

Obsah

1	ÚVOD	9
1.1	Vysvětlení pojmu obchod	9
1.2	Význam a funkce obchodu	9
1.3	Charakteristika a význam obchodního provozu	10
1.4	Činitele obchodního provozu	10
2	PRODEJNA	12
2.1	Prodejna – charakteristika	12
2.2	Hlavní úkoly a cíle prodejny	13
2.3	Úprava a prostorové řešení prodejen	14
2.3.1	Vnější úprava a označení prodejen	14
2.3.2	Vnitřní úprava a prostorové členění prodejen	19
2.3.3	Požadavky na vnitřní úpravu	23
2.3.4	Dispoziční řešení prodejen	25
2.4	Zařízení prodejen	28
2.4.1	Požadavky na zařízení	28
2.4.2	Základní druhy zařízení	29
2.4.3	Údržba a opravy zařízení prodejny	51
2.5	Bezpečnost práce a hygiena v prodejnách	52
2.5.1	Základní povinnosti podnikatele z hlediska bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP)	53
2.5.2	Příčiny úrazů	54
2.5.3	Zásady bezpečnosti při práci v obchodě	54
2.5.4	Zajištění hygieny v potravinářských prodejnách	56
2.5.5	Ochrana zboží před hlodavci a jinými škůdci	59
2.6	Ochrana zboží před zcizením a zničením	60
2.7	Zabezpečení prodejny proti vloupání	61
2.7.1	Zabezpečení prodejny	61
2.7.2	Odchod z prodejny	61
2.7.3	Otevírání prodejny	61
2.7.4	Vloupání do prodejny	61
2.8	Zabezpečení prodejny proti požáru	62
2.8.1	Zdroje požáru	62
2.8.2	Hlášení vzniku požáru	64
2.8.3	Plán hašení	64

2.8.4	Hasicí přístroje	65
3	ZAMĚSTNANCI PRODEJNY	69
3.1	Členění zaměstnanců a jejich pracovní náplň	69
3.2	Práva a povinnosti zaměstnanců vyplývající z pracovního poměru	71
3.3	Osobní hygiena	72
3.4	Hygiena a estetika pracovního prostředí	73
3.4.1	Fyzikální faktory pracovního prostředí	73
3.4.2	Ergonomické faktory pracovního prostředí	74
4	ORGANIZACE PRÁCE V PRODEJNĚ	76
4.1	Organizace práce v prodejně	76
4.1.1	Organizace práce a dělba práce v prodejně	76
4.1.2	Organizace práce a frekvence zákazníků	77
4.2	Pracovní doba a její využívání	77
4.3	Provozní doba	79
4.3.1	Stanovení provozní doby	79
4.3.2	Přechodné uzavření prodejny	80
5	FORMY PRODEJE ZBOŽÍ A DRUHY SLUŽEB OBCHODU	82
5.1	Členění jednotlivých forem prodeje zboží	82
5.2	Volba vhodné formy prodeje zboží	83
5.3	Základní formy prodeje zboží	84
5.3.1	Otevřený systém prodeje	84
5.3.2	Uzavřený systém prodeje	89
5.4	Doplňkové formy prodeje a prodej zboží na splátky	92
5.4.1	Zásilkový prodej	92
5.4.2	Prodej pomocí automatů	94
5.4.3	Stánkový prodej	95
5.4.4	Roznáškový prodej	96
5.4.5	Pojízdné prodejny	96
5.4.6	Prodej zboží na splátky	97
5.5	Placení zboží v obchodě	98
5.5.1	Hotovostní platební styk	98
5.5.2	Bezhotovostní platební styk	98
5.6	Služby obchodu	99

5.6.1	Placené služby	100
5.6.2	Zprostředkované služby	103
5.6.3	Neplacené služby	104
6	MALOOBCHOD	107
6.1	Význam a úkoly maloobchodu	107
6.2	Nejběžnější typy provozních jednotek a jejich charakteristika	109
6.2.1	Specializované (odborné) prodejny	110
6.2.2	Úzce specializované prodejny	110
6.2.3	Smíšené prodejny	111
6.2.4	Obchodní domy	112
6.2.5	Specializované obchodní domy	113
6.2.6	Supermarkety	113
6.2.7	Hypermarkety	114
6.2.8	Diskontní prodejny	114
6.2.9	Ambulantní prodejny	116
6.2.10	Zásilkový obchod	117
7	DODAVATELÉ	118
7.1	Účastníci distribučního řetězce	118
7.2	Cesty zboží ke spotřebiteli	119
7.3	Nákup od drobných pěstitelů zemědělských výrobků ..	119
7.4	Nákup z dovozu	120
8	OBCHODNÍ OPERACE V PRODEJNĚ	122
8.1	Nákup zboží	122
8.1.1	Příprava k nákupu zboží	123
8.1.2	Sledování spotřebitelské poptávky	123
8.1.3	Vlastní nákup a objednávání zboží	125
8.1.4	Uzavírání kupní smlouvy	127
8.2	Příjem zboží	129
8.2.1	Odběr zboží	130
8.2.2	Přejímka zboží	131
8.2.3	Reklamace vůči dodavateli	133
8.2.4	Platební styk v obchodní činnosti	135
8.3	Skladování zboží	137
8.3.1	Uskladnění zboží	137

8.3.2	Skladovací podmínky a skladovací prostory	138
8.3.3	Mechanizace a automatizace ve skladech	139
8.3.4	Zásady skladování zboží	139
8.3.5	Skladování obalů a manipulace s nimi	140
8.3.6	Organizace práce ve skladech	141
8.3.7	Bezpečnost při práci ve skladech	143
8.4	Příprava zboží k prodeji	144
8.4.1	Ošetřování zboží před prodejem	145
8.4.2	Předbalování a předvažování zboží	145
8.4.3	Úprava zboží před prodejem	145
8.4.4	Vystavování zboží a označování cenou	146
8.4.5	Doplňování zboží	147
8.5	Prodej zboží	147
8.5.1	Předpisy o prodeji zboží	147
8.5.2	Vlastní prodej zboží	149
8.5.3	Technika prodeje zboží	156
8.6	Práce s kontrolními pokladnami	164
8.7	Doklady o nákupu a ceně zboží	166
8.7.1	Pokladní stvrzenky	166
8.7.2	Faktura zákazníka	167
8.7.3	Záruční list	167
8.8	Inventarizace v prodejně	167
8.8.1	Inventarizace – pojem	168
8.8.2	Druhy inventarizace	168
8.8.3	Postup při provádění inventarizace	169
8.8.4	Lhůty k provádění inventarizací	170
8.8.5	Fyzická inventura a její metody	171
8.8.6	Inventarizační komise	174
8.8.7	Inventarizační rozdíly, jejich zjištění a vyrovnání	175
9	OCHRANA SPOTŘEBITELE	179
9.1	Právní předpisy týkající se ochrany spotřebitele	180
9.1.1	Zákon o ochraně spotřebitele	180
9.1.2	Zákon o České obchodní inspekci	184
9.1.3	Občanský zákoník	184
9.1.4	Obchodní zákoník	185
9.1.5	Živnostenský zákon	186
9.2	Vyřizování reklamací spotřebitelů	187

9.2.1	Podstata a nejčastější příčiny reklamací zákazníků	187
9.2.2	Druhy vad zboží	187
9.2.3	Předpisy pro vyřizování reklamací	188
9.2.4	Zásady vyřizování reklamací zákazníků	190
10	VELKOOBCHOD	193
10.1	Význam a základní funkce velkoobchodních skladů	193
10.2	Členění velkoobchodních skladů	194
10.3	Formy velkoobchodní činnosti	197
10.4	Pracovní operace ve velkoobchodě	198
10.4.1	Nákup a příjem zboží	198
10.4.2	Skladování zboží	201
10.4.3	Prodej a expedice zboží	201
10.5	Mechanizační prostředky pro manipulaci a skladování .	203
10.5.1	Přepravní a skladovací prostředky	203
10.5.2	Ostatní zařízení skladu	210
11	ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY	213
11.1	Druhy škod vznikající při hospodářské činnosti a jejich právní úprava	213
11.2	Povinnosti pracovníků a podnikatelů nebo organizace při předcházení škodám a při zjištění nedostatků	215
11.3	Odpovědnost zaměstnanců za škody	215
11.3.1	Obecná odpovědnost	215
11.3.2	Odpovědnost zaměstnanců za schodek na svěřených hodnotách – hmotná odpovědnost	216
11.3.3	Odpovědnost za nesplnění povinností k odvrácení škody .	218
11.3.4	Odpovědnost za ztrátu svěřených předmětů	219
11.4	Odpovědnost podnikatele nebo organizace za škodu	220
11.4.1	Obecná odpovědnost podnikatele nebo organizace za škodu	220
11.4.2	Odpovědnost podnikatele nebo organizace za škodu na odložených věcech	220
11.4.3	Odpovědnost podnikatele nebo organizace při odvrácení škody	220
11.4.4	Odpovědnost podnikatele nebo organizace za škodu způsobenou pracovním úrazem a nemocí z povolání	221
11.4.5	Odpovědnost za škodu podle pracovněprávních předpisů v některých zvláštních případech	221