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

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

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v obchodní činnosti	5
Zajištění přípravy, výroby a provozu prodejního webu (eshopu) a jeho následné řízení	6
Identifikace žádoucích funkcí webových stránek	5
Přejímka, výkup, skladování, ošetřování zboží a manipulace se zásobami v obchodně provozní jednotce	3
Expedice zásilek a jejich věcná správnost	5
Jednání se zákazníky	4

Platnost standardu

Standard je platný od: 26.04.2016 do: 15.03.2021

Kritéria a způsoby hodnocení

Orientace v obchodní činnosti

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Definovat podstatu a význam marketingové a obchodní činnosti	Písemné a ústní ověření
b) Orientovat se v marketingovém mixu a marketingových strategiích	Písemné ověření
c) Sestavit proces monitoringu konkurenčního prostředí pro porovnání podobných konkurenčních výrobků a navrhnout změny v ceně dle dodavatelských podmínek a poptávce na trhu	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Definovat podstatu a princip marketingového výzkumu.	Písemné ověření
e) Popsat postupy potřebné pro zvýšení značky (brand) internetového obchodu. Vyjmenovat základní i pokročilé online marketingové nástroje pro propagaci webových stránek, brandu, zboží a služeb.	Písemné a ústní ověření
f) Vyjmenovat základní obchodní dokumentaci spojenou s obchodní zakázkou a vytvořit objednávku zboží/služeb	Písemné a ústní ověření
g) Charakterizovat jednotlivé funkce obchodu a vysvětlit principy fungování dodavatelsko-odběratelských vztahů	Písemné a ústní ověření
h) Sestavit pravidelný měsíční přehled objednávek dle tržeb, druhů a množství prodaného zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
i) Popsat proces inventarizace zásob. Vyhodnotit nákladovost skladových zásob a navrhnout jejich optimalizaci	Písemné a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zajištění přípravy, výroby a provozu prodejního webu (eshopu) a jeho následné řízení

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat tvorbu prodejního eshopu, sestavit jeho strukturu, vyjmenovat zásady grafiky	Písemné a ústní ověření
b) Vysvětlit potřebné kroky vedoucí ke správnému výběru externí firmy jako dodavatele eshopu	Písemné a ústní ověření
c) Rámcově navrhnout grafickou podobu prodejního webu, včetně sestavení jeho struktury	Písemné a ústní ověření
d) Vysvětlit potřebné kroky vedoucí ke správnému výběru externí firmy jako dodavatele webu	Písemné a ústní ověření
e) Vyjmenovat kroky k přípravě prodejních dokumentů u elektronické objednávky	Písemné a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Identifikace žádoucích funkcí webových stránek

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat základní a pokročilé funkce webových stránek, které pomáhají k efektivnímu provozu internetového obchodu	Písemné ověření
b) Popsat nástroje pro webovou analytiku internetového obchodu	Písemné ověření
c) Spočítat návratnost investic do reklamy na základě webových analytických nástrojů	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vyjmenovat základní vyhledávače zboží a popsat jejich význam	Písemné a ústní ověření
e) Zpracovat data o prodeji a zákaznících do prezentace	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	Praktické předvedení
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

Je třeba splnit všechna kritéria.

Expedice zásilek a jejich věcná správnost

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Sestavit proces expedice zásilky směrem k odběrateli	Praktické předvedení
b) Vypsat důležité dokumenty a náležitosti, které musí být nedílnou součástí expedované zásilky jak z pohledu odběratele, přepravce, tak i internetového obchodu	Praktické předvedení
c) Vyjmenovat přepravní společnosti působící na trhu v Česku, popsat princip jejich fungování, cenotvorby a výhodnost poskytovaných služeb	Písemné a ústní ověření
d) Popsat využití elektronických systémů k evidenci, komunikaci a expedici zásilky	Písemné a ústní ověření
e) Efektivně pracovat s fakturačním nástrojem a CRM (Customer relationship management, nástroj pro řízení vztahů se zákazníky)	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Jednání 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, formu prodeje a sortiment zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vysvětlit na konkrétním příkladu podmínky a postupy reklamace zboží	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 není vyžadována.
V rámci zkoušky dojde k ověření obecných kompetencí nezbytných pro výkon profese, nikoliv k ověřování znalostí tvořících konkretní obsah služeb.

Součástí zkoušky je písemný test v délce 60 minut.
Otázky vycházejí z kompetencí a kritérií hodnoticího standardu - zejména odborných způsobilostí:
Orientace v marketingové a obchodní činnosti - kritéria hodnocení a), b), d) - g), i)
Zajištění přípravy, výroby a provozu prodejního webu (eshopu) a jeho následné řízení a) - e)
Identifikace žádoucích funkcí webových stránek - kritérium hodnocení a), b), d)
Expedice zásilek a jejich věcná správnost - kritéria hodnocení b) – d)

Pravidla pro aplikaci testů jako způsobu ověřování
Soubor otázek pro testy stanovuje autorizovaná osoba podle požadavků hodnotícího 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) alespoň jednu otázku.
B3. Pro úspěšné splnění požadavků testu:
Za úspěšné splnění testu se považuje 75 % správně zodpovězených otázek.

Poté následuje ústní část včetně praktického předvedení (viz způsoby ověření u jednotlivých kritériích). 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 má tuto situace opět konstruktivně vyřešit.

Pro splnění úkolů uvedených v hodnoticích kritériích je potřeba poskytnout uchazeči firemní dokumenty (je na rozhodnutí autorizované osoby, zda se bude jednat o fiktivní či reálnou firmu): objednávkové listy v tištěné a elektronické formě, přijaté faktury, vzor obchodní smlouvy, reklamační listy, záruční listy, dodací listy, firemní dokumenty charakterizující objem nákupu zboží za dané období, firemní leták s nabídkou zboží, databáze s podporovanými dodavateli, přičemž počet druhů firemních dokumentů k ověření nesmí být menší než pět a musí se mezi nimi vyskytovat faktura a vzor obchodní smlouvy.

Podmínkou pro úspěšné absolvování zkoušky je také splnění úkolů, které uchazeč dostane před termínem zkoušky. Výstupy v elektronické podobě uchazeč odevzdá nejpozději 3 dny před samotnou zkouškou, přičemž během zkoušky tyto výsledky bude prezentovat v časovém limitu 15 minut. Podrobné zadání jednotlivých úkolů a nutné materiály s potřebnými daty obdrží uchazeč nejpozději 3 týdny před konání zkoušky.
Úkol 1: Sestavit pravidelný měsíční přehled objednávek dle tržeb, druhů a množství prodaného zboží (do tabulkovém procesoru)
Úkol 2: Sestavit proces monitoringu konkurenčního prostředí pro porovnání podobných konkurenčních výrobků a navrhnout změny v ceně dle marketingové strategie firmy, dodavatelských podmínek a poptávce na trhu
Úkol 3: Zpracovat data o prodeji a zákaznících do prezentace

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 tento požadavek:

Vysokoškolské magisterské vzdělání se zaměřením na ekonomii, management nebo marketing a alespoň 5 let odborné praxe v řídicích pozicích marketingu či obchodu nebo ve funkci vysokoškolského učitele odborných předmětů se zaměřením na marketing, obchod a ekonomii, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace odborná praxe spojená s řízením online distribučního kanálu .

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 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.
- 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 databází CRM (Customer relationship management, nástroj pro řízení vztahů se zákazníky) a fakturačními nástroji, textovým editorem, tabulkovým procesorem, programem pro tvorbu prezentací s připojením k internetu (webové analytické programy)
Technika k prezentaci daných informací (dataprojektor, flipchart či tabuli na možné nákresy)

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 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 25 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 4 až 6 hodin (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být rozložena do více dnů.

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:
Centrum Informační Společnosti, s. r. o.
MYPS, s. r. o.
Number one digital, s. r. o.
O2 Czech Rep., a. s.
VESNA, a. s.