

ÚVOD .....	5
<b>1. TEORETICKÁ VÝCHODISKA, CHARAKTERISTIKA SLUŽEB V ČR A EU.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 Pojetí služeb, definice a východiska .....</b>	<b>7</b>
1.1.1 TRŽDĚNÍ SLUŽEB .....	8
1.1.2 SLUŽBY PRO SPOTŘEBITELE A SLUŽBY PRO ORGANIZACE .....	9
1.1.3 SLUŽBY TRŽNÍ A NETRŽNÍ .....	10
1.1.4 KVALITA SLUŽEB .....	11
1.1.5 LIDÉ VE SLUŽBÁCH .....	12
<b>1.2 Specifika, vlastnosti a procesy poskytování služeb .....</b>	<b>13</b>
1.2.1 VLASTNOSTI SLUŽEB .....	13
1.2.2 MARKETING SLUŽEB .....	16
<b>1.3 Služby v EU A ČR .....</b>	<b>20</b>
1.3.1 VŠEOBECNĚ .....	20
1.3.2 SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 2006/123/ES O SLUŽBÁCH NA VNITŘNÍM TRHU .....	21
1.3.3 SPRÁVNÍ ZJEDNODUŠENÍ .....	24
1.3.4 VOLNÝ POHYB SLUŽEB .....	25
1.3.5 KVALITA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB .....	26
1.3.6 SPRÁVNÍ SPOLUPRÁCE .....	27
1.3.7 KONVERGENČNÍ PROGRAM .....	27
1.3.8 JEDNOTNÁ KONTAKTNÍ MÍSTA .....	28
1.3.9 OČEKÁVANÝ DOPAD LIBERALIZACE SLUŽEB V EU PRO ČESKOU REPUBLIKU .....	30
<b>1.4 Veřejné služby .....</b>	<b>31</b>
1.4.1 SLUŽBY V OBECNÉM ZÁJMU (DLE EU) .....	31
1.4.2 FAKTORY ODŮVODŇUJÍCÍ SLUŽBY V OBECNÉM ZÁJMU .....	33
1.4.3 CHARAKTERISTIKY SLUŽEB V OBECNÉM ZÁJMU DLE EU .....	33
1.4.4 POJETÍ VEŘEJNÝCH SLUŽEB V ČR .....	34
1.4.5 ORGANIZACE VEŘEJNÝCH SLUŽEB V ČR .....	37
<b>2. SLUŽBY LIBERALIZOVANÉ V EU a ČR .....</b>	<b>40</b>
<b>2.1 Služby poskytované podnikům .....</b>	<b>40</b>
2.1.1 MANAŽERSKÉ A PORADENSKÉ SLUŽBY .....	40
2.1.2 CERTIFIKACE A TESTOVÁNÍ .....	43
2.1.3 REKLAMNÍ SLUŽBY .....	47
<b>2.2 Služby poskytované podnikům a spotřebitelům .....</b>	<b>50</b>

2.2.1	PRACOVNÍ PORADENSTVÍ .....	50
2.2.2	DAŇOVÉ PORADENSTVÍ .....	51
2.2.3	SLUŽBY V OBLASTI NEMOVITOSTÍ VČETNĚ REALITNÍCH KANCELÁŘI .....	52
2.2.4	SLUŽBY DISTRIBUČNÍCH ODVĚTVÍ .....	53
2.2.5	SLUŽBY PRONÁJMU VOZIDLA .....	54
<b>2.3</b>	<b>Služby ve stavebnictví včetně služeb architektů .....</b>	<b>55</b>
2.3.1	SLUŽBY STAVEBNICTVÍ .....	55
2.3.2	SLUŽBY ARCHITEKTŮ .....	59
<b>2.4</b>	<b>Služby poskytované spotřebitelům .....</b>	<b>60</b>
2.4.1	LOGISTIKA SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU VČETNĚ SLUŽEB PRŮVODCŮ .....	60
2.4.2	SLUŽBY CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ .....	61
<b>3.</b>	<b>SLUŽBY V OBECNÉM EKONOMICKÉM ZÁJMU .....</b>	<b>67</b>
<b>3.1</b>	<b>Služby finanční .....</b>	<b>67</b>
3.1.1	BANKOVNÍ SLUŽBY .....	67
3.1.2	SLUŽBY KOMERČNÍHO POJIŠŤOVNICTVÍ .....	72
3.1.3	CELNÍ SLUŽBY .....	80
<b>3.2</b>	<b>Služby zásobování vodou .....</b>	<b>84</b>
<b>3.3</b>	<b>Služby nakládání s odpadem .....</b>	<b>92</b>
3.3.1	KOMUNÁLNÍ ODPAD .....	92
3.3.2	NAKLÁDÁNÍ S JADERNÝM OPADEM .....	96
3.3.3	NAKLÁDÁNÍ S NEBEZPEČNÝM OPADEM .....	98
<b>3.4</b>	<b>Poštovní služby .....</b>	<b>101</b>
3.4.1	LISTOVNÍ A BALÍKOVÉ ZÁSILKY .....	101
3.4.2	CZECH POINT .....	105
<b>3.5</b>	<b>Dopravní služby .....</b>	<b>107</b>
3.5.1	ŽELEZNIČNÍ DOPRAVA .....	107
3.5.2	SILNIČNÍ DOPRAVA .....	109
3.5.3	LETECKÁ DOPRAVA .....	115
<b>3.6</b>	<b>Služby energetiky .....</b>	<b>118</b>
3.6.1	ZÁSOBOVÁNÍ ELEKTRICKOU ENERGIÍ .....	118
3.6.2	ZÁSOBOVÁNÍ PLYNEM .....	123
3.6.3	ZÁSOBOVÁNÍ TEPEM .....	128
<b>4.</b>	<b>SLUŽBY V OBECNÉM NEEKONOMICKÉM ZÁJMU .....</b>	<b>135</b>
<b>4.1</b>	<b>Zdravotnické služby .....</b>	<b>135</b>
4.1.1	ÚSTAVNÍ SLUŽBY .....	140
4.1.2	LÁZEŇSKÉ SLUŽBY .....	146
<b>4.2</b>	<b>Služby veřejného pořádku, bezpečnosti a obrany .....</b>	<b>148</b>
4.2.1	POLICIE ČR .....	150
4.2.2	MĚSTSKÁ (OBECNÍ) POLICIE .....	151
4.2.3	HASIČSKÝ ZÁCHRANNÝ SBOR ČR .....	152

4.2.4	BEZPEČNOSTÍ INFORMAČNÍ SLUŽBA (BIS) .....	156
4.2.5	SLUŽBY OBRANY .....	158
<b>4.3</b>	<b>Vzdělávací služby .....</b>	<b>161</b>
4.3.1	STŘEDOŠKOLSKÉ VZDĚLÁVÁNÍ .....	162
4.3.2	VYSOKOŠKOLSKÉ (TERCIÁRNÍ) VZDĚLÁVÁNÍ .....	167
<b>4.4</b>	<b>Sociální služby .....</b>	<b>170</b>
4.4.1	STÁTNÍ SOCIÁLNÍ DÁVKY (STÁTNÍ SOCIÁLNÍ PODPORY) .....	172
<b>4.5</b>	<b>Kulturní služby .....</b>	<b>176</b>
4.5.1	SLUŽBY MUZEÍ .....	176
4.5.2	SLUŽBY MASMÉDIÍ V KULTUŘE ČR .....	179
	<b>Použitá literatura.....</b>	<b>182</b>
	<b>Seznam příloh.....</b>	<b>185</b>
1.	JEDNOTNÁ KONTAKTNÍ MÍSTA V ČR .....	186
2.	SEZNAM VYSOKÝCH ŠKOL A JEJICH ROZMÍSTĚNÍ V ČR ....	189
3.	SCHÉMA CELNÍ SPRÁVY V ČR .....	192
4.	SMĚRNICE EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY 2006/123/ES .....	195
5.	ZÁKON Č. 222/2009 ZE DNE 17. ČERVNA 2009 O VOLNÉM POHYBU SLUŽEB .....	228