

Obsah	
Úvod	5
KAPITOLA 1: Kvalita zboží – historie a základní pojmy	6
1.1 Historie managementu kvality	6
1.2 Základní pojmy	9
Otázky pro zopakování	13
KAPITOLA 2: Management kvality	15
2.1 Základní pojmy managementu kvality	15
2.2 Systémy řízení kvality	18
2.3 Metody a techniky řízení kvality	25
2.4 Zajištění kvality v procesu zásobování a prodeje	33
Otázky pro zopakování	35
KAPITOLA 3: Zbožíznalství	36
3.1 Zbožíznalství – základní pojmy	36
3.1.1 Měření a hodnocení kvality zboží ve zbožíznalství	38
3.2 Působení vlivů na zboží	39
3.3 Ochrana zboží	41
3.4 Kvalita a obchodní sortiment	42
3.5. Zbožíznalství vybraných sortimentních skupin a podskupin	44
3.5.1 Zemědělské výrobky	44
3.5.2 Poživatiny a potravinářské zboží	47
3.5.3 Chemické a drogistické výrobky	51
3.5.4 Staviva	55
3.5.5 Sklo a výrobky ze skla	56
3.5.6 Keramické výrobky	57
3.5.7 Klenoty a hodiny	59
3.5.8 Textilní a oděvní výrobky	60
3.5.9 Kožedělné výrobky	63
3.5.10 Elektrotechnické výrobky	64
3.5.11 Dřevařské výrobky a nábytek	67
3.5.12 Papírenské výrobky	68
Otázky pro zopakování	69
KAPITOLA 4: Systém ochrany spotřebitele	70
4.1 Historický vývoj ochrany spotřebitele	70
4.2 Systém ochrany spotřebitele v Evropské unii a ve světě	73
4.3 Systém ochrany spotřebitele v České republice	76
4.4 Koncepce spotřebitelské politiky na léta 2001 – 2005	79
4.5 Realizátoři spotřebitelské politiky	81
4.6 Mezinárodní spotřebitelské organizace	90
Otázky pro zopakování	92
KAPITOLA 5: Legislativní rámec kvality zboží a ochrany spotřebitele	93
5.1 Občanský a obchodní zákoník a Zákon o ochraně hospodářské soutěže	93
5.2 Zákon o ochraně spotřebitele	98

5.3 Zákon o potravinách a tabákových výrobcích	104
5.4 Zákon technických požadavcích na výrobky	105
5.5 Zákon o obecné bezpečnosti výrobků	108
5.6 Zákon o ochraně veřejného zdraví a související vyhlášky	109
Otázky pro zopakování	115

LITERATURA 116

KAPITOLA 2: Kvalita a řízení kvality	12
2.1 Základní pojmy managementu kvality	12
2.2 Sféry řízení kvality	18
2.3 Metody a techniky řízení kvality	22
2.4 Vztah řízení kvality v procesu zásobování a prodeje	32
Otázky pro zopakování	32
KAPITOLA 3: Zbožňování	36
3.1 Zbožňování – základní pojmy	36
3.1.1 Měření a hodnocení kvality zboží ve sběrnici	38
3.2 Přírodní vlivy na zboží	39
3.3 Ochrana zboží	41
3.4 Kvalita a obchodní sortiment	42
3.5 Zbožňování v podmínkách sortimentních skupin a podniků	44
3.5.1 Zbožňování výrobků	44
3.5.2 Požívání a potravinářské zboží	47
3.5.3 Chemické a drobné výrobky	51
3.5.4 Sklenice	52
3.5.5 Sklo a výrobky ze skla	56
3.5.6 Keramické výrobky	57
3.5.7 Kůže a hodiny	59
3.5.8 Textilní a oděvní výrobky	60
3.5.9 Kozmetické výrobky	62
3.5.10 Elektronické výrobky	64
3.5.11 Dřevní výrobky a nábytek	67
3.5.12 Papírné výrobky	68
Otázky pro zopakování	69
KAPITOLA 4: Systém ochrany spotřebitelů	70
4.1 Historický vývoj ochrany spotřebitelů	70
4.2 Systém ochrany spotřebitelů v České republice	73
4.3 Systém ochrany spotřebitelů v ČR od roku 2001	76
4.4 Koncepce spotřebitelské politiky na léta 2001 – 2002	79
4.5 Realizace spotřebitelské politiky	81
4.6 Mezinárodní spotřebitelské organizace	90
Otázky pro zopakování	92
KAPITOLA 5: Logistika v rámci řízení zboží a ochrany spotřebitelů	92
5.1 Obecná a obchodní logistika v rámci ochrany spotřebitelů	93
5.2 Zákon o ochraně spotřebitelů	98