

Obsah

1 Úvod do problematiky služeb	7
1.1 Definice služeb	7
1.2 Základní charakteristiky služeb	7
2 Vývoj terciárního sektoru a jeho provázanost se sekundárním sektorem	12
2.1 Provázanost průmyslové výroby a služeb	12
2.2 Význam služeb pro ekonomiku	13
2.3 Podnikání ve službách.....	16
3 Management služeb	20
3.1 Historie managementu služeb.....	20
3.2 Plánování.....	21
3.3 Organizování	22
3.4 Rozhodování.....	23
3.5 Řízení	24
3.6 Kontrola.....	25
3.7 Management reklamace	25
3.8 Management stížnosti	25
3.9 Facility management.....	26
4 Řízení lidských zdrojů ve službách	27
4.1 Přístupy k řízení lidských zdrojů	27
4.2 Personální činnosti ve službách.....	28
5 Marketing služeb	32
5.1 Marketingový mix – 7P.....	33
5.1.1 Produkt	33
5.1.2. Price (cena)	35
5.1.3. Place (distribuce).....	35
5.1.4 Komunikace	37
5.1.5 Materiální prostředí.....	38
5.1.6 Lidé – People	39
5.1.7 Procesy – process	39
6 Inovace ve službách	41
7 Jakost služeb	44
7.1 Kvalita sociálních služeb.....	45
7.2 Kvalita distribučních služeb	46
7.3 Kvalita finančních služeb.....	47
7.4 Kvalita ubytovacích služeb	48
8 Síťové služby	49
8.1 Podnikání v rámci IT síťových služeb.....	49
8.2 Podnikání v energetice	51
8.2.1 Kalkulace ceny tepelné energie	51
8.2.2 Náklady tepelné energie	52
8.3 Telekomunikační služby	52
9 Charakteristika a specifika distribučních služeb	54
9.1 Dopravní služby.....	54

9.2 Přepravní služby	55
9.3 Dopravce vs. přepravce	55
9.4 Ostatní pojmy související s dopravou	56
9.5 Podnikání v dopravě	56
9.6 Podnikání v zasilatelství a kurýrních službách	58
9.7 Podnikání v logistice	59
9.8 Instituce v dopravě	59
10 Netržní služby	61
10.1 Podnikání ve veřejném sektoru	62
10.2 Způsoby financování VS	63
10.3 Organizace veřejných služeb poskytovaných územní samosprávou	63
10.4 Sociální služby	64
10.4.1 Pracovníci v sociálních službách	65
10.4.2 Poskytovatelé sociálních služeb	67
10.4.3 Smlouva o poskytování sociálních služeb	69
10.4.4 Management sociálních služeb	69
10.4.5 Domovy pro seniory	70
10.5 Školství	72
10.5.1 Vysoká škola	72
10.6 Zdravotnictví	75
10.6.1 Organizace zdravotnictví v České republice	76
10.6.2 Podmínky podnikání ve zdravotních službách v České republice	76
10.6.3 Zubní lékařství	78
11 Finanční služby	80
11.1 Banky	80
11.1.1 Trendy v podnikání v bankovních službách	83
11.1.2 Služby bank	83
11.2 Pojišťovna	84
11.3 Ostatní finanční služby	84
12 Podnikatelské služby	86
12.1 Ubytovací služby	86
12.2 Stravovací služby	91
12.2.1 Franšíza	94
12.3 Provoz cestovních kanceláří a agentur	95
13 Řízení vztahů se zákazníky a operační management	98
13.1 CRM	98
13.2 Operační management	99