Specialista/specialistka internetového obchodu (kód: 66-043-N)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Obchod (kód: 66)
Týká se povolání: Vedoucí pracovník internetového obchodu
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 5

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v marketingové a obchodní činnosti	5
Tvorba a provoz prodejního webu (e-shopu) s využitím platformy a jeho efektivní řízení	6
Využívání on-line propagačních nástrojů pro prezentaci zboží a služeb na prodejním webu (e-shopu) a sociálních sítích	5
Uplatňování zásad logistiky v internetovém obchodě	3
Jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

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.

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.

Součástí zkoušky je písemné ověření formou úloh, výpočtů a popisů, které zaručí splnění příslušného kritéria. Uchazeč na otázky zadané autorizovanou osobou odpovídá volnou formou.
Otázky vycházejí z kompetencí a kritérií hodnoticího standardu - zejména odborných způsobilostí:
Orientace v marketingové a obchodní činnosti - kritéria hodnocení a), b),
Využívání on-line propagačních nástrojů pro prezentaci zboží a služeb na prodejním webu (e-shopu) a sociálních sítích - kritéria hodnocení a), b) a e),
Uplatňování zásad logistiky v internetovém obchodě - kritéria hodnocení a), d),
Jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou - kritéria hodnocení a), c), e), f).

Kompetence - **Jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou** - kritérium d) a e). Během praktického předvedení bude nasimulovaná situace nespokojeného zákazníka, který chce svůj výrobek již podruhé reklamovat a uchazeč musí tuto situaci profesionálně vyřešit. Další situace může být v podobě námitek zákazníka na časovou náročnost popř. kvalitu zakázky a uchazeč musí tuto situaci konstruktivně vyřešit.

Pro splnění úkolů uvedených v hodnoticích kritériích, konkrétně u kompetence **Uplatňování zásad logistiky v internetovém obchodě** - kritéria hodnocení e), f) je potřeba poskytnout uchazeči firemní dokumenty (je na rozhodnutí autorizované osoby, zda se bude jednat o fiktivní či reálnou firmu), přičemž počet druhů firemních dokumentů k ověření nesmí být menší než pět a musí se mezi nimi vyskytovat faktura a vzor obchodní smlouvy.

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:
VESNA, a. s.
Centrum Informační Společnosti, s. r. o.
O2 Czech republic, a. s.
MYPS, s. r. o.