

Interreg



EVROPSKÁ UNIE

Rakousko-Česká republika

Evropský fond pro regionální rozvoj

LOGISTIKA A DOPRAVA

Logistika služeb



UNIVERSITY
OF APPLIED SCIENCES
UPPER AUSTRIA



EVROPSKÁ UNIE

OBSAH

1. Koncepce služeb.....	3
1.1. Služby v Evropské unii	3
2. Specifika služeb	4
2.1. Specifika služeb:	4
3. Klasifikace služeb	6
3.1. Klasifikace služeb:	6
3.2. Služby tržní a netržní:	6
4. Klasifikace logistických procesů.....	8
4.1. Logistické procesy	8
4.2. Nákup:.....	8
4.3. Zásoby:.....	9
4.4. Skladování:	9
4.5. Doprava:	10
5. Služby na vnitřním trhu.....	11
5.1. Základní pojmy dle Směrnice:	11
5.2. Služby podléhající směrnici.....	12
5.3. Služby nepodléhající směrnici	12
5.4. Volný pohyb služeb	13
5.5. Jednotná kontaktní místa	13
6. Poštovní a telekomunikační služby	14
6.1. Zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách	14
6.2. Telekomunikační služby	15
7. Vzdělávací služby.....	16
7.1. Vzdělávací služby.....	16
7.2. Management a organizace:	16
7.3. Ekonomika:.....	17
7.4. Legislativa:	17
8. Kulturní služby	18
8.1. Kulturní služby	18
8.2. Nástroje kulturní politiky:.....	18
8.3. Management a organizace:	19

9.	Zdravotní služby	20
9.1.	Zdravotními službami se rozumí:	20
9.2.	Zdravotní péčí se rozumí:.....	21
9.3.	Poskytování zdravotních služeb:.....	21
10.	Kvalita služeb	22
10.1.	Zákaznický servis:	22
10.2.	Kvalita	23
11.	Kvalita dopravních a logistických služeb.....	24
11.1.	Kvalita poskytovaných služeb:.....	24
11.2.	Metody hodnocení kvality služeb.....	24
12.	Efektivita logistických služeb	26
12.1.	Hodnocení logistických veličin:.....	26
12.2.	Základní vlastnosti logistických ukazatelů, požadavky na soustavu logistických ukazatelů:.....	26
12.3.	Struktura soustavy logistických ukazatelů - efektivita logistických služeb:.....	27
12.4.	Maticový model hodnocení efektivnosti logistických služeb:	27
	Seznam použité literatury	28

1.KONCEPCE SLUŽEB

1.1. Služby v Evropské unii

V současné době vysvětlují podstatu služeb např. američtí autoři Kotler a Armstrong takto (Vašítková, 2008): **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 představují nepostradatelné a dynamicky se rozvíjející odvětví hospodářství všech zemí a již od počátků evropské integrace patří jejich volné poskytování, jakož i svoboda usazování mezi základní principy vnitřního trhu.

Oblast služeb představuje téměř 70% podíl na HDP a zaměstnanosti ve většině členských států a z tohoto pohledu ji lze označit za motor hospodářského růstu.

Služby obecně

V minulosti se význam služeb pro národní hospodářství velmi podceňoval. Tento přístup ke službám měl hluboké kořeny, pocházel od Adama Smithe, který v roce 1776 popsal služby jako statky, které neprodukují žádnou hodnotu.

Stejně se k sektoru služeb stavěl **Karel Marx**, který rozděloval ekonomické sektory na produktivní a neproduktivní. Toto pojetí v praxi převzala centrálně plánovaná ekonomika a výsledkem bylo podcenění celého sektoru a jeho zaostávání za vývojem běžným ve vyspělých ekonomikách o několik desítek let.

2.SPECIFIKA SLUŽEB

2.1. Specifika služeb:

Mezi nejvýznamnější vlastnosti služeb patří:

- nehmotnost,
- neoddělitelnost,
- heterogenita,
- zničitelnost,
- nemožnost vlastnictví.

Nehmotnost je nejcharakterističtější vlastností služeb a od ní se odvíjejí další vlastnosti.

Čistou službu nelze zhodnotit žádným fyzickým smyslem – nelze si ji před koupí prohlédnout a jen v málo případech ji lze vyzkoušet. Mnohé vlastnosti, na které se při podpoře prodeje zboží odvolává reklama a které zákazník může pouhým pohledem ověřit, zůstávají tak při prodeji služeb zákazníkovi skryté.

Neoddělitelnost

Produkcí a spotřebu zboží lze od sebe oddělit. Plavky jsou ušity v zimě, dodány do velkoobchodu, maloobchodu a posléze před letní sezonou zakoupeny zákazníkem. Zákazník, který si plavky vezme s sebou na dovolenou s cestovní kanceláří k moři, získává službu spočívající v zásadě v poskytnutí dopravy na místo, ubytovacích služeb a stravy. Služba je produkována v jeho přítomnosti, to znamená, že zákazník se zúčastní poskytování služby, je tedy neoddělitelnou součástí její produkce. Jedná se o další charakteristickou vlastnost služby, její neoddělitelnost od nástrojů její produkce. Producent služby a zákazník se musejí setkat v místě a v čase tak, aby výhoda, kterou zákazník získává poskytnutím služby, mohla být realizována. Zákazník zpravidla nemusí být přítomen po celou dobu poskytování služby – jídlo v hotelu je uvařeno bez jeho osobní přítomnosti.

Heterogenita

Variabilita služeb souvisí především se standardem kvality služby. V procesu poskytování služby jsou přítomni lidé, zákazníci a poskytovatelé služby. Jejich chování nelze vždy předvídat, v případě zákazníků je dokonce obtížné stanovit určité normy chování. (Přesto jsou u mnoha typů služeb tyto normy stanoveny, například pravidla chování cestujících hromadnou dopravou). Nelze provádět výstupní kontroly kvality před dodáním služby tak, jako tomu bývá u zboží. Proto je možné, že způsob poskytnutí jedné a téže služby se liší, a to dokonce i v jedné firmě (každá kadeřnice může nabídnout jinou kvalitu obsluhy a i konečný výsledek – kvalita účesu – se může lišit). Může dojít i k tomu, že jeden a týž

může tentýž den poskytnout jinou kvalitu jím nabízené služby. Svěží a odpočatý lektor dopoledne přednese živou a zajímavou přednášku, zatímco večer je unavený a nezabývá se příliš vysvětlováním obtížných míst a příklady z praxe.

Nehmotnost a heterogenita služeb vedou též k tomu, že služby lze jen obtížně **patentovat**. V některých případech se setkáváme s franchisingem některých služeb, např. Poskytování rychlého občerstvení (Kentucky Fried Chickens), hotelových služeb, poradenských služeb, kdy je do jisté míry chráněn způsob, tj. proces poskytování služby. Heterogenita služeb a větší účast lidí při procesu poskytování služby vedou k tomu, že vstup na trh služeb je snadnější a je zde více konkurentů. Je to důsledek nižší možnosti patentové ochrany výstupů a nižší potřeby vstupního kapitálu.

Zničitelnost

Nehmotnost služeb vede k tomu, že služby nelze skladovat, uchovávat, znovu prodávat nebo vracet. Sedadlo v divadle, místo na zájezdu, schopnosti marketingového poradce či znalosti jazykového lektora, které nejsou využity, tedy prodány v čase, kdy jsou nabízeny, nelze skladovat a prodat později. Pro daný okamžik jsou ztracené, zničené.

Nemožnost vlastnictví

Nemožnost vlastnit službu souvisí s její nehmotností a zničitelností. Při nákupu zboží přechází na zákazníka právo zboží vlastnit. Při poskytování služby nezískává směnou za své peníze zákazník žádné vlastnictví. Kupuje si pouze právo na poskytnutí služby, například čas soukromého lékaře spolu s časově omezeným využitím jeho vybavení nebo právo použít veřejný dopravní prostředek, případně zaparkovat na určeném místě. V případě veřejných služeb je mu toto právo využívat služby produkované státem nabízeno směnou za jím placené daně nebo sociální či zdravotní pojištění.

Funkční rozdíly vycházejí z vlastností služeb a zdůvodňují charakteristické rozdílné faktory služeb:

- služby nelze skladovat,
- pokud existují distribuční kanály, jsou krátké,
- neexistuje patentová ochrana,
- v sektoru služeb neexistuje masová produkce, proto je obtížné je standardizovat,
- služby nelze balit,
- nelze poskytovat vzorky,
- vzhledem k nehmotné povaze služeb je obtížné využít v oblasti služeb ekonomické teorie nabídky, poptávky a nákladů,
- sektor služeb nabízí jen omezené možnosti koncentrace,
- monetární hodnota se vyjadřuje také v jiných termínech než v cenách (kvalita, ochota, záruka),
- symbolismus vyplývá v případě služeb spíše z jejich výkonů než z vlastnictví.

3.KLASIFIKACE SLUŽEB

3.1. Klasifikace služeb:

Nejjednodušším způsobem vymezení služeb je vylučovací metoda → služby jsou ta část ekonomiky, která zbude po odečtení zemědělství, výroby a těžby.

Hospodářská činnost:

- Primární sektor – prvovýroba
- Sekundární sektor – zpracovatelský průmysl
- Terciární sektor – služby
 - **Odvětvové členění**
 - **Členění dle kritéria účelnosti** → tržní, netržní
 - **Členění dle příjemce** → služby pro spotřebitele, služby pro organizace

3.2. Služby tržní a netržní:

Toto členění (kategorizace) rozlišuje služby, které lze směnit na trhu za peníze a služby, které v důsledku určitého sociálního a ekonomického prostředí představují **výhody, které je nutno rozdělovat pomocí netržních mechanismů. Patří sem veřejné služby, tj. služby produkované veřejnou správou, popřípadě neziskovými organizacemi.** Za tyto služby se neplatí žádné poplatky, popřípadě platí uživatelé těchto služeb ceny, které jsou dotované z veřejných zdrojů (státní rozpočet, rozpočet obcí a krajů). Charakteristické pro veřejné služby je nemožnost vyloučit osoby nebo skupiny osob z možnosti využívat službu a jejich spotřeba je nedělitelná. V celostátním měřítku patří k nedělitelným službám státní správa, bezpečnost, obrana, justiční služby apod.

- manažerské poradenské služby,
- reklama,
- služby obchodních zástupců,
- právní nebo daňové poradenství,
- služby v oblasti nemovitostí, např. realitní kanceláře,
- stavebnictví včetně služeb architektů,
- organizace veletrhů,
- pronájem vozidel,
- cestovní kanceláře,
- zábavní parky,
- a jiné

U dalších služeb zatím EU neliberalizovala trh služeb. Jde zejména o tyto národně zabezpečované (neliberalizované) služby:

- péče o děti, sociální bydlení či služby pro rodiny,
- finanční služby,
- služby a sítě elektronických komunikací,
- služby v oblasti dopravy,
- zdravotní služby,
- audiovizuální služby,
- hazardní hry,
- sociální služby,
- a jiné.

Množství některých služeb se jejich spotřebou nemění, ale jejich kvalita se zvyšujícím se množstvím spotřebitelů klesá. V takovém případě dochází k jevu zvanému přehuštění a pak se zavádí určité typy poplatků, aby se toto přehuštění omezilo. Příkladem mohou být dálniční poplatky, vstupné do muzeí a galerií, ale i poplatky za léky.

4. KLASIFIKACE LOGISTICKÝCH PROCESŮ

4.1. Logistické procesy

Tok materiálu, informací, financí, plánování i řízení nikdy nestojí samostatně; jsou to **logistické procesy**. Tyto souběžné logistické procesy se musí v přesně daných bodech setkat a vzájemně se podporovat, aby působily synergicky a vedly k co nejefektivnějšímu dosažení ekonomických cílů firmy.

Mezi relevantní logistické procesy patří:

- **Nákup**
- **Zásoby**

Rozeznáváme funkce jednotlivých druhů zásob, které mají vliv na způsob řízení zásob:

- Rozpojovací zásoby,
- Zásoby na logistické trase
- Technologické zásoby,
- Strategické zásoby,
- Spekulační zásoby,

Zásoby dále dělíme na **použitelné a nepoužitelné**.

- **Skladování**
- **Doprava**

4.2. Nákup:

Na oblast nákupu se dříve pohlíželo jako na podpůrnou funkci. Z toho také vyplývala zodpovědnost za plnění výrobních funkcí. Ale povinností už nebylo zkoumat, jestli potřeby nákupu jsou oprávněné, nebo snažit se o budování dlouhodobých vztahů s dodavateli. Zaměřovali se na úzký okruh činností dle požadavků marketingu a provozních jednotek, které potřebovali něco obstarat z vnějších zdrojů. Nákup hrál klíčovou roli při zajišťování hladkého chodu výroby a jiných operací, ale nebylo dosahováno nejnižších celkových nákladů. Procesy nákupu se stále vyvíjí, kdy podniky

vynakládají více prostředků na externí nákupy, zatímco prostředky na pracovní síly se zmenšují.

Logistika nákupu zabezpečuje činnosti:

- určení potřeb pro uzavření smluv
- sledování objednávek a dodávek
- sledování materiálových toků od dodavatele na místo určení
- příjem materiálu
- oběh obalového materiálu
- skladování materiálu

4.3. Zásoby:

Zásoby jsou **významnou finanční položkou** v každém podniku. Problematika správného rozhodnutí v oblasti zásob patří k nejrizikovějším oblastem logistiky. Pro podnik mají zásoby pozitivní i negativní význam. Zásoby řeší časový, místní, kapacitní a sortimentní nesoulad mezi výrobou a spotřebou, kdy zajišťují plynulost výrobního procesu a kryjí nepředvídatelné výkyvy. Negativní význam spočívá v tom, že váží kapitál, spotřebovávají práci a prostředky a nesou sebou riziko znehodnocení, nepoužitelnosti a neprodejnosti.

Stanovit potřebnou úroveň zásob ve správném množství, správné kvalitě a struktuře je klíčovým předpokladem pro zajištění plynulého fungování podniku. Ideálním stavem by bylo, kdyby nakoupené zásoby byly použity rovnou do výroby. V normálním podniku je to bohužel nereálné. Všeobecně se má za to, že je tendence růstu zásob. Jako důvod se uvádí rozšiřování sortimentu výrobků. Protože každý druh výrobku si vyžaduje vlastní zásoby materiálu, mají zásoby rostoucí tendenci. Tento problém lze vyřešit, pokud by to výroba dovolila standardizací materiálu.

4.4. Skladování:

Skladování je nedílnou součástí každého logistického systému, která slouží jako spojovací článek mezi dodavatelem, výrobcem a zákazníkem. Skladování zabezpečuje uskladnění produktů ve všech fázích logistiky. Podnik většinou potřebuje uskladnit suroviny, součástky, hotové výrobky, zboží ve výrobě a zásoby materiálu určených k likvidaci a recyklaci.

Mezi funkce skladu patří vyrovnávací, zabezpečovací, kompletační, spekulativní a zušlechťovací.

4.5. Doprava:

Doprava zabezpečuje fyzické přemístění výrobků z místa, kde se vyrobil, do místa, kde je zapotřebí. Tento přesun v prostoru přidává výrobku hodnotu. Také ovlivňuje rychlost a spolehlivost, s jakou se přesun uskuteční. Proto platí, že včasné a kvalitní dodání zvyšuje přidanou hodnotu pro zákazníka i zákaznického servisu. Náklady spojené s přepravou jsou jedny z největších v logistice a často se významnou měrou podílejí na ceně výrobku. Dopady přepravy na zákaznický servis jsou jedny z nejdůležitějších. Přepravní servis musí být spolehlivý, významnou úlohu hraje doba přepravy a pokrytí trhu.

Podle druhu dopravní cesty a dopravních prostředků se člení na:

- silniční
- železniční
- leteckou
- vodní (vnitrozemskou a námořní)
- multimodální (kombinovanou)
- nekonvenční (pásovou, potrubní)

5.SLUŽBY NA VNITŘNÍM TRHU

Budování vnitřního trhu Evropské unie je dlouholetý proces, který započal v roce 1951 podepsáním Římských smluv a dále je zachycen v dokumentech, jedná se zejména o Bílou knihu o dokončení vnitřního trhu (KOM, 1985), Cecchinovu zprávu (Cecchini, 1988), Jednotný evropský akt (1986), a jiné.

Směrnice o službách na vnitřním trhu (2006/123/EC).

Směrnice si klade za **cíl dosažení snadného poskytování služeb mezi členskými státy stanovením obecného právního rámce předmětných služeb, přičemž způsob dosažení ponechává na každém členském státě**. Předpokladem úspěšné liberalizace služeb v prostoru EU spatřuje ve **svobodě usazování a volného pohybu služeb**, která se týká činností otevřených volné hospodářské soutěži.

5.1. Základní pojmy dle Směrnice:

Služba

- výkony poskytované za úplatu, pokud nejsou upraveny ustanoveními o volném pohybu zboží, kapitálu a osob.

Služby v obecném zájmu

- Pojem služby v obecném zájmu zahrnuje služby tržní i netržní, které orgány veřejné moci klasifikují jako služby v obecném zájmu podléhající specifickým závazkům veřejných služeb. Výraz tak pokrývá širokou škálu činností v obecném zájmu jak ekonomické, tak i neekonomické povahy.

Služby v obecném hospodářském zájmu

- služby, se kterými je spjat určitý veřejný zájem a jsou poskytovány za úplatu (např. poštovní služby, zásobování elektřinou, telekomunikace...).

Služby v obecném zájmu neekonomické povahy

- služby, které podobně jako služby obecného hospodářského zájmu plní určité veřejné poslání a jsou poskytovány zpravidla bezúplatně (např. oblast vzdělávání, sociální služby...).

5.2. Služby podléhající směrnici

Jedná se zejména o následující služby:

- manažerské a poradenské,
- certifikace a testování,
- v oblasti reklamy,
- právního a daňového poradenství,
- v oblasti nemovitostí, např. realitní kanceláře a stavebnictví,
- architektů,
- organizace veletrhů,
- pronájmu vozidel,
- cestovních kanceláří,
- a jiné.

5.3. Služby nepodléhající směrnici

Směrnice však ze své působnosti určité služby výslovně vylučuje. Jedná se o následující:

- služby obecného zájmu nehuspodářské povahy,
- finanční služby,
- služby v oblasti dopravy,
- zdravotní služby,
- audiovizuální služby,
- hazardní hry,
- sociální služby v oblasti sociálního bydlení, péče o děti a podpory rodin,
- soukromé bezpečnostní služby,
- služby poskytované notáři a soudními vykonavateli, kteří jsou jmenováni úředním aktem vlády,
- služby v oblasti daní,
- a jiné.

5.4. Volný pohyb služeb

Členské státy EU jsou povinny respektovat právo poskytovatelů poskytovat služby v jiném členském státě, než je stát, v němž jsou usazeni. Dále musí členské země zajistit volný přístup k činnosti poskytování služeb a volný výkon této činnosti na svém území.

Poskytovatel služby

- jedná se o fyzickou osobu, která je příslušníkem členského státu, nebo právnickou osobu v členském státě usazenou, která nabízí nebo poskytuje službu.

5.5. Jednotná kontaktní místa

Zřízení jednotných kontaktních míst je jedním z požadavků, které ukládá Směrnice o službách na vnitřním trhu 2006/123/ES, jejíž cílem je přispět ke zjednodušení podmínek podnikání v zemích Evropské unie.

Jednotné kontaktní místo představuje **místo, kde si podnikatel vstupující na trh se službami daného státu může vyřídit veškeré postupy a formality, které daný stát vyžaduje.** JKM napomáhají poskytovatelům služeb ke snadnějšímu přístupu na trhy dalších členských států prostřednictvím možnosti splnit na těchto místech veškeré postupy a formality potřebné pro přístup k jejich činnosti v oblasti poskytování služeb.

6. POŠTOVNÍ A TELEKOMUNIKAČNÍ SLUŽBY

6.1. Zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách

V ČR tento zákon v souladu s právem Evropských společenství upravuje podmínky pro poskytování a provozování poštovních služeb, práva a povinnosti, které při poskytování a provozování poštovních služeb vznikají, jakož i zvláštní práva a zvláštní povinnosti těch provozovatelů poštovních služeb, kteří mají povinnost zajišťovat základní služby.

Poštovní službou je činnost prováděná na základě poštovní smlouvy a za podmínek stanovených tímto zákonem, jejímž účelem je dodání poštovní zásilky nebo poukázané peněžní částky.

Základní pojmy:

Pro účely dané problematiky se rozumí:

- **poštovní zásilkou** věci, které byly provozovatelem převzaty jako jeden celek k poskytnutí poštovní služby,
- **poštovním poukazem** poštovní služba, jejímž účelem je dodání poukázané peněžní částky,
- **provozovatelem** osoba poskytující poštovní služby,
- **odesílatelem** osoba, která je na poštovní zásilce nebo v dokladu o poštovním poukazu jako odesílatel označena; není-li odesílatel označen, je jím osoba, která poštovní smlouvu uzavřela,
- **adresátem** osoba, která je na poštovní zásilce nebo v dokladu o poštovním poukazu jako adresát odesílatelem označena,
- **příjemcem** adresát, popřípadě jiná osoba, které podle poštovní smlouvy má nebo může být vydána poštovní zásilka nebo vyplacena poukázaná peněžní částka.

Podmínky pro provozování poštovních služeb:

- První podmínkou provozování poštovních služeb je živnostenské oprávnění podle Zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
- Druhou podmínkou provozování poštovní služby, jejímž účelem je dodání písemnosti, je dále poštovní licence nebo zvláštní poštovní licence podle tohoto

Státní správa v oblasti poštovních služeb:

Český telekomunikační úřad vykonává státní správu v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání. Úřad rovněž zajišťuje ochranu některých služeb v oblasti rozhlasového a televizního vysílání a služeb informační společnosti.

6.2. Telekomunikační služby

Telekomunikační službu chápeme jako **službu přenosu informací telekomunikačními sítěmi za úplaty třetím osobám**.

Telefonní služby:

- Rozdělení 1:
 - **Standardní telefonní služby (hrazené volajícím)**
 - **Telefonní služby hrazené volaným**

- Rozdělení 2:
 - **Telefonní služby se sdílenými náklady**
Modrá linka 844, Bílá linka 840/841.
 - **Telefonní služby se zvláštním tarifem**
Žlutá linka 900, Duhová linka 906, Linka 909.

Širokopásmový přístup k internetu v ČR

Služby přenosu dat

7. VZDĚLÁVACÍ SLUŽBY

7.1. Vzdělávací služby

- Každý občan má právo na vzdělání. Školní docházka je povinná po dobu, po kterou to stanoví zákon.
- Občané mají právo na bezplatné vzdělání v základních a středních školách, podle schopností občana a možností společnosti též na vysokých školách.

Program Vzdělávání a odborná příprava 2010

V roce 2002 vznikl pracovní program Vzdělávání a odborná příprava 2010, který měl v období let 2002 - 2010 z EU vytvořit nejvyspělejší světovou znalostní ekonomiku. Tento program vytyčil tři hlavní strategické cíle:

- zlepšení kvality a efektivity systémů vzdělávání a odborné přípravy v EU,
- zajištění přístupu ke vzdělávání a odborné přípravě pro všechny,
- otevření systémů vzdělávání a odborné přípravy okolnímu světu.

Program celoživotního učení 2007 - 2013

Program má čtyři hlavní oblasti:

- **Comenius,**
- **Erasmus,**
- **Leonardo da Vinci,**
- **Grundtvig.**

7.2. Management a organizace:

Vzdělávací soustava České republiky je dvoustupňová a člení se podle úrovně a charakteru poskytovaného vzdělání a služeb souvisejících se školstvím na:

- **školy**, které uskutečňují vzdělávání podle rámcových vzdělávacích programů, poskytují společensky uznaný stupeň vzdělání,
- **školská zařízení**, doplňující nebo podporující vzdělávání ve školách, neposkytují stupeň vzdělání.

Zřizovateli škol mohou být různé subjekty - **ministerstvo, kraj, obce, církve a náboženské společnosti nebo soukromé subjekty**. V případě, že zřizovatelem je obec,

ministerstvo, působí školy jako příspěvkové organizace nebo školská právnická osoba, mají právní subjektivitu, ale hospodaří s majetkem zřizovatele.

7.3. Ekonomika:

Resort vzdělávání, tj. školy a školská zařízení, patří **k finančně vysoce náročným oblastem, efektivita zde vynaložených prostředků je však jen těžce měřitelná.** Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy zabezpečuje z kapitoly 333 státního rozpočtu financování jednotlivých školských úseků. Největší objem prostředků této kapitoly směřuje do oblasti regionálního školství, ve kterém vlastně vzniká základ budoucí vzdělanosti, a druhou nejvýznamnější položkou jsou výdaje na dotace pro vysoké školství.

V oblasti vzdělávání jsou úzce propojeny veřejný a soukromý sektor, vzájemně se ovlivňují a jsou spolu svázány i ekonomicky. Vzdělání se tak stává produktem smíšené ekonomiky a v současnosti je tak možno se v této oblasti setkat prakticky se všemi základními druhy statků:

- čistě veřejnými,
- smíšenými,
- soukromými.

7.4. Legislativa:

Oblast vzdělávání je v České republice ošetřena v následujících právních normách:

- **Zákon č. 561/2004 Sb.**, o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (dále školský zákon).
- **Zákon č. 562/2004 Sb.**, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím školského zákona.
- **Zákon č. 563/2004 Sb.**, o pedagogických pracovnících.
- **Zákon č. 306/1999 Sb.**, o poskytování dotací soukromým školám, předškolním a školským zařízením.
- **Zákon č. 109/2002 Sb.**, o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivní výchovné péči.
- **Zákon č. 111/1998 Sb.**, o vysokých školách.

8.KULTURNÍ SLUŽBY

8.1. Kulturní služby

Veřejnými kulturními službami jsou služby spočívající ve zpřístupňování umělecké tvorby a kulturního dědictví veřejnosti a v získávání, zpracování, ochraně, uchování a zpřístupňování informací, které slouží k uspokojování kulturních, kulturně výchovných nebo kulturně vzdělávacích potřeb veřejnosti.

Pro kulturní spolupráci mezi členskými zeměmi byly Evropskou komisí vytvořeny **tři experimentální programy**:

- **Kaleidoskope,**
- **Raphael,**
- **Ariane.**

Hlavní cíle evropské politiky kulturní spolupráce jsou:

- přispívat k rozkvětu kultury v členských státech při respektování jejich národnostních a regionálních odlišností,
- sdílet, uchovávat a ochraňovat společné kulturní dědictví,
- podporovat nekomerční kulturní výměny,
- povzbudit současnou kulturní tvorbu,
- pěstovat spolupráci mezi členskými státy a s třetími zeměmi i mezinárodními organizacemi.

8.2. Nástroje kulturní politiky:

- legislativní,
- ekonomické,
- institucionální,
- řídicí,
- metodické.

legislativní

- v právním řádu musí být definována veřejná služba státu v oblasti kultury, musí být definována práva a povinnosti státu při zabezpečování kulturní služby jako služby veřejně prospěšné,

ekonomické

- ekonomická podpora kultury státem je realizována:
 - **nepřímo:** daňovými úlevami, podporou ekonomické soběstačnosti neziskových subjektů,
 - **přímo:** dotacemi ze státního rozpočtu, žádoucí je posílit financování kulturních aktivit
- z fondů a zajistit finanční prostředky na dotace z veřejných rozpočtů,

institucionální

- systém státních kulturních institucí je důležitým zdrojem informací v systému péče o kulturní dědictví,

řídící

- konzistentní postoj orgánů státní správy jako předpoklad pro zachování rovného přístupu občanů ke kulturnímu bohatství,

metodické

- metodickým působením motivovat chování subjektů nezávislých na státní správě (krajů, obcí, církví a náboženských společností, neziskových organizací)

8.3. Management a organizace:

Státní správa

Státní správu na centrální úrovni vykonává **Ministerstvo kultury ČR**, do jehož působnosti patří oblasti:

- umění,
- kulturně výchovná činnost a památky,
- církve a náboženské společnosti,
- tisk,
- provádění autorského zákona,
- a jiné.

Samospráva

Z prostředků územních rozpočtů jsou financovány hlavně veřejné kulturní služby - provoz divadel, knihoven, muzeí a galerií a kin. Územní rozpočty se tedy zaměřují hlavně na prezentaci umění mezi občany. Tvorba a vydávání literárních, výtvarných a audiovizuálních děl a oblast výzkumu a vývoje v oblasti kultury, není z územních rozpočtů podporována téměř vůbec. Na financování těchto oblastí se zaměřuje především podpora ze státního rozpočtu.

Soukromoprávní sektor

Vznik kulturních a uměleckých občanských sdružení. Vznikly tak nové profesní organizace, které nahradily stávající tvůrčí svazy, ve kterých bylo povinné členství podmínkou pro zařazení umělců do profesionální sféry. Začaly vznikat také zcela nové profesní organizace nebo organizace, které svou obnovenou činností navázaly na předválečnou kontinuitu. Na tržním principu a prakticky bez jakékoli podpory, vznikla také řada výtvarných galerií nebo malých, v podstatě nekomerčních hudebních nakladatelství.

9.ZDRAVOTNÍ SLUŽBY

V ČR jsou zdravotní služby upravovány **Zákonem č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách** a podmínkách jejich poskytování.

9.1. Zdravotními službami se rozumí:

- poskytování zdravotní péče zdravotnickými pracovníky,
- konzultační služby, jejichž účelem je posouzení individuálního léčebného postupu,
- nakládání s tělem zemřelého, včetně převozu těla zemřelého na patologicko-anatomickou pitvu,
- zdravotnická záchranná služba,
- zdravotnická dopravní služba,
- přeprava pacientů neodkladné péče.

9.2. Zdravotní péčí se rozumí:

soubor činností a opatření prováděných u fyzických osob za účelem:

- předcházení, odhalení a odstranění nemoci, vady nebo zdravotního stavu,
- udržení, obnovení nebo zlepšení zdravotního a funkčního stavu,
- udržení a prodloužení života a zmírnění utrpení,
- pomoci při reprodukci a porodu,
- posuzování zdravotního stavu,

preventivní, diagnostické, léčebné, léčebně rehabilitační, ošetrovatelské nebo jiné zdravotní výkony prováděné zdravotnickými pracovníky.

9.3. Poskytování zdravotních služeb:

- Poskytovatel může poskytovat pouze zdravotní služby uvedené v oprávnění k poskytování zdravotních služeb.
- Bez získání oprávnění k poskytování zdravotních služeb je možné
 - poskytovat odbornou první pomoc,
 - poskytovat zdravotní služby v zařízeních sociálních služeb podle zákona o sociálních službách,
 - zajistit převoz osoby, jejíž zdravotní stav to vyžaduje, ze zahraničí do České republiky nebo z České republiky do zahraničí osobou oprávněnou k této činnosti podle právních předpisů jiného státu, z jehož území nebo na jehož území se převoz uskutečňuje a jde-li o činnost na území České republiky dočasnou.
- Zdravotní služby lze poskytovat pouze prostřednictvím osob způsobilých k výkonu zdravotnického povolání nebo k výkonu činností souvisejících s poskytováním zdravotních služeb.

10. KVALITA SLUŽEB

10.1. Zákaznický servis:

Zákaznický servis je definován jako **měřítko toho, jak dobře funguje logistický systém z hlediska vytváření užité hodnoty prostřednictvím času a místa se zaměřením na vnější zákazníky.**

Aby bylo možné naplnit stanovenou kvalitu a rozsah služeb, jsou v podnicích vytvářeny speciální útvary, jejich úkolem je zejména:

- získávání informací,
- zavádění informací do systému,
- komunikace se zákazníky.

Tvorba zákaznického servisu:

Základem dlouhodobého přežití podniku je konkurenceschopnost. Toho lze dosáhnout pomocí vytvoření strategie, která bude uplatňovaná na všechny vnitřní i vnější podnikové procesy. V praxi je možné nalézt různé způsoby přístupu k této oblasti. Některé strategie přesahují národní rámec a jsou uplatňovány mezinárodně.

Složky zákaznického servisu:

Složky zákaznického servisu dělíme do **3 základních skupin:**

- předprodejní,
- prodejní,
- poprodejní.

Služby zákazníkům

Služby jsou základním faktorem při zpracování strategického konceptu řízení dodavatelských systémů, je možné zařadit jejich pojetí a bližší specifikaci do čtyř oblastí.

- Filosofie podnikatelských organizací představující jejich ztotožnění se s požadavky zákazníků,
- Prostředek zvyšování užité hodnoty zboží pro zákazníka, jako zdroj přidané hodnoty a významný konkurenční faktor dodavatelského systému.
- Soubor činností, které je třeba plánovat a řídit jejich realizaci, a pro něž je třeba v systému vytvořit organizační rámec a delegovat pravomoci v jejich plnění.
- Soustavu ukazatelů potřebných pro kvantifikaci logistických výkonů v

dodavatelském systému.

10.2. Kvalita

Kvalita je podstatná určenost předmětů nebo jevů, která je odlišuje od jiných předmětů nebo jevů, vyjadřující souhrn vlastností, které nelze od předmětu nebo jevu oddělit.

Kvalita zboží nebo služeb, jak je tento pojem užíván pro potřeby tržně obchodních vztahů, je pak daleko užším pojmem v porovnání s úrovní kvality. Je to do jisté míry pojem absolutní, vlastní danému zboží nebo službě. Vyjadřuje se jím stav daného zboží nebo služby a nikoliv jeho vztah k jinému zboží nebo službám. Tento stav vyjadřuje, zda užitná hodnota zboží nebo služby odpovídá:

- závazným podmínkám, jejichž dodržení vyžaduje společnost a vyjádřila je v závazných předpisech, opatřeních nebo uložených povinnostech obecně všem dodavatelům obdobného zboží nebo služeb anebo konkrétně příslušnému dodavateli (obecné a individuální povinnosti),
- podmínkám, které byly vyjádřeny jako smluvní závazky mezi dodavatelem nebo poskytovatelem produktu a odběratelem (zákazníkem),
- podmínky, které jsou všeobecně uznávány a považovány obvyklé u svědomitého dodavatele zboží nebo poskytovatele služeb (etický kodex).

Kvalita v tomto pojetí je spjata s tržními vztahy a provází akty prodeje-koupě zboží a služeb. Většinou tvoří také vymahatelné závazky, přičemž vymáhání těchto závazků je více nebo méně složité, časově a finančně náročné.

11. KVALITA DOPRAVNÍCH A LOGISTICKÝCH SLUŽEB

11.1. Kvalita poskytovaných služeb:

Míra kvality každého procesu, přepravu zásilek silniční nákladní dopravou nebo přepravu cestujícího hromadnou osobní dopravou nevyjímaje, je souhrnem jeho vlastností, které se projevují jeho funkčností v reálném čase. Mezi tyto vlastnosti patří **spolehlivost, přesnost, flexibilita, bezpečnost, minimalizace vlivu na životní prostředí a jiné.**

Poptávka po dopravě je poptávkou odvozenou, vyplývá z **poptávky po výrobcích, substrátech, výrobcích obecné i specifické spotřeby.**

Faktory ovlivňující kvalitu přepravního procesu je možné rozdělit na dvě skupiny - na:

- **Subjektivní faktory** - je možné ovlivnit,
- **Objektivní faktory** - jsou neovlivnitelné.

11.2. Metody hodnocení kvality služeb

Hodnocením pověřená osoba hodnotí dopravce nebo zasílatele z pohledu míry naplnění nebo nenaplnění vlastních požadavků na kvalitu přepravy zásilky. Důraz je kladen hlavně na dodržení sjednané dodací lhůty, nepoškození zásilky a její obalů.

Metody hodnocení si organizace může vypracovat sama, může je zcela převzít nebo převzaté metody upravit na vlastní podmínky.

Obecný postup realizace měření a hodnocení kvality přepravy:

- **Definování znaků** kvality
- **Přidělení bodů**, resp. bodového rozpětí, jednotlivým znakům kvality
- **Stanovení vah důležitosti** znaků kvality
- **Ideální bodování** znaků kvality
- **Určení ideálního skóre** znaků kvality

- **Stanovení ideální hodnoty** kvality přepravy
- **Bodování znaků kvality konkrétní přepravy** z hlediska jejich naplnění
- **Určení skutečného skóre znaků** kvality při konkrétní přepravě
- **Stanovení hodnoty kvality** přepravy
- **Srovnání ideální hodnoty** kvality přepravy a *hodnoty kvality konkrétní přepravy*
- **Vyvození závěrů**
- **Grafické znázornění** hodnot kvality realizovaných přeprav

Metody stanovení vah kritérií:

Většina metod vícekritériálního hodnocení variant vyžaduje nejdříve stanovit váhy jednotlivých kritérií hodnocení, které vyjadřují význam těchto kritérií.

Známé jsou:

- metoda párového porovnání
- metoda alokace 100 bodů
- metoda stanovení preferenčního pořadí kritérií
- Saatyho metoda
- metoda postupného rozvrhu vah
- jiné metody (zejména metody multikritériální analýzy)

Metody komplexního hodnocení kvality služeb (přepravy):

Komplexní hodnocení kvality, hodnocení alternativ a stanovení pořadí alternativ tvoří závěrečnou a ústřední fázi řešení.

Mezi ně patří:

- metody indexní,
- metoda komplexní funkce užitku,
- metody stanovení hodnoty (užitku) alternativ,
- jiné metody (metody multikritériální analýzy - AHP, WSA, PRIAM, TOPSIS, ELECTRE).

12. EFEKTIVITA LOGISTICKÝCH SLUŽEB

12.1. Hodnocení logistických veličin:

Aplikace logistických integrovaných dodavatelských řetězců pro dosahování stanovených logistických cílů znamená nutně **hodnotit jejich logistické veličiny**.

Poznání **hodnot logistických ukazatelů** se využívá:

- Na hodnocení svých **schopností** a jejich **porovnání s požadavky zákazníků a schopnostmi konkurence**,
- Na **identifikaci problémových procesů**, jejich nositelů a **příčin**,
- Na **identifikování hrozeb a příležitostí** pro zlepšení,
- Pro **stanovení logistických cílů** a měření dosaženého zlepšení.

12.2. Základní vlastnosti logistických ukazatelů, požadavky na soustavu logistických ukazatelů:

Základní vlastnosti logistických ukazatelů:

- Zobrazování vlastnosti materiálových a informačních toků a příslušných logistických procesů,
- Propojení na logistické cíle podniku,
- Jednoduchost a srozumitelnost,
- Umožnit porovnání,
- Zajištění propojení v logistickém řetězci,
- Zajištění propojení ke konkrétní varianty požadavku a konkrétnímu zákazníkovi nebo segmentu trhu.

12.3. Struktura soustavy logistických ukazatelů - efektivita logistických služeb:

Při plnění logistických cílů se sleduje **efektivní překonání prostoru a času se záměrem zabezpečení uspokojování požadavků zákazníků po zboží a službách** (efektivita logistických služeb).

Logistická efektivnost se skládá ze dvou složek:

- Logistické **výkony**,
- Logistické **náklady**.

Soustava logistických ukazatelů zahrnuje následující skupiny ukazatelů:

- Úroveň logistických (kvalita) služeb,
- Logistická produktivita,
- Logistické náklady,
- Struktura logistického systému,
- Potenciál logistiky.

Logistická **produktivita** je vlastně **propustnost logistického systému** za jednotku času a na jednotku vynaložených zdrojů.

12.4. Maticový model hodnocení efektivnosti logistických služeb:

Komplexní postup hodnocení efektivnosti logistického systému (služeb) pomocí logistických ukazatelů se vyjadřuje maticovým modelem.

13. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

BLECKER, T., KERSTEN, W., HERSTATT, C. *Key Factors for Successful Logistics: Services, Transportation Concepts, IT and Management Tools*. Erich Schmidt Verlag GmbH & Co KG, 2007. 308 s. svazek 5. ISBN 978-3-503-10600-4.

BRABEC, Z. *Telekomunikační služby - studijní opora*. České vysoké učení technické v Praze. Fakulta elektrotechnická. 2011.

DOLEŽELOVÁ, H., HALÁSEK, D. *Služby v obecném hospodářském zájmu v EU - Komparace České republiky a Německa*. Department of Public Economics Faculty of Economics VSB-Technical University Ostrava. 2011. ISBN 978-80-248-2371-3.

GHIANI, G. et al. *Introduction to Logistics Systems Management*. 2nd. : Wiley, 2013. 478 s. ISBN 978-1-119-94338-9.

HALÁSEK, D., LENERT, D. *Ekonomika veřejného sektoru*. 1. vyd. Ostrava: Ostrava: VŠB - Technická univerzita Ostrava, 2008. 230 s. ISBN 978-80-248-1854-2.

MACUROVÁ, P. *Výkonové ukazovatele. Komplexní portál pro integrální logistiku*. 2006. Dostupné na: www.ilogistics.cz.

OUDOVÁ, A. *Logistika – Základy logistiky*. 1. Vyd. Prostějov: Computer media, 2013, 104 s. ISBN 978-80-7402-149-7.

POSPÍŠIL, R., HOBZA, V., PUCHINGER, Z. *Finance a bankovníctví*. 1. vyd., UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI - PRÁVNICKÁ FAKULTA. Olomouc. 2006. ISBN 80-244-1297-7.

PRICE, P. M., HARRISON, N. J. *Looking at Logistics: A Practical Introduction to Logistics, Customer Service, and Supply Chain Management*. Access Education. 2013. 218 s. ISBN 978-1-934231-05-0.

VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2721-9.

VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2014. 268 s. ISBN 978-80-247-5037-8.