

OBSAH

ÚVOD	3
1. Služby a ich teoretické vymedzenie	7
Doc. Ing. J., ĎAĎO, PhD.	
1.1. Vymedzenie pojmu služba	9
1.1.1. Vymedzenie služieb prostredníctvom ich konštitutívnych znakov	9
1.1.2. Štatistické vymedzenie služieb	13
1.1.3. Národohospodárske vymedzenie služieb	14
1.1.4. Služba ako negatívne vymedzenie vo vzťahu k tovaru	16
1.2. Služby ako nemateriálne statky	16
2. Vývoj sektora služieb a jeho postavenie v ekonomike	21
Doc. Ing. J., ĎAĎO, PhD.	
2.1. Faktory ovplyvňujúce rozvoj služieb	21
2.2. Vývoj trhu služieb	24
2.3. Postavenie a funkcia služieb v ekonomike	26
3. Špecifiká sféry služieb	31
Doc. Ing. J., ĎAĎO, PhD.	
3.1. Špecifické znaky vlastnej služby	31
3.2. Špecifické znaky procesov poskytovania a spotreby služby	39
3.3. Zložky procesu ponuky služby	48
3.4. Špecifické znaky trhu služieb	52
4. Kvalita služieb a teoretické aspekty jej merania	57
Doc. RNDr. Ing. A., MATEIDES, CSc.	
4.1. Základné pojmy a dimenzie kvality služieb	58
4.1.1. Pojem kvality služieb	58
4.1.2. Dimenzie kvality služieb	59
4.2. Teoretické aspekty merania kvality služieb	62
4.2.1. Určovanie (determinácia) kvality služby	62
4.2.2. Meranie požiadaviek na kvalitu služieb	63
4.2.3. Meranie kvality služieb orientované na dopyt	65
4.2.3.1. Meranie podľa objektívnych kritérií	65
4.2.3.2. Meranie podľa subjektívnych kritérií	66
4.2.3. Meranie kvality služieb orientované na ponuku	94
4.2.4.1. Meracie postupy orientované na manažment	95
4.2.4.1.1. Meranie podľa objektívnych kritérií	95

4.2.4.1.2.	Meranie podľa subjektívnych kritérií	96
4.2.4.2	Meracie postupy orientované na pracovníkov	105
4.3.	Modely umožňujúce pochopiť kvalitu služieb	110
4.3.1.	Statické modely	110
4.3.2.	Dynamické modely	119

5. Použitie nástrojov manažérstva kvality služieb 129

Doc. RNDr. Ing. A., MATEIDES, CSc.

5.1.	Techniky plánovania kvality	132
5.1.1.	Techniky strategického plánovania kvality	133
5.1.2.	Techniky operatívneho plánovania kvality	136
5.1.3.	Hierarchické a časové prepojenie techník plánovania	139
5.2.	Techniky riadenia kvality	140
5.2.1.	Techniky riadenia kvality vzťahujúce sa na pracovníkov	140
5.2.2.	Techniky riadenia kvality vzťahujúce sa na podnikovú kultúru	145
5.2.3.	Techniky riadenia kvality vzťahujúce sa na organizáciu	146
5.2.4.	Techniky riadenia procesov zameraného na kvalitu	149
5.3.	Techniky preskúmania kvality	151
5.3.1.	Techniky interného preskúmania kvality	152
5.3.2.	Techniky externého preskúmania kvality	154
5.3.	Techniky zabezpečovania kvality	156

6. Náklady a prínosy implementácie systému manažérstva kvality v organizáciách služieb 161

Doc. RNDr. Ing. A., MATEIDES, CSc.

6.1.	Hospodárnosť manažérstva kvality	163
6.2.	Náklady manažérstva kvality	164
6.3.	Implementácia systému sledovania nákladov na kvalitu	167
6.4.	Zisk z manažérstva kvality v organizácii služieb	170
6.4.1.	Priame účinky manažérstva kvality na zisk	170
6.4.2.	Nepriame účinky manažérstva kvality na zisk	171
6.5.	Východiskové body na porovnanie nákladov a zisku z manažérstva kvality	171
6.6.	Modelové prepočty nákladovo-výnosovej analýzy	174

7. Perspektívy manažérstva kvality v organizáciách služieb 181

Doc. RNDr. Ing. A., MATEIDES, CSc.

Použitá literatúra 184