

OBSAH

PŘEDMLUVA	3
SEZNAM TABULEK A ILUSTRACÍ	7
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK A SYMBOLŮ	8
ÚVOD	9
1 TEORETICKÉ VYMEZENÍ ZKOUMANÉ PROBLEMATIKY	14
1.1 Veřejný sektor	14
1.2 Teoretické vymezení veřejné správy a její řízení	16
1.3 Reforma veřejné správy	19
1.4 Řízení veřejné správy a tvorba veřejných politik	21
1.5 Inovační potenciál v procese řízení organizací veřejné správy	22
1.5.1 Inovace a inovační potenciál	25
1.5.2 Význam inovací ve veřejném sektoru	31
1.5.3 Ukazatele inovativnosti	33
2 SPECIFICKÉ ASPEKTY ŘÍZENÍ VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ	39
2.1 Manažerské přístupy k veřejné správě	40
2.1.1 Nové trajektorie a modely veřejného řízení	43
2.1.2 New Public Management	46
2.1.3 Good Governance	49
2.1.4 Řízení změn ve veřejné správě	50
2.2 Organizační kultura v institucích veřejné správy	57
2.2.1 Organizační kultura a metody vedení lidí	58
2.2.2 Manažerská komunikace a organizační kultura	61
2.2.3 Organizační kultura jako základ konceptu učící se organizace	63
2.3 Znalostní management v institucích veřejné správy	66
2.3.1 Management znalostí v podmínkách měnícího se organizačního prostředí	71
2.3.2 Učící se organizace	75
2.3.3 Inovace a management znalostí	78
3 AKTUÁLNÍ VÝZVY INOVATIVNÍHO PŘÍSTUPU MANAGEMENTU VE VEŘEJNÉ SFÉŘE	79
3.1 Inovační charakter veřejného řízení	80
3.2 Skutečné přínosy New Public Managementu pro veřejnou správu	85
3.3 Strategické řízení	88
3.3.1 Strategické plánování jako rámec pro inovace	90
3.4 Procesní přístup a řízení výkonnosti ve veřejné správě	92
3.4.1 Základní pojmy teorie procesního řízení	94
3.4.2 Systémy řízení výkonnosti	97
3.4.3 Metody měření výkonnosti organizace	99
3.4.4 Key Performance Indicators – ukazatele výkonnosti pro veřejnou správu	101
3.5 Kvalita a její hodnotící modely ve veřejné správě	105
3.5.1 Úloha e-governance v řízení kvality	111

4	INOVATIVNÍ ŘEŠENÍ PRO ZVYŠOVÁNÍ EFEKTIVITY ŘÍZENÍ VEŘEJNÉ SPRÁVY	114
4.1	Význam vůdcovství v rozvoji inovačního potenciálu organizací veřejné správy...	115
4.1.1	Osobnost manažera ve veřejné správě.....	118
4.1.2	Uplatňování subjektivních přístupů při rozhodování	120
4.1.3	Lidský kapitál	123
4.1.4	Aplikace současných strategií řízení vědomostí	125
4.2	Zákaznická orientace	129
4.3	Komunikace	131
4.3.1	E-government a digitální občanství	134
4.3.2	Komunikace prostřednictvím sociálních sítí nebo reputační management	136
	ZÁVĚR.....	142
	SEZNAM LITERATURY	145