Manažer/manažerka maloobchodní/franšízové sítě (kód: 66-045-R)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Obchod (kód: 66)
Týká se povolání: Manažer maloobchodní franšízové sítě
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 6

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Finanční analýza podniku a jeho provozoven	6
Nákup a uzavírání smluv	6
Vyhodnocování a rozbor obchodní činnosti odbytu dle požadovaných kritérií ve stanovených časových intervalech	6
Řízení a kontrola kvality	6
Orientace v příslušné oborové legislativě pro provádění kontrol prodejen maloobchodu	6
Zpracování koncepce, plánování a rozfázování projektu, formulování záměru a cíle projektu	6
Realizování personální politiky organizace s cílem optimálního fungování řízení lidských zdrojů	6
Obsluha kancelářských programů	5

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Finanční analýza podniku a jeho provozoven

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat obsah a smysl finanční analýzy podniku	Ústní ověření
b) Vysvětlit, pro koho jsou výstupy z finanční analýzy důležité a proč	Ústní ověření
c) Vyjmenovat a vysvětlit, v čem spočívají vybrané hlavní metody finanční analýzy	Ústní ověření
d) Ze zadaných podkladů spočítat základní ukazatele rentability, aktivity a likvidity, výsledky okomentovat	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Nákup a uzavírání smluv

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit základní dodavatelsko-odběratelské vztahy, jejich podstatu a náplň	Ústní ověření
b) Obecně vyjmenovat základní typy smluv, se kterými se může Manažer maloobchodní/franšízové sítě běžně potkat	Ústní ověření
c) Vysvětlit a popsat podstatu a náplň franšízové smlouvy, vysvětlit, co to je franšízový systém, definovat, kdo je franšízor a franšízant, jednotlivé typy franšízových sítí, dle přístupu k jednotlivýcm pobočkám + uvést příklady z praxe	Ústní ověření
d) Popsat možné typy slev, bonusů, provizí a hlavní rozdíly mezi nimi	Ústní ověření
e) Na základě předložené tabulky, která zachycuje odběry jednotlivých franšízových poboček nějakého zboží (například firemní oblečení, propagační předměty apod.), stanovit ideální způsob předzásobení se tímto zbožím, výsledky okomentovat a obhájit (Využít lze i SW vybavení, v grafické podobě zachytit a zohlednit případné výkyvy poptávky vlivem sezónnosti apod.)	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Posoudit zadanou vzorovou smlouvu s potencionálním dodavatelem do sítě. Zhodnotit ji z hlediska výhodnosti/nevýhodnosti pro maloobchodní franšízovou síť. Stanovit návrhy na její úpravy a ty zdůvodnit	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyhodnocování a rozbor obchodní činnosti odbytu dle požadovaných kritérií ve stanovených časových intervalech

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyhodnotit objemy odběrů (na základě stanoveného zadání) u jednotlivých franšízových provozoven dle jednotlivých dodavatelů	Praktické předvedení
b) Vytvořit v grafickém editoru grafické znázornění odběrů jednotlivých franšízových provozoven s vyznačením odběrů od jednotlivých dodavatelů	Praktické předvedení
c) Okomentovat výstupy z výše uvedených úkolů a zhodnotit je s ohledem na kritéria stanovená v zadání	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Řízení a kontrola kvality

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Navrhnout hodnotící kritéria a standardy pro sledování kvality jednotlivých franšízových provozoven. Tyto standardy přehledně zpracovat v některém z běžných programů kancelářského balíčku	Praktické předvedení
b) Na vybrané provozovně provést kontrolu kvality (tedy kontrolu výše uvedených kritériií)	Praktické předvedení
c) Zpracovat přehledný report na PC z realizované kontroly (za použití běžných kancelářských programů)	Praktické předvedení
d) Odprezentovat navrženou metodiku sledování spolu s výsledky kontroly	Praktické předvedení
e) Navrhnout zlepšující opatření pro danou provozovnu na základě dosažených výsledků kontroly	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v příslušné oborové legislativě pro provádění kontrol prodejen maloobchodu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat podstatu zákona o ochraně spotřebitele (zákon č. 634/1992 Sb., v aktuálním znění)	Ústní ověření
b) Popsat podstatu zákona o vratných zálohovaných obalech, které jsou přijímány na maloobchodních prodejnách	Ústní ověření
c) Popsat podstatu zákona o označování zboží nařízení EP a Rady (EU) č. 1169/2011, v aktuálním znění	Ústní ověření
d) Popsat podstatu vyhlášky o značení lihu (149/2006, v aktuálním znění)	Ústní ověření
e) Popsat podstatu novely protikuřáckého zákona a popsat podmínky upozornění zákazu na maloobchodních provozovnách o prodeji alkoholu, tabákových a elektronických cigaret mladistvým osobám	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracování koncepce, plánování a rozfázování projektu, formulování záměru a cíle projektu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit, co je to projektové řízení, v čem spočívá a jaké výhody z jeho aplikace mohou plynout	Ústní ověření
b) Popsat základní fáze řízení projektu	Ústní ověření
c) Popsat a vysvětlit vybrané metody a používané při řízení projektu (napříč všemi jeho fázemi)	Ústní ověření
d) Na základě zadaného písemného zadání navrhnout koncept eventu/události. Tuto koncepci jasně strukturovat a popsat jednotlivé fáze jejího průběhu	Praktické předvedení
e) Stanovit rozpočet na celou akci	Praktické předvedení
f) Navrhnout úsporná opatření s ohledem na snížení nákladů	Praktické předvedení
g) Na základě výstupů z bodů a, b, c, zpravovat cca 10 minutovou prezentaci v některém z prezentačních programů kancelářského balíčku	Praktické předvedení
h) Prezentovat celou koncepci navrhovaného řešení pořádané akce, včetně variantního rozpočtu	Praktické předvedení a ústní ověření
i) Obhájit navrhované způsoby řešení v diskuzi s oponenty	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Realizování personální politiky organizace s cílem optimálního fungování řízení lidských zdrojů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat, v čem všem spočívá řízení lidských zdrojů, jaké základní právní normy jej upravují	Ústní ověření
b) Uvést základní ustanovení ze zákoníku práce, především o pracovní době, povinných přestávkách a přesčasech, nároku na dovolenou, zkušební a výpovědní dobu, možnosti rozvázání a zániku pracovního poměru, systémy odměňování zaměstnanců	Ústní ověření
c) Popsat základní typy pracovních kontraktů, zmínit možnosti práce na dobu určitou a neurčitou, podmínky, které musí být dodrženy pro uzavření DPP a DPČ.	Ústní ověření
d) Popsat základní fáze získávání nových zaměstnanců, možnosti využití outsourcingu v oblasti lidských zdrojů	Ústní ověření
e) Popsat, s jakými typy dokumentů se nejčastěji pracovníci řízení lidských zdrojů setkávají, vysvětlit význam každého z nich	Ústní ověření
f) Popsat rozdíl mezi koučingem a tréninkem zaměstnanců, vysvětlit, kdy je vhodné kterou metodu použít	Ústní ověření
g) Vysvětlit, na co je třeba si dát pozor při vedení prijímacího pohovoru, jaké otázky jsou považovány za diskriminační a neměly by být při pohovoru použity	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obsluha kancelářských programů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat základní typy programů běžně využívaných v praxi při práci s PC s přihlédnutím na náplň práce Manažera maloobchodní/franšízové sítě	Ústní ověření
b) Vyjmenovat, které z běžně používaných programů kancelářských balíčků jsou vhodné pro vytváření finančních statistik, analýz a reportů	Ústní ověření
c) Vytvořit v textovém editoru kopii části textu dle předloženého naformátovaného vzoru	Praktické předvedení
d) Vytvořit v tabulkovém procesoru na základě poskytnutých údajů tabulku, která bude zachycovat meziroční indexové změny dané veličiny, její kumulativní nárůst, a to vše za použití tzv. vzorců - tedy automatického výpočtu veličiny po dosazení hodnot	Praktické předvedení
e) Převést výstupy ze dvou výše uvedených kritérií hodnocení do přenosného tiskového formátu (angl. zkr. PDF)	Praktické předvedení
f) Vytvořit soubor PDF z předcházejícího kritéria a odeslat za využití libovolného poštovního klienta na uvedenou adresu	Praktické předvedení
g) Dle stanoveného zadání vyhledat na internetu v libovolném internetovém prohlížeči 3 různé, lokální dodavatele zadaného produktu/služeb	Praktické předvedení

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), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam.
Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.
V rámci zkoušky na pozici "Manažer maloobchodní/franšízové sítě" se autorizovaná osoba zaměří na praktické činnosti a teoretické poznatky, které charakterizují danou pracovní pozici. Veškeré uvedené úkoly a činnosti budou realizovány na pracovišti, které bude mít dostačující zázemí a prostory k vykonání zkoušky.
Podstatnou částí hodnocení je prověření znalostí uchazeče na pozici "Manažer maloobchodní/franšízové sítě" a kontrola znalosti a gramotnosti práce na PC při přípravě a zpracování poskytnutých dat za využití programů především z kancelářského balíčku. Základním požadavkem jsou softwarové znalosti při sestavování databází, grafů, statistik prodejů či obratů, nákladů a dalších finančních ukazatelů a veličin. Pro splnění některých úkolů uvedených v kritériích hodnocení je potřeba poskytnout uchazeči firemní podklady a přístup na vybranou obchodní provozovnu. Z hlediska správnosti a kontroly vypracovaní úkolů obdrží uchazeč podklady a materiály při samotné zkoušce, kde je také následně vypracuje a popíše jednotlivé výstupy autorizované osobě.

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 ekonomiky podniku a managementu a alespoň 5 let odborné praxe na pozici v oblasti styku se zákazníky nebo při poskytování prodejních a poprodejních služeb.
b) Vysokoškolské vzdělání (magisterské nebo bakalářské) v oblasti ekonomie či ekonomiky podniku a alespoň 5 let odborné praxe na pozici v oblasti styku se zákazníky nebo při poskytování prodejních a poprodejních služeb.

Další požadavky:
- Autorizovaná osoba 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, internetovým prohlížečem, tabulkovým, editačním a prezentačním programem (kancelářský balíček programů). Dále pak poštovním klientem a SW zajišťující generování dokumentace ve formátu "pdf". Musí být zajištěno připojení k internetu.

Pro možnost zdárného vykonání zkoušky je třeba, aby byly k dispozici v tištěné i elektronické podobě následující dokumenty: vzorový naformátovaný text, který se bude tvořit v textovém editoru, zdrojová data pro demonstraci práce s tabulkovým procesorem, účetní a finanční data pro finanční analýzu, vzorová smlouva s dodavatelem, tabulky členů sítě a jejich odběrů od vybraných dodavatelů, tabulku s odběry franšízových/maloobchodních provozoven od centrály sítě, základní zadání události/eventu (např. vzdělávací akce, řešení poklesu prodejen, příprava akvizice, příprava certifikace, atd.).

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby musí zajistit, aby pracoviště byla uspořádána a vybavena tak, aby pracovní podmínky pro realizaci zkoušky z hlediska BOZP odpovídaly bezpečnostním požadavkům a hygienickým limitům na pracovní prostředí a pracoviště.

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnotícím 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 po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 60 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 jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 8 až 10 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být rozložena do více dnů.

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:
Distribuční centrum BRNĚNKA, spol. s r. o.
Maloobchodní síť BRNĚNKA, spol. s r. o.
PRAMEN-BRNĚNKA, spol. s r. o.