

Popis předmětu

Zkratka předmětu:	KRM/MS	Strana:	1 / 3
Název předmětu:	Management of Services		
Akademický rok:	2019/2020	Tisknuto:	21.12.2019 04:10

Pracoviště / Zkratka	KRM / MS			Akademický rok	2019/2020
Název	Management of Services			Způsob zakončení	Zkouška
Akreditováno/Kredity	Ano, 4 Kred.			Forma zakončení	Kombinovaná
Rozsah hodin	Přednáška 2 [HOD/TYD] Cvičení 1 [HOD/TYD]			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 / -	0 / -	0 / -	Opakovaný zápis	NE
Rozvrh	Ano			Vyučovaný semestr	Zimní, Letní
Vyučovací jazyk	angličtina			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/MS				
Vyloučené předměty	KRM/CRS1 a KRM/KRS a KRM/QRSA a KRM/RS a KRM/RSA a KRM/RS1 a KSR/KRS a				
Podmiňující předměty	KSR/QRSA a KSR/RS a KSR/RSA				
	Nejsou definovány				
Předměty informativně doporučené	Nejsou definovány				
Předměty, které předmět podmiňuje	KRM/BZPR, KSR/BZPR				

Cíle předmětu (anotace):

The aim is to teach students not only to differentiate management approaches in companies producing tangible goods and service companies, but also understand the importance of services in modern society, to give students the basic skills of managers of enterprises engaged in services and companies that provide services only like a supplement to its main offer of material products. An integral part of teaching is the student's own work on management and marketing project in the service companies.

Požadavky na studenta

Credit Requirements:

Seminar paper (business plan, marketing concept design of service company, project documentation for the use of subsidy, etc. use of SERVQUAL method)

Examination requirements:

During the test, students demonstrate knowledge of business management services.

Obsah

Lectures:

1. The importance of services in modern society. The definition, characteristics and types of services.
2. Business in services - market research, concept formation, Porter five forces model, the structure of services according to Kaspar, the concept of entrepreneurship in the service, the function.
3. Leadership and Human Resources Management + model of flexible firms.
4. Managing of supply and demand. Queuing theory. Inventory demand.
5. The fifth P in the service - PEOPLE - the role of employees, customers and markets reference + internal marketing.
6. Product policy: a model of basic services and peripheral products, range of services, auditing product, the optimal mix of services, resources, analysis, life cycle services, the importance of brand development of new services - the reasons and types of procedure, the withdrawal of services from the market.

7. Pricing policy: influences on the prices of services.
8. Communication policy: the role of verbal advertising, instruments mix of classical communication, communication strategies, tools of modern communication (direct marketing, Internet); Budgeting communication mix.
9. Customer Relationship Management - history, philosophy, system and contemporary significance
10. Distribution Services: flexibility of production and consumption, flexibility, customer segmentation, location models, the role of intermediaries (types, features, advantages and disadvantages, selection, principles of management of physical distribution of material elements, information technology in the service).
11. Business advice: characteristics, development stages (types and activities in the division stages).
12. Specifics of the various services sectors (banking, insurance, tourism, public services and state and local governments) - in terms of both service providers and clients.

Předpoklady - další informace k podmíněnosti studia předmětu

Základní znalosti předmětů Management, Marketing.

Získané způsobilosti

The students understand the basic principles of corporate management. They are able to create the project offer of services, to develop the project, to prepare business plans and calculate them.

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:** Evaluation of state operated business services in chosen transitional economies in accordance to their competitiveness: scientific monograph (Škodova-Parmová, D.)
- **Základní:** PALMER, Adrian. *Principles of services marketing*. Maidenhead, 2011. ISBN 978-0-07-712951-4.
- **Doporučená:** ŠKODOVÁ PARMOVÁ, D. *Evaluation of state oprated business services in chosen transitional economies in accordance to their competitiveness..* České Budějovice: EF JU., 2011. ISBN 978-80-7394-335-6.
- **Doporučená:** Škodová Parmová, D. *Konkurenceschopnost a služby pro podnikatele*. Praha, 2012. ISBN 978-80-87197-46-2.
- **Doporučená:** Vašítková, M. *Marketing služeb: efektivně a moderně..* Praha, 2014. ISBN 978-80-247-5037-8.
- **Doporučená:** Palmer, A. *Principles of services marketing (Sixth edition)*. Maidenhead: McGraw-Hill Companies, 2011.
- **Doporučená:** Johnston, R., Clark, G., & Shulver, M. (2012). *Service operations management: improving service delivery (4th ed.)*. Harlow: Pearson.
- **Doporučená:** Johnston, R., Clark, G., & Shulver, M. *Service operations management: improving service delivery (4th ed.)..* Harlow, 2012. ISBN 978-0-273-74048-3.

Časová náročnost

Všechny formy studia

Aktivity	Časová náročnost aktivity [h]
Příprava na zápočet	28
Semestrální práce	42
Domácí příprava na výuku	18
Účast na výuce	31.5
Příprava na zkoušku	28
Celkem:	147.5

Vyučovací metody

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

Hodnotící metody

Analýza výkonů studenta
Kombinovaná zkouška
Test

Předmět je zařazen do studijních programů:

Studijní program	Typ stud.	Forma	Obor	Etapa	V.st.pl.	Rok	Blok	Statut	D.roč.	D.sem.
Ekonomika a management	Bakalářský	Prezenční	Obchodní podnikání	1	4	2019	Blok B: předměty studijního zaměření povinně volitelné	B	2	LS
Ekonomika a management	Bakalářský	Prezenční	Obchodní podnikání	1	4	2019	Blok B: předměty studijního zaměření povinně volitelné	B	2	LS
Ekonomika a management	Bakalářský	Prezenční	Obchodní podnikání	1	2	2019	Blok B: Předměty studijního zaměření povinně volitelné	B	2	LS
Hospodářská politika a správa	Bakalářský	Prezenční	Strukturální politika EU pro veřejnou správu	1	3	2019	Blok AB: Řízení služeb	B	2	ZS
Hospodářská politika a správa	Bakalářský	Prezenční	Strukturální politika EU pro veřejnou správu	1	4	2019	Blok AB: Řízení služeb	B	2	ZS
Management regionálního rozvoje	Bakalářský	Prezenční	Management regionálního rozvoje	1	1	2019	Blok AB: Řízení služeb 1	B	3	ZS