

Popis předmětu

Zkratka předmětu:	KRM/KRS	Strana:	1 / 3
Název předmětu:	Řízení služeb 1		
Akademický rok:	2019/2020	Tisknuto:	21.10.2019 04:59

Pracoviště / Zkratka	KRM / KRS			Akademický rok	2019/2020
Název	Řízení služeb 1			Způsob zakončení	Zkouška
Akreditováno/Kredity	Ano, 5 Kred.			Forma zakončení	Kombinovaná
Rozsah hodin	Konzultace 16 [HOD/SEM]			Zápočet před zkouškou	ANO
Obs/max	Statut A	Statut B	Statut C	Počítán do průměru	ANO
Letní semestr	0 / -	0 / -	0 / -	Min. (B+C) studentů	nestanoveno
Zimní semestr	0 / -	1 / -	0 / -	Opakovaný zápis	NE
Rozvrh	Ano			Vyučovaný semestr	Zimní semestr
Vyučovací jazyk	čeština			Počet dnů praxe	0
Volně zapisovatelný předmět	Ano			Hodn. stup. zp. před zk.	S\N
Hodnotící stupnice	1 1,5 2 2,5 3 4				
Hod. v komb. formě studia					
Automat. uzn. záp. před zk.	Ne				
Periodicita					
Nahrazovaný předmět	KSR/KRS				
Vyloučené předměty	Nejsou definovány				
Podmiňující předměty	Nejsou definovány				
Předměty informativně doporučené	Nejsou definovány				
Předměty, které předmět podmiňuje	KKM/BZROR, KRM/BZPR, KSR/BZPR				

Cíle předmětu (anotace):

Cílem předmětu je naučit studenty nejen diferencovat manažerské přístupy v podnicích vyrábějící hmotné výrobky a podniky poskytující služby, ale dále též pochopit význam služeb v moderní společnosti, poskytnout studentům základní dovednosti manažerů podniků zabývajících se službami jako hlavní podnikatelskou činností i podniků, které poskytují služby jako doplněk nabídky svých hmotných produktů. Nedílnou součástí výuky je vlastní práce studentů na projektech marketingu a managementu v podnicích poskytujících služby.

Požadavky na studenta

Požadavky k zápočtu:

Vypracování seminární práce (podnikatelský záměr, návrh marketingové koncepce podniku služeb, projektová dokumentace k čerpání dotace apod. aplikace metody SERVQUAL).

Požadavky ke zkoušce:

Při zkoušce studenti prokáží znalost řízení podniků služeb.

Obsah

Témata přednášek:

1. Význam služeb v moderní společnosti. Definice, charakteristika a druhy služeb.
2. Podnikání ve službách.
3. Vedení lidí a řízení lidských zdrojů + model flexibilní firmy.
4. Řízení poptávky a nabídky. Teorie front. Inventarizace poptávky.
5. Páté P ve službách - LIDÉ - úloha zaměstnanců, zákazníků a referenčních trhů + interní marketing.
6. Produktová politika.
7. Cenová politika.
8. Komunikační politika.
9. Customer Relationship Management - historie, filozofie, systém a současný význam.

- 10. Distribuce služeb.
- 11. Podnikové poradenství: charakteristika, vývoj, fáze..
- 12. Specifika jednotlivých oborů služeb.

Předpoklady - další informace k podmíněnosti studia předmětu

Základní znalosti předmětů Management, Marketing.

Získané způsobilosti

Studenti rozumí základním principům řízení podniků poskytujících služby, jsou schopni vypracovat projekt nabídky služeb, sestavovat podnikatelské plány a kalkulovat je.

Studijní opory

Garanti a vyučující

- **Garanti:** doc. Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová
- **Přednášející:** doc. Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová
- **Cvičící:** doc. Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová

Literatura

- **Základní:** Škodová Parmová, D. (2012). *Konkurenceschopnost a služby pro podnikatele: význam řízení služeb pro podnikatele při zvyšování konkurenceschopnosti vybraných národních ekonomik*. Praha: Alfa Nakladatelství.
- **Základní:** Vašítková, M. (2014). *Marketing služeb: efektivně a moderně (2., aktualiz. a rozš. vyd.)*. Praha: Grada.
- **Doporučená:** Hazdra, A., Jiřinová, K., Kypus, L., Harazínová, V., & Lunga, P. (2013). *Skvělé služby: jak dělat služby, které vaše zákazníky nadchnou*. Praha: Grada Publishing.

Časová náročnost

Všechny formy studia

Aktivita	Časová náročnost aktivity [h]
Příprava na zkoušku	28
Semestrální práce	42
Domácí příprava na výuku	28
Příprava na zápočet	14
Účast na výuce	16
Celkem:	128

Vyučovací metody

- Monologická (výklad, přednáška, instruktáž)
- Dialogická (diskuze, rozhovor, brainstorming)

Hodnotící metody

Kombinovaná zkouška
Seminární práce

Předmět je zařazen do studijních programů:

Studijní program	Typ stud.	Forma	Obor	Etapa	V.st.pl.	Rok	Blok	Statut	D.roč.	D.sem.
Zemědělství	Bakalářský	Kombinov aná	Agropodnikání	1	2014	2019	Předměty studijního zaměření povinně volitelné	B	3	ZS