Kontrolor/kontrolorka prodejen maloobchodu (kód: 66-051-N)

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

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Přejímka, výkup, skladování, ošetřování zboží a manipulace se zbožím v maloobchodní jednotce (dodržování HACCP)	5
Posuzování procesu kvality práce, produktů a služeb v rámci celkového řízení a koordinace činností maloobchodních jednotek	5
Orientace v příslušné oborové legislativě pro provádění kontrol prodejen maloobchodu	5
Orientace v označování výrobků a zboží dle platné legislativy ČR a EU	5
Tvorba cen v obchodě	5
Vysvětlení metod merchandisingu	5
Provádění Retail Controllingu (kontrolního nákupu) v rámci kontroly maloobchodní prodejny	5
Obsluha kancelářských programů	5

Platnost standardu

Standard je platný od: 21.10.2022

Kritéria a způsoby hodnocení

Přejímka, výkup, skladování, ošetřování zboží a manipulace se zbožím v maloobchodní jednotce (dodržování HACCP)

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat princip a podstatu systému kritických bodů HACCP v maloobchodní provozovně	Ústní ověření
b) Vyjmenovat a předvést základní způsoby a postupy při kontrole dodaného zboží z hlediska kvality a kvantity	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vyjmenovat požadovaný teplotní řetězec pro skladování zboží dle jeho charakteru (u maloobchodu s nabídkou prodeje potravin definovat povinné teploty pro volný prodej masa, uzenin, ovoce a zeleniny a mléčných výrobků)	Ústní ověření
d) Vysvětlit základní podstatu provozního řádu prodejny	Ústní ověření
e) Vyjmenovat základní postupy a povinnosti hygienického minima zaměstnanců a vyjmenovat základní ochranné pomůcky při prodeji zboží v maloobchodní prodejně	Ústní ověření
f) Vysvětlit způsob vydávání zboží ze skladu na prodejnu First In - First Out a Last In - First Out	Ústní ověření
g) Vysvětlit pojem špinavá a čistá cesta pohybu zboží od dodavatele při příjmu zboží až ke konečnému zákazníkovi do prodejny	Ústní ověření
h) Vyjmenovat základní manipulační prostředky sloužící pro přesun dodaného zboží po prodejně za podmínek dodržování platných hygienických norem	Ústní ověření

Je třeba splnit kritéria dle Pokynů k realizaci zkoušky.

Posuzování procesu kvality práce, produktů a služeb v rámci celkového řízení a koordinace činností maloobchodních jednotek

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat základní kontrolní body hodnocení práce zaměstnanců na prodejnách	Ústní ověření
b) Vyjmenovat základní kontrolní body pro hodnocení kvality nabízených produktů	Ústní ověření
c) Vyjmenovat základní kontrolní body pro hodnocení kvality poskytovaných služeb	Ústní ověření
d) Vyjmenovat základní kontrolní body pro hodnocení kvality exteriéru a interiéru prodejny	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v příslušné oborové legislativě pro provádění kontrol prodejen maloobchodu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat podstatu zákona o ochraně spotřebitele (zákon č. 634/1992 Sb., v aktuálním znění)	Ústní ověření
b) Popsat podstatu zákona o vratných zálohovaných obalech, o značení lihu (č. 149/2006 Sb., v aktuálním znění). Toto kritérium je vyžadováno pouze se zaměřením na maloobchodní provozovny s prodejem potravin	Ústní ověření
c) Popsat podstatu zákona o označování zboží nařízení EP a Rady (EU) č. 1169/2011, v aktuálním znění	Ústní ověření
d) Popsat podstatu zákona o cenách (č. 526/1990 Sb., v aktuálním znění)	Ústní ověření

Je třeba splnit kritéria dle Pokynů k realizaci zkoušky.

Orientace v označování výrobků a zboží dle platné legislativy ČR a EU

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat povinné údaje, které musí být uvedeny na obale výrobku určeného k přímému prodeji konečnému zákazníkovi v maloobchodní jednotce (u maloobchodu s nabídkou prodeje potravin určit i rozdíl mezi datem použitelnosti a datem minimální trvanlivosti)	Ústní ověření
b) Vyjmenovat povinné informace uvedené na výrobcích balených bez přítomnosti spotřebitele provozovatelem maloobchodní prodejny (u maloobchodu s nabídkou volného prodeje potravinářských výrobků jmenovat další povinné informace)	Ústní ověření
c) Vyjmenovat povinné základní informace uvedené na cenovce u zboží	Ústní ověření
d) Vysvětlit význam měrné jednotky a na názorném příkladu předvést přepočet prodejní ceny za zboží v poměru k měrné jednotce	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Vyjmenovat, které doklady musí být zákazníkovi vydány spolu s prodaným zbožím a co na dokladech musí být uvedeno (u nepotravinářského obchodu vysvětlit dále pojem prohlášení o shodě)	Ústní ověření

Je třeba splnit kritéria dle Pokynů k realizaci zkoušky.

Tvorba cen v obchodě

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit, z čeho je sestavena prodejní cena u zboží v maloobchodní provozovně	Ústní ověření
b) Vysvětlit pojem obchodní marže	Ústní ověření
c) Vypočítat dle předloženého dodacího listu od dodavatele konečnou prodejní cenu podle stanovené marže u zboží daného charakteru	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vyjmenovat kategorie zboží, které podléhají sníženému DPH	Ústní ověření
e) Popsat a předvést přepočet prodejní ceny u výrobků určených k doprodeji	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Provést přepočet prodejní ceny v korunách na euro podle aktuálního kurzu ČNB	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Popsat základní povinné údaje uvedené na pokladním lístku	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vysvětlení metod merchandisingu

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit základní podstatu merchandisingu a popsat jeho využití v maloobchodních prodejnách	Ústní ověření
b) Vystavit zvolený druh zboží do regálu a zajistit správné označení nabízeného výrobku včetně propagačního materiálu pro zajištění zvýšení prodejnosti daného sortimentu	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Zhodnotit vystavení zboží v regálech a posoudit jeho označení včetně použití propagačních materiálů	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Zhodnotit základní druhy propagačních materiálů pro zvýšení prodejnosti zboží a posoudit jejich použití v prodejně maloobchodu	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Vysvětlit výhody POS (point of sale) materiálů a druhotného umístění zboží v maloobchodních prodejnách	Ústní ověření
f) Provést kontrolu vystaveného zboží v regálu a stanovit podmínky vyřazení výrobků z běžného prodeje (např. určení k doprodeji)	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Vyjmenovat nejdůležitější zóny nákupu v maloobchodní prodejně zajišťující největší obrat dané kategorie a lokalizovat impulzivní místa nákupů na prodejně	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Provádění Retail Controllingu (kontrolního nákupu) v rámci kontroly maloobchodní prodejny

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vysvětlit podstatu a přínosy Retail Controllingu (nezávislého nákupu)	Ústní ověření
b) Popsat základní komunikační způsoby personálu prodejny vůči zákazníkům	Ústní ověření
c) Provedení nezávislého nákupu na maloobchodní prodejně, zhodnocení sledovaných bodů při posuzování kvality činností na prodejně, prezentace výsledků	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vyjmenovat základní formy poskytovaných doplňkových služeb při prodeji zboží konečnému zákazníkovi	Ústní ověření
e) Vyjmenovat základní formy a způsoby prodeje dle specifikace prodejní jednotky	Ústní ověření
f) Pořídit základní fotografie z prodejny - exteriér, interiér, sortiment a propagace nabízeného zboží	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obsluha kancelářských programů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat základní typy programů běžně využívaných v praxi při práci s PC s přihlédnutím k náplni práce	Ústní ověření
b) Vyjmenovat, které z běžně používaných programů kancelářských balíčků jsou vhodné pro vytváření finančních statistik, analýz a reportů	Ústní ověření
c) Vytvořit v textovém editoru kopii části textu dle předloženého naformátovaného vzoru	Praktické předvedení
d) Vytvořit v tabulkovém procesoru na základě poskytnutých údajů tabulku, která bude zachycovat meziroční indexové změny dané veličiny, její kumulativní nárůst, a to vše za použití tzv. vzorců - tedy automatického výpočtu veličiny po dosazení hodnot	Praktické předvedení
e) Převést výstupy ze dvou výše uvedených kritérií hodnocení do přenosného tiskového formátu (angl. zkr. PDF)	Praktické předvedení
f) Vytvořit soubor PDF z předcházejícího kritéria a odeslat za využití libovolného poštovního klienta na uvedenou adresu	Praktické předvedení
g) Dle stanoveného zadání vyhledat na internetu v libovolném internetovém prohlížeči 3 různé lokální dodavatele zadaného produktu/služeb	Praktické předvedení

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.

Bližší pokyny k realizaci zkoušky
Zkouška může, ale nemusí probíhat v potravinářském provozu. V případě, že zkouška bude probíhat v nepotravinářském provozu není potřeba plnit:
AD) Kompetence Přejímka, výkup, skladování, ošetřování zboží a manipulace se zbožím v maloobchodní jednotce (dodržování HACCP):
kritérium a;
kritérium c - u maloobchodu s nabídkou prodeje potravin definovat povinné teploty pro volný prodej masa, uzenin, ovoce a zeleniny a mléčných výrobků;
kritérium e - vyjmenovat základní postupy a povinnosti hygienického minima zaměstnanců.
AD) Kompetence Orientace v příslušné oborové legislativě pro provádění kontrol prodejen maloobchodu:
kritérium b.
AD) Orientace v označování výrobků a zboží dle platné legislativy ČR a EU:
kritérium a - u maloobchodu s nabídkou prodeje potravin určit i rozdíl mezi datem použitelnosti a datem minimální trvanlivosti;
kritérium b - u maloobchodu s nabídkou volného prodeje potravinářských výrobků jmenovat další povinné informace.

V případě, že praktická část bude probíhat v maloobchodní prodejně potravin, je nutné, aby uchazeč předložil platný potravinářský průkaz.

Na základě domluveného časového termínu ke stanovení zkoušky na pozici specialista pro kontrolu prodejen maloobchodu se autorizovaná osoba zaměří na praktické činnosti, které charakterizují danou pracovní pozici. Veškeré uvedené úkoly a činnosti budou realizovány na pracovišti, které bude mít dostačující zázemí a prostory budou splňovat požadavky k možnosti ověření získaných znalostí a dovedností uchazeče. Nutností k praktickému ověření uchazeče je také poskytnout dostatečné technické vybavení, které je uvedeno v bodě nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky.

Hlavní podstatou je ověření praktických činností, které musí uchazeč na dané pracovní pozici splňovat a musí prokázat svou znalost k provádění a splnění zadaných úkolů. Během praktických činností je nutné dodržovat provozní řád, PO a BOZP prostoru, ve kterém se bude pohybovat a v místě určeném k závěrečnému ověření znalostí uchazeče.
Pro splnění některých úkolů uvedených v kritériích hodnocení je potřeba poskytnout uchazeči firemní podklady v podobě reálných dodacích listů od dodavatelů, přístup k datům z pokladního systému, tabulky kategorizace marží, náhled do provozního řádu. Praktické části zkoušky musí být prověřeny přímo v místě maloobchodní prodejny.
Veškeré zadané úkoly, které jsou podmínkou k úspěšnému absolvování zkoušky, bude uchazeč konat v reálném čase před autorizovanou osobou.

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) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru obchod, provoz obchodu nebo obchodník a alespoň 5 let odborné praxe na manažerské pozici související s maloobchodem, odpovídající aktuálnímu obsahu příslušné profesní kvalifikace.
b) Vyšší odborné vzdělání v oblasti obchodu a alespoň 5 let odborné praxe na manažeské pozici související s maloobchodem, odpovídající aktuálnímu obsahu příslušné profesní kvalifikace.
c) Vysokoškolské vzdělání v oblasti ekonomie a alespoň 5 let odborné praxe na manažerské pozici související s maloobchodem, odpovídající aktuálnímu obsahu příslušné profesní kvalifikace.

Další požadavky:
- 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, tabulkovým procesorem, editačním programem, editorem pro úpravu fotografií, programem pro prezentaci a internetovým prohlížečem s online připojením. Pro pořízení fotografií je nutné zajistit uchazeči i fotoaparát. Pro ověření znalostí uchazeče a splnění zadaných úkolů podle standardu musí být uchazeči k dispozici: dodavatelské listy, ceník výrobků od dodavatelů, formát cenovek a popisků u zboží včetně popisku a složení daného výrobku, přehled marží, provozní řád prodejny a hygienické normy na prodejně, včetně ochranných pomůcek. Dále je požadována kamenná maloobchodní prodejna, která je zatížená běžným provozem prodeje zboží.

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 či prostorové vybavení jiného subjektu, přiloží k žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace doklady (resp. jejich ověřené kopie) umožňující jeho užívání nejméně po dobu 5 let ode dne podání žádosti o udělení nebo prodloužení platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 25 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 jednoho uchazeče (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:
Distribuční centrum BRNĚNKA, spol. s r. o.
Maloobchodní síť BRNĚNKA, spol. s r. o.
PRAMEN-BRNĚNKA, spol. s r. o.