

Садржај:

УВОД.....	стр. 1
1. ПОЈАМ И ЗАДАЦИ МЕНАЏМЕНТА ЈАВНИХ УСЛУГА.....	стр. 2
1.1. Појам менаџмента јавних услуга.....	стр. 2
1.2. Начело функционалности.....	стр. 3
1.3. Параксеолошко начело.....	стр. 3
1.4. Начело ефикасности.....	стр. 3
1.5. Начело конкурентности.....	стр. 4
1.6. Начело планомерности.....	стр. 4
1.7. Маркетиншко начело.....	стр. 4
1.8. Начело иноваторства.....	стр. 5
1.9. Еколошко начело.....	стр. 5
1.10. Начело репродукције.....	стр. 5
2. Кракатеристике јавних услуга.....	стр. 7
3. Улога јавног сектора код пружања јавних услуга.....	стр. 7
4. Граница између јавног и приватног сектора.....	стр. 8
5. Улога приватног сектора код пружања јавних услуга.....	стр. 9
6. Особље за контакт са потрошачима.....	стр. 9
7. сатисфакција потрошача јавних услуга.....	стр. 11
ЗАКЉУЧАК.....	стр. 15
ЛИТЕРАТУРА.....	стр. 16

Увод:

Када говоримо о менаџменту, у литератури је најчешће присутно мноштво дефиниција појма менаџмента. Менаџмент је процес којим се неповезани ресурси организације интегришу у целовит систем за постизање циљева. Менаџмент је и процес планирања, организовања, усмеравања и контролисања активности запослених у комбинацији са другим организацијским ресурсима како би се постигли жељени резултати. Менаџмент је планирање, организовање, обезбеђивање кадрова уређивања, координације, извештавања и буџетирања. Менаџмент је процес доношења одлука о остваривању циљева. Из свега горе наведеног можемо донети једну јасну дефиницију менаџмента, а она гласи: „Менаџмент су активности које обухватају обављање одређене функције како би се извршило ефикасно прибављање алокација и коришћење људских напора и физичких ресурса ради остваривања одређених циљева.“ Под појмом менаџмент подразумева се скуп кадрова који управљају предузећем и односи између њих. Самим тим менаџмент се дели на врховни, средњи и оперативни менаџмент. Менаџмент је и научна област које описује појаве у предузећу и услове окружења у којима се те појаве одигравају, објашњава појаве и утицаје услова окружења на њих, чиме се обезбеђује неопходан фонд знања на основу кога је могуће обезбедити предвидиво пословање и очекивану ефикасност у остваривању корпоративних циљева. Јавне услуге је израз који се најчешће користи да би означио услуге које влада обезбеђује својим грађанима било директно кроз јавни сектор, било кроз финансирање приватног пружања услуга. Овај израз је у блиској вези са појмом друштвеног консензуса, који јасно истиче становиште, да би одређене услуге требало да буду доступне свим грађанима без обзира на њихове приходе. Чак и у случајевима у којима јавне услуге нису обезбеђене нити их држава финансира, оне су регулисане правним прописима који превазилазе прописе који се иначе примењују на економски сектор. Јавне услуге се сматрају оним услугама који су од суштинске важности за функционисање модерног друштва, тако да разлози морала налажу њихову универзалну доступност свим грађанима, због чега се оне могу подвести под категорију људских права (као што је право на воду). Као пример јавних услуга које нису од суштинске важности можемо навести фризерске услуге. У модерним, развијеним земљама појам јавних услуга углавном обухвата:

----- OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE PREUZETI NA SAJTU. -----

www.maturskiradovi.net

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL: maturskiradovi.net@gmail.com