

## Obsah

Úvod .....	9
<b>1. Sociální služby, jejich pojetí a specifika .....</b>	<b>10</b>
1.1 Co je to služba.....	10
1.2 Důsledek zvláštnosti služeb a jejich řešení .....	11
1.3 Sociální služby a jejich specifika.....	12
1.3.1 Pojetí a cíl sociálních služeb .....	12
1.3.2 Struktura sociálních služeb.....	12
1.3.3 Poskytovatelé sociálních služeb .....	18
1.3.4 Úhrada nákladů za sociální služby .....	20
1.3.5 Financování sociálních služeb .....	21
1.3.6 Aktuální problémy sociálních služeb .....	23
1.3.7 Předpokládané trendy vývoje sociálních služeb .....	25
1.3.8 Stát a sociální služby.....	26
1.3.9 Komunitní plánování sociálních služeb .....	30
<b>2. Teorie a praxe řízení .....</b>	<b>33</b>
2.1 Management a jeho funkce .....	33
2.2 Východiska a klasické směry managementu .....	34
2.3 Myšlenkové přístupy v managementu .....	35
2.3.1 Procesní přístupy .....	35
2.3.2 Psychologicko-sociální přístupy.....	35
2.3.3 Systémové přístupy .....	37
2.3.4 Kvantitativní přístupy .....	38
2.3.5 Empirické (pragmatické) přístupy .....	38
2.4 Koncepty manažerského myšlení a jednání.....	40
2.4.1 Koncepty manažerských funkcí.....	41
2.4.2 Koncepty manažerských rolí.....	41
2.4.3 Koncepty kritických faktorů úspěchu .....	42
2.4.4 Koncepty procesního managementu .....	43
<b>3. Strategické řízení.....</b>	<b>46</b>
3.1 Marketing, jeho pojetí a význam .....	46
3.1.1 Základní kategorie marketingu .....	47
3.1.2 Marketing jako systém .....	49
3.1.3 Marketing management.....	50
3.1.4 Chyby a omyly v marketingu.....	50
3.1.5 Marketingový informační systém.....	50
3.1.6 Marketingová politika organizací poskytujících služby .....	52
3.2 Strategické plánování (řízení) .....	55
3.2.1 Formulace poslání organizace .....	55
3.2.2 Strategické analýzy (hodnocení) vnitřního a vnějšího prostředí organizace.....	56
3.2.3 Stanovení cílů .....	68
3.2.4 Vytvoření obchodního portfolia .....	69
3.2.5 Formulace růstových strategií.....	73
3.2.6 Dynamická strategická rozvaha .....	76
3.2.7 Strategie je hybná síla úspěchu .....	78
3.3 Marketingové plánování .....	80
3.3.1 Provedení situační analýzy .....	80

3.3.2 Stanovení marketingových cílů .....	81
3.3.3 Vytvoření marketingových strategií .....	82
3.3.4 Prováděcí plán .....	116
3.3.5 Rozpočet .....	116
3.3.6 Realizace marketingových strategií .....	119
3.3.7 Monitorování a kontrola plnění plánu .....	120
<b>4. Rozhodování .....</b>	<b>123</b>
4.1 Manažer a rozhodování .....	123
4.2 Typy rozhodování .....	124
4.3 Rozhodovací proces .....	124
4.4 Rizika rozhodování .....	129
4.5 Rozhodování a kreativita .....	129
4.6 Kreativní metody uplatňované v manažerské praxi .....	130
4.6.1 Kreativní metody k nalezení příčiny problému .....	131
4.6.2 Kreativní metody pro nalezení alternativ řešení .....	131
4.6.3 Metody pro hodnocení alternativ .....	132
4.7 Rozhodování a informace .....	135
<b>5. Organizování .....</b>	<b>137</b>
5.1 Pracovní místo a pracovní role .....	137
5.2 Vytváření organizace .....	138
5.2.1 Vytváření pracovních míst .....	140
5.2.2 Vytváření pracovních rolí .....	142
5.3 „Ideální“ organizace .....	142
<b>6. Vedení .....</b>	<b>145</b>
6.1 Teorie chování .....	145
6.2 Efektivní styl vedení .....	147
6.3 Tým a jeho vedení .....	149
6.3.1 Faktory úspěšnosti týmu .....	149
6.3.2 Vedení týmu .....	150
<b>7. Řízení pracovního výkonu pracovníků .....</b>	<b>152</b>
7.1 Pojetí, východiska a cíle řízení pracovního výkonu .....	152
7.2 Proces řízení pracovního výkonu .....	154
7.2.1 Dohoda o pracovním výkonu a rozvoji .....	154
7.2.2 Řízení pracovního výkonu během roku .....	158
7.2.3 Zkoumání a posuzování pracovního výkonu (hodnocení pracovníka) ..	159
<b>8. Motivace .....</b>	<b>169</b>
8.1 Manažerské motivování .....	169
8.1.1 Teorie instrumentality .....	170
8.1.2 Teorie potřeb .....	170
8.1.3 Teorie orientované na proces .....	171
8.2 Jak zvýšit motivaci a předcházet demotivaci pracovníků .....	173
<b>9. Komunikace .....</b>	<b>176</b>
9.1 Fenomén komunikace .....	176
9.2 Komunikace a řízení .....	176
9.3 Co lidé v komunikaci nedoceňují .....	178
9.4 Naslouchání – klíčový faktor efektivní komunikace .....	180

9.5	Konflikt.....	182
9.6	Správná komunikace - klíčová dovednost manažera .....	183
9.7	Asertivita aneb jak se prosadit.....	185
9.7.1	Pojetí a význam asertivity .....	186
9.7.2	Typy lidského chování .....	187
9.7.3	Práva, povinnosti a zlaté pravidlo asertivity.....	188
9.7.4	Asertivní techniky a dovednosti .....	190
9.7.5	Asertivně vždy a všude.....	194
<b>10.</b>	<b>Organizační kultura.....</b>	<b>195</b>
10.1	Organizační kultura a její soudobé pojetí .....	195
10.2	Prvky organizační kultury .....	197
10.2.1	Představy.....	197
10.2.2	Přístupy .....	197
10.2.3	Hodnoty.....	198
10.3	Diagnóza organizační kultury .....	198
10.4	Typologie organizační kultury.....	201
10.5	Silná a slabá organizační kultura .....	205
10.6	Zdravá organizační kultura přitahuje schopné lidi .....	206
10.7	Organizační kultura ovlivňuje prosperitu organizace.....	207
<b>11.</b>	<b>Manažer .....</b>	<b>209</b>
11.1	Manažer je vůdce .....	209
11.2	Správné vedení lidí je vrchol manažerského umění.....	210
11.3	Styl řízení a osobnost manažera .....	210
11.4	Kým ses obklopil, takový jsi.....	211
11.5	Co očekávají spolupracovníci od manažera .....	212
11.6	Jak zlepšit práci manažerů.....	214
11.6.1	Cíle rozvoje manažerů .....	214
11.6.2	Přístupy k rozvoji manažerů .....	215
11.6.3	Organickou součástí rozvoje manažerů jsou vůdčovské dovednosti ..	216
11.6.4	Odpovědnost za rozvoj manažerů .....	217
11.7	Manažer a workoholismus .....	218
11.7.1	Workoholismus škodí lidem i organizaci .....	219
11.7.2	Kde končí pracovitost a začíná workoholismus .....	219
11.7.3	Jak se stát workholikem.....	220
11.7.4	Mýty o workoholicích .....	220
11.7.5	Jak předcházet workoholismu .....	221
11.7.6	Co může workoholik udělat se svou závislostí .....	222
11.8	Manažer a syndrom vyhoření .....	224
11.8.1	Příčiny a příznaky syndromu vyhoření.....	224
11.8.2	Jak zvládnout syndrom vyhoření .....	226
<b>12.</b>	<b>Filozofie úspěšné organizace sociálních služeb .....</b>	<b>228</b>
<b>13.</b>	<b>Vývojové tendence managementu .....</b>	<b>232</b>
13.1	Učící se organizace .....	232
13.1.1	Pojetí a charakteristika učící se organizace .....	233
13.1.2	Proces učení, jeho pojetí a charakteristika.....	234
13.1.3	Teorie učení .....	235
13.1.4	Řízení znalostí .....	237
13.1.5	Problémy pojetí učící se organizace .....	237

13.2 Time Management.....	237
13.2.1 Vývoj Time Managementu .....	238
13.2.2 Jak využít čas co nejlépe.....	240
13.2.3 Spiritualita na pracovišti .....	240
13.3 Procesní management.....	241
13.3.1 Typické rysy procesního managementu.....	242
13.3.2 Principy procesního managementu .....	243
13.3.3 Zásady implementace procesního managementu do podnikové praxe.....	244
13.3.4 Procesní management je účinným nástrojem na cestě k prosperitě ..	245
<b>Závěr .....</b>	<b>247</b>
<b>Literatura.....</b>	<b>249</b>