Obchodní zástupce (kód: 66-015-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 obchodní činnosti	4
Vyplňování a příprava obchodní dokumentace	4
Kalkulace ceny a vyúčtování tržeb	4
Nabídka prodávaného zboží dle sortimentu spojena s odborným poradenstvím zákazníkovi	4
Jednání ve styku se zákazníky	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 28.01.2014 do: 18.10.2021

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 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 obchodní činnosti

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Definovat podstatu a význam obchodní činnosti	Písemné ověření
b) Vyjmenovat kontrolní orgány v oblasti obchodu a vysvětlit jejich kompetence	Ústní nebo písemné ověření
c) Charakterizovat jednotlivé funkce obchodu	Ústní nebo písemné ověření
d) Vysvětlit principy fungování dodavatelsko-odběratelských vztahů	Ústní nebo písemné ověření
e) Popsat zásady skladování zboží podle sortimentních skupin	Ústní nebo písemné ověření
f) Vysvětlit principy fungování systému EAN	Ústní nebo písemné ověření
g) Orientovat se v metodách průzkumu spotřebitelské poptávky	Ústní nebo písemné ověření
h) Popsat metody zvyšování obratu zboží při obchodní činnosti	Ústní nebo písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyplňování a příprava obchodní dokumentace

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat základní obchodní dokumentaci spojenou se zakázkou a přiřadit ji k jednotlivým fázím zakázky	Ústní nebo písemné ověření
b) Vyplnit prodejní dokumentaci spojenou s objednávkou	Praktické předvedení
c) Zpracovat návrh obchodní smlouvy o prodeji zboží	Praktické předvedení
d) Orientovat se v platných právních normách pro obchodní podnikání	Písemné ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Kalkulace ceny a vyúčtování tržeb

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vypočítat prodejní cenu zboží dodávky	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
b) Provést kontrolu tržeb za určité období	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
c) Evidovat hotovostní a bezhotovostní platební doklady	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
d) Přijmout hotovost od zákazníka a ověřit platnost bankovek	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
e) Vyúčtovat platbu od zákazníka	Praktické předvedení s ústním vysvětlením

Je třeba splnit všechna kritéria.

Nabídka prodávaného zboží dle sortimentu spojena s odborným poradenstvím zákazníkovi

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zatřídit a identifikovat zboží podle sortimentních skupin	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
b) Zvolit vhodnou formu předvádění a poskytnutí informací ke zboží či službě s ohledem na typ, věk, pohlaví zákazníka	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
c) Předvést zboží zákazníkovi a informovat zákazníka o vlastnostech zboží, jeho použití a ošetřování. Vysvětlit přednosti zboží a možnosti substitutu	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
d) Zodpovědět otázky zákazníka ohledně funkce, provozu či případných problémů při používání zboží	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
e) Senzoricky zkontrolovat a zhodnotit druh a kvalitu zboží při přejímce	Praktické předvedení s ústním vysvětlením

Je třeba splnit všechna kritéria.

Jednání ve styku se zákazníky

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Dodržovat pravidla úspěšného prodeje při komunikaci se zákazníky	Praktické předvedení
b) Řešit různé konfliktní situace při komunikaci se zákazníkem s ohledem na věk a typ zákazníka, formu prodeje a sortiment zboží	Praktické předvedení s ústním vysvětlením
c) Vysvětlit na konkrétním příkladu podmínky a postupy reklamace zboží	Praktické předvedení s ústním vysvětlením

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 zpracování návrhu obchodní smlouvy na prodej zboží a jeho praktické předvedení. Obsah návrhu obchodní smlouvy a praktického předvedení vychází z kompetencí a kritérií hodnoticího standardu - zejména odborných způsobilostí:

- Nabídka prodávaného zboží podle sortimentu s odborným poradenstvím zákazníkovi - kritéria hodnocení a) – f)
- Vyplňování a příprava obchodní dokumentace – kritérium hodnocení c)

Praktickou ukázku nabídky zboží a obchodní smlouvu předvede uchazeč u zkoušky. Na přípravu musí mít uchazeč alespoň 2 týdny. Specifikaci praktické ukázky sdělí autorizovaná osoba/autorizovaný zástupce uchazeči nejpozději 3 týdny před termínem konání zkoušky. Autorizovaná osoba/autorizovaný zástupce uchazeči stanoví 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 obchodní smlouvy a nabídky zboží je v délce 30 minut a musí obsahovat praktické předvedení produktu.

Součástí zkoušky dále je:

- písemný test v délce 45 minut, který zpracuje autorizovaná osoba
- písemné vyplnění předložených obchodních tiskopisů v délce 30 minut
- 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 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.

Otázky vycházejí z kompetencí a kritérií hodnoticího standardu:
Orientace v základních principech marketingu kritéria hodnocení a) – d)
Orientace v obchodní činnosti kritéria hodnocení a) – h)
Vyplňování a příprava obchodní dokumentace kritéria hodnocení a), c), d)

Pravidla pro aplikaci písemného vyplnění předložené obchodní dokumentace - skladová karta, paragon, záruční list:

Tiskopisy vycházejí z kompetencí a kritérií hodnoticího standardu:
- Vyplňování a příprava obchodní dokumentace - kritérium hodnocení b)
Za úspěšné splnění se považuje správné vyplnění základních náležitostí tiskopisů.

Pravidla pro praktické předvedení kalkulace ceny:
Kalkulace ceny vychází z kompetencí a kritérií hodnoticího standardu - odborné způsobilosti: - Kalkulace ceny a manipulace s penězi v rámci obchodní činnosti - kritéria hodnocení a) – 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) Vysokoškolské magisterské vzdělání se zaměřením na ekonomii, management, marketing nebo obchod a alespoň 5 let odborné praxe v oblasti marketingu a obchodu, nebo ve funkci učitele odborných předmětů se zaměřením na obchod a marketing, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
b) Profesní kvalifikace obchodní zástupce + vysokoškolské – bakalářské vzdělání a alespoň
5 let odborné praxe v oblasti marketingu a obchodu, nebo ve funkci učitele odborných předmětů se zaměřením na obchod a marketing, 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 (skladová karta, dodací list, faktura, paragon)
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