

OBSAH

ÚVOD.....	8
1 SOUČASNÝ STAV ŘEŠENÉ PROBLEMATIKY	9
1.1 ETIKA JAKO INOVACE MANAGEMENTU.....	9
1.1.1 Vymezení pojmů etika	9
1.1.2 Význam etiky pro kultivaci podnikatelského prostředí.....	9
1.1.3 Nezastupitelná role důvěry a vůdce.....	10
1.1.4 Podnikový model Z-I-P-F a potenciál úspěchu ve službách	11
1.2 HODNOTA A KVALITA SLUŽEB	12
1.2.1 Kvalita ve službách a její ocenění	12
1.2.2 Cena podle zákazníka	13
1.2.3 Metoda mezer (GAP).....	13
1.2.4 Řetězec vztahů mezi kvalitou služeb a ziskem.....	14
2 CÍLE DISERTAČNÍ PRÁCE	15
2.1 VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	15
3 ZVOLENÉ POSTUPY A METODY ZPRACOVÁNÍ.....	16
3.1 POSTUPY ZPRACOVÁNÍ DISERTAČNÍ PRÁCE	16
3.2 METODY ZPRACOVÁNÍ DISERTAČNÍ PRÁCE	17
4 HLAVNÍ VÝSLEDKY DISERTAČNÍ PRÁCE	18
4.1 JSOU PŘÍNOSEM ETICKÉ PŘÍSTUPY V ŘÍZENÍ SLUŽEB?.....	18
4.1.1 Metodika a výsledky výzkumu.....	18
4.1.2 Přínosy etiky pro řízení služeb.....	19
4.1.3 Co brání většímu uplatňování etiky?	20
4.2 EXISTUJE ZÁVISLOST MEZI SPOKOJENOSTÍ ZAMĚSTNANCE A SPOKOJENOSTÍ ZÁKAZNÍKA A JAKOU ROLI HRAJE ETIKA V TOMTO VZTAHU?.....	21
4.2.1 Metodika vlastního výzkumu.....	21
4.2.1 Shrnutí včetně etického hlediska.....	24
4.3 EXISTUJE ZÁVISLOST MEZI SPOKOJENOSTÍ ZÁKAZNÍKA A OBCHODNÍM ÚSPĚCHEM FIRMY A JAKOU ROLI HRAJE ETIKA V TOMTO VZTAHU?	24
4.3.1 Metodika vlastního výzkumu.....	24
4.3.2 Shrnutí včetně etického hlediska.....	26
4.4 OVLIVŇUJE VYSPĚLOST PROCESŮ VE FIRMĚ (SERVISNÍ EXCELENCE) SPOKOJENOST ZAMĚSTNANCŮ, ZÁKAZNÍKŮ A OBCHODNÍ ÚSPĚCH FIRMY?.....	27

4.4.1	<i>Procesní management – řízení procesů</i>	27
4.4.2	<i>Servisní excelence</i>	28
4.4.3	<i>Vliv servisní excelence na spokojenost</i>	29
4.4.4	<i>Shrnutí</i>	30
4.5	MODEL ŘÍZENÍ SLUŽEB	31
4.5.1	<i>Východiska a popis modelu</i>	31
4.5.2	<i>Model řízení služeb z pohledu zákazníka</i>	31
4.5.3	<i>Model řízení služeb z pohledu zaměstnance</i>	32
4.5.4	<i>Model řízení služeb z pohledu managementu</i>	33
5	PŘÍNOS PRÁCE PRO VĚDU A PRAXI	35
5.1	PŘÍNOS PRÁCE PRO VĚDU A VÝZKUM.....	35
5.2	PŘÍNOS PRÁCE PRO PRAXI.....	36
	ZÁVĚR.....	38
	LITERATURA	39
	SEZNAM PUBLIKACÍ AUTORA.....	46