

# VEŘEJNÉ SLUŽBY

ÚVODNÍ PŘEDNÁŠKA

*Obecné informace, podmínky absolvování apod.*

*KOMBINOVANÉ STUDIUM*



**SLEZSKÁ  
UNIVERZITA**

**OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ  
FAKULTA V KARVINĚ**

Ing. Karin Gajdová, Ph.D.

✓ Ing. Karin Gajdová, Ph.D.

✓ Kancelář: A234

✓ Email: [gajdova@opf.slu.cz](mailto:gajdova@opf.slu.cz)

✓ Telefon: +420 596 398 346

✓ Konzultační hodiny

✓ **Čtvrtek 8:15 - 9:45**

**Čtvrtek 13:00 - 13:30**

Jinak dle předchozí dohody.

✓ V případě potřeby delší konzultace doporučuji domluvit si schůzku prostřednictvím emailu – vše záleží na společné domluvě

---

## Výuka v ZIMA2021:

- PŘEDNÁŠKY – Ing. Karin Gajdová, Ph.D. (přednášky a zkouškový test)

## Přednášky pro studenty kombinované formy studia

- 1. blok (1. přednáška): **23. 9. 2021**                      úvodní přednáška, podmínky studia
  - 2. blok (2. přednáška): **21. 10. 2021**                      jednotlivé okruhy – viz přednášky na [is.slu.cz](http://is.slu.cz)
  - 3. blok (3. přednáška): **25. 11. 2021**                      předtermín zkouškového testu nebo probírání okruhů ke zkoušce
-



## Popis předmětu

- Veřejné služby
  - Mateřský obor: Veřejná ekonomika a správa, navazující magisterská forma studia
  - Zkratka: EVSNKVSL
  - Kredit: 5 kreditů
  - Zakončení: Zkouška
-



# Cíl předmětu

Cílem předmětu 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 předmětu

1. Teoretické vymezení služeb
  2. Sektor služeb a jeho postavení v ekonomice
  3. Specifika sféry služeb
  4. Marketing služeb
  5. Kvalita služeb
  6. Nástroje manažerství kvality služeb
  7. Systém manažerství kvality v organizacích služeb
  8. Ekonomická podstata veřejných služeb
  9. Rozvoj veřejných služeb jako předpoklad sociálního rozvoje
  10. Veřejné služby a rozvoj lidského potenciálu
  11. Vzdělávání ve veřejné správě
  12. Veřejné služby a EU.
  13. Evropská komise a služby v obecném zájmu
-

## Struktura předmětu – podrobněji (1/3)

### 1. Teoretické vymezení služeb

Obecné aspekty služeb, vymezení pojmu služba - vymezení služeb prostřednictvím konstitutivních znaků, statistické vymezení služeb, vymezení služeb v národohospodářském pojmání, vymezení služeb jako negativní definice zboží. Služby jako nemateriální statky.

### 2. Sektor služeb a jeho postavení v ekonomice

Faktory ovlivňující rozvoj služeb - chování spotřebitelů, demografické změny, nabídka spotřebních a investičních statků, sociální změny, ekonomické a právní změny. Vývoj trhu služeb. Postavení a funkce služeb v ekonomice.

### 3. Specifika sféry služeb

Specifické znaky vlastní služby - nemateriálnost, neskladovatelnost, neoddělitelnost, variabilita, komplexnost, neopakovatelnost, kolektivnost, nenahraditelnost. Specifické znaky procesů poskytování a spotřeby služeb. Specifické znaky trhu služeb.

### 4. Marketing služeb

Úvod do marketingu služeb, postavení a cíle organizace. Místo marketingové analýzy v systému marketingových aktivit. Zvláštnosti výzkumu a segmentace trhu v oblasti služeb. Marketingový mix a marketingové řízení v službách.

---

## Struktura předmětu – podrobněji (2/3)

### 5. Kvalita služeb

Pojem kvality služeb, dimenze kvality služeb. Teoretické aspekty měření kvality služeb. Problémy v oblasti měření kvality služeb. Měření požadavků na kvalitu služeb. Měření kvality služeb orientováno na poptávku a na nabídku.

### 6. Nástroje manažerství kvality služeb

Zásady manažerství kvality. Techniky plánování kvality služeb. Techniky řízení kvality služeb. Techniky zkoumání kvality služeb. Techniky zabezpečování kvality služeb.

### 7. Systém manažerství kvality v organizacích služeb

Náklady a přínosy implementace systému manažerství kvality v organizacích služeb. Hospodárnost a náklady manažerství kvality. Zisk z manažerství kvality v organizacích služeb. Modelové propočty nákladově - výnosové analýzy. Perspektivy manažerství kvality v organizacích služeb.

### 8. Ekonomická podstata veřejných služeb

Charakteristika procesu tvorby služeb, jeho specifika, ekonomické aspekty, kategorie veřejných služeb. Podstata veřejného sektoru, obsah a rozsah veřejného sektoru, veřejný sektor a výkon funkcí státu, funkce veřejného sektoru při formování služeb, vybraná odvětví veřejného sektoru z aspektu poskytování veřejných služeb.

---



# Struktura předmětu – podrobněji (3/3)

### 10. Veřejné služby a rozvoj lidského potenciálu

Podstata lidského potenciálu, kvalifikační, hodnotově orientační, socializační a tvořivý potenciál, odvětví rozvoje člověka (školství, zdravotnictví, kultura, sociální péče, tělesná kultura).

### 11. Vzdělávání ve veřejné správě

Komplexní pojetí systému vzdělávání ve veřejné správě, vzdělávání pracovníků ve státní a veřejné službě, vzdělávání volených členů zastupitelstev, profesionální vzdělávání o veřejné správě, obecné vzdělávání o veřejné správě, koncepce vzdělávání členů obecních a krajských zastupitelstev v ČR.

### 12. Veřejné služby a EU

Vymezení služeb v obecném zájmu, ekonomické a neekonomické služby. Evropské pojetí služeb v obecném zájmu, jejich organizace, financování a vyhodnocování. Služby v obecném zájmu a globalizace.

### 13. Evropská komise a služby v obecném zájmu

Sdílení zodpovědnosti za služby v obecném zájmu mezi EU a členskými státy. Hlavní zásady přístupu Komise ke službám v obecném zájmu. Nové směry jednotné politiky v oblasti služeb v obecném zájmu.

---

## Literatura a další zdroje ke studiu

### Povinná literatura

- Bílá kniha o službách v obecném zájmu.
- Zelená kniha o službách v obecném zájmu.
- DENHARDT, J. V., DENHARDT, R. B. The New Public Service: Serving, Not Steering. New York, 2011. ISBN 978-0-765-63117-6.
- MATEIDES, A., ĎAĎO, J. Služby. Bratislava: Epos, 2002. ISBN 80-8057-452-9.

### Doporučená literatura

- MATEIDES, A., ĎAĎO, J. Manažérstvo kvality služieb. Banská Bystrica: EF UMB, 2004. ISBN 80-8055-888-4.
- BENČO, J., KAMOĎA, J., MEČIAR, I. Verejné služby. Prievidza: Alfa, 2004. ISBN 80-967609-9-8.
- MAJLINGOVÁ, Ľ. a kol. Verejné služby. Banská Bystrica: EF UMB, 2002. ISBN 80-8055-754-3.
- DAVIES, H. T. O., NUTLEY, S. M., SMITH, P. C. What Works?: Evidence-based Policy and Practice in Public Services. Bristol, 2000. ISBN 1-86134-191-1.
- **Fr. Ochrana – Veřejné služby, jejich poskytování, zadávání a hodnocení**
- **J. Slavík – Marketing a strategické řízení ve veřejných službách**
- **Nutné k úspěšnému zvládnutí zkoušky: převážně PŘEDNÁŠKY!!!! – k dispozici na [is.slu.cz](http://is.slu.cz) (ve složce studijní materiály u daného předmětu)**

# Požadavky pro úspěšné absolvování kurzu

- Krátká esej
  - Zkouškový test
-



## Esej

- Napsat krátkou esej v rozsahu 1 - 2 strany A4 zabývající se příkladem veřejných služeb v praxi
  - Poslat na email [gajdova@opf.slu.cz](mailto:gajdova@opf.slu.cz) – do 11.11.2021
  
  - Poznámky:
    - Nehledejte v tom nic složitého ;-)
    - Jde pouze o Vaše zamyšlení napsané na 1 – 2 strany – oblast veřejných služeb v praxi
    - Není stanoven formát – ale stačí dodržet základní zásady psaní ve wordu – písmo velikost cca 12, normální okraje, napsat název práce atd.
    - Není hodnoceno bodově
-

## Zkouškový test

- Termín zkouškového testu – domluva se studenty na předtermínu –  
+ další termíny budou v lednu 2022 pro individuální případy
  - Forma zkouškového testu:
    - Kombinovaná:
      - 8 otázek a,b,c
      - 2 otázky otevřené
      - Možné ústní dozkoušení
-

## Hodnocení zkuškového testu

- Maximálně lze získat 100 b.
- Minimálně pro úspěšné absolvování kurzu je potřeba získat 60 b – pro známku E

A	100 – 91
B	90 – 83
C	82 – 75
D	74 – 66
E	65 – 60
F	59 - 0

- Je možné ústní dozkoušení – viz informace na přednášce
-



## Závěr

- Dotazy?
  - Předtermín zkouškového testu?
-