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: 19.06.2020 do: 28.02.2023

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 vymezit 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) Vyhotovit 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 podstatu elektronické evidence tržeb (EET)	Ústní ověření
h) Předvést umístění značení EET (Elektronická evidence tržeb) na pokladním dokladu	Praktické předvedení a ústní ověření
i) 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

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.

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 AOs do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.

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 kompetencí a kritérií hodnoticího standardu. Praktickou ukázku nabídky zboží předvede uchazeč u zkoušky. Autorizovaná osoba/autorizovaný zástupce stanoví uchazeči harmonogram, specifikaci a místo konání zkoušky.

Kompetence: **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.

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 a praktické předvedení umístění značek EET na pokladním dokladu v délce 5 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 - 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 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 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.

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) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání zaměřeném na ekonomiku nebo obchod nebo marketing a alespoň 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 alespoň 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 alespoň 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) Profesní kvalifikace 66-014-M Obchodní cestující a střední vzdělání s maturitní zkouškou a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti obchodního cestujícího nebo obchodního zástupce.

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, může 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.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost autorizujícímu orgánu, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti 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

- 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

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 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) umožňujícím jejich užívání po dobu platnosti autorizace.

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 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 2 až 3 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být rozložena do více dnů. Doba trvání písemného testu jednoho uchazeče je 45 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:
Střední odborná škola podnikání a obchodu, spol. s r. o., Prostějov
Doma-Morava holding, a.s.
Pramos, spol. s r. o.