

Obsah

Předmluva	8
<hr/>	
1 SLUŽBY	11
1.1 Historický vývoj služeb	13
1.2 Vymezení pojmu služba	14
1.3 Vlastnosti služeb	15
<hr/>	
2 ZNALOSTNÍ SLUŽBY – KNOWLEDGE INTENSIVE SERVICES (KIS)	21
2.1 Podmínky pro rozvoj znalostních služeb	21
2.2 Vznik kvartérního sektoru	24
2.2.1 Znalostně intenzivní aktivity – Knowledge Intensive Services Activity (KISA)	28
2.2.2 Znalostně intenzivní aktivity a jejich role v inovacích	30
2.2.3 Služby náročné na znalosti obchodní – Knowledge Intensive Business Services (KIBS)	31
2.3 Znalostní služby v České republice	32
<hr/>	
3 KLASIFIKACE SLUŽEB	35
3.1 Dle charakteru činností	35
3.2 Dle funkce, kterou plní	45
3.3 Dle způsobu realizace	45
3.4 Dle cílového trhu služeb	46
3.5 Dle klasifikace CZ-COPNI	49
<hr/>	
4 POPTÁVKA PO SLUŽBÁCH	53
4.1 Všeobecné souvislosti formování poptávky po službách	53
4.2 Určující činitele a aspekty poptávky	56
4.3 Spotřebitel a jeho chování	58
4.4 Hodnocení služeb spotřebitelem	61
4.5 Druhy poptávky	64
4.6 Rozhodování Make or Buy	64

5 NABÍDKA SLUŽEB	68
5.1 Důležitost lidského činitele ve službách	68
5.2 Řízení lidských zdrojů	69
5.3 Technika a technologie ve službách	70
5.4 Tvorba sítí nabídky	71
6 CENY SLUŽEB	73
6.1 Pojem cena ve službách	73
6.2 Proces stanovení ceny služby	76
6.3 Definování marketingových cílů v oblasti cen	76
6.4 Volba cenové strategie	77
6.4.1 Základní cenové strategie	78
6.5 Analýza nákladů, stavu poptávky, konkurence a hodnoty služeb pro zákazníka	81
6.6 Stanovení výše ceny	84
6.7 Taktika tvorby cen	85
6.8 Cenová kontrola	86
6.9 Cenová elasticita a její vliv na ceny služeb	86
6.10 Tvorba cen v sektoru veřejných služeb	88
7 ŘÍZENÍ NABÍDKY A POPTÁVKY	90
7.1 Úroveň poptávky	90
7.2 Řízení kapacity zákazníků a služby	93
7.3 Fronty a rezervační systémy	98
8 PODNIKÁNÍ VE SLUŽBÁCH	101
8.1 Podnikání fyzických a právnických osob	101
8.2 Podnik jednotlivce	102
8.3 Obchodní společnosti	104
8.4 Postup při zakládání podniku fyzické osoby	109
8.5 Postup při zakládání podniku právnické osoby	112
9 ÚROVEŇ VYUŽITÍ ZNALOSTNÍCH SLUŽEB V EKONOMIKÁCH OECD	118
9.1 Charakteristika ekonomické úrovně jednotlivých ekonomik OECD ..	119
9.2 Úroveň zaměstnanosti v KIA + KIABI	122
9.3 Analýza podniků KIS v porovnání se zeměmi OECD	125

9.4 Porovnání výzkumu a vývoje České republiky s výzkumem a vývojem Německé spolkové republiky	129
9.4.1 Výdaje na VaV celkem	130
9.4.2 Počet zaměstnanců VaV	132
9.4.3 Závěry z případové studie	135
<hr/>	
10 KVANTITATIVNÍ VÝZKUM: PRAKTICKÉ POZNÁNÍ ZNALOSTNÍCH SLUŽEB V ČR	137
10.1 Cíle výzkumu	137
10.2 Postup vyhodnocení výzkumu	138
10.3 Výsledky výzkumu	138
<hr/>	
11 OBLASTI ROZVOJE ZNALOSTNÍCH SLUŽEB V ČR	147
11.1 Analýza míry závislosti mezi vývojem HDP v tržních cenách (%) a vývojem podílu zaměstnaných pracovníků ve znalostních službách	149
<hr/>	
Seznam zkratk	152
Seznam ostatních zkratk	154
Seznam použité literatury	155
Přílohy	
Dotazník pro VVŠ, SVŠ: Znalostní služby	160
Odpovědi na otázku č. 5	162
Odpovědi na otázku č. 6	165
Abstrakt	168
Abstract	169
Rejstřík	171