Pokladní (kód: 66-001-H)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Obchod (kód: 66)
Týká se povolání: Pracovník maloobchodu; Pokladní
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 3

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Kontrola cen na pokladně	3
Vyúčtování tržeb na pokladně	3
Přepočet cen zboží a služeb na cizí měnu při platbách na pokladnách	3
Přijímání hotovostních i bezhotovostních plateb za zboží a služby od zákazníků v obchodně provozní jednotce	3
Vyplňování prodejní dokumentace, příprava příslušných dokumentů v obchodně provozní jednotce	3
Výdej pokladních stvrzenek a dokladů za prodej zboží a služeb v pokladně obchodně provozní jednotky	3
Obsluha pokladny a pokladních systémů	3
Vedení administrativní agendy spojené s prací na kontrolní pokladně	3
Jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou	3
Inventarizace zásob v obchodně provozní jednotce	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 01.03.2023 do: 29.08.2023

Kritéria a způsoby hodnocení

Kontrola cen na pokladně

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Senzoricky zkontrolovat cenu uvedenou na obalu zboží a zadané násobky ceny podle množství a porovnat s cenou na pokladně	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Senzoricky zkontrolovat cenu a druh zboží na čtecím zařízení pokladního systému po načtení číselného kódu a ověřit násobky ceny podle množství	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Vyúčtování tržeb na pokladně

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zpracovat finanční uzávěrku pokladny	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zpracovat výčetku hotovosti (bankovek a jiných cenin) na předepsaném tiskopise	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Uzavřít pokladnu včetně tisku dokladů	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Přepočet cen zboží a služeb na cizí měnu při platbách na pokladnách

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přepočítat cenu zboží na požadovanou měnu	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Předvést správnou manipulaci s cizí měnou na pokladně	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Přijímání hotovostních i bezhotovostních plateb za zboží a služby od zákazníků v obchodně provozní jednotce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat způsoby platby na pokladně	Ústní ověření
b) Předvést příjem hotovosti a cenin, ověřit platnost měny nebo platnost ceniny (stravenky, dárkové kupony, šeky, aj.), vyúčtovat platbu zákazníkovi, uložit hotovost a ceniny do pokladny	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Předvést manipulaci s platební kartou zákazníka - identifikovat kartu, předložit doklad o bezhotovostní platbě k autorizaci zákazníkem při dodržení bezpečnostních pravidel platby kartou	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Předvést způsob evidence dokladů o bezhotovostních platbách a platbách ceninami	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Uvést způsoby řešení vzniklých nedostatků při bezhotovostních i hotovostních platbách	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyplňování prodejní dokumentace, příprava příslušných dokumentů v obchodně provozní jednotce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vystavit předepsanou prodejní dokumentaci, např. záruční listy, paragon, aj.	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Poskytnout zákazníkovi informace ve spojitosti s prodejní dokumentací	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Výdej pokladních stvrzenek a dokladů za prodej zboží a služeb v pokladně obchodně provozní jednotky

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Ověřit náležitosti prodejních dokladů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Označit doklad z hlediska časového a odpovědnosti	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Předvést zaevidování dokladu v pokladní evidenci	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obsluha pokladny a pokladních systémů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Převzít počáteční hotovost a odstranit případné nedostatky před zahájením práce na pokladně	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zprovoznit pokladnu, uvést možné problémy vzniklé při provozu pokladny a popsat jejich řešení	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Komunikovat vhodně se zákazníkem, řešit obvyklé i neobvyklé situace při obsluze zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Účtovat ceny zboží mechanicky nebo za pomoci čtecího zařízení kontrolní pokladny, kontrolovat ceny zboží, odstranit vzniklé nedostatky při účtování cen	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Stornovat platbu na pokladně, vystavit příslušný doklad a evidovat ho	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Provést základní údržbu pokladny (výměna pásky)	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení administrativní agendy spojené s prací na kontrolní pokladně

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat vyúčtování jednotlivých druhů plateb a platidel	Ústní ověření
b) Provést odvod tržby při dodržení bezpečnostních předpisů	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vyhotovit výkaz kontrolní pokladny	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat podmínky a postupy reklamace zboží	Ústní ověření
b) Vyjmenovat základní právní normy vztahující se k prodeji zboží a specifikovat jejich obsah	Ústní ověření
c) Vyplnit příslušné doklady spojené s reklamací zboží podle platné legislativy	Praktické předvedení
d) Popsat a předvést komunikaci se zákazníkem při stížnostech a reklamacích zboží v souladu s předepsanými normami	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Popsat a předvést řešení různých konfliktních situací při komunikaci se zákazníkem s ohledem na věk a typ zákazníka, formu prodeje a sortiment zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Komunikovat se zákazníkem v cizím jazyce na základní úrovni	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Kultivovaně komunikovat se zákazníkem v českém jazyce	Praktické předvedení a ústní ověření
h) Profesionálně jednat s kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou	Praktické předvedení a ústní ověření
i) Vyjmenovat a předvést dodržování pravidel úspěšného prodeje při komunikaci se zákazníkem	Praktické předvedení a ústní ověření
j) Vysvětlit pojem "Tržba evidovaná v běžném režimu" a "Tržba evidovaná ve zjednodušeném režimu"	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Inventarizace zásob v obchodně provozní jednotce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provést inventarizaci zásob podle zadaných kritérií a postupů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Porovnat fyzický stav zásob s účetním stavem zásob a zaznamenat zjištěné rozdíly	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Odstranit nedostatky zjištěné inventurou v souladu s platnými předpisy	Praktické předvedení a 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 pro vykonání zkoušky je vyžadována a prokazuje se lékařským potvrzením (odkaz na povolání v NSP – https://nsp.cz/jednotka-prace/pokladni#zdravotni-zpusobilost)
V případě, že bude uchazeč vykonávat zkoušku v potravinářském provozu, musí doložit i platný zdravotní průkaz.

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 započetím zkoušky.

Uchazeč s 2týdenním předstihem před zkouškou sdělí cizí jazyk, ve kterém bude ověřována jazyková způsobilost. Prokázat schopnost ústně komunikovat v cizím jazyce na základní úrovni bude prakticky ověřena ústně autorizovanou osobou, resp. autorizovaným zástupcem autorizované osoby. Ústní ověření by mělo trvat maximálně 10 minut.

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 hodnoticím 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.

Kritéria je nutno ověřovat v reálném provozu nebo ve cvičných prostorách pod dohledem autorizované osoby. Veškeré úkoly a činnosti budou realizovány na pracovišti, které bude mít dostačující prostory k vykonání zkoušky. Při samotné zkoušce se autorizovaná osoba zaměří na teoretické a praktické činnosti, které charakterizují danou pracovní pozici.

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.
K ověřování jazykových kompetencí: pokud autorizovaná osoba nebo autorizovaný zástupce nemá kvalifikaci v příslušném cizím jazyce na úrovni magisterského studia (doloží diplom), nebo v daném jazyce nezískala a nedoložila certifikát úrovně minimálně B2 podle Společného evropského referenčního rámce pro jazyky, musí být zkoušce přítomna také další osoba, která tyto kvalifikační požadavky splňuje; její názor je doporučujícího charakteru.

Zkoušející je povinen provádět ověřování odborných způsobilostí při zkoušce přesně podle všech ustanovení tohoto hodnoticího 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 výučním listem v oboru vzdělání zaměřeném na obchod nebo služby a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodního provozu.
b) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání zaměřeném na obchod nebo služby a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodního provozu nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti obchodního provozu.
c) Vyšší odborné vzdělání v oblasti obchodu nebo služeb a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodního provozu nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti obchodního provozu.
d) Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na obchod nebo služby a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodního provozu nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti obchodního provozu.
e) Profesní kvalifikace 66-001-H Pokladní a střední vzdělání s maturitní zkouškou a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodního provozu.

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 hodnoticím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnoticím standardu této profesní kvalifikace autorizujícím orgánem stanoven.

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

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- prodejna výrobků nebo učebna školy
- pokladní box s pokladnou a platebním terminálem, scaner, prodejní regály se zbožím
- tiskopisy potřebné pro realizaci zkoušky - výčetky hotovosti pokladny a trezoru, reklamační list, objednávkový list, dodací list, vystavená faktura, skladová karta, katalog zboží, zprávy HACCP, PO a BOZP, inventarizační soupis zásob
- prostor pro písemnou přípravu
- skladový prostor se skladovými regály a minimálně 30 kusů různých druhů zboží

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím 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 3 až 5 hodin (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:
COOP Jednota
Střední škola hotelnictví a gastronomie
Kaufland
Automotive Lighting