

OBSAH

ÚVOD.....	3
1. EVROPSKÁ UNIE A OBCHOD.....	4
1.1. ZÁKLADNÍ ÚDAJE O EVROPSKÉ INTEGRACI	4
1.2. BÍLÁ KNIHA O OBCHODU.....	6
1.3. EU A VNITŘNÍ OBCHOD ČR.....	8
1.3.1. <i>Perspektivy ve vnitřním obchodě</i>	9
2. OCHRANA SPOTŘEBITELE.....	11
2.1. ÚVOD	11
2.2. VÝVOJ OCHRANY SPOTŘEBITELE.....	12
2.3. SPOTŘEBITELSKÁ POLITIKA	15
2.4. KONCEPCE SPOTŘEBITELSKÉ POLITIKY NA LÉTA 2001-2005.....	17
2.5. LEGISLATIVA	19
2.6. DOZOROVÉ ORGÁNY.....	20
2.7. OCHRANA SPOTŘEBITELE PO VSTUPU DO EU	22
3. ELEKTRONICKÝ OBCHOD.....	24
3.1. ÚVOD	24
3.2. POJEM ELEKTRONICKÉ OBCHODOVÁNÍ	25
3.3. TRADIČNÍ TECHNIKY PRODEJE A ELEKTRONICKÝ OBCHOD.....	28
3.4. ANALÝZA ELEKTRONICKÉHO OBCHODU SE SPOTŘEBNÍM ZBOŽÍM	30
3.4.1. <i>Spotřebitelské trhy na internetu</i>	30
3.4.2. <i>Technické prostředky a možnosti zákazníků</i>	31
3.4.3. <i>Přijetí nových technologií používaných v elektronickém obchodování spotřebiteli</i> ...	31
3.4.4. <i>Přiblížení se svým zákazníkům</i>	32
3.4.5. <i>Vzájemná důvěra a věrný zákazník</i>	33
3.4.6. <i>Vlivy působící na chování spotřebitele na internetu</i>	35
3.5. SPOTŘEBITELSKÁ POLITIKA A PRÁVNÍ ÚPRAVA OCHRANY SPOTŘEBITELE PŘI ELEKTRONICKÉM OBCHODOVÁNÍ	37
4. RIZIKO V OBCHODNÍ ČINNOSTI.....	41
4.1. ÚVOD	41
4.2. PŘÍSTUP K RIZIKU:.....	41
4.3. ZÁKLADNÍ POJMY A VZTAHY V ANALÝZE RIZIK	43
4.3.1. <i>Aktivum</i>	43
4.3.2. <i>Hrozba</i>	43
4.3.3. <i>Zranitelnost aktiva</i>	44
4.3.4. <i>Protiopatření</i>	44
4.3.5. <i>Riziko</i>	45
4.3.6. <i>Vztahy v analýze rizik</i>	46
4.4. PŘÍKLADY OBCHODNÍCH RIZIK A JEJICH PŮSOBNÍ	47
4.4.1. <i>Příklady řešení rizik zahrnutých do I. skupiny</i>	48
4.4.2. <i>Příklady řešení rizik zahrnutých do II. skupiny</i>	50
4.6. ZÁVĚR	53

5. PRACOVNÍCI OBCHODU (ÚLOHA LIDSKÝCH ZDROJŮ V OBCHODĚ)	54
5.1. ÚLOHA PRACOVNÍKŮ (LIDSKÝCH ZDROJŮ) V OBCHODĚ.....	54
5.1.1. <i>Pojem lidské zdroje</i>	54
5.1.2. <i>Úloha lidských zdrojů v obchodě</i>	54
5.1.3. <i>Politika řízení lidských zdrojů v obchodní firmě</i>	56
5.2. SPECIFIKA ČINNOSTÍ A PROFESÍ V OBCHODNÍ FIRMĚ.....	57
5.2.1. <i>Analýza pracovního místa</i>	59
5.2.2. <i>Klasifikace zaměstnání (rozšířená), KZAM - R</i>	59
5.3. PODMÍNKY PRÁCE NA PRACOVIŠTI.....	61
5.3.1. <i>Technické podmínky a bezpečnost práce</i>	61
5.3.2. <i>Fyzikální faktory a zdravotně hygienické pracovní podmínky</i>	62
5.3.3. <i>Ergonomické faktory pracovního prostředí</i>	66
5.4. PROVOZNÍ A PRACOVNÍ REŽIMY.....	66
5.4.1. <i>Pracovní režimy – typy pracovních úvazků</i>	67
5.4.2. <i>Úprava přestávek a regulace odpočinku</i>	68
5.5. KRITÉRIA PRO POSUZOVÁNÍ VÝKONU PRODAVAČŮ.....	69
5.6. MZDA A MZDOVÁ POLITIKA VE VNITŘNÍM OBCHODĚ:.....	70
5.6.1. <i>Formy mezd v obchodní firmě</i>	70
5.6.2. <i>Mzdová politika obchodních firem</i>	71
5.6.3. <i>Mzda a sociální výhody (celkový příjem)</i>	72
5.7. SYSTÉM VZDĚLÁVÁNÍ A ROZVOJ PRACOVNÍKŮ VE VNITŘNÍM OBCHODĚ.....	73
5.7.1. <i>Formy vzdělávání</i>	73
6. KOOPERACE V OBCHODĚ	75
6.1. NOVÉ SMĚRY VE VÝVOJI VNITŘNÍHO OBCHODU.....	75
6.2. KOOPERAČNÍ STRUKTURY V OBCHODĚ.....	76
6.2.1. <i>Formy kooperačních struktur</i>	77
6.2.2. <i>Kooperace a konkurenční výhody</i>	78
6.2.3. <i>Úloha kooperačních struktur v obchodě</i>	80
6.3. SPOLUPRÁCE MALÝCH A STŘEDNÍCH PODNIKŮ.....	81
6.3.1. <i>Kooperační sdružení</i>	81
6.3.2. <i>Franchising (franchisa jako klíčová metoda kooperačního podnikání)</i>	83
6.4. PRÁVNÍ RÁMEC PODNIKÁNÍ V KOOPERACÍCH.....	83
7. FORMY KONCENTRACE	87
7.1. KONSORCIUM.....	87
7.2. KARTELY.....	88
7.2.1. <i>Kartely a syndikáty</i>	88
7.2.2. <i>Koncentrace pomocí kapitálové účasti</i>	89
7.3. HOLDING.....	89
7.4. KONCERN.....	91
7.5. TRUSTY.....	91
7.6. KOOPERAČNÍ SPOJENÍ VE VNITŘNÍM OBCHODĚ.....	92
7.6.1. <i>Dobrovolné řetězce</i>	92
7.6.2. <i>Nákupní centra</i>	93
7.6.3. <i>Nákupní centrály</i>	95

ZÁVĚR.....	98
PŘÍLOHA Č. 1 JAK BEZPEČNĚ NAKUPOVAT NA INTERNETU?.....	100
PŘÍLOHA Č. 2 JAK BEZPEČNĚ PLATIT KARTOU NA INTERNETU?.....	102
PŘÍLOHA Č. 3.....	104
PŘÍLOHA Č. 4 REKLAMACE ZBOŽÍ.....	107