

# Obsah

Úvod.....	5
<b>1. Úvod do marketingu.....</b>	<b>7</b>
1.1 Co představuje marketing?.....	7
1.2 Definice marketingu.....	8
1.3 Marketingové koncepce.....	8
1.4 Trh jako východisko marketingu.....	9
1.4.1 Typy trhu.....	9
1.4.2 Segmentace trhu.....	9
1.5 Marketingové řízení.....	10
<b>2. Marketing školy.....</b>	<b>12</b>
2.1 Marketingový přístup školy.....	12
2.2 Marketingové koncepce v oblasti vzdělávání.....	13
2.3 Trh vzdělávání.....	13
2.3.1 Segmentace trhu vzdělávání.....	14
<b>3. Prostředí školy.....</b>	<b>16</b>
3.1 Škola a její okolí.....	16
3.2 Vnitřní prostředí.....	16
3.2.1 Zaměstnanci.....	17
3.3 Mezoprostředí.....	17
3.3.1 Zákazníci.....	18
3.3.2 Konkurence.....	18
3.3.3 Dodavatelé.....	19
3.3.4 Zprostředkovatelé.....	19
3.3.5 Partneři.....	20
3.3.6 Veřejnost.....	20
3.4 Vnější prostředí.....	21
3.5 Analýza SWOT.....	22
<b>4. Marketingový mix.....</b>	<b>24</b>
4.1 Nástroje marketingového mixu.....	24
4.2 Produkt.....	25
4.2.1 Produktová politika.....	25
4.2.2 Vzdělávací program.....	26
4.2.3 Inovace vzdělávacích programů.....	26
4.3 Cena.....	26
4.3.1 Cenová politika.....	27
4.3.2 Školné.....	27
4.3.3 Stanovení školného.....	27

4.4 Distribuce.....	28
4.4.1 Formy distribuce.....	28
4.4.2 Distribuce ve vzdělávání.....	29
<b>5. Komunikační mix.....</b>	<b>31</b>
5.1 Propagace.....	31
5.2 Reklama.....	31
5.2.1 Formy reklamy.....	32
5.3 Podpora prodeje.....	32
5.4 Vztah s veřejností.....	32
5.5 Osobní komunikace.....	33
5.6 Komunikační politika školy.....	33
<b>6. Rozšířený marketingový mix.....</b>	<b>35</b>
6.1 Služba.....	35
6.1.1 Specifika služeb.....	36
6.1.2 Kvalita služeb.....	36
6.2 Marketing služeb.....	37
6.2.1 Lidé – učitelé.....	38
6.2.2 Partnerství.....	38
6.2.3 Materiální prostředí.....	38
6.2.4 Procesy.....	39
6.2.5 Komplex služeb.....	39
<b>7. Marketingová strategie.....</b>	<b>40</b>
7.1 Marketingová strategie školy.....	40
7.1.1 Přehled strategických možností.....	41
7.2 Informační systém školy.....	41
7.3 Image školy.....	41
7.4 Kultura školy.....	42
7.5 Evaluace.....	42
<b>8. Seznam použité a doporučené literatury.....</b>	<b>44</b>
<b>9. Slovníček pojmů.....</b>	<b>45</b>