s poznatky a dovednostmi nezbytnými pro realizaci diferencovaných lidských činností, včetně připravenosti vhodně je uplatňovat (vzdělanostní i zkušenostní stránka)

Hodnotově orientační potenciál - sklon věnovat se pouze těm životním aktivitám, které jsou v souladu se soustavou hodnot nositele (diferencovaný význam všemu, co souvisí se životem)

Sociálně participační potenciál - je dán dispozicemi a sklony navazovat širší sociální vazby, rozvíjet je a uplatňovat se v nich a zároveň respektovat nároky, vyplývající z účasti na fungování sociálních útvarů, které tyto vazby zprostředkovávají.

Individuálně integrativní a regulační potenciál - představuje schopnost ovlivňovat běh vlastního života tak, aby se lidský potenciál kultivoval a uplatňoval efektivně.

Tvořivý potenciál - vybavenost člověka k vyhledávání, vnímání a rozpoznávání podnětů k tvůrčímu myšlení i k fyzické tvůrčí aktivitě, schopnost tyto podněty transformovat k okamžitému činu

8.3 Odvětví rozvoje člověka

K základním odvětvím rozvoje člověka patří školství, zdravotnictví, kultura, sociální péče a tělesná kultura. V jednotlivých podkapitolách budou tato odvětví představena.

8.3.1 ŠKOLSTVÍ

Školství je součástí vzdělávacího systému zajišťující výchovu a vzdělávání dětí a mládeže. Zahrnuje soustavu škol a školských zařízení a lidské zdroje, tj. subjekty, které vzdělávání a výchovu přímo realizují, tj. učitelé, nebo se podílejí na podpůrných službách školám a školským zařízením – školští pracovníci, a subjekty vzdělávané a vychovávané, tj. žáci, studenti, svěřenci. Dle čl. 33 Listiny základních práv a svobod, ústavní zákon č. 2/1993 Sb. (dále jen „Listina základních práv a svobod“): „Každý má právo na vzdělání. Školní docházka je povinná po dobu, kterou stanoví zákon. Občané mají právo na bezplatné vzdělání v základních a středních školách, podle schopností občana a možností společnosti též na vysokých školách. Zřizovat jiné školy než státní a vyučovat na nich lze jen za podmínek stanovených zákonem; na takových školách se může vzdělání poskytovat za úplatu.“

Základní pojmy týkající se školství:

výchova – proces záměrného působení na osobnost člověka s cílem dosáhnout pozitivních změn v jejím vývoji

vzdělávání – proces, ve kterém si žáci a studenti osvojují poznatky a činnosti, vytvářejí vědomosti a dovednosti, rozvíjejí tělesné a duševní schopnosti a zájmy

vzdělání – výslední efekt procesu výchovy a vzdělávání

Charakter odvětví školství:

1. zdrojový – rozvojem fyzických a duševních schopností lidí ovlivňuje pracovní sílu a její kvalifikaci
2. cílový - rozvojem fyzických a duševních schopností lidí se podílí na jejich harmonickém rozvoji

Školství tvoří:

školský systém - uspořádaný systém vzdělávání

školská soustava - soubor výchovně - vzdělávacích zařízení

školské subsystémy:

- předškolní výchova
- základní školství
- střední školství
- speciální školství
- výchova a vzdělávání dospělých

Podstatným právním předpisem týkajícím se školství je zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „školský zákon“), který se zabývá různými možnostmi vzdělávání v České republice. Vzdělávací soustavu tvoří školy a školská zařízení podle školského zákona. Druhy škol jsou mateřská škola, základní škola, střední škola (gymnázium, střední odborná škola a střední odborné učiliště), konzervatoř, vyšší odborná škola, základní umělecká škola a jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky.

Kraj, obec a dobrovolný svazek obcí, jehož předmětem činnosti jsou úkoly v oblasti školství, zřizuje školy a školská zařízení jako školské právnické osoby nebo státní příspěvkové organizace. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (dále jen „MŠMT“) zřizuje školy a školská zařízení jako školské právnické osoby nebo státní příspěvkové organizace. Vyučovacím jazykem je jazyk český. Příslušníkům národnostních menšin se zajišťuje právo na vzdělávání v jazyce národnostní menšiny. Ministerstvo může povolit vyučování některých předmětů v cizím jazyce. Ve vyšších odborných školách může být vyučovacím jazykem cizí jazyk.

Předškolní vzdělávání

Předškolní vzdělávání podporuje rozvoj osobnosti dítěte předškolního věku, podílí se na jeho zdravém citovém, rozumovém a tělesném rozvoji a na osvojení základních pravidel chování, základních životních hodnot a mezilidských vztahů. Předškolní vzdělávání vytváří

základní předpoklady pro pokračování ve vzdělávání. Předškolní vzdělávání napomáhá vyrovnávat nerovnoměrnosti vývoje dětí před vstupem do základního vzdělávání a poskytuje speciálně pedagogickou péči dětem se speciálními vzdělávacími potřebami.

Předškolní vzdělávání se organizuje pro děti ve věku od 2 do zpravidla 6 let. Dítě mladší 3 let nemá na přijetí do mateřské školy právní nárok. Od počátku školního roku, který následuje po dni, kdy dítě dosáhne pátého roku věku, do zahájení povinné školní docházky dítěte, je předškolní vzdělávání povinné, není-li dále stanoveno jinak. Zápis k předškolnímu vzdělávání od následujícího školního roku se koná v období od 2. května do 16. května. Termín a místo zápisu stanoví ředitel mateřské školy v dohodě se zřizovatelem a zveřejní je způsobem v místě obvyklým. Ředitel mateřské školy rozhoduje o přijetí dítěte do mateřské školy, popřípadě o stanovení zkušebního pobytu dítěte, jehož délka nesmí přesáhnout 3 měsíce. Do mateřské školy zřízené obcí nebo svazkem obcí se přednostně přijímají děti, které před začátkem školního roku dosáhnou nejméně třetího roku věku, pokud mají místo trvalého pobytu, v případě cizinců místo pobytu, v příslušném školském obvodu nebo jsou umístěné v tomto obvodu v dětském domově, a to do výše povoleného počtu dětí uvedeného ve školském rejstříku.

Základní školství

Školní docházka je povinná po dobu devíti školních roků, nejvýše však do konce školního roku, v němž žák dosáhne sedmnáctého roku věku. Povinná školní docházka začíná počátkem školního roku, který následuje po dni, kdy dítě dosáhne šestého roku věku, pokud mu není povolen odklad. Dítě, které dosáhne šestého roku věku v době od září do konce června příslušného školního roku, může být přijato k plnění povinné školní docházky již v tomto školním roce, je-li přiměřeně tělesně i duševně vyspělé a požádá-li o to jeho zákonný zástupce. Podmínkou přijetí dítěte narozeného v období od září do konce prosince k plnění povinné školní docházky podle věty druhé je také doporučující vyjádření školského poradenského zařízení, podmínkou přijetí dítěte narozeného od ledna do konce června doporučující vyjádření školského poradenského zařízení a odborného lékaře, která k žádosti přiloží zákonný zástupce. Zákonný zástupce je povinen přihlásit dítě k zápisu k povinné školní docházce, a to v době od 1. dubna do 30. dubna kalendářního roku, v němž má dítě zahájit povinnou školní docházku.

Žák plní povinnou školní docházku v základní škole zřízené obcí nebo svazkem obcí se sídlem ve školském obvodu, v němž má žák místo trvalého pobytu, v případě cizince místo pobytu žáka (dále jen "spádová škola"), pokud zákonný zástupce nezvolí pro žáka jinou než spádovou školu. Pokud je dítě přijato na jinou než spádovou školu, oznámí ředitel této školy tuto skutečnost řediteli školy spádové, a to nejpozději do konce května kalendářního roku, v němž má dítě zahájit povinnou školní docházku.

Není-li dítě tělesně nebo duševně přiměřeně vyspělé a požádá-li o to písemně zákonný zástupce dítěte v době zápisu dítěte k povinné školní docházce, odloží ředitel školy začátek povinné školní docházky o jeden školní rok, pokud je žádost doložena doporučujícím po-

souzením příslušného školského poradenského zařízení, a odborného lékaře nebo klinického psychologa. Začátek povinné školní docházky lze odložit nejdéle do zahájení školního roku, v němž dítě dovrší osmý rok věku.

Jiným způsobem plnění povinné školní docházky se rozumí:

- a) individuální vzdělávání žáka, které se uskutečňuje bez pravidelné účasti ve vyučování ve škole,
- b) vzdělávání žáků s hlubokým mentálním postižením.

Základní vzdělávání vede k tomu, aby si žáci osvojili potřebné strategie učení a na jejich základě byli motivováni k celoživotnímu učení, aby se učili tvořivě myslet a řešit přiměřené problémy, účinně komunikovat a spolupracovat, chránit své fyzické i duševní zdraví, vytvořené hodnoty a životní prostředí, být ohleduplní a tolerantní k jiným lidem, k odlišným kulturním a duchovním hodnotám, poznávat své schopnosti a reálné možnosti a uplatňovat je spolu s osvojenými vědomostmi a dovednostmi při rozhodování o své další životní dráze a svém profesním uplatnění.

Stupeň základního vzdělání získá žák úspěšným ukončením vzdělávacího programu základního vzdělávání v základní škole, na nižším stupni šestiletého nebo osmiletého gymnázia nebo v odpovídající části osmiletého vzdělávacího programu konzervatoře. Stupeň základního vzdělání se získá po splnění povinné školní docházky rovněž úspěšným ukončením kursu pro získání základního vzdělání uskutečňovaného v základní nebo střední škole. Ukončením vzdělávacího programu základního vzdělávání v základní škole speciální získá žák základy vzdělání.

Střední vzdělávání

Střední vzdělávání rozvíjí vědomosti, dovednosti, schopnosti, postoje a hodnoty získané v základním vzdělávání důležité pro osobní rozvoj jedince. Poskytuje žákům obsahově širší všeobecné vzdělání nebo odborné vzdělání spojené se všeobecným vzděláním a upevňuje jejich hodnotovou orientaci. Střední vzdělávání dále vytváří předpoklady pro plnoprávný osobní a občanský život, samostatné získávání informací a celoživotní učení, pokračování v navazujícím vzdělávání a přípravu pro výkon povolání nebo pracovní činnosti.

Úspěšným ukončením příslušného vzdělávacího programu středního vzdělávání se sahují těchto stupňů vzdělání:

- a) střední vzdělání,
- b) střední vzdělání s výučním listem,
- c) střední vzdělání s maturitní zkouškou.

Střední vzdělání získá žák úspěšným ukončením vzdělávacího programu v délce 1 roku nebo 2 let denní formy vzdělávání. Střední vzdělání s výučním listem získá žák úspěšným

ukončením vzdělávacího programu v délce 2 nebo 3 let denní formy vzdělávání nebo vzdělávacího programu zkráceného studia pro získání středního vzdělání s výučním listem. Střední vzdělání s maturitní zkouškou získá žák úspěšným ukončením vzdělávacích programů šestiletého nebo osmiletého gymnázia, vzdělávacího programu v délce 4 let denní formy vzdělávání, vzdělávacího programu nástavbového studia v délce 2 let denní formy vzdělávání nebo vzdělávacího programu zkráceného studia pro získání středního vzdělání s maturitní zkouškou.

Ke vzdělávání ve střední škole lze přijmout uchazeče, kteří splnili povinnou školní docházku nebo úspěšně ukončili základní vzdělávání před splněním povinné školní docházky, pokud tento zákon nestanoví jinak, a kteří při přijímacím řízení splnili podmínky pro přijetí prokázáním vhodných schopností, vědomostí, zájmů a zdravotní způsobilosti. O přijetí uchazeče ke vzdělávání ve střední škole rozhoduje ředitel této školy.

Vzdělávání ve vzdělávacích programech v oborech vzdělání vedoucích k dosažení středního vzdělání se ukončuje závěrečnou zkouškou. Dokladem o dosažení středního vzdělání je vysvědčení o závěrečné zkoušce. Vzdělávání ve vzdělávacích programech v oborech vzdělání vedoucích k dosažení středního vzdělání s výučním listem se ukončuje závěrečnou zkouškou. Dokladem o dosažení středního vzdělání s výučním listem je vysvědčení o závěrečné zkoušce a výuční list. Vzdělávání ve vzdělávacích programech v oborech vzdělání vedoucích k dosažení středního vzdělání s maturitní zkouškou se ukončuje maturitní zkouškou. Dokladem o dosažení středního vzdělání s maturitní zkouškou je vysvědčení o maturitní zkoušce. Vysvědčení o závěrečné zkoušce a vysvědčení o maturitní zkoušce jsou opatřena doložkou o získání příslušného stupně vzdělání.

Vzdělávání v konzervatoři

Vzdělávání v konzervatoři rozvíjí znalosti, dovednosti a další schopnosti žáka získané v základním a v základním uměleckém vzdělávání, poskytuje všeobecné vzdělání a připravuje žáky pro výkon náročných uměleckých nebo uměleckých a umělecko pedagogických činností v oborech hudba, tanec, zpěv a hudebně dramatické umění. Vzdělávání v konzervatoři vytváří dále předpoklady pro plnoprávný osobní a občanský život, pokračování ve vzdělávání a pro výkon pracovní činnosti. Přijímací řízení ke vzdělávání v konzervatoři se koná formou talentové zkoušky. Vzdělávání v konzervatoři se zpravidla ukončuje absolutoriem v konzervatoři. Dokladem je vysvědčení o absolutoriu v konzervatoři a diplom absolventa konzervatoře. Označení absolventa konzervatoře, které se uvádí za jménem, je "diplomovaný specialista", zkráceně "DiS.". Žáci mohou ukončit vzdělávání také maturitní zkouškou, nejdříve však po čtvrtém ročníku v případě šestiletého vzdělávacího programu konzervatoře a po osmém ročníku v případě osmiletého vzdělávacího programu konzervatoře.

Vyšší odborné vzdělávání

Vyšší odborné vzdělávání rozvíjí a prohlubuje znalosti a dovednosti studenta získané ve středním vzdělávání a poskytuje všeobecné a odborné vzdělání a praktickou přípravu pro

výkon náročných činností. Úspěšným ukončením příslušného akreditovaného vzdělávacího programu se dosáhne stupně vyššího odborného vzdělání. Délka vyššího odborného vzdělávání v denní formě je 3 roky včetně odborné praxe, u zdravotnických oborů vzdělání až 3,5 roku. Vyšší odborné vzdělávání se ukončuje absolutoriem. Dokladem o dosažení vyššího odborného vzdělání je vysvědčení o absolutoriu a diplom absolventa vyšší odborné školy. Označení absolventa vyšší odborné školy, které se uvádí za jménem, je "diplomovaný specialista" (zkráceně "DiS.").

Vysoké školy

Vysoké školství se řídí zákonem č. 111/1998 o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (dále jen „zákon o vysokých školách“). Vysoké školy jako nejvyšší články vzdělávací soustavy jsou vrcholnými centry vzdělanosti, nezávislého poznání a tvůrčí činnosti a mají klíčovou úlohu ve vědeckém, kulturním, sociálním a ekonomickém rozvoji společnosti. Vysoká škola uskutečňuje akreditované studijní programy a programy celoživotního vzdělávání. Typ vysokoškolské vzdělávací činnosti je určen typem uskutečňovaných akreditovaných studijních programů. Typy studijních programů jsou bakalářský, magisterský a doktorský. Vysoká škola je právnickou osobou.

Akademičtí pracovníci a studenti vysoké školy tvoří akademickou obec vysoké školy. Veřejná vysoká škola se zřizuje a zrušuje zákonem. Zákon též stanoví její název a sídlo. **Orgány veřejné vysoké školy jsou:** a) akademický senát, b) rektor, c) vědecká rada nebo umělecká rada nebo na neuniverzitní vysoké škole akademická rada (dále jen "vědecká rada veřejné vysoké školy"), d) disciplinární komise. Dalšími orgány veřejné vysoké školy jsou: a) správní rada veřejné vysoké školy (má nejméně 9 členů, vydává mj. písemný souhlas k právním úkonům, kterými vysoká škola hodlá nabýt nebo převést nemovité věci), b) kvestor (řídí hospodaření a vnitřní správu veřejné vysoké školy a vystupuje jejím jménem v rozsahu stanoveném opatřením rektora).

Akademický senát veřejné vysoké školy je jejím samosprávným zastupitelským akademickým orgánem. Má nejméně jedenáct členů, z toho nejméně jednu třetinu a nejvýše jednu polovinu tvoří studenti. Členy akademického senátu veřejné vysoké školy volí ze svých řad členové akademické obce veřejné vysoké školy. Volby jsou přímé, s tajným hlasováním. Vnitřní předpis veřejné vysoké školy stanoví zejména počet členů akademického senátu, způsob jejich volby a způsob volby předsedy akademického senátu, orgány akademického senátu a jejich ustavování a důvody zániku členství v akademickém senátu a případnou neslučitelnost členství v akademickém senátu s výkonem jiných funkcí. Akademický senát veřejné vysoké školy mj. schvaluje rozpočet vysoké školy předložený rektorem a kontroluje využívání finančních prostředků vysoké školy či schvaluje výroční zprávu o činnosti a výroční zprávu o hospodaření vysoké školy předloženou rektorem.

V čele veřejné vysoké školy je **rektor**. Rektor jedná a rozhoduje ve věcech školy, pokud zákon nestanoví jinak. V případech, kdy zvláštní předpis předpokládá působnost statutárního orgánu, plní ji rektor. Rektora jmenuje a odvolává na návrh akademického senátu veřejné vysoké školy prezident republiky. Návrh se podává prostřednictvím ministra školství,

mládeže a tělovýchovy. Funkční období rektora je čtyřleté. Funkci rektora může tataž osoba vykonávat na téže veřejné vysoké škole nejvýše dvě po sobě bezprostředně jdoucí funkční období. Rektora zastupují v jím určeném rozsahu prorektoři. Prorektory jmenuje a odvolává rektor.

Členy **vědecké rady veřejné vysoké školy** jmenuje a odvolává rektor. Členy vědecké rady veřejné vysoké školy jsou významní představitelé oborů, v nichž vysoká škola uskutečňuje vzdělávací a vědeckou, výzkumnou, vývojovou a inovační, uměleckou nebo další tvůrčí činnost. Nejméně jedna třetina členů jsou jiné osoby než členové akademické obce této školy. Předsedou vědecké rady veřejné vysoké školy je rektor. Vědecká rada veřejné vysoké školy projednává dlouhodobý záměr veřejné vysoké školy, schvaluje studijní programy, pokud jejich schválení nepatří do působnosti vědecké rady nebo umělecké rady fakulty, vykonává působnost v řízení ke jmenování profesorem a v habilitačním řízení v rozsahu stanoveném tímto zákonem.

Disciplinární komise veřejné vysoké školy. Členy disciplinární komise veřejné vysoké školy a jejího předsedu jmenuje rektor z řad členů akademické obce. Polovinu členů disciplinární komise tvoří studenti. Funkční období členů disciplinární komise veřejné vysoké školy je nejvýše dvouleté. Disciplinární komise veřejné vysoké školy projednává disciplinární přestupky studentů veřejné vysoké školy, pokud nejsou zapsáni na žádné z jejích fakult, a předkládá návrh na rozhodnutí rektorovi.

Veřejná vysoká škola se může členit na tyto součásti: fakulty, vysokoškolské ústavy, jiná pracoviště pro vzdělávací a výzkumnou, vývojovou a inovační, uměleckou nebo další tvůrčí činnost nebo pro poskytování informačních služeb, účelová zařízení pro kulturní a sportovní činnost, pro ubytování a stravování zejména členů akademické obce nebo k zajišťování provozu školy. Samosprávnými akademickými orgány fakulty jsou: a) akademický senát fakulty, b) děkan, c) vědecká rada fakulty, d) disciplinární komise fakulty. Dalším orgánem fakulty je tajemník. Akademickou obec fakulty tvoří akademičtí pracovníci působící na této fakultě a studenti zapsaní na této fakultě.

Příjmy školské právnické osoby jsou zejména: finanční prostředky ze státního rozpočtu, finanční prostředky z rozpočtů územních samosprávných celků, příjmy z hlavní a doplňkové činnosti, finanční prostředky přijaté od zřizovatele, úplata za vzdělávání a školské služby, dotace na úhradu výdajů, které jsou nebo mají být kryty z rozpočtu Evropské unie, včetně stanoveného podílu státního rozpočtu na financování těchto výdajů, dotace na úhradu výdajů podle mezinárodních smluv, na základě kterých jsou České republice svěřeny peněžní prostředky z finančního mechanismu Evropského hospodářského prostoru, z finančního mechanismu Norska a programu švýcarsko-české spolupráce, dary a dědictví.

Místo vzdělávání v moderní ekonomice. Výchova a vzdělávání je úzce spjaté s vědecko – technickým rozvojem, vzdělání je součástí kvalifikace, nové ekonomické podmínky vyžadují důkladnější školní přípravu, vznikají nové profese, které vyžadují abstraktní myšlení (terciární sektor), základní úlohou výchovně – vzdělávací soustavy je najít optimální řešení nesouladu mezi potřebou a zdroji kvalifikovaných pracovníků.

8.3.2 ZDRAVOTNICTVÍ

Veřejná služba v oblasti zdravotnictví je soustředěna mj. na poskytování zdravotních služeb a to zejména na kvalitu i dostupnost. Podle čl. 31 Listiny základních práv a svobod, má každý právo na ochranu zdraví. Občané České republiky mají na základě veřejného pojištění právo na bezplatnou zdravotní péči a zdravotní pomůcky za podmínek, které stanoví zákon. Všichni občané mají v tomto ohledu právo na kvalitní zdravotní péči a přístup k ní. Zdravotní péče poskytnuta občanovi, jak víme, je hrazena buď z veřejného zdravotního pojištění, nebo ze státního rozpočtu a rozpočtů veřejných, případně si na ni přispívá sám občan.

Základní pojmy týkající se zdravotnictví

Zdraví je specifická kategorie, která nemá povahu statku, je obtížně definovatelné, těžce měřitelné. Dle definice WHO je to: „stav plné tělesné, duševní a sociální pohody, nikoliv pouze nepřítomnost nemoci nebo vady“. Zdraví je složkou lidského potenciálu, životní úrovně, je jedním ze zdrojů a cílů fungování lidské společnosti.

Péče o zdraví je souhrn sociálních, ekonomických, politických, kulturně – výchovných a zdravotnických prostředků, opatření a aktivit, jejichž smyslem je chránit, upevňovat a navracet lidem zdraví, není výlučnou sférou zdravotníků a odvětví zdravotnictví.

Zdravotnictví je odborná část péče o zdraví, nejčastěji je zdravotnictví chápáno resortně - soustava zařízení a pracovníků, jejíž posláním je poskytování odborných zdravotnických služeb

Zdravotnické služby - jsou částí zdravotnického resortu a tvoří samostatné odvětví národního hospodářství. Jedná se o odborné aktivity podnikané s cílem:

- chránit, upevňovat a navracet zdraví lidí
- omezovat negativní důsledky poruch zdraví
- vést lidi ke zdravému způsobu života
- zlepšovat kvalitu životního prostředí

Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zdravotních službách“) upravuje: zdravotní služby a podmínky jejich poskytování a s tím spojený výkon státní správy, druhy a formy zdravotní péče, práva a povinnosti pacientů a osob pacientům blízkých, poskytovatelů zdravotních služeb, zdravotnických pracovníků, jiných odborných pracovníků a dalších osob v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb, podmínky hodnocení kvality a bezpečí zdravotních služeb, další činnosti související s poskytováním zdravotních služeb.

Zdravotnické služby můžeme členit na:

1. zařízení hygienické služby
2. zařízení léčebně – preventivní péče

- zařízení ambulantní péče
 - nemocnice
 - odborné léčebné ústavy
3. zařízení pro výchovu a výuku a pro další vzdělávání zdravotnických pracovníků
 4. vědeckovýzkumná a vývojová pracoviště na úseku zdravotnictví

Nutnými rozhodnutími ve zdravotnických službách jsou: určení objemu a struktury zdrojů, které se spotřebují na zdravotnické služby (rozsah služeb), výběr nejlepších způsobů produkce zdravotnických služeb, výběr způsobů rozdělení zdravotnických služeb mezi populaci (distribuce výstupů).

System veřejného zdravotnictví v ČR je založen na třech subjektech: pojištěnec (příjemce zdravotních služeb), poskytovatel zdravotních služeb (je oprávněný poskytovat zdravotní služby), zdravotní pojišťovna (instituce, u které je pojištěnec zdravotně pojištěn).

Druhy zdravotní péče:

Ambulantní a jednodenní péče: Ambulantní péče je zdravotní péčí, při níž se nevyžaduje hospitalizace pacienta nebo přijetí pacienta na lůžko do zdravotnického zařízení poskytovatele jednodenní péče. Jednodenní péče je zdravotní péčí, při jejímž poskytnutí se vyžaduje pobyt pacienta na lůžku po dobu kratší než 24 hodin, a to s ohledem na charakter a délku poskytovaných zdravotních výkonů. Při poskytování jednodenní péče musí být zajištěna nepřetržitá dostupnost akutní lůžkové péče intenzivní.

Lůžková péče je zdravotní péčí, kterou nelze poskytnout ambulantně a pro její poskytnutí je nezbytná hospitalizace pacienta. Lůžková péče musí být poskytována v rámci nepřetržitého provozu.

Zdravotní péči poskytovanou ve vlastním sociálním prostředí pacienta je návštěvní služba, domácí péče, kterou je ošetrovatelská péče, léčebně rehabilitační péče nebo paliativní péče (komplexní, aktivní a na kvalitu života orientovaná péče poskytovaná pacientovi, který trpí nevyléčitelnou chorobou v pokročilém stadiu).

Zdravotnická záchranná služba a pohotovostní služba. V případě náhlých těžkých onemocnění nebo úrazů, kdy se pacient nemůže sám dopravit k lékaři, a kdy je nezbytné rychlé ošetření na místě události a případně přeprava postiženého do zdravotnického zařízení za stálého poskytování neodkladné zdravotní péče, aby nedošlo k dalšímu zhoršení zdravotního stavu nebo ohrožení života postiženého, je využívána zdravotnická záchranná služba. Bezplatná telefonní čísla tísňového volání jsou: **155** - národní číslo tísňového volání k řešení zdravotních problémů, **112** - jednotné evropské číslo tísňového volání.

Pracovně-lékařské služby. Jsou preventivní zdravotní služby, v rámci kterých se hodnotí vliv pracovní činnosti, pracovního prostředí a pracovních podmínek na zdraví, provádějí se preventivní prohlídky a hodnocení zdravotního stavu. Účelem je posuzovat zdravotní způsobilost k práci, poskytovat poradenství zaměřené na ochranu zdraví při práci a

ochranu před pracovními úrazy, nemocemi z povolání a pravidelný dohled na pracovištích a nad výkonem práce nebo služby. Tyto služby hradí zaměstnavatel.

Dispenzární péče. Účelem je aktivní a dlouhodobé sledování zdravotního stavu pacienta ohroženého nebo trpícího nemocí nebo zhoršením zdravotního stavu, u kterého lze podle vývoje nemoci důvodně předpokládat takovou změnu zdravotního stavu, jejíž včasné zjištění může zásadním způsobem ovlivnit další léčbu a vývoj nemoci.

Lázeňská léčebně rehabilitační péče. Někdy se stává nezbytnou součástí léčebného procesu, kterou doporučuje ošetřující lékař a potvrzuje revizní lékař. Návrh na tuto péči podává registrující praktický lékař nebo ošetřující lékař při hospitalizaci.

Poskytování léčivých přípravků a zdravotnických prostředků. V ČR existuje rozsáhlá síť zařízení lékárenské péče (lékáren), které zajišťují distribuci léků, léčivých přípravků a zdravotnických prostředků, a to jak na základě lékařského předpisu, tak i bez něj, tj. ve volném prodeji. Platnost lékařského předpisu: 1 den následující po dni jeho vystavení pro recept z pohotovostní služby, 5 dnů pro recept na antibiotika a antimikrobiální chemoterapeutika, 14 dnů pro ostatní recepty, neurčí-li předepisující lékař jinak.

Preventivní péče. Lékař primární péče provádí preventivní prohlídky a očkování proti infekčním nemocem.

Zdravotní péče hrazena z veřejného zdravotního pojištění. Na území ČR jsou poskytovány zdravotní služby převážně na základě povinného veřejného zdravotního pojištění. V případě zaměstnaneckého poměru odvádí zaměstnavatel na zdravotní pojištění 13,5 % z vyměřovacího základu, z toho 1/3 hradí zaměstnanec a 2/3 zaměstnavatel. V některých případech je plátcem pojistného tohoto pojištění stát (například za nezaopatřené děti, důchodce aj.).

Regulační poplatky. Pojištěnec, anebo za něj jeho zákonný zástupce, je povinen hradit poskytovateli regulační poplatek ve výši 90 Kč za využití lékařské pohotovostní služby nebo pohotovostní služby v oboru zubní lékařství.

Zdravotní pojišťovny ČR

Zdravotní pojišťovny v České republice hradí úhradu zdravotní péče podle smluv uzavřených se zdravotnickými zařízeními. Každý občan v produktivním věku má právo si vybrat mezi všemi pojišťovnami, které poskytují různé nadstandardní výhody při preventivních prohlídkách, zdravotní rekreaci i poskytování plateb za nadstandardní zdravotnické výkony. Každá pojišťovna musí udržovat svoji platební schopnost a je tedy částečně zainteresována na omezování svých provozních nákladů i nákladů smluvních zdravotních zařízení s cílem zajistit, aby se vybrané zdravotní pojistné vynakládalo v co největší míře na zdravotní péči o pojištěnce.

Zdravotní pojišťovny ČR, které provádějí veřejné zdravotní pojištění v rámci ČR, jsou: Všeobecná zdravotní pojišťovna ČR (VZP ČR), Vojenská zdravotní pojišťovna České republiky (VoZP ČR), Česká průmyslová zdravotní pojišťovna (ČPZP), Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví (OZP), Zaměstnanecká pojišťovna Škoda (ZPŠ), Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra ČR (ZPMV ČR), Revírní bratrská pokladna, zdravotní pojišťovna (RBP).

Zdravotnická zařízení a jejich zřizovatele

Zdravotnická zařízení je možno členit z hlediska zřizovatele na: **státní** - zřizovatelem je Ministerstvo zdravotnictví ČR, ostatní centrální orgány, **nestátní** - zřizovatelem je kraj, město (obec), církev, jiná právnická osoba, fyzická osoba.

Zřizování nemocnic:

- a) nemocnice řízené státem, takzvané přímo řízené organizace – kam řadíme všechny fakultní nemocnice,
- b) nemocnice řízené krajem,
- c) nemocnice obecní a městské,
- d) nemocnice zřizované dalšími právnickými subjekty (církevní, s.r.o., akciové společnosti, obecně prospěšné společnosti apod.).

Financování zdravotní péče. V České republice se setkáváme s následujícím rozdělením zdrojů: a) státní rozpočet – část daňových výnosů, b) výnosy z příspěvků na zdravotní pojištění od pojištěnců, zaměstnavatelů a státu, c) přímé platby od ošetřených pacientů (se vztahují jen na úzký okruh zdravotních výkonů, především při stomatologické péči, v estetické chirurgii, v gynekologické péči, aj.)

Financování nemocnic: ze zdravotního pojištění, dále z prodeje zboží a jiných služeb, z dotací na vědu a výzkum, z dotací poskytnutých zřizovatelem

8.3.3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální služby je soubor činností, jimiž se zajišťuje pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci, např. pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu; pomoc při zajištění chodu domácnosti; výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti; poradenství; zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při prosazování práv a zájmů.

Rozsah a forma pomoci musí zachovávat lidskou důstojnost, musí působit na osoby aktivně a motivovat je k činnostem, které neprodlužují nebo nezhoršují jejich nepříznivou sociální situaci, musí zabraňovat jejich sociálnímu vyloučení.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách upravuje: podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních

služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb, předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.

Státní správu v této důležité oblasti pro potřebné občany vykonávají:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí,
- krajské úřady,
- obecní úřady obcí s rozšířenou působností,
- okresní správy sociálního zabezpečení,
- Úřad práce České republiky - krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu

Sociální služby se člení na:

Služby sociální péče - napomáhají osobám se stabilizovaným zdravotním stavem zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim zapojení do běžného života společnosti. Mezi služby sociální péče mj. patří osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, centra denních služeb, denní stacionáře, týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče, služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče osobám, které vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nejsou schopny se obejít bez pomoci další osoby a nemohou být proto propuštěny ze zdravotnického zařízení ústavní péče, pokud péči nelze zajistit v přirozeném sociálním prostředí osob.

Služby sociální prevence - napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby.

Mezi ně patří: raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, noclehárny, služby následné péče, sociálně aktivizační služby pro rodinu s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity aj.

Sociální poradenství - poskytuje informace přispívající k řešení nepříznivé sociální situace, základní sociální poradenství, odborné sociální poradenství – občanské, manželské a rodinné poradny; poradny pro oběti trestných činů a domácího násilí. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb:

- a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,

- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování,
- e) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- f) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- g) základní sociální poradenství,
- h) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- i) sociálně terapeutické činnosti,
- j) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- k) telefonická krizová pomoc,
- l) nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- m) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.

K zařízení sociálních služeb patří:

- centra denních služeb
- denní nebo týdenní stacionáře
- domovy pro osoby se zdravotním postižením
- domovy pro seniory
- domovy pro osoby s chronickou duševní nemocí nebo se závislostí na návykových látkách
- chráněné bydlení
- azylové domy
- domy na půl cesty
- zařízení pro krizovou pomoc
- nízkoprahová denní centra
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- noclehárny
- terapeutické komunity
- sociální poradny

Formy poskytování sociálních služeb: Sociální služby se poskytují jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní. Pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování. Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.

Příspěvek na péči: Příspěvek na péči náleží těm lidem, kteří jsou z důvodu nepříznivého zdravotního stavu závislí na pomoci jiného člověka, a to v oblasti běžné denní péče o vlastní osobu a v soběstačnosti. Žadatel o příspěvek musí v první řadě správně podat žádost a uvést

všechny požadované informace, tj. kromě osobních údajů také údaje o tom, jakým způsobem má být příspěvek vyplácen, a údaje o tom, kdo a jak bude potřebnou péči zajišťovat. O příspěvku rozhoduje krajská pobočka Úřadu práce.

Poskytovatelé sociálních služeb: Poskytovatelem sociálních služeb je právnická nebo fyzická osoba, která má k této činnosti oprávnění dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Poskytovatelem sociální služby nejsou rodinní příslušníci či asistenti sociální péče, kteří pečují o své blízké či jiné osoby v domácím prostředí. Stejně tak není poskytovatelem sociální služby subjekt, který není registrován jako poskytovatel sociálních služeb ve smyslu zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách.

Podmínky registrace: Sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci. O registraci rozhoduje krajský úřad příslušný podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu fyzické osoby nebo sídla právnické osoby, popřípadě podle umístění organizační složky zahraniční právnické osoby na území České republiky. V případě, že zřizovatelem poskytovatele sociálních služeb je Ministerstvo práce a sociálních věcí, rozhoduje o registraci toto ministerstvo.

Obec a kraj

1. zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území,
2. zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území,
3. spolupracuje s dalšími obcemi, kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou, aj.

Ministerstvo práce a sociálních věcí

- a) řídí a kontroluje výkon státní správy v oblasti sociálních služeb, včetně činností sociální práce v oblasti sociálních služeb,
- b) zpracovává národní strategii rozvoje sociálních služeb, sleduje a vyhodnocuje její plnění a ve spolupráci s kraji určuje parametry dostupnosti sociálních služeb.

Financování sociálních služeb:

K plnění povinnosti se krajům poskytuje ze státního rozpočtu účelově určená dotace na financování běžných výdajů souvisejících s poskytováním základních druhů a forem sociálních služeb v rozsahu stanoveném základními činnostmi u jednotlivých druhů sociálních služeb.

Kraj rozhoduje podle zvláštního právního předpisu a předpisů EU o veřejné podpoře o poskytnutí finančních prostředků z dotace poskytovatelům sociálních služeb, kteří jsou za-

psání v registru, popř. o zadání veřejné zakázky na poskytování sociálních služeb. O poskytnutí finančních prostředků na jednotlivé sociální služby a jejich výši rozhoduje zastupitelstvo kraje v souladu s podmínkami stanovenými zastupitelstvem kraje.

8.3.4 TĚLESNÁ KULTURA

„**Tělesnou kulturu**“, jakožto součást obecné kultury nějaké společnosti, chápeme jako souhrn a tvorbu hodnot a norem v oblasti péče o všestranný rozvoj osobnosti, zejména pokud jde o upevňování zdraví, tělesného a pohybového zdokonalování. Tělesná kultura představuje úroveň poznatků, činností a zvyklostí v dané společnosti souvisejících s pěstováním těla a s všestrannou péčí o tělesný rozvoj člověka. Zahrnuje: a) tělesnou výchovu, b) sport a c) pohybovou rekreaci. Jejimi základními prostředky jsou různá tělesná cvičení. Tělesná kultura je tak složkou sociálního způsobu života.

Tělesná výchova, je jedna ze složek výchovy, která má za úkol podporovat všestranný rozvoj, upevňovat a posilovat zdraví, naučit a zdokonalovat pohybové dovednosti a vést k celkové tělesné zdatnosti. Spolu se sportem a pohybovou rekreací tvoří obsah tělesné kultury. Je jednou ze složek výchovy, která poskytuje základní pohybové vzdělání, zlepšuje zdraví a zvyšuje fyzickou kondici. Na školách je tělesná výchova povinný předmět v rozsahu dvou až tří hodin týdně. Její náplní jsou cvičení pořadová a průpravná, základní gymnastické a atletické cviky, plavání a hlavně sportovní hry, jako například fotbal, florbal, basketbal, volejbal atp. Tělesná výchova tvoří společně se sportem, turistikou a pohybovou rekreací základní složku tělesné kultury.

Sport je pohybovou činností soutěžního charakteru. Závodní sport se vyznačuje snahou po nejvyšším tělesném výkonu a po vítězství nad soupeřem podle mezinárodně platných pravidel. Jeho základem je sportovní trénink. Závodní tělesná cvičení provozována ve všech historických obdobích lidstva u všech národů, dříve hlavně jako praktická příprava k boji a jako jeho symbolický obraz. Novověký závodní sport se vyvinul v 19. století. Sport v sobě spojuje prvky individuální dovednosti a týmové spolupráce, tvořivost s disciplínou a kázní, vypjaté úsilí při dynamické námaze s prvky zábavy radostného uspokojení ze zvládnutí obtížných situací a dosahování úspěchu. Náročnost sportu můžeme přizpůsobit úrovni, na které jej chceme provozovat, a to od hry přinášející radost, až po profesionální úroveň. Základní organizační formy sportu jsou a) dobrovolný masový sport, b) vrcholový sport a c) sportovní příprava na školách jako vyučovací předmět. Sport se dělí na tzv. „sportovní disciplíny“ a to podle vzniku: a) na přirozeně vzniklé nebo historicky vzniklé (např. vodní sporty, zimní sporty), b) na individuální (např. vzpírání, atletika) tj. dle specializace a c) kolektivní disciplíny, tzv. „sportovní hry“.

Pohybová rekreace je to nesoutěžní pohybová aktivita, která je orientovaná na regeneraci organismu a rekondici (obnovu oslabené kondice). Její motivační proměnnou je radostný, uvolněný pohyb, zaměřený na prožití vlastního těla, oproštěný od diktátu výkonostního kritéria. K naplňování pohybové rekreace je zapotřebí odpovídajících zařízení (cvičební plochy v podmíněné kvalitě) pro neorganizovanou veřejnost.

Ekonomický význam tělesné kultury

Může být prokázán mnohými způsoby:

- podíl sportu na HDP
- pořadí sportu mezi odvětvími
- zaměstnanost, kterou vyvolává
- počet sportovních organizací
- počet aktivně sportujících
- výdaje domácností na sportovní produkty a služby
- výdaje státního rozpočtu na potřeby celého systému tělesné kultury

Tělesná kultura a sport ve veřejném sektoru:

- v ČR jsou významně podporovány z veřejných rozpočtů v rámci veřejného sektoru
- jsou obsaženy v bloku odvětví rozvoje člověka
- mají znaky veřejného sektoru a to posláním, funkcemi (ekonomické, sociální, politické, etické), činnostmi a cíli
- činnosti tělesné kultury jsou realizovány ziskovým i neziskovým sektorem (financování provozu a rozvoje) - podíl ziskového sektoru je co do počtu subjektů sice menší, ale zvyšuje se jeho podíl na celkové produkci HDP
- v důsledku nedokonalé konkurence a tím i monopolu veřejného sektoru především v podsystemu tělesné výchovy, tržní sektor doplňuje nabídku služeb převážně v oblasti individuálních potřeb zákazníků
- celá sféra dobrovolně organizované tělovýchovy a sportu spadá do soukromého sektoru (kritérium původu zdrojů)

Pozitivní externality tělesné kultury

- všeobecný vliv tělesné kultury na pracovní schopnost, výkonnost a zdraví
- vliv na sociální a kulturní participaci jedince
- obecně pozitivní vliv na uchování a regeneraci lidského potenciálu

Negativní externality tělesné kultury

- ekologické aspekty některých sportů (lyžaři, lesní cykloturistika, turistika, motorismus)
- negativní zdravotní vlivy sportu (nevhodný sport, přetěžování, doping)
- komercializace tělesné kultury

SHRNUTÍ KAPITOLY

Lidský kapitál jsou znalosti a zručnosti vlastněné člověkem. Lidský potenciál (z lat. potentia = moc, síla, váha, vliv) je soustavou dispozic a sklonů člověka k činnostem, termín užívaný od 70. let 20. století k vyjádření postavení a úlohy člověka ve společenské reprodukci, zvláště v nově se konstituujících proudech ekonomické sociologie, kde se zčásti překrývá s pojmem lidský kapitál.

K základním odvětvím rozvoje člověka patří školství, zdravotnictví, kultura, sociální péče a tělesná kultura.

Školství je součástí vzdělávacího systému zajišťující výchovu a vzdělávání dětí a mládeže. Zahrnuje soustavu škol a školských zařízení a lidské zdroje, tj. subjekty, které vzdělávání a výchovu přímo realizují, tj. učitelé, nebo se podílejí na podpůrných službách školám a školským zařízením – školští pracovníci, a subjekty vzdělávané a vychovávané, tj. žáci, studenti, svěřenci.

Veřejná služba v oblasti zdravotnictví je soustředěna mj. na poskytování zdravotních služeb a to zejména na kvalitu i dostupnost. Podle čl. 31 Listiny základních práv a svobod, má každý právo na ochranu zdraví. Občané České republiky mají na základě veřejného pojištění právo na bezplatnou zdravotní péči a zdravotní pomůcky za podmínek, které stanoví zákon. Všichni občané mají v tomto ohledu právo na kvalitní zdravotní péči a přístup k ní. Zdravotní péče poskytnuta občanovi, jak víme, je hrazena buď z veřejného zdravotního pojištění, nebo ze státního rozpočtu a rozpočtů veřejných, případně si na ni přispívá sám občan.

Sociální služby je soubor činností, jimiž se zajišťuje pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci, např. pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu; pomoc při zajištění chodu domácnosti; výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti; poradenství; zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při prosazování práv a zájmů. Sociální služby zahrnují sociální poradenství, služby sociální péče, služby sociální prevence.

„Tělesnou kulturu“, jakožto součást obecné kultury nějaké společnosti, chápeme jako souhrn a tvorbu hodnot a norem v oblasti péče o všestranný rozvoj osobnosti, zejména pokud jde o upevňování zdraví, tělesného a pohybového zdokonalování. Tělesná kultura představuje úroveň poznatků, činností a zvyklostí v dané společnosti souvisejících s pěstováním těla a s všestrannou péčí o tělesný rozvoj člověka. Zahrnuje: a) tělesnou výchovu, b) sport a c) pohybovou rekreaci. Jejimi základními prostředky jsou různá tělesná cvičení. Tělesná kultura je tak složkou sociálního způsobu života.

9 VZDĚLÁVÁNÍ VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



Úředníkem dle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územně samosprávných celků je zaměstnanec územního samosprávného celku podílející se na výkonu správních činností zařazený do příslušného úřadu tohoto celku. Územním samosprávným celkem je obec a kraj a pro účely zákona o úřednících územně samosprávných celků též hlavní město Praha, město, statutární město a městská část hlavního města Prahy. Úředníkem se může stát fyzická osoba, která je státním občanem České republiky, popřípadě fyzická osoba, která je cizím státním občanem a má v České republice trvalý pobyt, dosáhla věku 18 let, je způsobilá k právním úkonům, je bezúhonná, ovládá jednacím jazyk a splňuje další předpoklady pro výkon správních činností stanovené zvláštním právním předpisem. Úředník je povinen prohlubovat si kvalifikaci účastí na vstupním vzdělávání, průběžném vzdělávání, přípravě a ověření zvláštní odborné způsobilosti, nestanoví-li zákon o úřednících územně samosprávných celků jinak.

Dle zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě je státní zaměstnanec oprávněn i povinen své vzdělání prohlubovat, tím je myšleno vstupní i průběžné vzdělávání státního zaměstnance, vzdělávání představených a jazykové vzdělávání. Úřednická zkouška není součástí výběrového řízení ani předpokladů pro přijetí do služebního poměru. Státní zaměstnanec ji ve většině případů vykonává až poté, co byl přijat do služebního poměru. Státnímu zaměstnanci musí služební orgán umožnit vykonání úřednické zkoušky před uplynutím doby trvání služebního poměru na dobu určitou. Úřednická zkouška je tvořena částí obecnou a částí zvláštní.

CÍLE KAPITOLY



- Budete znát základní pojmy týkající se územně samosprávných celků jako: obec, město, statutární město, kraj, orgány obce a orgány kraje a jejich pravomoci.
- Dozvíte se podstatné informace týkající se úředníků územně samosprávných celků, jejich základních povinností a kvalifikací těchto úředníků.
- Budete umět charakterizovat vstupní vzdělání, průběžné vzdělání a zvláštní odbornou způsobilost.
- Zjistíte, o čem pojednává zákon č. 234/2014 Sb., o státní službě a co to je úřednická zkouška.



ČAS POTŘEBNÝ KE STUDIU

Pro studium této předposlední kapitoly doporučujeme vymežit si čas cca 3 hodiny.



KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Územní samospráva, obec, statutární město, kraj, úředník, výběrové řízení, veřejná výzva, vstupní vzdělání, průběžné vzdělání, příprava a ověřování zvláštní odborné způsobilosti, úřednická zkouška.

9.1 Vymezení základních pojmů

ÚZEMNÍ SAMOSPRÁVA

Územní samospráva je prostorově vymezený funkční celek, který je nadán právem sám rozhodovat o svých záležitostech. Příkladem územní samosprávy v České republice jsou obce jako základní územní samosprávné celky a kraje jako vyšší územní samosprávné celky. Nejdůležitějšími zákony v rámci územní samosprávy v ČR jsou zákon o obcích (obecní zřízení) 128/2000 Sb. ze dne 12.4.2000, ve znění pozdějších předpisů a zákon o krajích (krajské zřízení) 129/2000 Sb. ze dne 12.4.2000, ve znění pozdějších předpisů.

OBEC

Obec je základním územním samosprávným společenstvím občanů; tvoří územní celek, který je vymezen hranicí území obce. V některých zemích je obcí téměř každé město či vesnice, v jiných zemích je obvyklé, že obec je tvořena větším množstvím vesnic nebo že některá sídla mohou být součástí města. Obec je veřejnoprávní korporací, má vlastní majetek. Obec vystupuje v právních vztazích svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývajících. Obec pečuje o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých občanů; při plnění svých úkolů chrání též veřejný zájem. Dle pravomocí se obce člení na: obce se základní působností, s pověřeným obecním úřadem, obce s rozšířenou působností.

MĚSTO

Město je obec, která má alespoň 3 000 obyvatel, je městem, pokud tak na návrh obce stanoví předseda Poslanecké sněmovny po vyjádření vlády.

STATUTÁRNÍ MĚSTO

Statutární město je město, jemuž tento status přiznává zákon. Takové město může vlastní vyhláškou zvanou statut města zřídit městské části nebo městské obvody a přenést na ně části svých kompetencí. Statutárními městy jsou Kladno, České Budějovice, Plzeň, Karlovy Vary, Ústí nad Labem, Liberec, Jablonec nad Nisou, Hradec Králové, Pardubice, Jihlava, Brno, Zlín, Olomouc, Přerov, Chomutov, Děčín, Frýdek-Místek, Ostrava, Opava, Havířov, Most, Teplice, Karviná, Mladá Boleslav, Prostějov a Třinec.

ORGÁNY OBCE/STATUTÁRNÍHO MĚSTA

Orgány obce jsou:

- zastupitelstvo obce a
- rada obce

Navenek obec reprezentuje starosta, který stojí v čele obecního úřadu.

Statutární město je samostatně spravováno:

- zastupitelstvem města;
- dalšími orgány statutárního města jsou:
- rada města,
- primátor,
- magistrát

ZASTUPITELSTVO OBCE

Zastupitelstvo obce je nejvyšším orgánem obce. Podle velikosti obce má 5 až 55 členů volených občany. Mandát člena zastupitelstva obce vzniká zvolením; ke zvolení dojde ukončením hlasování. Člen zastupitelstva obce skládá na začátku prvního zasedání zastupitelstva obce, jehož se po svém zvolení zúčastní, slib tohoto znění: "Slibuji věrnost České republice. Slibuji na svou čest a svědomí, že svoji funkci budu vykonávat svědomitě, v zájmu obce (města, městyse) a jejích (jeho) občanů a řídit se Ústavou a zákony České republiky." Člen zastupitelstva obce skládá slib před zastupitelstvem obce pronesením slova "slibuji". Člen zastupitelstva obce potvrdí složení slibu svým podpisem. Člen zastupitelstva obce vykonává svůj mandát osobně a v souladu se svým slibem a není přitom vázán žádnými příkazy.

Zastupitelstvo volí členy obecní rady, starostu a jeho zástupce. Rozhoduje ve věcech patřících do samostatné působnosti obce.

Zastupitelstvu obce je vyhrazeno:

- schvalovat program rozvoje obce,

- schvalovat rozpočet obce a závěrečný účet obce,
- zřizovat trvalé a dočasné peněžní fondy obce,
- zřizovat a rušit příspěvkové organizace a organizační složky obce, schvalovat jejich zřizovací listiny,
- vydávat obecně závazné vyhlášky obce,
- rozhodovat o vyhlášení místního referenda,
- zřizovat a zrušovat obecní policii,
- rozhodovat o spolupráci obce s jinými obcemi a o formě této spolupráce,
- rozhodovat o zřízení a názvech částí obce, o názvech ulic a dalších veřejných prostranstvích,
- udělovat a odnímat čestné občanství obce a ceny obce,
- stanovit zásady pro poskytování cestovních náhrad členům zastupitelstva obce

Členové zastupitelstev jsou voleni tajným hlasováním na základě všeobecného, rovného a přímého volebního práva. Funkční období zastupitelstva je čtyřleté. Zákon stanoví, za jakých podmínek se vyhlásí nové volby zastupitelstva před uplynutím jeho funkčního období.

RADA OBCE

Rada obce je výkonným orgánem obce v oblasti samostatné působnosti obce. Při výkonu samostatné působnosti odpovídá obecnímu zastupitelstvu. V oblasti přenesené působnosti přísluší radě obce rozhodovat, jen stanoví-li tak zákon. V obci, kde se rada obce nevolí, vykonává její pravomoc starosta, nestanoví-li zákon jinak. Rada obce je složena ze starosty, jeho zástupce či zástupců, dalších radních, kteří jsou voleni obecním zastupitelstvem z řad jeho členů. Počet členů obecní rady musí být vždy lichý, při čemž nejméně má 5 a nejvýše 11 členů. Tento počet nesmí být vyšší, než činí jedna třetina členů obecního zastupitelstva. V obcích, kde obecní zastupitelstvo má méně než 15 členů se obecní rada nevolí a úkoly, které by jinak plnila, zabezpečuje starosta. Zasedání obecní rady jsou na rozdíl od zasedání obecního zastupitelstva neveřejná. Obecní rada se schází podle potřeby. Rada obce je schopna se usnášet, je-li přítomna nadpoloviční většina všech jejích členů; k platnému usnesení nebo rozhodnutí je třeba souhlasu nadpoloviční většiny všech jejích členů.

Radě obce je vyhrazeno:

- zabezpečovat hospodaření obce podle schváleného rozpočtu, provádět rozpočtová opatření v rozsahu stanoveném zastupitelstvem obce,
- projednávat a řešit návrhy, připomínky a podněty předložené jí členy zastupitelstva obce nebo komisemi rady obce,
- ukládat pokuty ve věcech samostatné působnosti obce;
- stanovit pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností,
- vydávat nařízení obce

STAROSTA

Starosta zastupuje obec navenek. Starostu a místostarostu (místostarosty) volí do funkce zastupitelstvo obce z řad svých členů. Starosta a místostarosta musí být občanem České republiky. Za výkon své funkce odpovídají zastupitelstvu obce. Starostu zastupuje místostarosta. Zastupitelstvo obce může zvolit více místostarostů a svěřit jim některé úkoly. Místostarosta, kterého určí zastupitelstvo obce, zastupuje starostu v době jeho nepřítomnosti. Starosta spolu s místostarostou podepisuje právní předpisy obce. Starosta má právo užívat při významných příležitostech a občanských obřadech závěsný odznak. Závěsný odznak má uprostřed velký státní znak a po obvodu odznaku je uveden název Česká republika. Rada obce může stanovit, v kterých případech může tento odznak užívat jiný člen zastupitelstva obce nebo tajemník obecního úřadu. Primátor statutárního města má právo při významných příležitostech a občanských obřadech používat primátorské insignie. Starosta odpovídá za včasné objednání přezkoumání hospodaření obce za uplynulý kalendářní rok, plní úkoly zaměstnavatele podle zvláštních předpisů, uzavírá a ukončuje pracovní poměr se zaměstnanci obce a stanoví jim plat podle zvláštních předpisů.

OBECNÍ ÚŘAD

Obecní úřad tvoří starosta, místostarosta (místostarostové), tajemník obecního úřadu, je-li tato funkce zřízena, a zaměstnanci obce zařazení do obecního úřadu. V čele obecního úřadu je starosta. Rada obce může zřídit pro jednotlivé úseky činnosti obecního úřadu odbory a oddělení, v nichž jsou začleněni zaměstnanci obce zařazení do obecního úřadu. V oblasti samostatné působnosti obecní úřad plní úkoly, které mu uloží obecní rada nebo zastupitelstvo a pomáhá jednotlivým komisím a výborům obecního zastupitelstva v jejich činnosti. Vykonává přenesenou působnost s výjimkou věcí, které patří do působnosti jiného orgánu obce.

KRAJ

Po roce 1989 byly dlouhé diskuse o nutnosti a formě územní samosprávy. Zvítězil názor, že pro ČR je nejvhodnější krajské zřízení s omezenými pravomocemi. Kraje vznikly 1. ledna 2001, samosprávné kompetence získaly, na základě zákona č. 129/2000 Sb. „o krajích“ ze dne 12. listopadu 2000, kdy proběhly první volby do jejich nově zřízených zastupitelstev. Kraj je veřejnoprávní korporací, která má vlastní majetek a vlastní příjmy vymezené zákonem a hospodaří za podmínek stanovených zákonem podle vlastního rozpočtu. Kraj vystupuje v právních vztazích svým jménem a nese odpovědnost z těchto vztahů vyplývajících. Kraj spravuje své záležitosti samostatně. Státní orgány mohou do samostatné působnosti zasahovat, jen vyžaduje-li to ochrana zákona, a jen způsobem, který stanoví zákon. Státní správu, jejíž výkon byl zákonem svěřen orgánům kraje, vykonávají orgány kraje jako svou přenesenou působnost.

ORGÁNY KRAJE

Orgány kraje jsou: zastupitelstvo kraje, rada kraje. Navenek kraj reprezentuje hejtman, který stojí v čele krajského úřadu.

ZASTUPITELSTVO KRAJE

Zastupitelstvo kraje se skládá z členů zastupitelstva. Počet členů zastupitelstva činí v kraji s počtem obyvatel

- do 600 000 obyvatel 45 členů,
- nad 600 000 do 900 000 obyvatel 55 členů,
- nad 900 000 obyvatel 65 členů.

Zastupitelstvo rozhoduje ve věcech v samostatné působnosti, ve věcech v přenesené působnosti rozhoduje, jen stanoví-li tak výslovně zákon. Zastupitelstvo se může platně usnášet za přítomnosti nadpoloviční většiny všech členů a k platnému přijetí usnesení, rozhodnutí nebo volbě je též potřebná nadpoloviční většina všech členů zastupitelstva, tedy nestačí pouze většina přítomných členů. Zastupitelstvo se schází dle potřeby, nejméně jednou za tři měsíce. Zasedání zastupitelstva písemně svolává a řídí zpravidla hejtman. Zasedání zastupitelstva je veřejné. Krajský úřad zveřejní informaci o místě, době a navrženém programu připravovaného zasedání zastupitelstva vždy nejméně 10 dnů předem na úřední desce krajského úřadu, kromě toho může informaci zveřejnit způsobem v místě obvyklým.

Zastupitelstvu kraje je vyhrazeno:

- předkládat návrhy zákonů Poslanecké sněmovně,
- vydávat obecně závazné vyhlášky kraje,
- schvalovat koncepce rozvoje cestovního ruchu na území kraje, zajišťovat jejich realizaci a kontrolovat jejich plnění,
- schvalovat rozpočet kraje a schvalovat závěrečný účet kraje
- rozhodovat o spolupráci kraje s jinými kraji a o mezinárodní spolupráci
- volit a odvolávat hejtmana, náměstka (náměstky) hejtmana a další členy rady z řad svých členů a odvolávat je z funkce

RADA KRAJE

Rada kraje je výkonným orgánem kraje v oblasti samostatné působnosti. Při výkonu své působnosti odpovídá rada zastupitelstvu. Rada může rozhodovat ve věcech přenesené působnosti, jen stanoví-li tak zákon. Rada se schází ke svým schůzím podle potřeby. Schůze rady svolává hejtman. Schůze rady jsou neveřejné. Rada může k jednotlivým bodům svého jednání přizvat i dalšího člena zastupitelstva nebo jiné osoby. K platnému usnesení, volbě nebo rozhodnutí je třeba souhlasu nadpoloviční většiny všech členů rady. O průběhu schůze rady se pořizuje zápis, ve kterém se vždy uvede počet přítomných členů

rady, schválený program schůze rady, průběh a výsledek hlasování a přijatá usnesení. Zápis podepisuje hejtman nebo náměstek hejtmana, spolu s ověřovateli. Zápis, který je nutno pořídit do 10 dnů po skončení schůze, musí být uložen u krajského úřadu k nahlédnutí členům zastupitelstva kraje. O námitkách člena rady proti zápisu rozhodne nejbližší schůze rady. Rada podává na každém zasedání zastupitelstva zprávu o své činnosti.

Radu tvoří hejtman, náměstek hejtmana (náměstci hejtmana) a další členové rady. Počet členů rady činí v kraji s počtem

- do 600 000 obyvatel 9 členů,
- nad 600 000 obyvatel 11 členů, kteří jsou voleni z členů zastupitelstva.

Rada připravuje návrhy a podklady pro jednání zastupitelstva a zabezpečuje plnění jím přijatých usnesení. Radě je vyhrazeno

- zabezpečovat hospodaření podle schváleného rozpočtu, provádět rozpočtová opatření v rozsahu svěřeném zastupitelstvem,
- stanovit počet zaměstnanců kraje zařazených do krajského úřadu, do zvláštních orgánů kraje a do organizačních složek a objem prostředků na platy těchto zaměstnanců,
- ukládat krajskému úřadu úkoly v oblasti samostatné působnosti a kontrolovat jejich plnění
- přezkoumávat opatření přijatá krajským úřadem v samostatné působnosti,
- vyřizovat návrhy, připomínky a podněty obcí a právnických osob z územního obvodu kraje,
- stanovit pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

HEJTMAN KRAJE

Hejtman zastupuje kraj navenek. Hejtmana zastupuje náměstek hejtmana. Zastupitelstvo může zvolit více náměstků hejtmana a svěřit jim některé úkoly. Náměstek hejtmana, kterého určí zastupitelstvo, zastupuje hejtmana v době jeho nepřítomnosti. Hejtmana a náměstka hejtmana (náměstky hejtmana) volí zastupitelstvo z řad svých členů. Hejtman a náměstek hejtmana musí být občany České republiky. Odpovídají za výkon své funkce zastupitelstvu. Rada může ukládat úkoly hejtmanovi jen v rozsahu své působnosti.

KRAJSKÝ ÚŘAD

Krajský úřad plní úkoly v samostatné působnosti uložené mu zastupitelstvem a radou a napomáhá činnosti výborů a komisí. Rada může ukládat úkoly krajskému úřadu jen v rozsahu své působnosti svěřené jí zákonem. Krajský úřad vykonává přenesenou působnost s výjimkou věcí, které jsou zákonem svěřeny zastupitelstvu a radě nebo zvláštnímu orgánu.

Krajský úřad tvoří ředitel a zaměstnanci kraje zařazení do krajského úřadu. V čele krajského úřadu stojí ředitel. Ředitele v případě nepřítomnosti zastupuje zástupce ředitele. Krajský úřad se člení na odbory a oddělení.

Seznam krajů v České republice společně se sídlem kraje (tzv. krajské město):

- Hlavní město – Praha
- Středočeský kraj – Praha
- Jihočeský kraj – České Budějovice
- Plzeňský kraj – Plzeň
- Karlovarský kraj – Karlovy Vary
- Ústecký kraj – Ústí nad Labem
- Liberecký kraj – Liberec
- Královehradecký kraj – Hradec Králové
- Pardubický kraj – Pardubice
- Vysočina – Jihlava
- Jihomoravský kraj – Brno
- Olomoucký kraj – Olomouc
- Moravskoslezský kraj – Ostrava
- Zlínský kraj – Zlín

9.2 Úředníci územně samosprávných celků

Podstatným právním předpisem týkajícím se úředníků územně samosprávných celků je zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů (dále jen „zákon o úřednících ÚSC“).

9.2.1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Úřadem se pro účely zákona o úřednících ÚSC rozumí obecní úřad, městský úřad, magistrát statutárního města, magistrát územně členěného statutárního města, úřad městského obvodu nebo úřad městské části územně členěného statutárního města, krajský úřad, Magistrát hlavního města Prahy a úřad městské části hlavního města Prahy.

Správními činnostmi se pro účely zákona o úřednících ÚSC rozumí plnění úkolů v samostatné nebo přenesené působnosti územního samosprávného celku podle zvláštních právních předpisů (např. vydání stavebního povolení, občanského průkazu apod.).

Úředníkem dle zákona o úřednících ÚSC je zaměstnanec územního samosprávného celku podílející se na výkonu správních činností zařazený do příslušného úřadu tohoto celku.

Vedoucím úředníkem se pro účely zákona o úřednících ÚSC rozumí úředník, který je vedoucím zaměstnancem. U vedoucích úředníků se zakládá pracovní poměr jmenováním. Jmenování provede vedoucí úřadu.

Vedoucím úřadu se pro účely zákona o úřednících ÚSC rozumí vedoucí úředník, který vykonává funkci tajemníka obecního úřadu, tajemníka magistrátu statutárního města, tajemníka úřadu městského obvodu nebo městské části územně členěného statutárního města, ředitele krajského úřadu, ředitele Magistrátu hlavního města Prahy nebo tajemníka úřadu městské části hlavního města Prahy.

Veřejná výzva: Uzavření pracovní smlouvy se zájemcem o uzavření pracovní smlouvy musí předcházet veřejná výzva k přihlášení zájemců. Zájemce podá k územnímu samosprávnému celku písemnou přihlášku. Veřejná výzva se vyvěsí na úřední desce úřadu nejméně 15 dnů přede dnem určeným pro podání přihlášek zájemců.

Výběrové řízení: Je podmínkou pro:

- jmenování do funkce vedoucího úřadu a vedoucího úředníka
- vznik pracovního poměru na dobu neurčitou úředníka v krajském úřadě, v Magistrátu hlavního města Prahy, v obecním úřadě obce s rozšířenou působností, v pověřeném obecním úřadě, v úřadu městského obvodu nebo městské části územně členěného statutárního města nebo městské části hlavního města Prahy, kterému je svěřen výkon přenesené působnosti v rozsahu pověřeného obecního úřadu.

Výběrová komise: Uchazeče posuzuje výběrová komise. Výběrová komise má nejméně 3 členy. Jednání výběrové komise je neveřejné. Alespoň jedna třetina členů komise jsou úředníci územního samosprávného celku, který výběrové řízení vyhlásil. Výběrová komise jedná, je-li přítomná nadpoloviční většina všech jejích členů, a rozhodnutí přijímá nadpoloviční většinou hlasů přítomných členů výběrové komise.

Pracovní pohotovost: Je-li vyhlášen stav nebezpečí nebo nouzový stav nebo stav ohrožení státu podle zvláštního právního předpisu, územní samosprávný celek může úředníkovi nařídit pracovní pohotovost na pracovišti nebo na jiném místě. Pracovní pohotovost v takovém případě lze nařídit, jestliže je dán předpoklad výkonu práce přesčas, a jen na dobu nezbytně nutnou nepřesahující 400 hodin v kalendářním roce.

9.2.2 ZÁKLADNÍ POVINNOSTI ÚŘEDNÍKA

Základními povinnostmi úředníka je:

- a) dodržovat ústavní pořádek České republiky,
- b) dodržovat právní předpisy vztahující se k práci jím vykonávané; dodržovat ostatní předpisy vztahující se k práci jím vykonávané, pokud s nimi byl řádně seznámen,
- c) hájit při výkonu správních činností veřejný zájem,
- d) plnit pokyny vedoucích úředníků, nejsou-li v rozporu s právními předpisy; má-li úředník za to, že vydaný pokyn je v rozporu s právními předpisy, je povinen to bezodkladně oznámit osobě, která mu pokyn vydala, a to písemně, nebo, hrozí-li nebezpečí z prodlení, ústně; poté je úředník povinen splnit daný pokyn pouze tehdy, dostane-li od vedoucího úřadu písemný příkaz tak učinit; úředník nesmí vykonat

pokyn ani příkaz, pokud by se tím dopustil trestného činu, přestupku, popřípadě jiného správního deliktu, a tuto skutečnost je povinen bez zbytečného prodlení písemně oznámit vedoucímu úřadu,

- e) prohlubovat si kvalifikaci v rozsahu stanoveném tímto zákonem,
- f) jednat a rozhodovat nestranně bez ohledu na své přesvědčení a zdržet se při výkonu práce všeho, co by mohlo ohrozit důvěru v nestrannost rozhodování,
- g) zdržet se jednání, jež by závažným způsobem narušilo důvěryhodnost územního samosprávného celku,
- h) zdržet se jednání, které by mohlo vést ke střetu veřejného zájmu se zájmy osobními, zejména nezneužívat informací nabytých v souvislosti s výkonem zaměstnání ve prospěch vlastní nebo někoho jiného,
- i) v souvislosti s výkonem zaměstnání nepřijímat dary nebo jiné výhody, s výjimkou darů nebo výhod poskytovaných územním samosprávným celkem, u něhož je zaměstnán, nebo na základě právních předpisů a kolektivních smluv,
- j) v rozsahu stanoveném zvláštními právními předpisy zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl při výkonu zaměstnání a v souvislosti s ním; to neplatí, pokud byl povinnosti mlčenlivosti zproštěn; povinnosti zachovávat mlčenlivost může úředníka zprostit vedoucí úřadu, jím pověřený vedoucí úředník nebo příslušný správní úřad podle zvláštních právních předpisů, nestanoví-li zvláštní právní předpis jinak.
- k) poskytovat informace o činnosti územního samosprávného celku podle zvláštních právních předpisů v rozsahu, v jakém to vyplývá z jeho pracovního zařazení,
- l) při ústním nebo písemném jednání s fyzickými nebo právnickými osobami sdělit své jméno, příjmení, úřad, ve kterém je zařazen k výkonu práce, zařazení v útvaru úřadu; územní samosprávný celek v organizačním řádu může stanovit, pro které funkce a činnosti lze nahradit toto označení uvedením identifikačního čísla úředníka.

Úředník je povinen:

- a) pracovat svědomitě a řádně podle svých sil, znalostí a schopností,
- b) plně využívat pracovní doby a pracovních prostředků k vykonávání svěřených prací, plnit kvalitně, hospodárně a včas pracovní úkoly,
- c) řádně hospodařit s prostředky svěřenými mu územním samosprávným celkem a střežit a ochraňovat jeho majetek před poškozením, ztrátou, zničením a zneužitím a nejednat v rozporu s oprávněnými zájmy územního samosprávného celku,
- d) zachovávat pravidla slušnosti při úředním jednání a vůči ostatním zaměstnancům působícím ve veřejné správě.

9.3 Vzdělávání úředníků územně samosprávných celků

Podstatným právním předpisem týkajícím se vzdělávání úředníků územně samosprávných celků je zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů.

9.3.1 KVALIFIKACE ÚŘEDNÍKA

Úředník je povinen prohlubovat si kvalifikaci účastí na:

- Vstupním vzdělávání
- Průběžném vzdělávání
- Přípravě a ověřování zvláštní odborné způsobilosti, nestanoví-li zákon jinak

Vzdělávání úředníků ÚSC je nutným předpokladem pro jejich plnou profesionalizaci a její dosažení je nezbytnou podmínkou ke zvýšení kvality výkonu veřejné správy.

9.3.2 VSTUPNÍ VZDĚLÁVÁNÍ

Vstupní vzdělávání zahrnuje:

- a) znalosti základů veřejné správy, zvláště obecných zásad organizace a činnosti veřejné správy a územního samosprávného celku, základy veřejného práva, veřejných financí, evropského správního práva, práv a povinností a pravidel etiky úředníka,
- b) základní dovednosti a návyky potřebné pro výkon správních činností,
- c) znalosti základů užívání informačních technologií,
- d) základní komunikační, organizační a další dovednosti vztahující se k jeho pracovnímu zařazení.

Úředník je povinen ukončit vstupní vzdělávání nejdéle do 3 měsíců ode dne vzniku pracovního poměru.

Ukončení vstupního vzdělávání se prokazuje osvědčením vydaným vzdělávací institucí, která vstupní vzdělávání pořádala.

Povinnost absolvovat vstupní vzdělávání se nevztahuje na úředníka, který má zvláštní odbornou způsobilost.

9.3.3 PRŮBĚŽNÉ VZDĚLÁVÁNÍ

Průběžné vzdělávání zahrnuje prohlubující, aktualizací a specializační vzdělávání úředníků zaměřené na výkon správních činností v územním samosprávném celku, včetně získávání a prohlubování jazykových znalostí. Průběžné vzdělávání se uskutečňuje formou kurzů. O účasti úředníka na jednotlivých kurzech rozhoduje vedoucí úřadu na základě potřeb územního samosprávného celku a s přihlédnutím k plánu vzdělávání úředníka; úředník je povinen se kurzu zúčastnit. Účast na kurzu, jež je součástí průběžného vzdělávání, se prokazuje osvědčením vydaným vzdělávací institucí, která kurz pořádala.

9.3.4 ZVLÁŠTNÍ ODBORNÁ ZPŮSOBILOST

Správní činnosti stanovené prováděcím právním předpisem zajišťuje územní samosprávný celek prostřednictvím úředníků, kteří prokázali zvláštní odbornou způsobilost. Výjimečně tyto činnosti může vykonávat i úředník, který nemá zvláštní odbornou způsobilost,

a) nejdéle však po dobu 18 měsíců od vzniku pracovního poměru úředníka k územnímu samosprávnému celku nebo ode dne, kdy začal vykonávat činnost, pro jejíž výkon je prokázání zvláštní odborné způsobilosti předpokladem, nebo

b) má osvědčení o uznání rovnocennosti vzdělání nebo jeho části získaného úředníkem v jiném studijním programu, než který je stanoven prováděcím právním předpisem, nebo vzdělání získaného v jiném oboru, popřípadě kurzu, pokud žadatel prokáže, že obsah a rozsah vzdělávání, o jehož uznání se žádá, jsou rovnocenné příslušnému vzdělávacímu programu pro prohlubování kvalifikace podle tohoto zákona nebo jeho části.

Zvláštní odborná způsobilost se ověřuje zkouškou a prokazuje osvědčením. Úředník je povinen prokázat zvláštní odbornou způsobilost k výkonu správních činností stanovených prováděcím právním předpisem do 18 měsíců od vzniku pracovního poměru k územnímu samosprávnému celku nebo ode dne, kdy začal vykonávat činnost, pro jejíž výkon je prokázání zvláštní odborné způsobilosti předpokladem.

Zvláštní odborná způsobilost zahrnuje souhrn znalostí a dovedností nezbytných pro výkon činností stanovených prováděcím právním předpisem. Zvláštní odborná způsobilost má obecnou a zvláštní část. Obecná část zahrnuje znalost základů veřejné správy, zvláště obecných principů organizace a činnosti veřejné správy, znalost zákona o obcích, zákona o krajích, zákona o hlavním městě Praze a zákona o správním řízení, a schopnost aplikace těchto znalostí. Zvláštní část zahrnuje znalosti nezbytné k výkonu správních činností stanovených prováděcím právním předpisem, zvláště znalost působnosti orgánů územní samosprávy a územních správních úřadů vztahující se k těmto činnostem, a schopnost jejich aplikace.

Jestliže úředník vykonává 2 nebo více správních činností stanovených prováděcím právním předpisem

a) v obci, kde nejsou zřízeny alespoň 2 odbory obecního úřadu nebo kde není zřízen pověřený obecní úřad, je povinen prokázat zvláštní odbornou způsobilost jen pro 1 správní činnost, kterou určí vedoucí úřadu,

b) v jiných případech než uvedených v písmenu a), je povinen prokázat zvláštní odbornou způsobilost pro každou jím vykonávanou správní činnost; u druhého a u dalších ověření se zkouška vykoná jen ze zvláštní části.

Územní samosprávný celek je povinen přihlásit úředníka, který vykonává správní činnosti stanovené prováděcím právním předpisem, k vykonání zkoušky do 6 měsíců od vzniku pracovního poměru úředníka k územnímu samosprávnému celku nebo do 3 měsíců

ode dne, kdy úředník začal vykonávat správní činnost, pro jejíž výkon je prokázání zvláštní odborné způsobilosti předpokladem. Prováděcí právní předpis upraví způsob přihlašování ke zkoušce, náležitosti přihlášky, způsob a průběh zkoušky a náležitosti osvědčení.

Vedoucí úředník, který řídí úředníky vykonávající správní činnosti stanovené prováděcím právním předpisem, prokazuje zvláštní odbornou způsobilost z obecné části a ze zvláštní části alespoň pro jednu ze správních činností stanovených prováděcím právním předpisem, vykonávaných jím řízenými úředníky, určenou vedoucím úřadu.

Vedoucí úřadu je povinen prokázat zvláštní odbornou způsobilost jen z obecné části.

9.3.5 VZDĚLÁVACÍ INSTITUCE

Subjekty poskytující prohlubování kvalifikace jsou:

- a) právnická nebo fyzická osoba oprávněná ke vzdělávací činnosti podle zvláštního předpisu, které byla udělena akreditace Ministerstvem vnitra;
- b) příspěvková organizace zřízená Ministerstvem vnitra;
- c) ÚSC, jemuž byla rovněž udělena akreditace MV.

9.3.6 PROCESNÍ PRAVIDLA ZKOUŠKY O ZVLÁŠTNÍ ODBORNÉ ZPŮSOBILOSTI

V zájmu zaručení standardní úrovně úředníků se zachovává jednotný způsob ověřování znalostí a dovedností, které úředníci získali v rámci systému vzdělávání. Zákon o úřednících ÚSC stanoví jednotná procesní pravidla k zajištění objektivního posouzení odbornosti úředníků.

Tato pravidla upravují zejména průběh zkoušky o zvláštní odborné způsobilosti, postup zkušební komise, vydávání osvědčení a opravný prostředek proti výroku zkušební komise. Provádění zkoušek a vydávání osvědčení o zvláštní odborné způsobilosti zabezpečuje Ministerstvo vnitra ve spolupráci s příslušnými ministerstvy a s ostatními ústředními správními úřady.

Ministerstvo vnitra do 30 dnů ode dne doručení přihlášky úředníkovi písemně sdělí den, místo a čas konání zkoušky, soubor zkušebních otázek a seznam odborné literatury. Pro ověřování zvláštní odborné způsobilosti vytváří Ministerstvo vnitra zkušební komise. Zkušební komise mají 3 členy a jsou složeny z odborníků na obecnou část a z odborníků na zvláštní část. Předsedu a ostatní členy zkušební komise jmenuje ministerstvo.

Činnost zkušební komise řídí její předseda. Zkušební komise rozhoduje většinou hlasů svých členů. Při zkoušce je zkušební komise vázána stanovenými soubory zkušebních otázek. Zkušební komise může vyloučit ze zkoušky uchazeče, který v průběhu zkoušky použije nedovolené pomůcky nebo průběh zkoušky jinak vážně narušuje.

Zkouška se člení na 2 samostatně vykonávané a hodnocené části, písemnou a ústní zkoušku. Při písemné zkoušce i při ústní zkoušce se ověřují znalosti z obecné části a ze zvláštní části samostatně. Úředník koná nejdříve písemnou zkoušku. Úspěšné složení písemné zkoušky je předpokladem pro konání ústní zkoušky. V případě dalšího ověření zvláštní odborné způsobilosti koná úředník písemnou a ústní zkoušku pouze ze zvláštní části.

Zkušební komise vypracuje o průběhu a výsledku zkoušky protokol. Zkouška a vyhlášení jejích výsledků jsou veřejné. Ministerstvo oznámí úředníkovi výsledek písemné zkoušky a ústní zkoušky v den jejich konání.

Jestliže úředník nevyhověl při písemné nebo ústní zkoušce, může ji dvakrát opakovat. Opakovaná zkouška se vykoná nejdříve po 30, nejpozději však do 90 dnů ode dne zkoušky, v níž uchazeč nevyhověl.

Je-li při ústní zkoušce úředník hodnocen klasifikačním stupněm "vyhověl" v obecné části i ve zvláštní části, do 15 dnů ode dne konání ústní zkoušky obdrží od ministerstva osvědčení. Ministerstvo vede evidenci o osvědčeních zvláštní odborné způsobilosti, které vydalo. Vzdělávací instituce vede evidenci o osvědčeních o ukončení kurzů vstupního vzdělávání, vzdělávání vedoucích úředníků a průběžného vzdělávání, které pořádala.

9.3.7 ŘÍZENÍ O NÁMITKÁCH

Je-li úředník při písemné nebo ústní zkoušce hodnocen klasifikačním stupněm "nevyhověl", má právo podat do 15 dnů ode dne oznámení této skutečnosti námitky proti postupu zkušební komise; námitky se podávají zkušební komisi. Zkušební komise námitkám vyhoví nebo je předá k rozhodnutí ministerstvu. Ministerstvo vnitra o námitkách rozhodne ve lhůtě 30 dnů od jejich doručení, a to tak, že potvrdí hodnocení zkušební komise nebo, bylo-li hodnocení zkušební komise vydáno v rozporu se zákonem nebo jiným právním předpisem, změní jej nebo zruší a pozve úředníka k opakovanému složení zkoušky.

9.3.8 VZDĚLÁVÁNÍ VEDOUCÍCH ÚŘEDNÍKŮ A VEDOUCÍCH ÚŘADŮ

Vzdělávání vedoucích úředníků zahrnuje obecnou část a zvláštní část. Obecná část zahrnuje znalosti a dovednosti v oblasti řízení úředníků. Zvláštní část zahrnuje přehled o činnostech stanovených prováděcím právním předpisem vykonávaných podřízenými úředníky.

Úředník, který se účastnil vzdělávání vedoucích úředníků podle zákona o úřednících ÚSC a jehož náklady hradil územní samosprávný celek, je povinen setrvat po ukončení tohoto vzdělávání v pracovním poměru k tomuto územnímu samosprávnému celku po dobu 3 let. Pokud takový úředník rozváže s územním samosprávným celkem pracovní poměr dříve než po uplynutí 3 let od ukončení vzdělávání vedoucích úředníků, je povinen uhradit územnímu samosprávnému celku náklady s tímto vzděláváním spojené. Splní-li úředník

svou povinnost setrvat v pracovním poměru u územního samosprávného celku pouze zčásti, povinnost uhradit náklady se poměrně sniží.

Ukončení vzdělávání vedoucích úředníků je předpokladem pro výkon jejich řídicí funkce, a proto tuto povinnost musejí splňovat všichni vedoucí úředníci a vedoucí úřadu kromě těch, jimž byla uznána rovnocennost vzdělání s ohledem na jejich dosažené vzdělání podle § 33 a § 34 zákona o úředních ÚSC (úředník, který získal vzdělání v bakalářských nebo magisterských studijních programech stanovených prováděcím právním předpisem nebo kterému bylo vydáno osvědčení o uznání rovnocennosti vzdělání nebo jeho části. Povinnost prokázat zvláštní odbornou způsobilost z obecné části se nevztahuje na fyzickou osobu, která vykonala úřednickou zkoušku podle zákona o státní službě).

9.3.9 AKREDITACE VZDĚLÁVACÍCH INSTITUCÍ NEBO VZDĚLÁVACÍCH PROGRAMŮ

Ministerstvo vnitra akredituje pro účely zákona o úřednících ÚSC vzdělávací instituce nebo vzdělávací programy na základě žádosti fyzické nebo právnické osoby (dále jen "žadatel") a za podmínek stanovených zákonem o úřednících ÚSC.

Akreditace vzdělávací instituce nebo akreditace vzdělávacího programu se uděluje na dobu 3 let. Před uplynutím lhůty podle věty první může držitel akreditace vzdělávací instituce nebo akreditace vzdělávacího programu požádat o její obnovení.

Akreditace vzdělávací instituce nebo akreditace vzdělávacího programu je nepřevoditelná a nepřechází na právní nástupce.

Zjistí-li Ministerstvo vnitra při kontrole nedostatky při uskutečňování vzdělávacího programu, vyzve vzdělávací instituci, aby v přiměřené lhůtě zjedнала nápravu. Nejednala-li tato vzdělávací instituce ve stanovené lhůtě nápravu, Ministerstvo vnitra jí akreditaci vzdělávací instituce nebo akreditaci vzdělávacího programu odejme. Ministerstvo vnitra akreditaci vzdělávací instituce nebo akreditaci vzdělávacího programu odejme i v případě, že na straně vzdělávací instituce nastaly takové okolnosti, které by odůvodňovaly zamítnutí žádosti o akreditaci vzdělávací instituce nebo akreditaci vzdělávacího programu.

V případě, že Ministerstvo vnitra odejme akreditaci vzdělávací instituce nebo akreditaci vzdělávacího programu, je povinností vzdělávací instituce, které byla akreditace vzdělávací instituce nebo akreditace vzdělávacího programu odňata, zajistit úředníkům možnost pokračovat v účasti na stejném nebo obdobném vzdělávacím programu v téže nebo jiné vzdělávací instituci. Pro splnění této povinnosti stanoví Ministerstvo vnitra přiměřenou lhůtu.

9.3.10 AKREDITAČNÍ KOMISE

Ministerstvo zřizuje akreditační komise jako své poradní orgány pro udělování akreditací. Akreditační komise je složena z odborníků v oblasti veřejné správy a ze zástupců krajů a obcí. Členy akreditační komise jmenuje a odvolává Ministerstvo vnitra. Akreditační

komise posoudí, zda jsou splněny podmínky pro udělení akreditace, a zpracuje stanovisko k žádosti.

9.3.11 ROVNOCENNOST VZDĚLÁNÍ

Povinnost prokázat zvláštní odbornou způsobilost (§ 21 zákona o úřednících ÚSC), povinnost účastnit se vzdělávání vedoucích úředníků a vedoucích úřadů (§ 27 zákona o úřednících ÚSC) nebo povinnost účastnit se vstupního vzdělávání (§ 19 zákona o úřednících ÚSC) nemá úředník, který získal vzdělání v bakalářských nebo magisterských studijních programech stanovených prováděcím právním předpisem nebo kterému bylo vydáno osvědčení o uznání rovnocennosti vzdělání nebo jeho části. Povinnost prokázat zvláštní odbornou způsobilost z obecné části se nevztahuje na fyzickou osobu, která vykonala úřednickou zkoušku podle zákona o státní službě.

Územní samosprávný celek může zajišťovat činnosti stanovené prováděcím právním předpisem (§ 21 zákona o úřednících ÚSC) nebo řízení úředníků (§ 27 zákona o úřednících ÚSC) též prostřednictvím úředníků uvedených v předchozím odstavci.

Na žádost úředníka nebo územního samosprávného celku Ministerstvo vnitra vydá osvědčení o uznání rovnocennosti vzdělání nebo jeho části získaného úředníkem v jiném studijním programu, než který je stanoven prováděcím právním předpisem, nebo vzdělání získaného v jiném oboru, popřípadě kurzu, pokud žadatel prokáže, že obsah a rozsah vzdělávání, o jehož uznání se žádá, jsou rovnocenné příslušnému vzdělávacímu programu pro prohlubování kvalifikace podle tohoto zákona nebo jeho části.

Zjistí-li Ministerstvo vnitra, že rozsah a obsah oboru, studijního programu nebo kurzu, o jehož uznání se žádá, jsou v podstatných rysech odlišné od příslušného vzdělávacího programu pro prohlubování kvalifikace podle zákona o úřednících ÚSC, žádost o uznání rovnocennosti vzdělání nebo jeho části zamítne.

Na řízení o vydání osvědčení se vztahují obecné předpisy o správním řízení, pokud není dále stanoveno jinak. O žádosti o uznání rovnocennosti vzdělání nebo jeho části ministerstvo rozhodne do 3 měsíců od jejího doručení.

9.3.12 STÁTNÍ SPRÁVA V OBLASTI VZDĚLÁVÁNÍ ÚŘEDNÍKŮ

Ministerstvo vnitra vykonává činnost koordinační, kontrolní, evidenční, publikační a rozhodovací.

- v činnosti koordinační koordinuje prohlubování kvalifikace úředníků územních samosprávných celků
- v činnosti kontrolní kontroluje činnost akreditovaných vzdělávacích institucí a uskutečňování akreditovaných programů

- v činnosti evidenční vede seznam odborníků na obecnou a zvláštní část zkoušky; vydává osvědčení a vede jejich evidenci
- v činnosti publikační každoročně zveřejňuje seznam odborníků na obecnou a zvláštní část zkoušky; každoročně zveřejňuje seznam vzdělávacích institucí, které mají platnou akreditaci podle zákona
- v činnosti rozhodovací rozhoduje: o souboru zkušebních otázek pro obecnou část zkoušky zvláštní odborné způsobilosti, včetně obsahu a kritérií hodnocení zkoušky; o zařazení fyzických osob do seznamu odborníků na obecnou část zkoušky

Příslušná ministerstva a ostatní ústřední správní úřady mají za úkol:

- a) stanovit obsah zvláštní části zkoušky a průběžně jej aktualizovat, aby odpovídal platnému právnímu stavu,
- b) určovat soubor zkušebních otázek pro zvláštní část zkoušky, včetně obsahu a kritérií jejího hodnocení,
- c) rozhodovat o zařazení fyzických osob na zvláštní část zkoušky.

Pokud vzdělávací instituce nezabezpečí přípravu ke zkouškám nebo vzdělávání vedoucích úředníků a vedoucích úřadů, zabezpečí tyto úkoly Ministerstvo vnitra ve spolupráci s příslušnými ministerstvy a ostatními ústředními správními úřady.

9.4 Vzdělávání státních zaměstnanců dle zákona č. 234/2014 Sb., zákon o státní službě, ve znění pozdějších předpisů

Za účelem zvyšování **odbornosti** státní správy je v zákoně č. 234/2014 Sb., zákon o státní službě, ve znění pozdějších předpisů, obsažena úprava vzdělávání státních zaměstnanců.

9.4.1 PROHLUBOVÁNÍ VZDĚLÁNÍ

Státní zaměstnanec je oprávněn i povinen své vzdělání **prohlubovat**, tím je myšleno vstupní i průběžné vzdělávání státního zaměstnance, vzdělávání představených a jazykové vzdělávání. Prohlubování vzdělání státního zaměstnance se zaměřuje na jeho další odborný růst v jím vykonávaném oboru služby včetně zdokonalování nebo získávání jazykových znalostí. Prohlubování vzdělání státního zaměstnance se považuje za výkon služby, za který přísluší státnímu zaměstnanci plat.

Rozsah prohlubování vzdělání státního zaměstnance určuje služební orgán, přitom vychází zejména z výsledku služebního hodnocení státního zaměstnance a z návrhů jeho představeného. Náklady vynaložené na prohlubování vzdělání nese služební úřad.

9.4.2 SLUŽEBNÍ VOLNO K INDIVIDUÁLNÍM STUDIJNÍM ÚČELŮM

Státnímu zaměstnanci přísluší v kalendářním roce služební volno k individuálním studijním účelům v rozsahu 6 dnů výkonu služby. Čerpání služebního volna k individuálním studijním účelům nařizuje písemně služební orgán a stanovuje individuální vzdělávací cíl tohoto služebního volna. Za dobu čerpání služebního volna k individuálním studijním účelům se státnímu zaměstnanci plat nekrátí.

9.4.3 ZVÝŠENÍ VZDĚLÁNÍ

Ke zvýšení vzdělání státního zaměstnance na náklady služebního úřadu včetně služebního volna k tomuto vzdělání je třeba povolení služebního orgánu. Zvýšením vzdělání se rozumí též jeho rozšíření. Při zvyšování vzdělání státního zaměstnance studiem na vyšší odborné škole nebo vysoké škole anebo vysláním na studijní pobyt přísluší státnímu zaměstnanci služební volno s náhradou platu ve výši průměrného výdělku.

K účasti na přijímací zkoušce ke studiu přísluší státnímu zaměstnanci služební volno v nezbytně nutném rozsahu.

Náhrada platu nepřísluší za služební volno k účasti na

- a) přijímací zkoušce,
- b) opravné zkoušce, nebo
- c) promoci nebo podobném závěrečném ceremoniálu.

Státní zaměstnanec, kterému bylo povoleno zvýšení vzdělání na náklady služebního úřadu studiem na vyšší odborné škole nebo vysoké škole, je povinen setrvat po ukončení studia ve služebním poměru po dobu odpovídající době trvání studia.

Státní zaměstnanec, kterému bylo povoleno zvýšení vzdělání na náklady služebního úřadu vysláním na studijní pobyt, je povinen po skončení studijního pobytu setrvat ve služebním poměru po dobu

- a) 1 roku, jestliže náklady na studijní pobyt přesáhnou částku 20000 Kč,
- b) 2 let, jestliže náklady na studijní pobyt přesáhnou částku 30000 Kč,
- c) 4 let, jestliže náklady na studijní pobyt přesáhnou částku 50000 Kč,
- d) 5 let, jestliže náklady na studijní pobyt přesáhnou částku 100000 Kč.

Nesplní-li státní zaměstnanec povinnost setrvat ve služebním poměru po dobu uvedenou v předchozích odstavcích, je povinen uhradit služebnímu úřadu náklady spojené se studiem nebo vysláním na studijní pobyt. Povinnost uhradit náklady mu vznikne i tehdy, jestliže jeho služební poměr skončí v průběhu studia nebo vyslání na studijní pobyt.

Náklady spojené se studiem nebo vysláním na studijní pobyt zahrnují náhradu platu poskytnutou státnímu zaměstnanci za dobu služebního volna při studiu nebo vyslání na studijní pobyt, jakož i další náklady uhrazené služebním úřadem v souvislosti se studiem nebo vysláním na studijní pobyt. Celková výše nákladů, které je povinen státní zaměstnanec uhradit, nesmí překročit částku:

- a) 100000 Kč, jde-li o studium při výkonu služby na vyšší odborné škole,
- b) 150000 Kč, jde-li o studium při výkonu služby na vysoké škole v bakalářském studijním programu nebo v programu celoživotního vzdělávání,
- c) 200000 Kč, jde-li o studium při výkonu služby na vysoké škole v magisterském nebo doktorském studijním programu,
- d) 500000 Kč, jde-li o studijní pobyt.

Splní-li státní zaměstnanec povinnost setrvat ve služebním poměru jenom zčásti, úhrada nákladů spojených se studiem nebo vysláním na studijní pobyt se poměrně sníží.

Do doby setrvání státního zaměstnance ve služebním poměru se nezapočítává

- a) zproštění výkonu služby,
- b) zařazení mimo výkon služby z důvodu mateřské dovolené nebo rodičovské dovolené.

Služební úřad kontroluje průběh a výsledky zvyšování vzdělání státního zaměstnance; může zastavit poskytování úlev ve službě, jestliže státní zaměstnanec

- a) se stal dlouhodobě nezpůsobilým k výkonu služby, pro kterou si zvyšuje vzdělání; služební orgán mu však může poskytnout neplacené služební volno, nebo
- b) bez zavinění služebního úřadu neplní bez vážného důvodu povinnosti, které má při zvyšování vzdělání.

Povinnost státního zaměstnance k úhradě nákladů vynaložených služebním úřadem na zvýšení vzdělání nevzniká, jestliže

- a) služební orgán v průběhu zvyšování vzdělání zastavil poskytování volna ke zvýšení vzdělání, protože státní zaměstnanec se bez svého zavinění stal dlouhodobě nezpůsobilým k výkonu služby, pro kterou si zvyšoval vzdělání,
- b) služební poměr skončil z některého z důvodů uvedených v § 72 zákona o státní službě (např. uplynula-li marně doba, po kterou byl státní zaměstnanec zařazen mimo výkon služby z organizačních důvodů) nebo na žádost státního zaměstnance zařazeného mimo výkon služby, nebo
- c) služební úřad nevyužíval v posledních 12 měsících po dobu nejméně 6 měsíců kvalifikaci státního zaměstnance, které na základě zvýšení vzdělání dosáhl.

9.4.4 ÚŘEDNICKÁ ZKOUŠKA

Státní zaměstnanec je povinen úspěšně vykonat úřednickou zkoušku. **Úřednická zkouška** není součástí výběrového řízení ani předpokladů pro přijetí do služebního poměru. Státní zaměstnanec ji ve většině případů vykonává až poté, co byl přijat do služebního poměru. Státnímu zaměstnanci musí služební orgán umožnit vykonání úřednické zkoušky před uplynutím doby trvání služebního poměru na dobu určitou. Úřednická zkouška je tvořena částí obecnou a částí zvláštní.

Obecná část úřednické zkoušky se koná písemně a zaměřuje se na znalosti organizace a činnosti veřejné správy, znalosti práv, povinností a pravidel etiky státního zaměstnance, na znalosti právních předpisů, které obecně dopadají na činnost státní správy a znalosti práva Evropské unie.

Zvláštní část úřednické zkoušky se koná teprve potom, co státní zaměstnanec úspěšně vykonal část obecnou. Tato část úřednické zkoušky je konána ústně před zkušební komisí. Zvláštní část se zaměřuje na vědomosti, schopnosti a odbornou připravenost potřebné k výkonu činnosti, kterou v konkrétním oboru služby na služebním místě státní zaměstnanec vykonává.

Zkušební komise jsou zřizovány u ústředních správních úřadů podle oboru služby, u těchto komisí také vykonají zvláštní část úřednické zkoušky státní zaměstnanci jim podřízených služebních úřadů.

SHRNUTÍ KAPITOLY

Územní samospráva je prostorově vymezený funkční celek, který je nadán právem sám rozhodovat o svých záležitostech. Příkladem územní samosprávy v České republice jsou obce jako základní územní samosprávné celky a kraje jako vyšší územní samosprávné celky. Orgány obce jsou: zastupitelstvo obce a rada obce. Navenek obec reprezentuje starosta, který stojí v čele obecního úřadu. Orgány kraje jsou: zastupitelstvo kraje, rada kraje. Navenek kraj reprezentuje hejtman, který stojí v čele krajského úřadu.

Podstatným právním předpisem týkajícím se úředníků územně samosprávných celků je zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů. Tento zákon je důležitý i v souvislosti se vzděláváním úředníků územně samosprávných celků. Úředník je povinen prohlubovat si kvalifikaci účastí na: vstupním vzdělání, průběžném vzdělání, přípravě a ověřování zvláštní odborné způsobilosti, nestanoví-li zákon jinak. Vzdělávání úředníků ÚSC je nutným předpokladem pro jejich plnou profesionalizaci a její dosažení je nezbytnou podmínkou ke zvýšení kvality výkonu veřejné správy.

Za účelem zvyšování odbornosti státní správy je v zákoně č. 234/2014 Sb., zákon o státní službě, ve znění pozdějších předpisů, obsažena úprava vzdělávání státních zaměstnanců. Státní zaměstnanec je oprávněn i povinen své vzdělání prohlubovat, tím je myšleno vstupní

i průběžné vzdělávání státního zaměstnance, vzdělávání představených a jazykové vzdělávání. Prohlubování vzdělání státního zaměstnance se zaměřuje na jeho další odborný růst v jím vykonávaném oboru služby včetně zdokonalování nebo získávání jazykových znalostí. Prohlubování vzdělání státního zaměstnance se považuje za výkon služby, za který přísluší státnímu zaměstnanci plat. Státní zaměstnanec je povinen úspěšně vykonat úřednickou zkoušku. Úřednická zkouška není součástí výběrového řízení ani předpokladů pro přijetí do služebního poměru. Státní zaměstnanec ji ve většině případů vykonává až poté, co byl přijat do služebního poměru. Státnímu zaměstnanci musí služební orgán umožnit vykonání úřednické zkoušky před uplynutím doby trvání služebního poměru na dobu určitou. Úřednická zkouška je tvořena částí obecnou a částí zvláštní.

10 VEŘEJNÉ SLUŽBY A EVROPSKÁ UNIE



RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

V této kapitole se studenti dozvědí důležité informace týkající se principů pro fungování veřejné správy. Mezi pět principů dobré správy patří: princip otevřenosti, princip participace, princip odpovědnosti, princip efektivity, princip soudržnosti. Studenti po prostudování této kapitoly budou umět rozdělit služby na ekonomické (hospodářské) a neekonomické (nehospodářské). Studenti dále zjistí podstatné informace o evropském pojetí služeb v obecném zájmu a rovněž o tom, jaké jsou společné prvky služeb obecného hospodářského zájmu. Studenti rovněž budou znát Bílou knihu o službách obecného zájmu z roku 2004.



CÍLE KAPITOLY

- Dozvíte se podstatné informace týkající se principů pro fungování veřejné správy v EU
 - Zjistíte, jaké je evropské pojetí služeb v obecném zájmu
 - Budete znát dokument Evropské komise týkající se služeb v obecném zájmu, tj. Bílou knihu o službách obecného zájmu z roku 2004
-



ČAS POTŘEBNÝ KE STUDIU

Pro studium dané kapitoly je doporučeno vyhranit si 2 hodiny času.



KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Principy pro fungování veřejné správy v EU, služby v obecném zájmu, evropské pojetí služeb v obecném zájmu, Bílá kniha o službách obecného zájmu, Evropská komise

10.1 Principy pro fungování veřejné správy v EU

Mezi demokratickými státy vznikl konsensus ohledně klíčových vlastností dobrého správního systému. Tyto vlastnosti zahrnují jak atributy právního státu, tak i určité tech-

nické a manažerské kompetence, organizační kapacity a účast občanů na rozhodování. Principy, na kterých se shodly země s odlišnými právními systémy a odlišnou právní tradicí, byly postupně definovány a upravovány.

V průběhu doby sjednocování došlo ke všeobecnému konsensu o klíčových komponentech dobrého vládnutí a dobré správy demokratických států. Bílá kniha o evropském vládnutí byla vytvořena Evropskou komisí v roce 2001. Řeší aktuální problémy nedůvěry ke státní správě a zároveň stále větší potřebu reform. Není právně závazným dokumentem, ale je charakteru podpůrného. Týká se způsobu, jakým EU spravuje pravomoci, které jí členské státy předaly. Projevuje snahu o větším podílení se občanů a organizací na veřejné správě. Zdůrazňuje, že evropské vládnutí je převážně hodnotové orientace a že je nutno rozvíjet víceúrovňové vládnutí. Bílá kniha o evropském vládnutí je rozdělena do 6 částí zabývajících se navrhovanou reformou, snaží se zavést určité změny v administrativních vztazích na území evropských států. Ve druhé části je možno nalézt výčet principů, které podle tohoto dokumentu patří k základním 5 principům dobré správy. Ty by měly být oporou změn vedoucích k větší demokratizaci a efektivnějšímu vládnutí.

Mezi pět principů dobré správy, které Bílá kniha charakterizuje, patří:

Princip otevřenosti: Instituce by měly více komunikovat s členskými státy o aktivitách a rozhodnutích Evropské unie. Měly by být ve své činnosti více otevřené. Dále by měly komunikovat s veřejností dostupným a srozumitelným jazykem, což je velice důležité pro zvýšení důvěry v soustavu institucí. Princip rovněž reaguje na normativní požadavky utváření stále užšího svazku mezi národy Evropy, v němž jsou rozhodnutí přijímána co nejotevřeněji.

Princip participace: Kvalita, účinnost a důležitost politik unie závisí na účasti veřejnosti během politického cyklu, od návrhu po implementaci. Jedině tak se zvýší důvěryhodnost ve výsledky a činnost institucí. Vyzdvihuje účast zainteresovaných subjektů včetně regionálních a místních správ, jejichž role v evropském právním prostoru vzrůstá, na tvorbě a implementaci evropských právních politik.

Princip odpovědnosti: Každá instituce pracující na půdě evropské unie by měla jasně vykazovat, jaká je její činnost a nést za výkon své činnosti odpovědnost. Zároveň je také nutná větší průhlednost a ručení států, na jejichž půdě se právo vyvinulo, a které politiku EU implementují. Tento princip je vymezen jako klíčový předpoklad transparentnosti nejenom evropské správy, ale i správ jednotlivých členských států.

Princip efektivity: Základem efektivnosti jsou jasně vymezené cíle a včasnost. Důležité je, aby se státy poučily z minulosti a zároveň reálně zhodnotily budoucí dopad. Další podmínkou efektivity je přidělení úkolů na náležitý stupeň místních vlád a implementace přiměřeným způsobem. Tento princip spojuje vlastní činnost právních politik, tedy schopnost vyvolávat očekávané výsledky, s požadavkem včasné, pružné a přiměřené reakce.

Princip soudržnosti: Politiky a aktivity musí být soudržné a snadno pochopitelné. Se zvyšujícím se rozsahem úkolů a spoluprací mezi evropskými zeměmi, jsou místní úřady stále více zainteresovány na politikách EU. Soudržnost vyžaduje politické vedení a zodpovědnost ze strany institucí, aby byl zajištěn souvislý přístup v rámci komplexního systému. Princip hovoří o potřebě věcné a logické spojitosti jednotlivých opatření národních správních politik ve stále složitěji strukturovaném správním prostoru.

10.2 Služby v obecném zájmu

Služba je vytvořená, organizovaná nebo regulovaná orgánem veřejné správy, jejíž poskytování je nezbytné pro uspokojení potřeb společnosti, je součástí hodnot sdílených všemi evropskými zeměmi, je jednou z podmínek pro hladké fungování vnitřního trhu a pro další hospodářskou integraci v EU, má podstatný význam pro růst kvality života všech občanů a rovněž podstatný význam pro překonávání sociálního vyčlenění a izolace. Služby obecného zájmu jsou služby, jež orgány veřejné správy členských států považují za obecný zájem, a které tedy podléhají zvláštním závazkům veřejné služby. Mohou být poskytovány státním i soukromým sektorem. Službami obecného zájmu může být například: veřejná doprava, poštovní služby nebo zdravotní péče. Služba je také jedním z faktorů zvyšující konkurenceschopnost a soudržnost – zejména při získávání investic v méně rozvinutých regionech, chrání obecný zájem, zejména uspokojování podstatných potřeb občanů a zachování veřejné nabídky tam, kde nebude fungovat trh, člení se na služby ekonomické a neekonomické.

10.2.1 EKONOMICKÉ SLUŽBY (HOSPODÁŘSKÉ SLUŽBY ČI SLUŽBY OBECNÉHO HOSPODÁŘSKÉHO ZÁJMU)

Jsou to služby poskytované za úplatu ve veřejném zájmu (veřejné TV vysílání, doprava, telekomunikace, poštovní služby, odpadové hospodářství, distribuce elektřiny, plynu, dodávky vody). Na tyto služby se vztahují evropské předpisy o vnitřním trhu a hospodářské soutěži. Z těchto pravidel však mohou existovat výjimky, jež chrání přístup občanů k takovým základním službám.

10.2.2 NEEKONOMICKÉ SLUŽBY (NEHOSPODÁŘSKÉ SLUŽBY ČI SLUŽBY OBECNÉHO NEHOSPODÁŘSKÉHO ZÁJMU)

Služby poskytované ve veřejném zájmu bezúplatně (vzdělávání, sociální služby, zdravotní služby, práce policejních sborů, soudnictví a zákonné systémy sociálního zabezpečení). Neřídí se žádnými zvláštními evropskými právními předpisy ani pravidly vnitřního trhu či hospodářské soutěže.

10.3 Evropské pojetí služeb v obecném zájmu

V roce 2011 byl přijat rámec pro zajištění kvality služeb obecného zájmu v EU. Rámec kvality služeb obecného zájmu

- objasňuje, jak se pravidla EU na základní služby uplatňují, dále uvádí revize těchto pravidel provedené tam, kde je to nezbytné k zajištění zvláštních potřeb
- zajišťuje přístup k základním službám pro všechny občany
- slouží k podpoře kvality v oblasti sociálních služeb a uvádí úspěšné modely jako vzor pro ostatní základní služby.

V návaznosti byla modernizována také evropská pravidla pro zadávání veřejných zakázek a byly zavedeny nové předpisy, které vyjasňují uplatňování pravidel pro státní podporu na služby obecného hospodářského zájmu.

V EU se na hospodářské a nehopodářské služby vztahují pouze některá pravidla, např.:

- zásada nediskriminace
- zásada volného pohybu osob
- pravidla veřejných zakázek na zboží, služby nebo práce získávané veřejnými subjekty

Pouze na hospodářské služby se vztahují:

- pravidla hospodářské soutěže
- pravidla státní pomoci

Rozdíl mezi hospodářskými a nehopodářskými službami:

- **Hospodářské služby** - jakákoliv činnost spočívající v nabízení zboží a služeb na nějakém trhu je výhradně hospodářskou činností (službou)
- **Nehospodářské služby** - státní vzdělání a povinné základní programy sociálního pojištění a činnosti vedené organizacemi, které vykonávají v převážné míře sociální funkce, které nejsou určeny k zapojení do nějaké průmyslové nebo komerční činnosti

Společné prvky služeb obecného hospodářského zájmu:

- **rovný přístup** – všichni občané mají právo rovného přístupu ke službám obecného zájmu. Tato rovnost je založena na zákazu jakékoliv neoprávněné diskriminace založené na společenském nebo osobním statutu. EU a členské státy by měly zejména zajistit rovnost zacházení a podmínek pro poskytování služeb jako mezi geografickými

územími, tak i mezi různými kategoriemi skupin uživatelů. Služby musí být poskytovány za přijatelné, spravedlivé, zdůvodnitelné a transparentní ceny.

- **univerzální služba** - množina požadavků obecného zájmu zajišťujících zpřístupnění určité služby ve stanovené kvalitě všem spotřebitelům na celém území nějakého členského státu (legislativně zakotvená povinnost členských států), nezávisle na geografickém umístění, a to s ohledem na národní podmínky také za přijatelnou cenu, tato koncepce byla vyvinuta specificky pro některá síťová odvětví (např. telekomunikace, distribuce elektřiny a poštovní služby), koncepce přispěla ke zmírnění nerovností v oblasti životních podmínek a příležitostí v členských státech
- **kontinuita** - poskytovatel dané služby je povinen zajistit, že služba bude poskytována bez přerušení, v případě některých služeb může být nepřetržité poskytování služby již v komerčním zájmu poskytovatele. Je třeba uznat případy ovlivněné vyšší mocí a výjimky plynoucí ze sektorálních pravidel. Takové případy nepravidelného fungování nebo přerušení služeb musí být minimální, měly by tvořit výjimky vzhledem k obecným pravidlům a musí být náležitě zdůvodněny.
- **kvalita služby** – poskytované služby musí splňovat standardy (kvalitativní i kvantitativní) tak, jak jsou stanoveny a pravidelně hodnoceny. Kvalita poskytovaných služeb musí být garantována odpovědným orgánem veřejné správy (na sektorální úrovni). Definice, monitorování a prosazování kvalitativních požadavků veřejnými orgány se staly klíčovými prvky při regulaci služeb obecného zájmu, některé kvalitativní standardy jsou definovány v legislativě EU, a to např. v oblasti bezpečnostních předpisů, správnosti a transparentnosti účtování, územního pokrytí, v dalších případech jsou členské státy oprávněny stanovit vlastní kvalitativní standardy a způsoby kontroly jejich dodržování
- **cenová dostupnost** – služba obecného hospodářského zájmu by měla být nabízena za přijatelnou cenu, aby byla dostupná pro každého, koncepce cenové dostupnosti byla vytvořena v souvislosti s regulací telekomunikačních služeb (následně zavedeno i do oblasti poštovních služeb), tato zásada pomáhá v dosažení hospodářské a sociální soudržnosti v členských státech, vymezení kritérií cenové dostupnosti je ponecháno na jednotlivých členských státech
- **ochrana uživatele a spotřebitele** - pravidla na ochranu spotřebitele se aplikují stejným způsobem jako v jiných sektorech hospodářství, zvláštní spotřebitelská a uživatelská práva jsou stanovena v legislativě o elektronické komunikaci, poštovních službách, energetice (elektřina, plyn), dopravě a veřejném vysílání, při poskytování služeb musí být dodržovány zásady: dobré kvality služby, vysoké úrovně ochrany zdraví a fyzické bezpečnosti služeb, transparentnosti (např. v oblasti tarifů, smluv, výběru a financování poskytovatelů, efektivní hospodářské soutěže mezi dodavateli, regulačních orgánů, zastoupení a aktivní účasti spotřebitelů a uživatelů).
- **procedury pro stížnosti a odvolání** – členské státy musí zajistit, aby poskytovatelé služeb vytvořili procedury pro stížnosti uživatelů. Tyto procedury by měly splňovat specifická kritéria ve smyslu jednoduchosti, transparentnosti, rychlosti a nestrannosti a tam, kde je třeba a možné, i možnosti kompenzace.

- **uplatnění principu subsidiarity, technologie změny a nové potřeby** – služba v obecném zájmu musí být, v souladu s principem subsidiarity, definována na nejvíce odpovídající úrovni. Při určování náplně a závazků služeb v obecném zájmu musí orgány veřejné správy brát v úvahu rovněž technologické změny a nové potřeby.

Tyto prvky mají zabezpečit v zemích EU hospodářskou efektivitu, sociální a územní soudržnost, bezpečnost a bezpečí pro všechny občany.

10.3.1 ORGANIZACE V RÁMCI SLUŽEB OBECNÉHO HOSPODÁŘSKÉHO ZÁJMU

Definice a organizace poskytování služeb obecného hospodářského zájmu (dále jen „SOHZ“) je ve většině případů ponechána na jednotlivých členských zemích. Pouze v případě velkých síťových odvětví jsou přijata harmonizovaná ustanovení o povinnostech veřejné služby a definované společné požadavky ve specifické právní úpravě (např. v sektoru elektronických komunikací a poštovních služeb), i tak mají členské státy ve způsobech poskytování služeb obecného hospodářského zájmu svobodné rozhodování, pouze musí respektovat přijatá pravidla (např. v oblasti cenové dostupnosti). Je na veřejných orgánech jednotlivých členských států, aby rozhodly, zda budou služby poskytovat samy nebo zda svěří danou službu nějaké třetí straně (veřejnému nebo soukromému subjektu).

10.3.2 FINANCOVÁNÍ SLUŽEB OBECNÉHO HOSPODÁŘSKÉHO ZÁJMU

Jedná se o přímou finanční podporu ze státního rozpočtu (např. dotace, daňové úlevy), průměrování tarifů (např. jednotný celostátní tarif navzdory značným rozdílům v nákladech na poskytování služby), financování vycházející ze solidarity (např. příspěvky v rámci sociálního zabezpečení), speciální nebo exkluzivní práva (např. zákonný monopol), příspěvky ze strany účastníků trhu či finanční spoluúčast ze strany EU (např. strukturální fondy). Členské státy si mohou vybrat, jaký systém budou aplikovat na financování služeb obecného hospodářského zájmu - musejí pouze zajistit, že zvolený mechanismus nebude neoprávněně narušovat fungování vnitřního trhu.

Omezení volnosti financování ze strany EU:

- pro elektronickou komunikaci je vyžadováno od členských států, aby odebraly všechna speciální nebo exkluzivní práva, ale poskytuje možnost vytvoření určitého fondu na základě příspěvků od účastníků trhu
- v oblasti poštovních služeb umožňuje zachování určitého definovaného poštovního monopolu a vytvoření fondu pro financování poštovní služby
- v oblasti letecké dopravy mohou členské státy poskytnout dočasnou exkluzivní licenci na základě otevřeného výběrového řízení za účelem zajištění pravidelného spojení na určitých trasách, na kterých trh nenabízí odpovídající službu

10.3.3 VYHODNOCOVÁNÍ SLUŽEB OBECNÉHO HOSPODÁŘSKÉHO ZÁJMU

Na úrovni EU existuje potřeba řádného vyhodnocování plnění podmínek při poskytování služeb na úrovni EU i na národní úrovni, je to důležité kvůli významu těchto služeb na hospodářství a pro kvalitu života každého občana, podrobné hodnocení zvyšuje transparentnost a poskytuje základ pro lepší volby politiky a informovanou demokratickou debatu, umožňuje posoudit jak hospodářskou efektivitu nějaké služby, tak efektivní dosažení dalších cílů veřejné politiky. Na úrovni EU je hodnocení podstatné pro zajištění dosažení cílů sociální a územní soudržnosti a ochrany životního prostředí. Evropská komise vytváří z provedených kontrol hodnotící zprávy o plnění podmínek poskytování služeb obecného hospodářského zájmu, které předkládá Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru, Výboru regionů a všem zainteresovaným stranám.

10.3.4 SLUŽBY OBECNÉHO HOSPODÁŘSKÉHO ZÁJMU A GLOBALIZACE

Obchodní politika

Mezinárodní obchodní smlouvy, které jsou uzavírány v rámci Světové obchodní organizace (WTO), často zahrnují ustanovení, jež se týkají služeb, které nejsou poskytovány při výkonu státního úřadu (tj. které jsou dodávány komerčním způsobem nebo v konkurenčním vztahu s jedním nebo více dodavateli služeb), taková ustanovení se týkají výměny služeb a podmínek, podle nichž mohou dodavatelé služeb působit na zahraničních trzích. Platí právo členů WTO regulovat hospodářské a nehospodářské činnosti na svém území při prosazování cílů veřejné politiky. Členské země si plně ponechávají možnost vyloučit ze svých závazků ty sektory služeb, o kterých se domnívají, že by jejich otevření vůči hospodářské soutěži mohlo ohrozit například dostupnost, kvalitu a cenovou dostupnost takových služeb - mohou udržovat danou službu jako určitý (veřejný nebo soukromý) monopol. V této souvislosti se Evropská unie rozhodla stanovit závazná pravidla vzhledem k určitým službám obecného hospodářského zájmu, které již jsou otevřeny vůči hospodářské soutěži na vnitřním trhu - zahraniční dodavatelé služeb získávají přístup na trh EU za stejných nebo někdy restriktivnějších podmínek jako evropský dodavatel služeb.

Politika rozvoje a spolupráce

Hlavním cílem rozvojové politiky EU je snížení chudoby v rozvojových zemích - zajištění přístupu k určité minimální úrovni SOHZ je podstatným požadavkem pro dosažení tohoto cíle. Soukromé investice do služeb obecného zájmu mohou napomoci při zlepšování poskytování podstatných služeb v těchto zemích. Naopak otvírání trhu a privatizace v rozvojových zemích však mohou vyvolat obavy ohledně vládnutí a regulace. Z tohoto důvodu by jakákoliv reforma měla brát v úvahu potřebu odpovídajícího regulačního a institucionálního rámce a měla by být založena na obšírném posouzení jejího dopadu na hospodářský růst, zaměstnanost, dodávku služeb, rovný přístup, ekologické podmínky a státní rozpočet.

10.4 Pravomoci EU

Při dělbě pravomocí mezi Evropskou unií a členskými státy je stále větší důraz kladen na princip subsidiarity. Subsidiarita je charakterizována jako dynamický pojem, dovolující EU jí svěřenou kompetenci uplatňovat v širším nebo restriktivním rozsahu tak, jak to okolnosti vyžadují. Platí ovšem, že EU může být činné jen ve věcech, které mají rozměr přesahující hranice národního státu. Podle principu subsidiarity mají být rozhodnutí přijímána na nejnížší úrovni státní správy/samosprávy.

Lisabonská smlouva rozděluje pravomoci do tří úrovní: výlučné, sdílené a takové, které zahrnují činnosti, jimiž Unie pouze podporuje, koordinuje nebo doplňuje činnosti členských států, aniž by je nahrazovala.

Výlučné kompetence EU má Evropská unie v oblastech s tzv. výlučnými kompetencemi, ve kterých má v podstatě monopol na tvorbu pravidel. Členské země zde mohou přijímat rozhodnutí jen s povolením EU. Jedná se o společnou obchodní politiku a společný celní sazebník (vůči třetím zemím), měnovou politiku pro členské státy eurozóny a do velké míry vnitřní trh.

Sdílené kompetence EU a členských zemí jsou v oblastech s tzv. sdílenými kompetencemi. Členské země mohou vydávat vlastní legislativu jen tehdy, pokud zde již neexistuje společná evropská úprava, případně jako doplněk k ní. Jedná se o občanství, hospodářskou a měnovou unii, zemědělství a rybolov, vízovou, přistěhovaleckou a azylovou politiku, dopravu, hospodářskou soutěž, daně, sociální politiku, životní prostředí, ochranu spotřebitele, regionální politiku, hospodářskou a sociální soudržnost.

Doplňující kompetence má Evropská unie v oblastech, kde svou činností podporuje politiku jednotlivých členských států. I když EU v některých oblastech s doplňujícími kompetencemi působí velmi aktivně, jádro pravomocí zde zůstává v rukou národních vlád. Doplňující kompetence má EU v politice zaměstnanosti a hospodářské politice, ve vzdělávání, ve školství, v kultuře, v oblasti veřejného zdraví, ve vědě a výzkumu nebo v mnohojazyčnosti a jiných oblastech.

10.5 Evropská komise a služby v obecném zájmu

Důležitým dokumentem Evropské komise týkajícím se služeb v obecném zájmu je Bílá kniha o službách obecného zájmu z roku 2004. Tato bílá kniha představuje závěry Komise z rozsáhlé veřejné diskuze zahájené na základě zelené knihy. Diskuze poukázala na podstatné rozdíly perspektiv a názorů. Zdá se ovšem, že došlo ke konsenzu v otázce potřeby zajistit harmonické propojení tržních mechanismů a úkolů veřejných služeb. Bílá kniha představuje přístup, který Komise zaujala k rozvoji pozitivní role Evropské unie při podpoře rozvoje kvalitních služeb obecného zájmu; také představuje zásadní prvky strategie, jejímž cílem je, aby všichni občané a podniky Unie měli přístup ke kvalitním a dostupným službám.

Bílá kniha o službách obecného zájmu podtrhuje význam služeb obecného zájmu jako pilíře evropského modelu společnosti a nutnost zajistit poskytování kvalitních a dostupných služeb obecného zájmu pro všechny občany a podniky Evropské unie. Služby obecného zájmu mají v Unii klíčový význam pro sociální a územní soudržnost a pro konkurenceschopnost evropského hospodářství. Zatímco poskytování služeb obecného zájmu je možné organizovat ve spolupráci se soukromým sektorem nebo jím pověřit soukromé nebo veřejné podniky, stanovení povinností a cílů veřejných služeb je úkolem veřejných orgánů na příslušné úrovni. Dalším úkolem příslušných veřejných orgánů je regulace trhu a dohlédnutí na to, aby provozovatelé plnili cíle veřejných služeb, kterými byli pověřeni. V tomto kontextu bílá kniha upřesňuje, že odpovědnost za služby veřejného zájmu je rozdělena mezi Evropskou unii a její členské státy.

10.5.1 Hlavní zásady přístupu Komise

Přístup Komise je založen na množství zásad, které se objevují v sektorální politice EU a je možné je objasnit na základě výsledků diskuze o zelené knize:

- **umožnit veřejným orgánům, aby měly blíž k občanům:** Komise respektuje hlavní úlohu členských států a regionálních a místních orgánů v oblasti služeb obecného zájmu. Politiky EU týkající se služeb obecného zájmu jsou založeny na různých stupních akčního plánu a používání různých nástrojů společně se zásadou podřízenosti;
- **dosáhnout cílů sektoru veřejných služeb na volných konkurenčních trzích:** cíle otevřeného a konkurenčního vnitřního trhu a rozvoje kvalitních a dostupných služeb obecného zájmu jsou navzájem slučitelné;
- **zajistit soudržnost a univerzální přístup:** přístup všech občanů a podniků k dostupným a vysoce kvalitním službám obecného zájmu na celém území členských států je základem podpory sociální a územní soudržnosti v Evropské unii, včetně snižování nevýhod způsobených špatnou dostupností nejvzdálenějších regionů;
- **udržovat vysokou úroveň jakosti, bezpečnosti a ochrany:** kromě zajištění dostupných vysoce jakostních služeb obecného zájmu chce Komise zaručit fyzickou bezpečnost spotřebitelů a uživatelů, všech osob, které se podílí na výrobě a poskytování těchto služeb, široké veřejnosti, a zejména zajistit ochranu proti možnému ohrožení jako například teroristickými útoky či ekologickými katastrofami;
- **zajistit práva spotřebitelů a uživatelů:** tato práva se týkají zejména přístupu ke službám, zejména přeshraničním, na celém území Unie pro všechny skupiny obyvatelstva, dostupnosti služeb včetně speciální podpory pro osoby s nízkými příjmy, fyzické bezpečnosti a spolehlivosti, kontinuity, vysoké jakosti, výběru, transparentnosti a přístupu k informacím poskytovatelů a regulačních orgánů;
- **kontrolovat a hodnotit výkonnost služeb:** podle Komise jsou systematické hodnocení a kontrola důležitým nástrojem udržování a rozvoje vysoce kvalitních, dostupných a efektivních služeb obecného zájmu v Evropské unii. Hodnocení by mělo mít více rozměrů a mělo by zahrnovat všechny příslušné právní, ekonomické, sociální a environmentální aspekty. Také by mělo brát ohled na specifika hodnoceného sektoru a vlastní situaci v jednotlivých členských státech a jejich regionech;

- **respektovat rozmanitost služeb a situací:** protože existují rozdíly mezi různými službami obecného zájmu a různými potřebami a preferencemi uživatelů a spotřebitelů, které vyplývají z rozdílné hospodářské, sociální, zeměpisné nebo kulturní situace, musí být zachována různorodost služeb. To se týká hlavně sociálních a zdravotnických služeb nebo rozhlasového vysílání;
- **zvyšovat transparentnost:** zásada transparentnosti je klíčovým pojmem rozvoje a realizace veřejné politiky ve smyslu služeb obecného zájmu. Zajišťuje veřejným orgánům možnost vykonávat povinnosti a zaručuje možnost demokratické volby a její respektování. Tato zásada by měla platit pro všechny aspekty dodávky a měla by zahrnovat definici cílů veřejných služeb, organizací, financování a regulaci služeb a stejně tak jejich výrobu a hodnocení včetně mechanismů vyřizování reklamací;
- **zajistit právní jistotu:** Komise si je vědoma toho, že by uplatňování práva EU na služby obecného zájmu mohlo vyvolat diskuzi o komplexních problémech. Proto se bude trvale snažit o zvýšení právní jistoty v otázce uplatňování práva EU na poskytování služeb obecného zájmu.

10.5.2 NOVÁ ORIENTACE NA SOUDRŽNOU POLITIKU

Jedna z klíčových otázek, o které se začalo veřejně diskutovat, se týkala potřeby existence rámcové směrnice pro služby obecného zájmu. Názory vyjádřené ve veřejné diskuzi na toto téma zůstaly rozdělené a některé členské státy a Evropský parlament byly v této otázce skeptické.

Výsledkem bylo, že převážily pochybnosti v otázce, zda by rámcová směrnice byla v tomto okamžiku tou nejvhodnější cestou vpřed a přinášela dostatečnou přidanou hodnotu. Komise proto považuje za vhodné v tomto okamžiku nepřikročit k předložení návrhu. Komise bude, obecně řečeno, sledovat a rozvíjet svůj sektorální přístup navrhováním, kde to bude potřebné a vhodné, pravidel pro jednotlivé sektory, které umožní vzít v úvahu specifické požadavky a situaci v jednotlivých sektorech.

Hodnocení fungování služeb na úrovni EU i na národní úrovni je rozhodující pro zajištění rozvoje vysoce kvalitních a dostupných služeb obecného zájmu ve stále se měnícím prostředí. Komise se zavazuje zvýšit a zlepšit své úsilí při hodnocení služeb obecného zájmu.

Na interní úrovni regulace jednotlivých sektorů na úrovni EU zahrnuje převážně významná odvětví infrastruktury. Podle názoru Komise veřejná diskuze o zelené knize tento přístup potvrzuje. Komise zohlední výsledky této diskuze při předpokládaných sektorálních posudcích. Na mezinárodním poli je Komise rozhodnuta zajišťovat soudržnost mezi vnitřním regulačním rámcem EU a závazky přijatými EU a jeho členskými státy na základě mezinárodních obchodních dohod. Také hodlá podporovat služby obecného zájmu v rozvojové spolupráci.

Pokud se jedná o směrnici Evropského parlamentu a Rady 2006/123/ES ze dne 12. prosince 2006, o službách na vnitřním trhu, tak tato směrnice se vztahuje pouze na služby, které jsou poskytovány za hospodářské protiplnění. Na služby obecného zájmu se nevztahuje definice v článku 50 Smlouvy, a proto tyto služby nespádají do oblasti působnosti směrnice o službách na vnitřním trhu. Služby obecného hospodářského zájmu jsou služby poskytované za hospodářské protiplnění, a proto spadají do oblasti působnosti směrnice o službách na vnitřním trhu. Avšak některé služby obecného hospodářského zájmu, jako například služby v oblasti dopravy, jsou z oblasti působnosti směrnice o službách na vnitřním trhu vyloučeny a na některé další služby obecného hospodářského zájmu, jako například ty, které mohou existovat v oblasti poštovních služeb, se vztahuje výjimka z ustanovení o volném pohybu služeb podle směrnice o službách na vnitřním trhu. Směrnice o službách na vnitřním trhu se nezabývá financováním služeb obecného hospodářského zájmu a nevztahuje se na režimy podpor poskytovaných členskými státy, zejména v sociální oblasti, v souladu s pravidly EU týkajícími se hospodářské soutěže. Směrnice o službách na vnitřním trhu se nezabývá následnými kroky v návaznosti na bílou knihu Komise o službách obecného zájmu.

SHRNUTÍ KAPITOLY

Služba je vytvořená, organizovaná nebo regulovaná orgánem veřejné správy, jejíž poskytování je nezbytné pro uspokojení potřeb společnosti, je součástí hodnot sdílených všemi evropskými zeměmi, je jednou z podmínek pro hladké fungování vnitřního trhu a pro další hospodářskou integraci v EU, má podstatný význam pro růst kvality života všech občanů a rovněž podstatný význam pro překonávání sociálního vyčlenění a izolace. Služby obecného zájmu jsou služby, jež orgány veřejné správy členských států považují za obecný zájem, a které tedy podléhají zvláštním závazkům veřejné služby.

Společnými prvky služeb obecného hospodářského zájmu jsou: univerzální služba, kontinuita, kvalita služby, cenová dostupnost, ochrana spotřebitele a uživatele aj.

Definice a organizace poskytování služeb obecného hospodářského zájmu (dále jen „SOHZ“) je ve většině případů ponechána na jednotlivých členských zemích. Pouze v případě velkých síťových odvětví jsou přijata harmonizovaná ustanovení o povinnostech veřejné služby a definované společné požadavky ve specifické právní úpravě (např. v sektoru elektronických komunikací a poštovních služeb), i tak mají členské státy ve způsobech poskytování služeb obecného hospodářského zájmu svobodné rozhodování, pouze musí respektovat přijatá pravidla (např. v oblasti cenové dostupnosti).

Lisabonská smlouva rozděluje pravomoci EU do tří úrovní: výlučné, sdílené a takové, které zahrnují činnosti, jimiž Unie pouze podporuje, koordinuje nebo doplňuje činnosti členských států, aniž by je nahrazovala.

Důležitým dokumentem Evropské komise týkajícím se služeb v obecném zájmu je Bílá kniha o službách obecného zájmu z roku 2004. Bílá kniha o službách obecného zájmu podtrhuje význam služeb obecného zájmu jako pilíře evropského modelu společnosti a nutnost zajistit poskytování kvalitních a dostupných služeb obecného zájmu pro všechny občany a podniky Evropské unie. Služby obecného zájmu mají v Unii klíčový význam pro sociální a územní soudržnost a pro konkurenceschopnost evropského hospodářství.

LITERATURA

1. BENČO, J., 2005. *Verejný sektor a verejné služby*. Kunovice: Evropský polytechnický institut. ISBN 80-7314-063-2.
2. BENČO, J., KAMOŇA, J. a I. MEČIAR, 2004. *Verejné služby*. Prievidza: Alfa. ISBN 80-967609-9-8.
3. BENČO, J. a H. KUVÍKOVÁ a kol. 2011. *Ekonomika verejných služieb*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta. ISBN 978-80-557-0323-7.
4. Bílá kniha o službách obecného zájmu, 2007. [vid. 23. září 2020]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=LEGISSUM%3A123013b>.
5. BOŽÍK, R., 2018. *Základy tělesné kultury*, [online]. Zlín: Univerzita Tomáše Bati [vid. 22. září 2020]. Dostupné z: file:///C:/Users/dud0001/AppData/Local/Temp/zaklady_telesne_kultury.pdf.
6. EKINS, P., 1986. *The Living Economy. A New Economics in the Making*. London: Routledge. ISBN-13: 978-0415039376.
7. GÁL, F., M. POTŮČEK a M. TIMORACKÝ, 1990. *K východiskám skúmania vývojových možností spoločnosti*. Bratislava: Ekonomický časopis, ISSN 0013-3035.
8. HALÁSKOVÁ M., 2012. *Veřejná správa a veřejné služby v zemích Evropské unie*. Ostrava: VŠB-TU. ISBN 978-80-248-2808-4.
9. HALÁSKOVÁ, M., 2013. *Přístupy k financování veřejných služeb v zemích EU*. Scientific Papers of the University of Pardubice. Series D. Faculty of Economics and Administration. 27. 59-71.
10. SHOLMAN, R. a kol., 2005. *Dějiny ekonomického myšlení*. 3. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck. ISBN 80-7179-380-9.
11. HŮBELOVÁ, D., 2013. *Lidský kapitál jako jeden z klíčových rozvojových faktorů*. Valtice: XVI Mezinárodní kolokvium o regionálních vědách. ISBN 978-80-210-6257-3.
12. JAKUBÍKOVÁ, D., 2009. *Marketing v cestovním ruchu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3247-3.
13. KOTLER P. a G. ARMSTRONG, 2004. *Marketing*. Praha: Grada Publishing. ISBN 8024705133.

14. MAJLINGOVÁ, E. a kol., 2002. *Veřejné služby*. Banská Bystrica: EF UMB. ISBN 80-8055-754-3.
15. MATEIDES, A. a J. ĎAĎO, 2004. *Manažérstvo kvality služieb*. Banská Bystrica: EF UMB. ISBN 80-8055-888-4.
16. MATEIDES, A. a J. ĎAĎO, 2002. *Služby*. Bratislava: Epos. ISBN 80-8057-452-9.
17. Ministerstvo vnitra České republiky, 2020. *Úřednická zkouška* [online]. [vid. 23. září 2020]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/urednicka-zkouska.aspx?q=Y2hudW09Mg%3D%3D>
18. Ministerstvo zdravotnictví České republiky, 2012. *Druhy zdravotní péče*. [online]. [vid. 23. září 2020]. Dostupné z: <https://www.mzcr.cz/druhy-zdravotni-pece/>.
19. NEUBAUEROVÁ, E. a kol., 2010. *Vplyv koheznej politiky EU na konkurenceschopnosť slovenskej ekonomiky*. Bratislava: Ekonóm. ISBN 978-80-225-3100-9.
20. OCHRANA, F., 2007. *Veřejné služby - jejich poskytování, zadávání a hodnocení*. Praha: Ekopress, s.r.o. ISBN 978-80-86929-31-6.
21. PEKOVÁ, J., JETMAR, M. a P. TOTH, 2019. *Veřejný sektor, teorie a praxe v ČR*. Praha: Wolters Kluwer ČR. ISBN 978-80-7598-209-4.
22. SLAVÍK, J., 2014. *Marketing a strategické řízení ve veřejných službách. Jak poskytovat zákaznický orientované veřejné služby*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4819-1.
23. SMITH, A., 2009. *An Inquiry into the nature and causes of the wealth of nation*. [online]. Edinburgh: Thomas Nelson. [vid. 12. září 2020]. Dostupné z: <http://www.gutenberg.org/files/3300/3300-h/3300-h.htm>.
24. SOJKA, M., 2010. *Dějiny ekonomických teorií*. Praha: Havlíček Brain Team. ISBN 978-80-87109-21-2.
25. STREETEN, P., 1990. *Mobilizing Human Potential: The Challenge of Unemployment (Undp Policy Discussion Paper)*. New York: United Nations Development Program, Bureau for Programme Policy and Evaluation, Policy Division. ISBN 978-9211260113.
26. Sociologická encyklopedie, 2018. [online]. [vid. 23. září 2020]. Dostupné z: https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Potenci%C3%A1l_lidsk%C3%BD.
27. Služby obecného zájmu, 2020. [vid. 23. září 2020]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/info/topics/single-market/services-general-interest_cs.

28. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/123/ES ze dne 12. prosince 2006 o službách na vnitřním trhu. In: ASPI [právní informační systém]. Wolter Kluwer ČR [vid. 23. září 2020].
29. Usnesení předsednictva České národní rady ze dne 16. prosince 1992 o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky. Ústavní zákon č. 2/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb. In: ASPI [právní informační systém]. Wolter Kluwer ČR [vid. 23. září 2020].
30. Ústava České republiky ústavní zákon č. 1/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 347/1997 Sb., 300/2000 Sb., 448/2001 Sb., 395/2001 Sb., 515/2002 Sb., 319/2009 Sb., 71/2012 Sb. a 98/2013 Sb. In: ASPI [právní informační systém]. Wolter Kluwer ČR [vid. 23. září 2020].
31. Úvod do studia teorie veřejných služeb, 2017. [vid. 23. září 2020]. Dostupné z: https://www.google.com/search?source=hp&ei=CUVsX4iFBaeFjLsP_Mid-kAg&q=%C3%BAvod+do+studia+teorie+ve%C5%99ejn%C3%BDch+slu%C5%BEeb&oq=%C3%BAvod+do+studia+teorie+ve%C5%99ejn%C3%BDch+slu%C5%BEeb&gs_lcp=CgZwc3ktYWIQAzo-CCAA6AgguOgUILhCTAjoCCCY6BAgAEB46BAgAEBM6CAgAEBYQHhATOgYI-ABAWEB46CAghEBYQHRAeOgUIIRCgAToHCCEQChCgAToECCEQFToEC-CEQCIDCAliMmC3NGgBcAB4AIABjgGIAfMikgEENC4zNZgBAKA-BAaoBB2d3cy13aXo&scient=psy-ab&ved=0ahUKEwjlrZeDnYHsAhWnAmMB-HXxkB4IQ4dUDCAY&uact=5.
32. VAŠTÍKOVÁ, M., 2014. *Marketing – efektivně a moderně*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-5037-8.
33. VOLEJNÍKOVÁ, J., 2005. *Moderní kompendium ekonomických teorií. Od antických zdrojů až po 3. tisíciletí*. Praha: Profess Consulting. ISBN 8072590200.
34. Zákon č. 48/1997 Sb., zákon o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů. In: ASPI [právní informační systém]. Wolter Kluwer ČR [vid. 23. září 2020].
35. Zákon č. 108/2006 Sb., zákon o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: ASPI [právní informační systém]. Wolter Kluwer ČR [vid. 23. září 2020].
36. Zákon č. 111/1998 Sb., zákon o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách). In: ASPI [právní informační systém]. Wolter Kluwer ČR [vid. 23. září 2020].
37. Zákon č. 128/2000 Sb., zákon o obcích (obecní zřízení). In: ASPI [právní informační systém]. Wolter Kluwer ČR [vid. 23. září 2020].

38. Zákon č. 129/2000 Sb., zákon o krajích (krajské zřízení). In: ASPI [právní informační systém]. Wolter Kluwer ČR [vid. 23. září 2020].
39. Zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů. In: ASPI [právní informační systém]. Wolter Kluwer ČR [vid. 23. září 2020].
40. Zákon č. 312/2002 Sb., zákon o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů. In: ASPI [právní informační systém]. Wolter Kluwer ČR [vid. 23. září 2020].
41. Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), ve znění pozdějších předpisů. In: ASPI [právní informační systém]. Wolter Kluwer ČR [vid. 23. září 2020].
42. Zákon č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění pozdějších předpisů. In: ASPI [právní informační systém]. Wolter Kluwer ČR [vid. 23. září 2020].

SHRNUTÍ STUDIJNÍ OPORY

Distanční studijní opora *Veřejné služby* dává příležitost studentům uceleným způsobem nastudovat oblast poskytování a charakteristiky veřejných služeb. Je tedy vhodným nástrojem pro naučení se dané problematiky a zorientovat se v základních souvislostech veřejného sektoru, služeb a veřejných služeb.

Oblast terciární sféry, tedy oblast služeb, má pro vyspělé ekonomiky čím dál větší význam a je jim věnována stále větší pozornost. Konkrétní specifická podoba služeb v ekonomice jsou veřejné služby, které mají na terciárním sektoru významný podíl. Veřejné služby mají také velký význam vzhledem k budování sociálního rozvoje a ovlivňování lidského potenciálu. A právě na oblast veřejných služeb se uceleným způsobem a z různých úhlů pohledu zaměřuje daná studijní opora s názvem *Veřejné služby*.























Cílem distanční studijní opory *Veřejné služby* je objasnit teorii služeb, podstatu veřejných služeb a jejich postavení v ekonomice státu. Seznámit studenty se sociálně ekonomickými aspekty veřejných služeb a poukázat na jejich význam v reprodukčním procesu, s důrazem na rozvoj lidského potenciálu. Vysvětlit význam veřejných služeb, jejich odvětvovou a organizační strukturu s akcentem na poskytování veřejných služeb a poukázat na přístup Evropské unie k veřejným službám.

Struktura studijní opory je rozdělena do několika bloků podle témat, které na sebe postupně navazují. Celkově je studijní opora rozdělena do *deseti hlavních kapitol*. V rámci výkladové části jednotlivých kapitol jsou objasněny základní pojmy, které s daným tématem souvisí a vše je postupně vztaženo k oblasti služeb, veřejného sektoru a veřejných služeb. Veřejné služby se vyznačují určitými specifickými vlastnostmi, které jsou v dané studijní opoře vyzdvíženy. *První kapitola* se zabývá úvodním vstupem do problematiky služeb a teoretickým vymezením služeb. Na tuto kapitolu úzce navazuje *druhá kapitola*, která studenta seznamuje se sektorem služeb a jeho postavením v ekonomice a pozornost je také věnována specifickým vlastnostem služeb. *Třetí kapitola* se zabývá marketingem služeb, kde jsou představeny jednotlivé prvky marketingu, jako je např. marketingový mix, marketingová analýza, marketingový výzkum apod. Také oblast marketingu je pro veřejné služby značně specifická. Je zde např. představena specifická forma propagace veřejných služeb, kterou je nutné dodržovat, pro lepší komunikaci s občany. *Čtvrtá kapitola* vymezuje oblast kvality služeb a na tuto kapitolu úzce navazuje *pátá kapitola* řešící manažerství, neboli řízení, kvality služeb. Zároveň jsou zde představeny nástroje, modely a metody posuzování kvality služeb. *Šestá kapitola* seznamuje studenta s ekonomickou podstatou veřejných služeb a pozornost je věnována správnému charakteru a členění národního hospodářství, kde je upozorněno na zasazení veřejného sektoru do daného národního hospodářství. Veřejnému sektoru je věnována značná pozornost, jelikož právě do veřejného sektoru veřejné služby spadají. *Sedmá kapitola* sleduje rozvoj veřejných služeb jako předpoklad sociálního rozvoje a *osmá kapitola* se poté věnuje rozvoji lidského potenciálu v souvislosti s veřejnými službami. V předposlední, *deváté kapitole*, jsou představeny formy vzdělávání

ve veřejné správě. A samotný závěr studijní opory, tedy *desátá kapitola*, je věnována Evropské unii a postavení veřejných služeb v Evropské unii.

Po prostudování distančního studijního textu *Veřejné služby* student bude mít přehled v oblasti veřejného sektoru a veřejných služeb. V případě, že by měl student hlubší zájem o danou problematiku, je možné, aby se zaměřil převážně na uvedené použité odborné zdroje, které jsou v studijní opoře citovány.

PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON

	Čas potřebný ke studiu		Cíle kapitoly
	Klíčová slova		Nezapomeňte na odpočinek
	Průvodce studiem		Průvodce textem
	Rychlý náhled		Shrnutí
	Tutoriály		Definice
	K zapamatování		Případová studie
	Řešená úloha		Věta
	Kontrolní otázka		Korespondenční úkol
	Odpovědi		Otázky
	Samostatný úkol		Další zdroje
	Pro zájemce		Úkol k zamyšlení

Pozn. Tuto část dokumentu nedoporučujeme upravovat, aby byla zachována správná funkčnost vložených maker. Tento poslední oddíl může být zamknut v MS Word 2010 prostřednictvím menu Revize/Omezit úpravy.

Takto je rovněž omezena možnost měnit například styly v dokumentu. Pro jejich úpravu nebo přidávání či odebrání je opět nutné omezení úprav zrušit. Zámek není chráněn heslem.

Název: Veřejné služby

Autor: **Mgr. Danuta Duda, Ph.D., Ing. Karin Gajdová, Ph.D.**

Vydavatel: Slezská univerzita v Opavě
Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné

Určeno: studentům SU OPF Karviná

Počet stran: 160

Tato publikace neprošla jazykovou úpravou.