Drogista (kód: 66-041-H)

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

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Posuzování kvality zboží	3
Kalkulace ceny a vyúčtování tržeb	3
Přepočet cen zboží a služeb na cizí měnu při platbách na pokladnách	3
Plánování druhu a množství zásob pro obchodně provozní jednotku dle předpokládaného prodeje	3
Vyplňování prodejní dokumentace, příprava příslušných dokumentů v obchodně provozní jednotce	3
Inventarizace zásob v obchodně provozní jednotce	3
Nabídka prodávaného zboží dle sortimentu s odbornou poradenskou službou	3
Zajišťování a poskytování doplňkových služeb spojených s prodejem a odběrem zboží zákazníkovi	3
Přijímání hotovostních i bezhotovostních plateb za zboží a služby od zákazníků v obchodně provozní jednotce	3
Úprava a aranžování zboží v obchodně provozní jednotce a výkladních skříních	3
Přejímka, výkup, skladování, ošetřování zboží a manipulace se zásobami v obchodně provozní jednotce	3
Obsluha pokladny a pokladních systémů	3
Příprava a úprava zboží k prodeji	3
Jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou	3
Orientace v příslušné oborové legislativě	3
Poskytování odborného poradenství v oblasti drogistického zboží a příbuzného sortimentu pro péči o krásu a vzhled	3
Poskytování odborného poradenství v oblasti drogistického zboží a příbuzného sortimentu pro péči o zdraví	3
Poskytování odborného poradenství v oblasti drogistického zboží a příbuzného sortimentu pro péči o domácnost	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 05.09.2018 do: 20.10.2022

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.

Většina kompetencí se ověřuje v reálném provozu pod dohledem autorizované osoby v souladu s dodržením předpisů BOZP a PO. Pouze ty kompetence, případně kritéria určité kompetence (např. znalosti bylin užívaných v kosmetických přípravcích podle herbáře), jejichž ověření by v reálném provozu nebylo možné nebo by kladlo značné nároky na reálný provoz, lze uskutečnit ve cvičných prostorách případně v zázemí reálného provozu, kde se provádí i písemná část zkoušky, která se týká zejména ověření odborných znalostí drogistického a příbuzného sortimentu. Při manipulaci s peněžní hotovostí, ceninami a platebními kartami je nutné dodržovat bezpečnostní pravidla pro práci v pokladně.
Zkouška je logicky rozčleněna do následujících částí:
1. Práce se zbožím: zejména jeho objednávání, odběr, přejímka, manipulace s dodaným zbožím v příručním skladu a jeho doplňování do regálů prodejny včetně úpravy jeho prezentace, cenového označování a instalace marketingových upoutávek.
2. Finanční operace: práce v pokladně, vyúčtování tržeb, příprava odvodu tržby do banky
3. Jednání se zákazníky: prodejní dovednosti všeobecně, avšak s důrazem na odborné poradenství v oblasti drogistického zboží a příbuzného sortimentu. Podstatnou součástí zkoušky je písemné ověření a praktické předvedení znalostí drogistického sortimentu, jehož rozsah je charakteristický pro moderní drogistický prodej, a dále sortimentu, kterým drogistické prodejny v současné době doplňují svůj nabízený sortiment.

Modelovou situací v kompetenci "Nabídka prodávaného zboží dle sortimentu s odbornou poradenskou službou" v bodě c) je myšlena situace, že i v případě, že zkouška probíhá v běžném provozu s reálnými zákazníky, je toto kritérium prověřováno v rozhovoru mezi zkoušejícím jako fiktivním zákazníkem a zkoušeným, a to z důvodu nastavení srovnatelných podmínek obtížnosti tohoto poradenského rozhovoru.

V kompetenci "Přejímka, výkup, skladování, ošetřování zboží a manipulace se zásobami v obchodně provozní jednotce“, kritérium f) se má na mysli předvést práci s paletovacím vozíkem, polohovacím žebříkem či objednávkovým přístrojem.

Komunikace se zákazníkem v anglickém či německém jazyce na základní úrovni bude ověřena ústně autorizovanou osobou, resp. autorizovaným zástupcem autorizované osoby. Ústní ověření v rozsahu běžné komunikace se zahraničním zákazníkem v oblasti prodeje a poradenství by mělo trvat max. 10 minut.

Uchazeč společně s přihláškou sdělí cizí jazyk, ve kterém bude ověřována jazyková způsobilost.

V případě, že uchazeč v minulosti složil jazykovou zkoušku úrovně minimálně A1 podle Společného evropského referenčního rámce pro jazyky a doloží její úspěšné vykonání příslušným certifikátem, lze ji pro účely této PK uznat v plném rozsahu a uchazeč nemusí prokazovat schopnost ústně komunikovat se zákazníkem v cizím jazyce na základní úrovni.

Součástí zkoušky je dále:
- Písemný test v délce 120 minut, rozložený na jednotlivé části podle zkoušených odborných kompetencí, který zpracuje autorizovaná osoba
- Praktický propočet ceny zboží v délce 15 minut
- Praktické předvedení komunikace s dodavateli v případě objednávky, přejímky zboží, reklamace

Pravidla pro aplikaci testů jako způsobu ověřování profesních kvalifikací
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 možné vytvářet dostatečné počty 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 splněny 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 80 % správně zodpovězených otázek s tím, že pro každé kritérium musí být správně zodpovězeno alespoň 50 % otázek.

Autoři standardu

Autoři kvalifikačního standardu

Kvalifikační 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:
dm drogerie markt, s. r. o.
Jednota spotřební družstvo v Uherském Ostrohu (Svaz českých a moravských spotřebních družstev)
Střední škola obchodní a Vyšší odborná škola, Husova 9, České Budějovice