

## Obchodní cestující (kód: 66-014-M)

Autorizující orgán:	Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů:	Obchod (kód: 66)
Týká se povolání:	Obchodní zástupce
Kvalifikační úroveň NSK - EQF:	4

### Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v základních principech marketingu	4
Orientace v pravidlech nákupu zboží a jeho skladování	4
Nabídka prodávaného zboží dle sortimentu s odbornou poradenskou službou	4
Prodej zboží koncovému zákazníkovi	4
Zpracování daňové evidence a obchodní dokumentace	4
Komunikace se zákazníkem a péče o zákazníka	4

### Platnost standardu

Standard je platný od: 01.03.2023

## Kritéria a způsoby hodnocení

### Orientace v základních principech marketingu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Definovat marketing a vysvětlit podnikatelské koncepce	Písemné ověření
b) Popsat podstatu tržního hospodářství a vymežit podoby trhu	Písemné ověření
c) Rozčlenit trh podle základních hledisek segmentace trhu	Písemné ověření
d) Charakterizovat podstatu distribuce zboží	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

### Orientace v pravidlech nákupu zboží a jeho skladování

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat typy velkoobchodních jednotek	Písemné ověření
b) Charakterizovat jednotlivé funkce velkoobchodu	Písemné ověření
c) Objasnit význam a principy fungování dodavatelsko-odběratelských vztahů	Písemné ověření
d) Popsat zásady skladování zboží podle sortimentních skupin	Písemné ověření
e) Senzoricky zkontrolovat kvalitu zboží při přejímce	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Provést kontrolu úplnosti dodávky zboží	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

### Nabídka prodávaného zboží dle sortimentu s odbornou poradenskou službou

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zatřídit a identifikovat zboží podle sortimentních skupin	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Předvést zboží zákazníkovi a informovat zákazníka o vlastnostech zboží, jeho použití a ošetřování	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vysvětlit přednosti zboží a možnosti substitutu	Ústní ověření
d) Zodpovědět otázky ohledně funkce, provozu či případných problémů při používání zboží	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

### Prodej zboží koncovému zákazníkovi

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat typy maloobchodních jednotek	Ústní ověření
b) Vysvětlit rozdíly v prodeji zboží maloobchodu a přímému spotřebiteli	Ústní ověření
c) Vyhотовit objednávku zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vypočítat prodejní cenu zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Přijmout hotovost od zákazníka a ověřit platnost bankovek	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Vyúčtovat platbu od zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Vysvětlit pojmy „tržba evidovaná v běžném režimu“ a „tržba evidovaná ve zjednodušeném režimu“	Ústní ověření

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Zpracování daňové evidence a obchodní dokumentace

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyplnit prodejní dokumentaci	Praktické předvedení
b) Popsat evidenci dokladů týkajících se nákupu a prodeje zboží	Ústní ověření
c) Vyjmenovat platné právní normy pro obchodní podnikání	Písemné ověření
d) Vyjmenovat platné právní normy pro vedení daňové evidence	Písemné ověření
e) Vyjmenovat kontrolní orgány v oblasti obchodu a vysvětlit jejich kompetence	Písemné ověření
f) Vysvětlit na konkrétním příkladu vedení daňové evidence	Praktické předvedení a ústní ověření

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

### Komunikace se zákazníkem a péče o zákazníka

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Navrhnout vhodnou formu předvádění a poskytnutí informací ke zboží či službě s ohledem na typ, věk, pohlaví zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vysvětlit všeobecné podmínky a postupy reklamace zboží	Ústní ověření
c) Řešit konkrétní případy reklamace zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Charakterizovat způsoby komunikace se zákazníky a uvést na příkladech	Ústní ověření

**Je třeba splnit všechna kritéria.**

## Organizační a metodické pokyny

### Pokyny k realizaci zkoušky

#### 1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce

Uchazečem o zkoušku může být každá fyzická osoba starší 18 let, která získala alespoň základy vzdělání, nebo účastník rekvalifikace podle zákona č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti.

Zdravotní způsobilost není vyžadována.

Autorizovaná osoba zároveň s odesláním pozvánky ke zkoušce písemnou formou sdělí, kde a jakým způsobem se uchazeč může informovat o svých povinnostech a průběhu zkoušky a které doklady/dokumenty musí uchazeč předložit bezprostředně před započítáním zkoušky.

Autorizovaná osoba/autorizovaný zástupce stanoví uchazeči harmonogram, specifikaci a místo konání zkoušky. Specifikaci doporučené literatury ke zkoušce sdělí autorizovaná osoba/autorizovaný zástupce uchazeči nejpozději 3 týdny před termínem konání zkoušky. Z této literatury pak autorizovaná osoba / autorizovaný zástupce vychází při tvorbě písemného testu.

Zároveň s oznámením termínu o konání zkoušky zadá autorizovaná osoba/autorizovaný zástupce uchazeči zadání pro praktickou zkoušku a to nejpozději 2 týdny před termínem konání zkoušky. Obsah praktického předvedení vychází z odborných způsobilostí a kritérií hodnotícího standardu. Praktickou ukázkou nabídky zboží předvede uchazeč u zkoušky.

#### 2. Průběh zkoušky

Před zahájením zkoušky uchazeč předloží zkoušejícímu průkaz totožnosti a případně další dokumenty opravňující k připuštění ke zkoušce uvedené v části 1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce.

Bezprostředně před zahájením zkoušky autorizovaná osoba seznámí uchazeče s pracovištěm, s organizací zkoušky, s jeho právy a povinnostmi v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb. a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam.

Zkoušející uzná, a tedy nemusí ověřovat, ty odborné způsobilosti, které byly již dříve u uchazeče ověřeny v rámci zkoušky z jiné profesní kvalifikace (nutno doložit osvědčením o získání profesní kvalifikace), a které jsou shodné svým rozsahem i obsahem. Rozsah a obsah odborné způsobilosti určují její jednotlivá kritéria a pokyny k realizaci zkoušky popsané v hodnotícím standardu. Zkoušející tyto odborné způsobilosti neuzná jako již ověřené, pokud by tím nebylo zajištěno řádné ověření ostatních požadavků stanovených tímto hodnotícím standardem (například při nutnosti dodržení technologických postupů a časové souslednosti různých činností).

Zkouška se koná v českém jazyce.

Zkouška je veřejná. Praktická část zkoušky a praktická zkouška není veřejná v případech, kdy to je nutné z hygienických důvodů nebo z důvodu ochrany zdraví a bezpečnosti práce.

Součástí zkoušky je písemný test v délce 45 minut, písemné vyplnění předložených obchodních tiskopisů – objednávka, paragon, záruční list – v délce 30 minut, praktický propočet ceny zboží v délce 15 minut.

Odborná způsobilost: **Komunikace se zákazníkem a péče o zákazníka**, kde uchazeč předvede komunikační dovednosti u vybraného druhu zboží. Hodnotit se bude efektivní zvolení vhodné formy předvedení zboží, prokázání komunikačních dovedností, odborných znalostí o zboží a prokázání znalosti segmentu trhu, pro který je zboží určeno. Doba prezentace je v délce 15 minut.

#### Pravidla pro aplikaci písemného ověřování formou testu

Soubor otázek pro testy stanovuje autorizovaná osoba/autorizovaný zástupce podle požadavků hodnotícího standardu. Otázky vychází z odborných způsobilostí a kritérií hodnotícího standardu - odborných způsobilostí:

- Orientace v základních principech marketingu – kritéria hodnocení a) – d)
- Orientace v pravidlech nákupu zboží a jeho skladování – kritéria hodnocení a) – d)
- Zpracování daňové evidence a obchodní dokumentace – kritéria hodnocení c) – e)

## Pravidla pro aplikaci testů jako způsobu ověřování

Soubor otázek pro testy stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnotícího standardu. Musí přitom splňovat následující pravidla:

A. Testy pro jednotlivé uchazeče musí být **generovány z dostatečně velkého souboru otázek**, aby bylo umožněno řádově několik desítek různě sestavených testů.

B. Při každé zkoušce **musí být ověřeny všechny odborné způsobilosti kvalifikačního standardu**. To znamená, že v případě, kdy se některé odborné způsobilosti nebo kritéria ověřují pomocí testů, musí být splněny následující podmínky:

B1. Pro celkový soubor otázek, z něhož se generují jednotlivé testy:

**Pro každé kritérium existuje několik otázek.**

B2. Pro jednotlivé vygenerované testy:

**Každý uchazeč má ve svém testu pro každé kritérium** (u něhož je test způsobem ověření a v návaznosti na pokyn o tom, která kritéria je třeba u zkoušky splnit) **alespoň jednu otázku**.

B3. Pro úspěšné splnění požadavků testu:

Za úspěšné splnění testu se považuje 75 % správně zodpovězených otázek s tím, že pro každé kritérium musí být správně zodpovězeno alespoň 50 % otázek.

Pravidla pro aplikaci písemného vyplnění předložených obchodních tiskopisů:

Tiskopisy vycházejí z odborných způsobilostí a kritérií hodnotícího standardu:

- Zpracování daňové evidence a obchodní dokumentace - kritérium hodnocení a)
- Prodej koncovému zákazníkovi - kritérium hodnocení c)

Za úspěšné splnění se považuje správné vyplnění základních náležitostí tiskopisů.

Pravidla pro praktické předvedení kalkulace ceny:

- Prodej zboží koncovému zákazníkovi - kritéria hodnocení d) – e)

Za úspěšné splnění se považuje správný výpočet ceny s ústním komentářem.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, je oprávněna předčasně ukončit zkoušku, pokud vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede autorizovaná osoba do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

## Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou odbornou způsobilost a výsledek zapisuje do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky.

Výsledné hodnocení pro danou odbornou způsobilost musí znít:

- „splnil“, nebo
- „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé odborné způsobilosti.

Výsledné hodnocení zkoušky zní buď:

- „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny odborné způsobilosti, nebo
- „nevyhověl“, pokud uchazeč některou odbornou způsobilost nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí autorizovaná osoba vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

## Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jedním zkoušejícím, který musí být přítomen u zkoušky po celou dobu trvání zkoušky.

Zkoušející je povinen provádět ověřování odborných způsobilostí při zkoušce přesně podle všech ustanovení tohoto hodnotícího standardu.

### **Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby**

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:

- a) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání zaměřeném na ekonomiku nebo obchod nebo marketing a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodního cestujícího nebo obchodního zástupce nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti ekonomiky nebo obchodního provozu nebo marketingu.
- b) Vyšší odborné vzdělání v oblasti ekonomiky nebo obchodu nebo marketingu a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodního cestujícího nebo obchodního zástupce nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti ekonomiky nebo obchodního provozu nebo marketingu.
- c) Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na ekonomiku nebo obchod nebo marketing a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodního cestujícího nebo obchodního zástupce nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti ekonomiky nebo obchodního provozu nebo marketingu.
- d) Profesionální kvalifikace 66-014-M Obchodní cestující a střední vzdělání s maturitní zkouškou a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodního cestujícího nebo obchodního zástupce.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost a praxi v povolání autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti a praxe v povolání v souladu s hodnotícím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnotícím standardu této profesní kvalifikace autorizujícími orgánem stanoven.

Žádost o udělení autorizace naleznete na internetových stránkách autorizujícího orgánu: (Ministerstvo průmyslu a obchodu, [www.mpo.cz](http://www.mpo.cz))

### **Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky**

- zkušební místnost
- výpočetní technika vybavená operačním systémem, textovým editorem, tabulkovým procesorem, programem pro tvorbu prezentací s připojením k internetu a k elektronickému katalogu zboží, objednávkovému a skladovému systému firmy
- obchodní a účetní tiskopisy (jednoduchý (paragon) a běžný daňový doklad, příjmový a výdajový pokladní doklad, reklamační list, záruční list, formulář objednávky, dodací list, vystavené a přijaté faktury, záruční list, dokumentace HACCP)
- příslušná legislativa v platném znění
- zboží v souladu se zadáním praktického předvedení zboží – 2 kusy balených trvanlivých potravin do váhy 5 kg, 2 kusy drobných balených drogistických výrobků do váhy 5 kg, 2 kusy elektroniky nebo kuchyňských potřeb do váhy 5 kg
- tablet nebo iPad se zabudovanou prezentací nabízených výrobků
- indoor propagační prvky - například menší varianty vzorů plošné propagace, výše uvedených předváděných výrobků formou plakátů, stojanů a roll-banerů
- outdoor propagační prvky – například reklamní cedule na prezentaci výrobků

K Žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnotícím standardu pro účely zkoušky. Zajištění vhodných prostor pro provádění zkoušky prokazuje žadatel odpovídajícím dokladem (např. výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva, dohoda).

### **Doba přípravy na zkoušku**

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 30 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm, s organizací zkoušky, s požadavky BOZP a PO a s právy a povinnostmi uchazeče v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb.

## **Doba pro vykonání zkoušky**

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 2 až 3 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Celková doba trvání písemné části zkoušky jednoho uchazeče je 45 minut. Celková doba trvání písemné části zkoušky jednoho uchazeče je 45 minut.

## **Autoři standardu**

### **Autoři hodnotícího standardu**

Hodnotící standard profesní kvalifikace připravila SR pro obchod a marketing, ustavená a licencovaná pro tuto činnost HK ČR a SP ČR.

Na tvorbě se dále podílely subjekty zastoupené v pracovní skupině:

Střední odborná škola podnikání a obchodu, spol. s r. o., Prostějov

Doma-Morava holding, a.s.

Pramos, spol. s r. o.