

OBSAH

1	ZÁKLADNÍ EKONOMICKÉ POJMY	9
1.1	Potřeby a jejich uspokojování	9
1.1.1	Pojem lidských potřeb	9
1.1.2	Druhy lidských potřeb	10
1.1.3	Uspokojování potřeb	11
1.2	Práce	13
1.2.1	Charakteristika lidské práce	13
1.2.2	Dělba práce	14
1.2.3	Pracovní proces	15
1.2.4	Základní činitele pracovního procesu	15
1.2.5	Pracovní síla	16
1.2.6	Prostředky postupné spotřeby	17
1.2.7	Prostředky jednorázové spotřeby	17
1.3	Hospodářský proces	19
1.3.1	Složky hospodářského procesu	19
1.3.2	Efektivnost hospodářství	20
1.3.3	Hospodářský růst	22
2	ÚLOHA OBCHODU VE SPOLEČNOSTI	25
2.1	Vznik obchodu a jeho význam	25
2.1.1	Příčiny vzniku obchodu	25
2.1.2	Význam obchodu v dnešním světě	26
2.1.3	Členění obchodu	27
2.1.4	Funkce velkoobchodu a maloobchodu	28
2.1.5	Zásady obchodní činnosti	29
2.2	Zboží, peníze, cena	33
2.2.1	Zboží	33
2.2.2	Peníze	34
2.2.3	Cena	35

3	PRODEJNA A JEJÍ ZAŘÍZENÍ	38
3.1	Prodejna	38
3.1.1	Vymezení pojmu prodejna	38
3.1.2	Druhy prodejen	40
3.1.3	Maloobchodní síť	45
3.2	Úprava a prostorové řešení prodejny	49
3.2.1	Vnější úprava a označení prodejny	49
3.2.2	Vnitřní úprava prodejny	52
3.3	Zařízení prodejen	62
3.3.1	Zařízení pro prodej zboží	63
3.3.2	Zařízení pro skladování	75
3.3.3	Zařízení pro manipulaci a dopravu zboží	75
4	PRACOVNÍCI PRODEJNY	78
4.1	Členění pracovníků a jejich pracovní činnosti	78
4.2	Organizace práce v prodejně	80
4.3	Zásady hygieny a bezpečnosti při práci	82
4.3.1	Zajištění hygieny v prodejnách	82
4.3.2	Bezpečnost práce v prodejnách	84
4.3.3	Péče o pracovní a životní prostředí	86
4.3.4	Ochrana zboží	87
5	OBCHODNÍ OPERACE V PRODEJNĚ	90
5.1	Nákup zboží	90
5.1.1	Příprava na nákup	90
5.1.2	Vlastní nákup a objednávání zboží	92
5.1.3	Příjem zboží	92
5.2	Uskladnění a příprava zboží k prodeji	96
5.2.1	Uskladnění zboží	96
5.2.2	Příprava zboží k prodeji	97
5.2.3	Obaly a jejich skladování	98

5.3	Prodej zboží	107
5.3.1	Nabídka zboží	107
5.3.2	Technika prodeje	110
5.3.3	Vyřizování reklamací spotřebitele	120

6 FORMY PRODEJE A SLUŽEB

6.1	Základní formy prodeje	123
6.1.1	Pultový prodej	123
6.1.2	Samoobsluha	124
6.1.3	Prodej s volným výběrem	125
6.2	Doplňkové formy prodeje	126
6.2.1	Zásilkový obchod	127
6.2.2	Přímý prodej do domu	129
6.2.3	Prodej zboží z prodejních automatů	129
6.3	Služby	131

Příloha I až VIII