

OBSAH

Úvod	7
1 Outsourcing, specifika outsourcingu ve veřejném sektoru	9
1.1 Outsourcing	9
1.2 Specifika outsourcingu ve veřejném sektoru	12
2 Outsourcing ve veřejném sektoru v podmínkách České a Slovenské republiky	25
2.1 Outsourcing ve veřejném sektoru – Slovensko	26
2.2 Outsourcing ve veřejném sektoru – Česká republika	42
3 Zkušenosti soukromého sektoru s outsourcingem	49
3.1 Výzkumy v ČR	49
3.2 Outsourcing v bankovním sektoru ČR	59
3.3 Průzkum na Slovensku	69
4 Determinanty a model outsourcingu ve veřejném sektoru	81
4.1 Teoretický rámec determinantů výsledku outsourcingu ve veřejném sektoru	82
4.2 Teoretický model	84
4.3 Kvantifikace situace v podmínkách Slovenska	86
4.4 Kvalita řízení outsourcingu v podmínkách českých veřejných organizací	94
5 Možnosti zkvalitnění outsourcingu	103
5.1 Manažerský model outsourcingu – základní východiska a grafická interpretace	103
5.2 Fáze 1: Rozhodování o outsourcingu ve veřejném sektoru	107
5.3 Fáze 2: Realizace/řízení outsourcingu ve veřejném sektoru	118
6 Přílohy	123
Příloha 1: Dotazník – pomocné služby	123
Příloha 2: Dotazník – kvalita – pomocné služby – zaměstnanci	127
Příloha 3: Dotazník pro zjišťování informací o outsourcingu v SR	128
Použitá literatura	135