Obchodní cestující (kód: 66-014-M)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Obchod (kód: 66)
Týká se povolání: Obchodní cestující
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: 28.01.2014 do: 19.08.2020

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 vymezit podoby trhu	Písemné ověření
c) Rozčlenit trh podle základních hledisek segmentace trhu	Písemné ověření
d) Charakterizovat podstatu distribuce zboží a popsat typy maloobchodních a velkoobchodních jednotek	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v pravidlech nákupu zboží a jeho skladování

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

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 s ústním vysvětlením
b) Předvést zboží zákazníkovi a informovat zákazníka o vlastnostech zboží, jeho použití a ošetřování. Vysvětlit přednosti zboží a možnosti substitutu	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
c) Zodpovědět otázky ohledně funkce, provozu či případných problémů při používání zboží	Praktické předvedení s ústním vysvětlením

Je třeba splnit všechna kritéria.

Prodej zboží koncovému zákazníkovi

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat typy maloobchodních jednotek	Ústní nebo písemné ověření
b) Vysvětlit rozdíly v prodeji zboží maloobchodu a přímému spotřebiteli	Ústní nebo písemné ověření
c) Vyhotovit objednávku zboží	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
d) Vypočítat prodejní cenu zboží	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
e) Přijmout hotovost od zákazníka a ověřit platnost bankovek	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
f) Vyúčtovat platbu od zákazníka	Praktické předvedení s ústním vysvětlením

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracování daňové evidence a obchodní dokumentace

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyplnit prodejní dokumentaci	Písemné ověření
b) Popsat evidenci dokladů týkajících se nákupu a prodeje zboží	Ústní ověření
c) Orientovat se v platných právních normách pro obchodní podnikání	Písemné ověření
d) Orientovat se v platných právních normách 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 s ústním vysvětlením

Je třeba splnit všechna kritéria.

Komunikace se zákazníkem a péče o zákazníka

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

Je třeba splnit všechna kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba informuje, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy.
Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO). Zdravotní způsobilost není vyžadována.

Zároveň s oznámením termínu o konání zkoušky zadá autorizovaná osoba/autorizovaný zástupce uchazeči zadání pro praktické předvedení nabídky zboží. Obsah praktického předvedení vychází z kompetencí a kritérií hodnoticího standardu.

Praktickou ukázku nabídky zboží předvede uchazeč u zkoušky. Na přípravu musí mít uchazeč alespoň 1 týden.
Specifikaci praktické ukázky sdělí autorizovaná osoba/autorizovaný zástupce uchazeči nejpozději 2 týdny před termínem konání zkoušky.
Autorizovaná osoba/autorizovaný zástupce stanoví uchazeči harmonogram, specifikaci a místo konání zkoušky a zadání praktického předvedení nabídky zboží.
Autorizovaná osoba/autorizovaný zástupce po dohodě s uchazečem stanoví druh prezentovaného zboží. Doba prezentace zboží je v délce 15 minut a musí obsahovat praktické předvedení produktu.

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

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.

Pravidla pro aplikaci písemného ověřování formou testu:
Soubor otázek pro testy stanovuje autorizovaná osoba/autorizovaný zástupce podle požadavků hodnoticího standardu.
Otázky vychází z kompetencí a kritérií hodnoticího standardu - zejména odborných způsobilostí:

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

Pravidla pro aplikaci testů jako způsobu ověřování

Soubor otázek pro testy stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnoticího 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 kompetence kvalifikačního standardu**. To znamená, že v případě, kdy se některé kompetence nebo kritéria ověřují pomocí testů, musí být splněné 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 kompetencí a kritérií hodnoticího standardu - odborné způsobilosti:

- Zpracování účetní a obchodní dokumentace - kritérium hodnocení a)
- Orientace v základních požadavcích na prodej zboží - kritérium hodnocení c)

Za úspěšné splnění se považuje správné vyplnění základních náležitostí tiskopisů.

Pravidla pro praktické předvedení kalkulace ceny:

- Orientace v základních požadavcích na prodej zboží - kritéria hodnocení d) – e)

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

Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou kompetenci a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou kompetenci musí znít „splnil“ nebo „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé kompetence. Výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny kompetence, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč některou kompetenci nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jednou autorizovanou osobou; zkoušejícím je jedna autorizovaná fyzická osoba s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci anebo jeden autorizovaný zástupce autorizované podnikající fyzické nebo právnické osoby s autorizací pro příslušnou profesní kvalifikaci.

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) Vyšší odborné vzdělání v oblasti ekonomie a obchodu a alespoň 5 let odborné praxe ve funkci učitele odborných předmětů, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
b) Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na management, ekonomii, obchod a služby a alespoň 5 let odborné praxe ve funkci učitele odborných předmětů, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
c) Profesní kvalifikace obchodní cestující nebo profesní kvalifikace obchodní zástupce + střední vzdělání s maturitní zkouškou v oblasti obchodu a podnikání a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti přímého prodeje, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.

Další požadavky:
a) Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, která nemá odbornou kvalifikaci pedagogického pracovníka podle zákona č. 563/2004 Sb., o pedagogických pracovnících a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo nemá odbornou kvalifikaci podle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, nebo praxi v oblasti vzdělávání dospělých (včetně praxe z oblasti zkoušení), nebo nemá osvědčení o profesní kvalifikaci 75-001-T Lektor dalšího vzdělávání, musí být absolventem přípravy zaměřené zejména na praktickou aplikaci části první, hlavy III a IV zákona č. 179/2006 Sb., o ověřování a uznávání výsledků dalšího vzdělávání a o změně některých zákonů (zákon o uznávání výsledků dalšího vzdělávání) ve znění pozdějších předpisů, a přípravy zaměřené na vzdělávání a hodnocení dospělých s důrazem na psychologické aspekty zkoušení dospělých v rozsahu minimálně 12 hodin.
b) Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, musí být schopna organizačně zajistit zkušební proces včetně vyhodnocení na PC a vydání jednotného osvědčení (stačí doložit čestným prohlášením).

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost předložením dokladu nebo souboru dokladů o získání odborné způsobilosti autorizujícímu orgánu nebo jiným postupem stanoveným autorizujícím orgánem.

Žádost o autorizaci naleznete na stránkách autorizujícího orgánu: Ministerstvo průmyslu a obchodu, www.mpo.cz.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Výpočetní technika vybavená operačním systémem, textovým editorem, tabulkovým procesorem, programem pro tvorbu prezentací s připojením k internetu
Obchodní a účetní tiskopisy (objednávka, paragon, záruční list)
Příslušná legislativa z oboru
Zboží potřebné pro prezentaci v souladu se zadáním praktického předvedení zboží

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace smlouvu (popřípadě smlouvy) umožňující jeho užívání nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 15 až 30 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm a s požadavky BOZP a PO.

Doba pro vykonání zkoušky

Celková doba trvání vlastní zkoušky (bez času na přestávky a na přípravu) je 2 až 3 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut).

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnoticí 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:
Doma Morava holding, a. s.
HANYCH – REAL, spol. s r. o.
Střední odborná škola podnikání a obchodu, spol. s r. o., Prostějov