



Služby, kam se podíváš



David Melichar, 16.9.2009

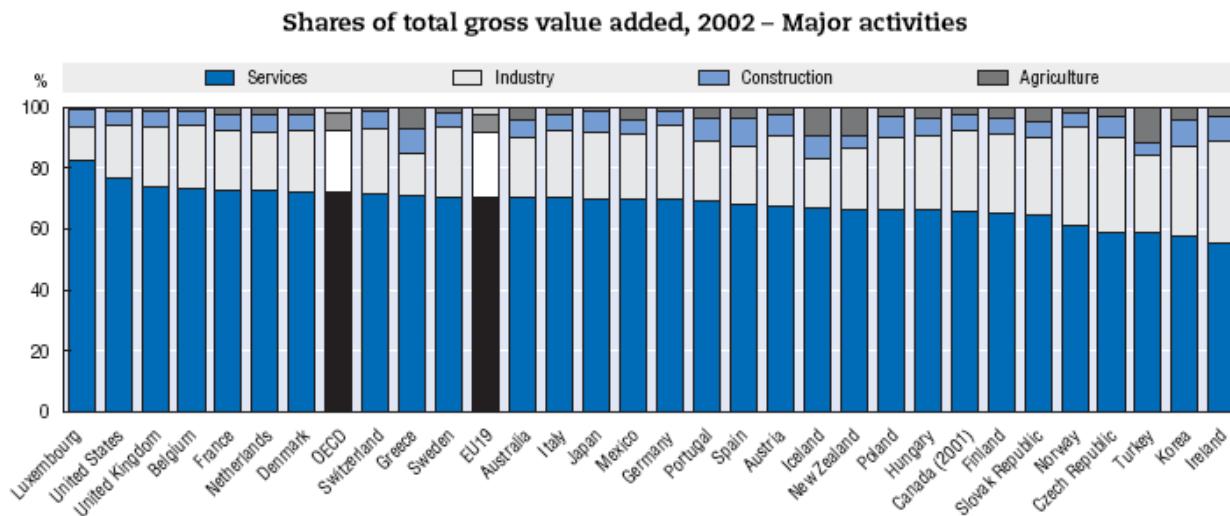
Pojem SLUŽBA kolem nás...

- služby jako předmět obchodování
 - výsledek činnosti..., výstupní produkt
 - předmět smlouvy...
- služba jako mechanismus řízení
 - Další generace procesního řízení
 - Různé metody řízení na bázi služeb:
 - ITIL, SSME, CorSet, ...
- služba jako možnost popisu „metasvěta“
 - Využití služeb při popisu / tvorbě ARCHITEKTURY
 - SOA, SOEA, ...



Služby jako předmět obchodování

- **sektor služeb** je dominantním sektorem tvorby HDP ve vyspělých ekonomikách, v ČR je to zhruba 60%
- patří sem organizace komerčního charakteru i celý veřejný sektor

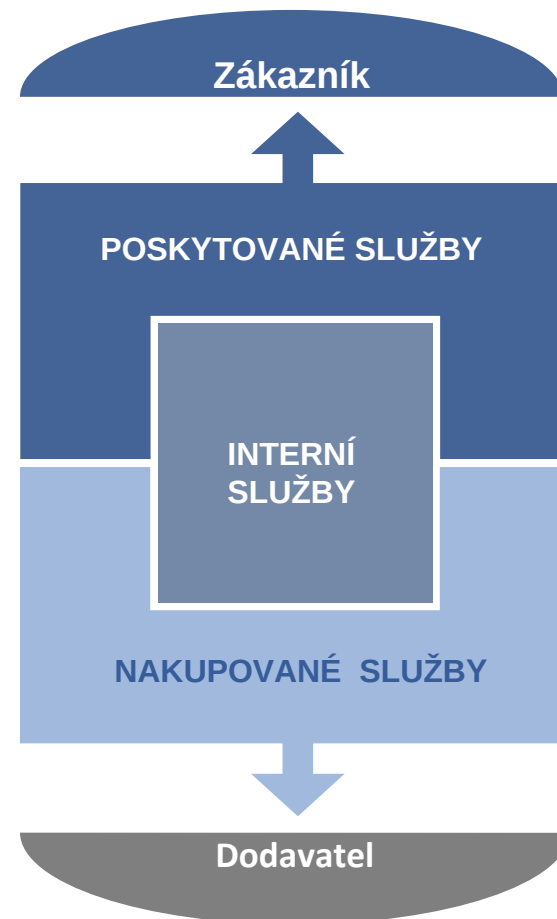


■ Obrázek 1: Podíl sektorů na HDP, zdroj OECD, 2002

- služby jsou i ve **výrobním sektoru**
- služba je nehmotný výstup, ale může „obalovat“ i hmotné výrobky

Služba jako mechanismus řízení

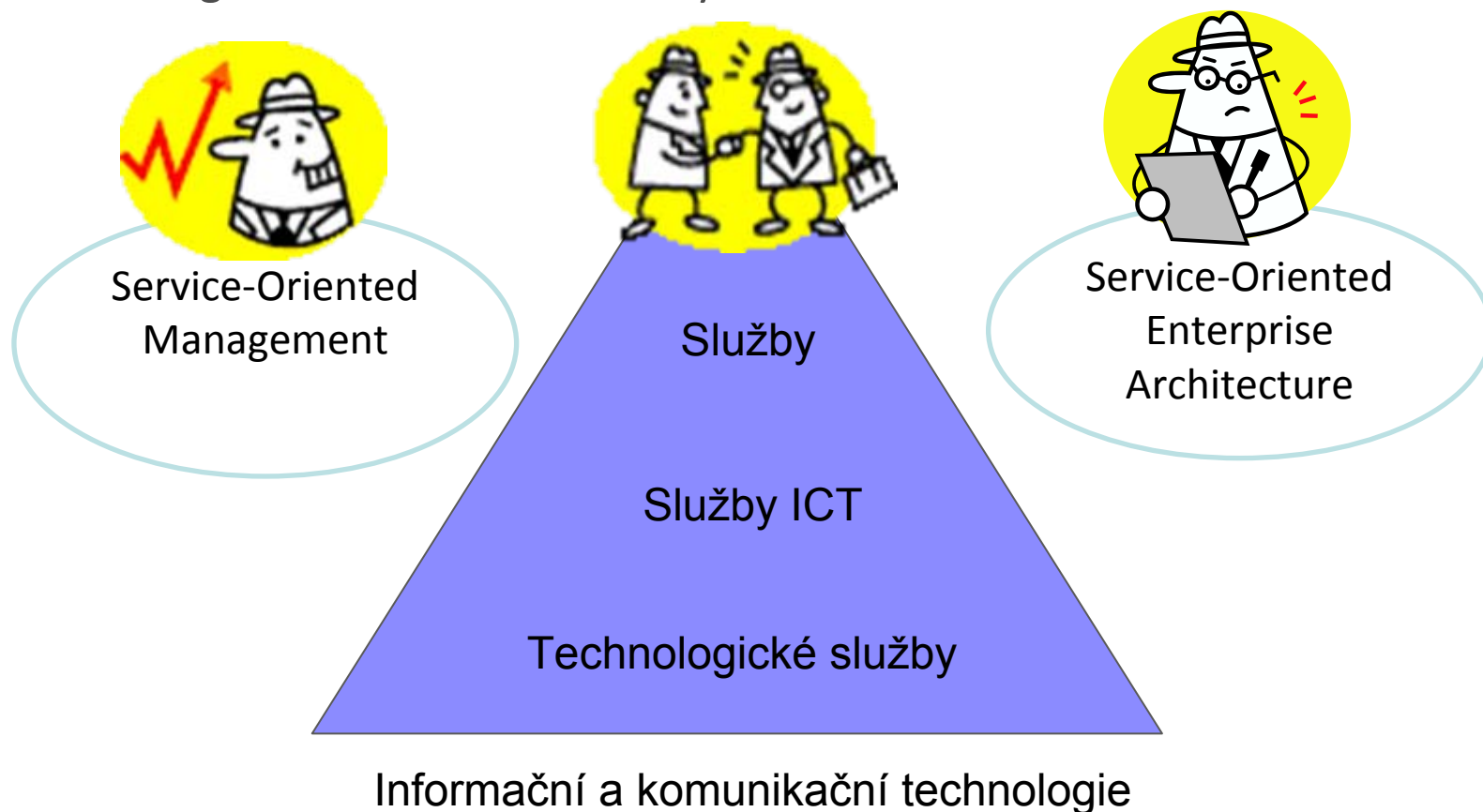
- Je třeba je umět poskytovat
- Je třeba je umět řídit
- Je třeba je umět nakupovat



Zdroj: CorSet©, Framework, CORTIS Consulting, s.r.o., 2005.

- Nastupuje Service oriented Management
- Součást konvergence manažerských přístupů
 - Projektové řízení
 - Řízení na bázi služeb
- Je procesní řízení překonané?
 - Musí být součástí dalších multioborových směrů managementu
- SoM je možné vnímat jako další generací procesního řízení

- SoM = Service oriented Management
- Věcné zaměření na **řízení služeb obecně**, nejen IT služeb,
- Prosazování principů SOEA (Service-oriented Enterprise Architecture) pro návrh a řízení organizací i informačních systémů





- Rozvoj výuky na školách, včetně osnov předmětů a učebních specializací, zaměřených na tematiku SoM
- Podpora a propagace tématu SoM v odborné veřejnosti
- prosazování oboru „Service Manager“
- Realizace průzkumů a šetření mapujících a podporujících SoM
- Pořádání odborných setkání, seminářů příp. Konferencí, a propagace myšlenek SoM na veřejnosti
- Samostatný blok Service oriented Management na SI 2010
- Zprovoznění webu s informacemi o oboru www.servicemanagement.cz

Chceme pomoci ochočit zdivočelé služby 😊



DĚKUJI ZA POZORNOST

Ing. David Melichar, Ph.D.

david.melichar@cortis .cz