

Obsah

1	VÝZNAM PSYCHOLÓGIE PRE PRACOVNÍKOV OBCHODU	5
1.1	Pojem, obsah, úlohy a význam psychológie	5
1.2	Vzťah psychológie k ostatným vedným odborom	7
1.3	Psychológia trhu	8
2	ZÁKLADNÉ PSYCHOLOGICKÉ POJMY	9
2.1	Psychické procesy	10
2.2	Psychické stavy	11
2.3	Psychické vlastnosti	12
2.4	Vedomosti, zručnosti a návyky	12
2.5	Pocity, vnímanie a vnemy	12
2.6	Predstavivosť	15
2.7	Myslenie a reč	16
2.8	City	18
2.9	Vôľa, vôľové konanie	21
2.10	Pozornosť	22
2.11	Pamäť a učenie	23
3	OSOBNOSŤ ČLOVEKA	26
3.1	Vývoj psychiky človeka	26
3.1.1	Vývojové štádiá	26
3.1.2	Činitele vplývajúce na vývoj jednotlivca	28
3.1.3	Zákonnosti psychického vývoja	28
3.2	Pojem osobnosti	29
3.3	Individuálne rozdiely medzi ľuďmi	30
3.3.1	Motívy, potreba	30
3.3.2	Vlastnosti osobnosti	31
3.3.3	Záujmy	32
3.3.4	Ideály	33
3.3.5	Vlohy a schopnosti	33
3.3.6	Temperament	34
3.3.7	Charakter	37
3.4	Sociálne skupiny	38
3.4.1	Druhy sociálnych skupín	39
3.4.2	Pracovná skupina	41
3.4.3	Vplyv sociálnej skupiny na formovanie osobnosti človeka	44
4	OSOBNOSŤ KNÍHKUPCA	47
4.1	Predmet a obsah pracovnej činnosti knihkupca	47
4.2	Nároky na psychické procesy a vlastnosti knihkupca	48
4.3	Základné spoločenské zásady pri styku so zákazníkom	54
4.4	Vzťahy k nadriadeným a spolupracovníkom	55
4.5	Konflikty a ich riešenie	56
4.5.1	Náročné životné situácie	56

4.5.2	Konflikty	58
4.5.3	Reakcia na konflikt	60
4.5.4	Riešenie konfliktov	60
4.5.5	Konflikty na pracovisku	61
5	OSOBNOSŤ ZÁKAZNÍKA	64
5.1	Typy zákazníkov a ich charakteristika	65
5.2	Kúpna motivácia a ovplyvňovanie nákupu	69
6	PŮSOBENIE NA ZÁKAZNÍKA	72
6.1	Úprava knihkupectva	72
6.1.1	Vonkajšia úprava knihkupectva	72
6.1.2	Dispozičné riešenie knihkupectva	73
6.1.3	Estetická úprava knihkupectva	74
6.2	Propagácia	74
6.3	Vplyv knihkupcov	75
7	PONUKA A PREDAJ	78
7.1	Ponuková činnosť knihkupectva	78
7.1.1	Predpoklady účinnosti ponuky	79
7.1.2	Formy ponuky	80
7.2	Obsluha zákazníkov a jej psychologické aspekty	87
7.2.1	Riešenie osobitných situácií pri predaji	90
7.2.2	Obsluha s uzavretým systémom predaja	92
7.2.3	Obsluha v knihkupectve s voľným výberom	94
7.2.4	Poradenská činnosť knihkupca	96
7.3	Organizácia a postup práce pri predaji tovaru	98
8	PRIESKUM ČITATELSKÉHO DOPYTU K EDIČNÝM PLÁNOM	102
8.1	Vzťah ponuky a dopytu	102
8.2	Prieskum dopytu a jeho význam	103
8.3	Predmet a metódy prieskumu	106
8.3.1	Anketa	107
8.3.2	Rozhovor	107
8.3.3	Pozorovanie	108
8.4	Účel, cieľ a výsledky prieskumu	108
8.5	Prieskum k edičným plánom vydavateľstiev	110
8.6	Knihkupecký prieskum	111
8.7	Výskum výsledkov predaja	112
9	DOVOZ A VÝVOZ PUBLIKÁCIÍ	113
9.1	Podnik zahraničného obchodu Artia a účastinná spoločnosť Slovarť	113
9.2	Národný podnik Zahraniční literatura a Úsek zahraničnej literatúry Slovenskej knihy	115
9.3	Knížne výstavy a veľtrhy	116

9.4	Vývoz antikvariátu	119
10	VEĽKOOBCHODNÁ ČINNOSŤ KNIŽNÉHO OBCHODU	120
10.1	Komisionársky nákup a predaj kníh a učebníc	120
10.2	Veľkoobchodný obrat	124
10.3	Sklady a technika expedície kníh	125
11	KNÍHKUPECKÁ BIBLIOGRAFIA	129
11.1	Pojem, význam a funkcia bibliografie	129
11.2	Druhy bibliografie	130
11.3	Kniha a jej časti	133
11.4	Bibliografický popis	136
11.5	Anotácia	139
11.6	Katalógy	140
11.7	Bibliografický prehľad kníh	142
11.7.1	Tematické triedenie neperiodických publikácií	142
11.7.2	Medzinárodné desatinné triedenie	143
12	INVENTARIZÁCIA A KONTROLA V KNIŽNOM OBCHODE	144
12.1	Hmotná zodpovednosť	145
12.2	Kontrola v knižnom obchode, kontrolné orgány	147
12.3	Inventarizácia	149
13	VÝVOJ ORGANIZÁCIE KNIŽNÉHO OBCHODU	153
13.1	Vývoj písomníctva do vynálezu kníhtlače	153
13.2	Knižný obchod po vynájdení kníhtlače	157
13.3	Vydávanie a predaj kníh v 19. storočí a začiatkom 20. storočia	159
13.4	Vydávanie a rozširovanie literatúry po roku 1918	166
13.5	Vydávanie a rozširovanie literatúry po roku 1945	172
	Slovník najčastejšie používaných slov v kníhkupeckej praxi	184
	Zoznam použitej literatúry	187