

Prodavač (kód: 66-003-H)

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

Odborná způsobilost

| Název | Úroveň |
|---|--------|
| Plánování druhu a množství zásob pro obchodně provozní jednotku dle předpokládaného prodeje | 3 |
| Přejímka, výkup, skladování, ošetřování zboží a manipulace se zásobami v obchodně provozní jednotce | 3 |
| Posuzování kvality zboží | 3 |
| Příprava a úprava zboží k prodeji | 3 |
| Kalkulace ceny a vyúčtování tržeb | 3 |
| Nabídka prodáváného zboží dle sortimentu s odbornou poradenskou službou | 3 |
| Úprava a aranžování zboží v obchodně provozní jednotce a výkladních skříních | 3 |
| Zajišťování a poskytování doplňkových služeb spojených s prodejem a odběrem zboží zákazníkovi | 3 |
| Obsluha pokladny a pokladních systémů | 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 |
| Inventarizace zásob v obchodně provozní jednotce | 3 |
| Jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou | 3 |
| Orientace v příslušné oborové legislativě | 3 |

Platnost standardu

Standard je platný od: 29.06.2015 do: 10.06.2017

Kritéria a způsoby hodnocení

Plánování druhu a množství zásob pro obchodně provozní jednotku dle předpokládaného prodeje

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|--------------------------------------|
| a) Popsat vedení evidence o pohybu zásob na prodejně | Ústní ověření |
| b) Připravit podklady pro objednávku zboží | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Vysvětlit způsob vedení komunikace s dodavateli | Ústní ověření |
| d) Zpracovat plán předpokládaného prodeje zboží, jako podklad pro objednávku | Praktické předvedení a ústní ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Přejímka, výkup, skladování, ošetřování zboží a manipulace se zásobami v obchodně provozní jednotce

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|--------------------------------------|
| a) Provést přejímku zásob kvalitativně, kvantitativně a sortimentně | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Zkontrolovat doklady vázané na přejímku zásob (kvantitativně, kvalitativně) | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Vyhotovit a evidovat doklady spojené s řešením problémů vzniklých při přejímce zásob | Písemné ověření |
| d) Popsat způsob skladování a ošetřování zásob ve sféře oběhu v souladu s charakterem zásob (dodržování HACCP) podle sortimentu a podle zásad logistiky | Ústní ověření |
| e) Popsat manipulaci se zásobami dle charakteru sortimentu v souladu s hygienickými a bezpečnostními předpisy, předpisy na ochranu životního prostředí | Ústní ověření |
| f) Předvést práci s přístroji, strojovým a jiným zařízením obchodně provozní jednotky | Praktické předvedení |
| g) Pracovat s doklady spojenými s pohybem zboží na provozovně | Praktické předvedení a ústní ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Posuzování kvality zboží

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|--------------------------------------|
| a) Senzoricky zkontrolovat a zhodnotit druh a kvalitu zboží při příjmu, při reklamacích zákazníka, vůči dodavateli | Praktické předvedení a ústní ověření |

Je třeba splnit uvedené kritérium.

Příprava a úprava zboží k prodeji

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|--------------------------------------|
| a) Zvážit, změřit a označit zboží cenovkou | Praktické předvedení |
| b) Zabalit zboží odpovídajícím obalovým materiálem a vhodným technickým postupem nebo podle přání zákazníka | Praktické předvedení |
| c) Vysvětlit účel kritických bodů, např. systému HACCP | Ústní ověření |
| d) Připravit zboží k nabídce a prodeji, u potravinářského zboží dodržovat předpisy spojené s manipulací s tímto sortimentem zboží a s dodržováním zásad hygieny | Praktické předvedení a ústní ověření |
| e) Vystavit nabízené zboží s uplatněním estetických, hygienických, bezpečnostních a dalších předpisů podle charakteru zboží do připraveného prodejního prostoru | Praktické předvedení a ústní ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Kalkulace ceny a vyúčtování tržeb

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|--------------------------------------|
| a) Vypočítat prodejní cenu z dodacího listu na základě vnitřních předpisů | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Propočítat hodnoty celého dodacího listu, zkontrolovat součet na soupisce dodacích listů a řešit případné rozdíly | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Přecenit zboží podle vnitřních předpisů | Praktické předvedení a ústní ověření |
| d) Provést kontrolu denní tržby | Praktické předvedení a ústní ověření |
| e) Provést odvod tržby, popsat a vysvětlit princip vedení evidence trezoru | Praktické předvedení a ústní ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Nabídka prodávaného zboží dle sortimentu s odbornou poradenskou službou

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|--------------------------------------|
| a) Zvolit formu předvádění a poskytnutí informací ke zboží či službě s ohledem na typ, věk, pohlaví zákazníka | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Předvést zboží zákazníkovi a informovat zákazníka o vlastnostech zboží, jeho použití a ošetřování. Vysvětlit přednosti zboží a možnosti substitutu | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Uskutečnit dodatečnou nabídku (doplňkový sortiment) a nabídku nových druhů zboží | Praktické předvedení a ústní ověření |
| d) Zodpovědět otázky ohledně funkce, provozu či případných problémů při používání zboží | Ústní ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Úprava a aranžování zboží v obchodně provozní jednotce a výkladních skříních

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|--------------------------------------|
| a) Upravit zboží pro aranžování | Praktické předvedení |
| b) Připravit a upravit prostor pro aranžování | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Aranžovat zboží v prodejně a výkladní skříní | Praktické předvedení a ústní ověření |
| d) Manipulovat s aranžérským nářadím a pomůckami | Praktické předvedení |
| e) Zhotovit cenovky, popisky a grafické informace ke zboží | Praktické předvedení |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zajišťování a poskytování doplňkových služeb spojených s prodejem a odběrem zboží zákazníkovi

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|--------------------------------------|
| a) Popsat příjem objednávky na zboží od zákazníka | Ústní ověření |
| b) Předvést vyskladnění zboží zákazníkovi podle dodaných podkladů (prodejka) | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Senzoricky zkontrolovat stav obalů vydávaného zboží | Praktické předvedení a ústní ověření |
| d) Popsat základní evidenci ve skladu a vyplnit příslušné tiskopisy písemnou nebo elektronickou formou | Praktické předvedení a ústní ověření |
| e) Vyhотовit dokumenty spojené s objednávkou | Praktické předvedení a ústní ověření |
| f) Popsat vedení evidence objednávek | Ústní ověření |
| g) Popsat postup vydání zboží zákazníkovi ze skladu | Ústní ověření |
| h) Předvést balení zboží způsobem odpovídajícím druhu a vlastnostem zboží včetně dárkového způsobu nebo podle přání zákazníka | 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, řešit problémy provozu pokladny | 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) a odstranit drobnou technickou závadu | Praktické předvedení a ústní ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Přepočítání 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) Manipulovat 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) Zvolit způsob platby na pokladně | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Předvést příjem hotovosti a cenin, ověření platnosti měny nebo platnosti 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 (identifikace karty, předložení dokladu o bezhotovostní platbě k autorizaci zákazníkem aj.) při dodržení bezpečnostních pravidel platby kartou | Praktické předvedení a ústní ověření |
| d) Popsat evidenci dokladů o bezhotovostních platbách a platbách ceninami | 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 list, 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.

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.

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) Popsat a předvést řešení možné situace při reklamaci zboží | Praktické předvedení a ústní ověření |
| c) Vyjmenovat základní právní normy vztahující se k prodeji zboží a specifikovat jejich obsah | Ústní ověření |
| d) Vyplnit příslušné doklady spojené s reklamací zboží podle platné legislativy | Praktické předvedení |
| e) Popsat a předvést komunikaci se zákazníkem při stížnostech a reklamacích zboží v souladu s předepsanými normami | Praktické předvedení a ústní ověření |
| f) 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 |
| g) Komunikovat se zákazníky v cizím jazyce na základní úrovni | Praktické předvedení a ústní ověření |
| h) Kultivovaně komunikovat se zákazníkem v českém jazyce | Praktické předvedení a ústní ověření |
| i) Profesionálně jednat s kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou | Praktické předvedení a ústní ověření |
| j) Dodržovat pravidla úspěšného prodeje při komunikaci se zákazníkem | Praktické předvedení a ústní ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v příslušné oborové legislativě

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|--------------------------------------|
| a) Uvést zdroje přístupu k potřebné legislativě v elektronické nebo tištěné podobě | Praktické předvedení a ústní ověření |
| b) Vyjmenovat a charakterizovat tři hlavní kontrolní orgány včetně jejich profesního zaměření | Ústní ověření |
| c) Prokázat znalost BOZP a PO, kontroly a opatření kritických bodů - HACCP | Praktické předvedení a ústní 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 je vyžadována.

(odkaz na povolání v NSP - http://katalog.nsp.cz/karta_p.aspx?id_jp=101166&kod_sm1=17)

Zdravotní způsobilost je nutné doložit platným zdravotním průkazem.

Kritéria je nutno ověřovat v reálném provozu nebo ve cvičných prostorách pod dohledem autorizované osoby.

Při samotné zkoušce se autorizovaná osoba zaměří na teoretické i praktické činnosti, které charakterizují danou pracovní pozici. Veškeré uvedené úkoly a činnosti budou realizovány na pracovišti, které bude mít dostačující zázemí a prostory k vykonání zkoušky, včetně technického vybavení, které je uvedeno v další části tohoto dokumentu (viz nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky).

Pro splnění některých úkolů uvedených v kritériích hodnocení je potřeba poskytnout uchazeči firemní podklady, které jsou součástí materiálních a technických předpokladů.

Komunikace se zákazníkem v cizím jazyce (úroveň A2)

Uchazeč s 2týdenním předstihem před zkouškou sdělí cizí jazyk, ve kterém bude ověřována jazyková způsobilost.

Je-li zkoušený držitelem platného certifikátu alespoň úrovně A2, je možné toto kritérium považovat za splněné.

Prokázat schopnost ústně komunikovat se zákazníkem 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.

Je-li uchazeč držitelem platného certifikátu alespoň pro úroveň A1 Společného evropského referenčního rámce pro jazyky, je možné toto kritérium považovat za splněné.

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.

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

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 prodavač + střední vzdělání s maturitní zkouškou (v jiném oboru vzdělání) a alespoň 5 let praxe jako osoba odpovědná za řízení činností v oblasti prodeje zboží nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo odborného výcviku, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
- b) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oblasti obchodu a alespoň 5 let praxe jako osoba odpovědná za řízení činností v oblasti obchodního provozu ve spojitosti s prodejem zboží nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo odborného výcviku, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
- c) Vyšší odborné vzdělání v oblasti obchodu a alespoň 5 let praxe jako osoba odpovědná za řízení činností v oblasti obchodního provozu nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo učitele praktického vyučování nebo učitele odborného výcviku, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
- d) Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na management, ekonomii, obchod a služby + alespoň 5 let praxe jako osoba odpovědná za řízení činností v oblasti obchodního provozu nebo jako osoba ve funkci vedoucího úseku nebo provozu zahrnujícího pracoviště se skladováním a prodejem zboží nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo učitele praktického vyučování nebo učitele odborného výcviku, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.

Další požadavky:

- 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 částí 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.
- 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

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 nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace.

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.

Materiálně-technické vybavení musí být minimálně v tomto rozsahu:

- prodejní prostory, ve kterých je umístěn pokladní box s pokladnou a platebním terminálem, prodejními regály se zbožím
- skladový prostor se skladovými regály a zbožím
- prodejní prostor s obslužným úsekem a váhou
- výpočetní technika vybavená obchodním objednávkovým, prodejním a skladovým systémem, textovým, tabulkovým a databázovým programem (kancelářský balíček office) s možností připojení k internetu, včetně tiskárny
- pro ověření znalostí je dále nutno zajistit potřebné tiskopisy - výčetky hotovosti pokladny a trezoru, reklamační list, objednávkový list, dodací list, vystavenou fakturu, skladovou kartu, katalog zboží, zprávy HACCP, PO a BOZP
- potřeby pro aranžování, papír, stuhy, nůžky
- součástí zkušebních prostor musí být i prostory pro písemnou přípravu

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 30 až 90 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 5 až 7 hodin (hodinou se rozumí 60 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:

Coop Jednota

Coop Škola hotelnictví a gastronomie

Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona

ČSOB

Svaz obchodu a cestovního ruchu