

OBSAH

Úvod	7
1 Výkon, výkonnost a jejich měření	9
1.1 Vymezení výkonu a výkonnosti	9
1.2 Význam a hlavní prvky měření výkonnosti	17
1.3 Integrovaný přístup k měření	23
2 Specifika měření výkonnosti ve veřejném sektoru	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
3 Oblast zákaznická	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
4 Oblast finančních ukazatelů	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
5 Oblast interních procesů	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

6 Oblast učení se a růstu	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
7 Příklady sestavení balanced scorecard	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
Závěr	173
Abstract	175
Seznam obrázků	177
Seznam tabulek	178
Seznam zkratk	180
Rejstřík	181
Přílohy	184