**OKRUHY – PRAKTICKÁ MATURITNÍ ZKOUŠKA**

**část teoretická**

**obor: Obchodník – obchodní a marketingové služby; Informatika a obchod**

**školní rok 2022/2023**

**1. Bezpečnost a ochrana zdraví při práci**

1. bezpečnostní předpisy a jejich dodržování v praxi, hlavní příčiny úrazů
2. osobní ochranné pomůcky
3. zabezpečení zboží a prodejny

**2. Prodejní proces**

1. obchod, funkce obchodu
2. činitelé obchodního provozu
3. formy prodeje

**3. Umění prodávat**

1. typy provozních jednotek – charakteristika prodejen
2. osobnost prodávajícího, typy zákazníků

c) navázání kontaktu se zákazníkem, zásady pro nabídku a předvedení zboží zákazníkovi

**4. Manipulace se zbožím**

1. druhy zařízení prodejen, požadavky na zařízení prodejen
2. způsoby ukládání jednotlivých druhů zboží, mechanické prostředky
3. příprava zboží k prodeji

**5. Obchodní operace v prodejně**

1. příprava na nákup, nákup zboží
2. objednávání zboží, způsoby objednávání zboží
3. příjem zboží a jeho skladování

**6. Doplňování zboží na prodejně**

1. dodržování zásad bezpečnosti práce a prevence úrazů při manipulaci se zbožím
2. dělení, vážení a měření zboží
3. doplňování zboží na prodejně

**7. Balení zboží**

1. balení a výdej zboží v souladu s hygienickými předpisy
2. obalová technika, materiály pro obaly, jejich skladování
3. vracení a evidence obalů

**8. Obchodní operace v prodejně**

1. skladování a ošetřování zboží, zásady pro skladování, zařízení pro skladování
2. práce na pokladně, druhy pokladen
3. ukončení prodeje platbou, způsoby placení, platební doklady

**9. Práce na kontrolní pokladně**

1. význam kontrolní pokladny, povinnosti pokladníka
2. příprava pokladny k provozu a zahájení směny v pokladně
3. pravidla pro příjem peněz do pokladny, výdej peněz z pokladny a manipulace s nimi

**10. Účetnictví prodejny**

1. účetní podchycení pohybu zásob v prodejně, účetní doklady
2. obrat prodejny – obchodní obrat, obchodní marže, tržby z prodeje, doklady
3. platba bezhotovostní a hotovostní, prodej na splátky

**11. Aranžérské práce**

1. aranžování zboží v prodejně – cíl, pomůcky, barvy, zásady při aranžování
2. propagační místa jako podpora prodeje
3. aranžování výkladních prostor, rovnováha aranžování – tzv. Zlatý řez

**12. Inventarizace zboží**

1. princip inventarizace, dělení podle různých hledisek
2. postupy při inventarizace, inventarizační komise
3. vypořádání inventarizačních rozdílů

**13. Reklamace zboží podle občanského zákoníku, v platném znění**

1. reklamace uplatněná u dodavatele
2. reklamace uplatněné spotřebitelem
3. reklamační doklad

**14. Zákon o ochraně spotřebitele, v platném znění**

1. poctivost prodeje výrobků a poskytování služeb
2. diskriminace a klamání spotřebitele
3. činnost České obchodní inspekce (ČOI)

**15. Zákoník práce a jeho aplikace v maloobchodní jednotce, v platném znění**

1. pracovní řád, pracovní doba
2. povinnosti zaměstnanců a jejich odpovědnost za způsobenou škodu
3. povinnosti vedoucích pracovníků

**16. Cestovní ruch**

1. historie cestovního ruchu, vymezení pojmů
2. činnost cestovních kanceláří a agentur
3. písemné podklady při činnosti CK a CA

**17. Základy marketingu**

1. základní pojmy v marketingu, význam marketingu
2. marketingový průzkum trhu, aspekty, které bere v úvahu
3. marketingová komunikace – reklama, přímý marketing, podpora prodeje, osobní prodej,

publicita