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

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

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