

Popis předmětu

Zkratka předmětu:	KŘE/BXRS	Strana:	1 / 2
Název předmětu:	SZZ Řízení služeb		
Akademický rok:	2020/2021	Tisknuto:	25.09.2020 03:30

Pracoviště / Zkratka	KŘE / BXRS			Akademický rok	2020/2021
Název	SZZ Řízení služeb			Způsob zakončení	Státní závěrečná
Název dlouhý	Řízení služeb				
Akreditováno/Kredity	Ano, 0 Kred.			Forma zakončení	Ústní
Rozsah hodin					
Obs/max	Statut A	Statut B	Statut C	Zápočet před zkouškou	NE
Letní semestr	0 / -	0 / -	0 / -	Počítán do průměru	ANO
Zimní semestr	0 / -	0 / -	0 / -	Min. (B+C) studentů	nestanoveno
Rozvrh	Ne			Opakovaný zápis	NE
Vyučovací jazyk	čeština			Vyučovaný semestr	Letní semestr
Volně zapisovatelný předmět	Ano			Počet dnů praxe	0
Hodnotící stupnice	1 1,5 2 2,5 3 4				
Počet hodin kontaktní výuky					
Automat. uzn. záp. před zk.	Ne				
Periodicita					
Nahrazovaný předmět	Žádný				
Vyloučené předměty	Nejsou definovány				
Podmiňující předměty	KŘE/CMAN nebo KŘE/MANAG nebo KŘE/MANZ nebo KŘE/MAN1 nebo KŘE/QMANZ nebo KŘE/QMAN1 a KEN/KRSB nebo KEN/RSB nebo KRM/KRSB nebo KRM/RSB nebo KŘE/RSB nebo KSR/KRSB nebo KSR/RSB				

Splnit všechny podmiňující předměty před zápisem

Předměty informativně doporučené	Nejsou definovány
Předměty, které předmět podmiňuje	Nejsou definovány

Cíle předmětu (anotace):

Náplní daného předmětu je státní závěrečná zkouška z oblasti managementu a řízení služeb. Student by měl v rámci státní zkoušky prokázat znalost základních pojmů, principů managementu a řízení služeb a jejich aplikací.

Požadavky na studenta

Student musí prokázat znalost uceleného přehledu základních pojmů a principů managementu a řízení služeb, reagovat na konkrétní dotazy a základní teoretické poznatky aplikovat na příkladech z praxe.

Obsah

Zkouškové okruhy:

1. PODSTATA MANAGEMENTU
2. PLÁNOVÁNÍ
3. STRATEGICKÉ ŘÍZENÍ
4. ORGANIZOVÁNÍ
5. VEDENÍ LIDÍ A ŘÍZENÍ LIDSKÝCH ZDROJŮ
6. MOTIVACE
7. ROZHODOVÁNÍ
8. MANAŽERSKÁ KOMUNIKACE
9. PODNIKOVÁ KULTURA
10. KONTROLOVÁNÍ
11. Význam služeb v moderní společnosti.
12. Podnikání ve službách
13. Vedení lidí a řízení lidských zdrojů + model flexibilní firmy.
14. Řízení poptávky a nabídky. Teorie front. inventarizace poptávky.

15. Páté P ve službách
16. Produktová politika
17. Cenová politika
18. Komunikační politika
19. Customer Relationship Management
20. Distribuce služeb
21. Podnikové poradenství
22. Specifika jednotlivých oborů služeb z hlediska poskytovatele služeb i klienta.

Předpoklady - další informace k podmíněnosti studia předmětu

Management, Řízení služeb

Získané způsobilosti

Student zná základní pojmy, teoretické principy a metody používané v oblasti managementu a řízení služeb. Získané teoretické znalosti je schopen v praxi.

Studijní opory

Garanti a vyučující

Literatura

- **Doporučená:** ROBBINS, S.P., COULTER, M. *Management*. Praha, 2004. ISBN 80-247-0495-1.
- **Doporučená:** DONNELLY, J. H., GIBSON, J. L., IVANCEVICH, J. M. *Management*. Praha, 2007. ISBN 80-7169-422-3.
- **Doporučená:** VEBER, J. A KOL. *Management: základy, moderní manažerské přístupy, výkonnost a prosperita*. Praha : Management Press, 2009. ISBN 978-80-7261-200-0.
- **Doporučená:** PARMOVÁ, D. *Řízení služeb. Přednášky*. České Budějovice, 2004. ISBN 80-7040-673-9.
- **Doporučená:** ROLÍNEK, L. a kol. *Teorie a praxe managementu*. České Budějovice, 2003. ISBN 80-7040-613-5.

Vyučovací metody

Hodnotící metody

Ústní zkouška

Předmět je zařazen do studijních programů:

Studijní program	Typ stud.	Forma stud.	Obor	Etapa	V.st.pl.	Rok	Blok	Statut	D.roč.	D.sem.
Zemědělství	Bakalářský	Prezenční	Zemědělská technika: obchod, servis a služby	1	2010	2020	Předměty SZZ studijního zaměření povinně volitelné - volit 1 předmět	B	3	LS