

OBSAH

1	JEDNOTNÁ SOCIALISTICKÁ OBCHODNÍ POLITIKA	9
1.1	Význam stranických usnesení a právních předpisů pro rozvoj vnitřního obchodu a služeb	9
1.2	Pojem, členění, subjekty, nástroje, objekty a funkce jednotné socialistické obchodní politiky	12
1.2.1	Pojem obchodní politiky	12
1.2.2	Členění obchodní politiky	13
1.2.3	Subjekty obchodní politiky	13
1.2.4	Nástroje obchodní politiky	13
1.2.5	Objekty obchodní politiky	14
1.2.6	Funkce obchodní politiky	14
1.3	Kvalita zboží, služeb a její řízení	15
1.3.1	Pojem kvalita zboží a služeb	15
1.3.2	Spolupráce obchodu s výrobou při zabezpečování kvality výrobků	17
1.3.3	Kontrola kvality v obchodě	19
1.3.4	Postihy pracovníků a organizací za nedostatky v kvalitě	19
1.4	Výzkum spotřebitelské poptávky po zboží a službách	20
1.4.1	Pojmy poptávka a výzkum poptávky	20
1.4.2	Postup při výzkumu poptávky	22
1.4.3	Využití výsledků výzkumu	26
1.5	Propagace a reklama zboží a služeb	27
1.5.1	Pojmy propagace a reklama	27
1.5.2	Organizace reklamy v obchodě a službách	28
1.5.3	Místní reklama	30
1.5.4	Výrazové prostředky reklamy	30
1.5.5	Účinnost reklamy	33
1.6	Spolupráce obchodních a dalších organizací při zabezpečování obchodněpolitických úkolů vnitřního obchodu a služeb pro obyvatelstvo	34
1.7	Obrat zboží, maloobchodní obrat, prodej služeb	37
1.7.1	Základní pojmy	37
1.7.2	Tendence rozvoje maloobchodního obratu	38
1.7.3	Objem maloobchodního obratu	39
1.7.4	Struktura maloobchodního obratu	40
1.7.5	Prostor realizace maloobchodního obratu	41

2	LIDSKÝ FAKTOR VE VNITŘNÍM OBCHODĚ A SLUŽBÁCH . . .	43
2.1	Význam lidského faktoru v obchodě a službách	43
2.2	Charakter práce ve vnitřním obchodě při prodeji zboží a v jednotkách poskytujících služby obyvatelstvu	44
2.2.1	Charakter práce ve vnitřním obchodě při prodeji zboží	44
2.2.2	Charakter práce při poskytování služeb	46
2.3	Zaměstnanost, rozdělení pracovníků ve vnitřním obchodě a službách	47
2.3.1*	Zaměstnanost, rozdělení pracovníků v obchodě	47
2.3.2	Pracovní síly při poskytování služeb	49
2.4	Kvalifikace, formy jejího získání a zvyšování	51
2.5	Produktivita práce, výkony ve vnitřním obchodě a v podnicích služeb	54
2.5.1	Pojmy produktivity práce a výkony ve vnitřním obchodě	54
2.5.2	Vyjadřování a měření produktivity práce a výkonů	55
2.5.3	Činitelé produktivity práce ve vnitřním obchodě	56
2.5.4	Ukazatele výsledků práce v obchodě	58
2.6	Hmotná a morální zainteresovanost pracovníků obchodu služeb	60
2.6.1	Hmotná a morální zainteresovanost pracovníků obchodu	60
2.6.1.1	Formy odměňování a druhy mezd	60
2.6.1.2	Charakteristika současného mzdového systému v obchodě	60
2.6.1.3	Mzdové formy v maloobchodě	62
2.6.2	Hmotná a morální zainteresovanost pracovníků ve službách	65
2.7	Iniciativa pracovníků vnitřního obchodu, socialistické soutěžení, zlepšovatelství a vynálezecké hnutí. Komplexní socialistická racionalizace v obchodě a ve službách	69
2.7.1	Iniciativa pracovníků vnitřního obchodu, socialistické soutěžení, zlepšovatelství a vynálezecké hnutí	69
2.7.2	Komplexní socialistická racionalizace v obchodě a ve službách	72
2.8	Péče o pracovníky obchodu a služeb	74
2.9	Spotřebitel v socialistickém obchodě a v organizacích poskytujících služby, ochrana jeho oprávněných zájmů	77
2.9.1	Ochrana spotřebitele v obchodě	77
2.9.2	Ochrana spotřebitele při poskytování služeb	81
3	VĚCNÝ FAKTOR VE VNITŘNÍM OBCHODĚ A VE SLUŽBÁCH	84
3.1	Technickoekonomická stránka pracovního procesu, vědeckotechnická revoluce a její rozvoj ve vnitřním obchodě a v organizacích služeb	84
3.1.1	Podmínky technického rozvoje ve vnitřním obchodě	85
3.1.2	Důsledky a problémy technického rozvoje	86

3.1.3	Technickoekonomická stránka pracovního procesu, vědeckotechnická revoluce a její rozvoj v organizacích služeb	88
3.2	Materiálně technická základna obchodu jako podmínka obchodní činnosti a poskytování služeb	90
3.2.1	Velkoobchodní síť	92
3.2.1.1	Výstavba, členění, zásady rozvoje velkoobchodní sítě, její stavebně provozní řešení	92
3.2.1.2	Automatizace pracovního procesu ve velkoobchodních skladech	95
3.2.2	Maloobchodní síť	96
3.2.2.1	Význam, úlohy a členění maloobchodní sítě	96
3.2.2.2	Výstavba maloobchodní sítě, zásady jejího rozmístování, její specializace a typizace	98
3.2.2.3	Pokrokové maloobchodní jednotky	103
3.2.2.4	Stavebně provozní řešení maloobchodních jednotek	105
3.2.2.5	Zařizování maloobchodních jednotek	106
3.2.3	Síť jednotek poskytujících služby	107
3.2.3.1	Zvláštnosti sítě jednotek poskytujících služby	107
3.2.3.2	Síť jednotek poskytujících služby placené	108
3.2.3.3	Síť jednotek poskytujících služby neplacené	113
3.3	Pracovní proces v základních provozních jednotkách obchodu	115
3.3.1	Pracovní proces ve velkoobchodních skladech	115
3.3.2	Pracovní proces v maloobchodní prodejně	117
3.3.2.1	Dělbá práce v prodejně	118
3.3.2.2	Organizační struktura prodejny	118
3.3.2.3	Organizace časového průběhu práce v prodejně	119
3.3.2.4	Moderní výpočetní technika — činitel ovlivňující pracovní proces v prodejně	123
3.3.3	Pracovní proces v jednotkách poskytujících služby	125
4	EFEKTIVNOST VNITŘNÍHO OBCHODU A SLUŽEB	127
4.1	Ceny obecně, maloobchodní ceny, ceny služeb, jejich tvorba	127
4.1.1	Podstata a úloha ceny	127
4.1.2	Cenová soustava a cenová hladina	129
4.1.3	Maloobchodní ceny	131
4.1.4	Struktura maloobchodních cen a jejich tvorba	133
4.1.5	Teoretické východisko určování cen služeb	136
4.2	Náklady na oběh	138
4.2.1	Pojem a podstata nákladů na oběh	138
4.2.2	Členění nákladů obchodních podniků	139
4.2.3	Struktura a úroveň nákladů ve vnitřním obchodě	145
4.2.4	Činitele působící na výši nákladů a na jejich snižování v obchodních podnicích	148

4.3	Náklady na služby	151
4.3.1	Podstata nákladů na služby a jejich zvláštnosti	151
4.3.1.1	Činitele přímo ovlivňující výši nákladů ve službách	151
4.3.1.2	Činitele nepřímo ovlivňující výši nákladů ve službách	153
4.3.2	Členění (třídění, klasifikace) nákladů v podnicích poskytujících služby	153
4.3.3	Struktura vlastních nákladů a možnosti jejich snižování v podnicích poskytujících služby	155
4.4	Financování ve vnitřním obchodě a službách	157
4.4.1	Finanční hospodaření ve vnitřním obchodě	157
4.4.2	Hospodářské prostředky obchodních podniků	158
4.4.3	Zdroje krytí základních a oběžných prostředků v obchodě	159
4.4.3.1	Zdroje financování základních fondů	161
4.4.3.2	Zdroje financování oběžných prostředků	162
4.4.4	Tvorba a použití fondů na úrovni OHJ a podniků	165
4.4.5	Chozrasčot a rentabilita obchodních podniků	167
4.4.6	Finanční hospodaření v organizacích poskytujících služby obyvatelstvu	170
4.4.7	Tvorba a použití bilančního zisku v podnicích místního hospo- dářství a ve výrobních družstvech	171
4.4.8	Vztah podniků místního hospodářství a výrobních družstev ke státnímu rozpočtu a k nadřízeným orgánům	176
4.4.9	Zdroje krytí základních a oběžných prostředků v podnicích místního hospodářství a ve výrobních družstvech	178
4.4.10	Chozrasčot a rentabilita podniků poskytujících služby	180
4.4.11	Rozbory hospodaření ve vnitřním obchodě a v podnicích poskytujících služby	181
5	RŮZNÉ ASPEKTY PRÁCE V SOCIALISTICKÉM OBCHODĚ A VE SLUŽBÁCH	183
5.1	Aspekty práce v socialistickém obchodě a službách obecně	183
5.2	Právní aspekty obchodní činnosti	183
5.3	Psychologické, sociálně psychologické a sociologické aspekty obchodní činnosti	185
5.4	Estetické aspekty obchodní činnosti	186
5.5	Jazykové aspekty obchodní činnosti	187
6	SPOLUPRÁCE ČSSR SE ZEMĚMI RVHP V OBLASTI VNITŘNÍHO OBCHODU A SLUŽEB	188
	LITERATURA	191