

# OBSAH

<b>Úvod</b> . . . . .	7
<b>1 Výkon, výkonnost a jejich měření</b> . . . . .	9
1.1 Vymezení výkonu a výkonnosti . . . . .	9
1.2 Význam a hlavní prvky měření výkonnosti . . . . .	17
1.3 Integrovaný přístup k měření . . . . .	23
<b>2 Specifika měření výkonnosti ve veřejném sektoru</b> . . . . .	30
2.1 Přehled vývoje měření výkonnosti ve veřejném sektoru . . . . .	30
2.2 Přístupy k hodnocení výkonnosti . . . . .	37
2.3 Výkonnostní audit ve veřejném sektoru . . . . .	45
2.4 Specifika balanced scorecard . . . . .	51
<b>3 Oblast zákaznická</b> . . . . .	71
3.1 Definování zákazníků veřejného sektoru . . . . .	71
3.2 Cíle zákaznické oblasti balanced scorecard . . . . .	73
3.3 Měřítko cílů zákaznické oblasti balanced scorecard . . . . .	76
3.4 Kaskádování měřítek cílů . . . . .	81
<b>4 Oblast finančních ukazatelů</b> . . . . .	84
4.1 Zavedení finanční oblasti hodnocení v konceptu balanced scorecard . . . . .	86
4.2 Měřítko finanční oblasti balanced scorecard . . . . .	90
4.3 Postup zavedení finanční oblasti hodnocení a její vazba na další oblasti . . . . .	94
<b>5 Oblast interních procesů</b> . . . . .	99
5.1 Charakteristika a význam oblasti interních procesů . . . . .	99
5.2 Interní hodnotový řetězec . . . . .	101
5.3 Hlavní cíle a měřítko oblasti interních procesů . . . . .	103

<b>6 Oblast učení se a růstu</b> . . . . .	107
6.1 Charakteristika a hlavní zdroje učení se a růstu. . . . .	107
6.2 Rámec měření . . . . .	108
6.3 Cíle a měřítka hodnocení oblasti učení se a růstu . . . . .	110
<b>7 Příklady sestavení balanced scorecard</b> . . . . .	114
7.1 Balanced scorecard obce . . . . .	114
7.1.1 Zákaznická oblast . . . . .	117
7.1.2 Finanční oblast . . . . .	122
7.1.3 Oblast interních procesů . . . . .	126
7.1.4 Oblast učení se a růstu . . . . .	131
7.2 Balanced scorecard nemocnice . . . . .	134
7.2.1 Zákaznická oblast . . . . .	138
7.2.2 Finanční oblast . . . . .	143
7.2.3 Oblast interních procesů . . . . .	147
7.2.4 Oblast učení se a růstu . . . . .	152
7.3 Balanced scorecard střední školy . . . . .	154
7.3.1 Zákaznická oblast . . . . .	158
7.3.2 Finanční oblast . . . . .	161
7.3.3 Oblast interních procesů . . . . .	164
7.3.4 Oblast učení se a růstu . . . . .	169
<b>Závěr</b> . . . . .	173
<b>Abstract</b> . . . . .	175
<b>Seznam obrázků</b> . . . . .	177
<b>Seznam tabulek</b> . . . . .	178
<b>Seznam zkratk</b> . . . . .	180
<b>Rejstřík</b> . . . . .	181
<b>Přílohy</b> . . . . .	184