

Obsah:

Úvod	5
1. Služby a jejich vlastnosti	6
1.1 Změny v hospodářské činnosti a v životě	6
1.2 Historický vývoj služeb	8
1.3 Vymezení pojmu služba	8
1.4 Vlastnosti služeb	10
2. Klasifikace služeb	17
2.1 Dle charakteru činností	17
2.2 Dle funkce, kterou plní	20
2.3 Dle způsobu realizace	20
2.4 Dle cílového trhu služeb	21
2.5 Dle klasifikace CZ COPNI	22
2.6 Struktura systému poskytování služeb	25
3. Podnikání ve službách	29
3.1 Podnikání fyzických a právnických osob	29
3.2 Podnik jednotlivce	29
3.3 Obchodní společnosti	32
3.4 Postup při zakládání podniku	36
3.5 Postup při zakládání podniku fyzické osoby	36
3.6 Postup při zakládání podniku právnické osoby	38
4. Poptávka po službách	45
4.1 Všeobecné souvislosti formování nabídky po službách	45
4.2 Rozvoj služeb v ČR	47
4.3 Určující činitele a aspekty poptávky	48
4.4 Spotřebitel a jeho chování	49
4.5 Hodnocení služeb spotřebitelem	52
4.6 Druhy poptávky	54
4.7 Rozhodování Make or Buy	55
5. Nabídka služeb	58
5.1 Důležitost lidského činitele ve službách	58
5.2 Řízení lidských zdrojů	58
5.3 Technika a technologie ve službách	60
5.4 Tvorba sítě nabídky	61
6. Ceny služeb	63
6.1 Pojem cena ve službách	63
6.2 Proces stanovení ceny služby	65
6.3 Definování MKT cílů v oblasti cen	65
6.4 Volba cenové strategie	66
6.5 Analýza nákladů, stavu poptávky, konkurence a hodnoty služeb pro zákazníka	70
6.6 Stanovení výše ceny	72
6.7 Cenová kontrola	74
6.8 Cenová elasticita a její vliv na ceny služeb	74
6.9 Tvorba cen v sektoru veřejných služeb	76

7. Řízení nabídky a poptávky	78
7.1 Úroveň poptávky	78
7.2 Řízení spotřebitelské poptávky	79
7.3 Řízení kapacity zákazníků a služby	80
7.4 Fronty a rezervační systémy	84
8. Knowledge Intensive Services	88
8.1 Podmínky pro rozvoj intelektualizovaných služeb	88
8.2 Profesionální služby	89
8.3 Knowledge intensive services activity (KISA)	90
8.4 Znalostní služby v České republice	91
9. Neziskové organizace	93
9.1 Vymezení pojmu nezisková organizace	93
9.2 Typy nestátních neziskových organizací	95
9.3 Možnosti financování NNO	97
9.4 Neziskové organizace podílející se na výkonu veřejné správy	101
9.5 Typy neziskových organizací	102
9.6 Marketingová činnost NO	108