

Manažer maloobchodní/franšizové sítě (kód: 66-045-R)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Obchod (kód: 66)
Týká se povolání: Manažer maloobchodní franšizové sítě
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 6

Odborná způsobilost

| Název | Úroveň |
|---|--------|
| Finanční analýza podniku a jeho provozoven | 6 |
| Nákup a uzavírání smluv | 6 |
| Vyhodnocování a rozbor obchodní činnosti odbytu dle požadovaných kritérií ve stanovených časových intervalech | 6 |
| Řízení a kontrola kvality | 6 |
| Orientace v příslušné oborové legislativě pro provádění kontrol prodejen maloobchodu | 6 |
| Zpracování koncepce, plánování a rozfázování projektu, formulování záměru a cíle projektu | 6 |
| Realizování personální politiky organizace s cílem optimálního fungování řízení lidských zdrojů | 6 |
| Obsluha kancelářských programů | 5 |

Platnost standardu

Standard je platný od: 10.04.2018

Kritéria a způsoby hodnocení

Finanční analýza podniku a jeho provozoven

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|--------------------------------------|
| a) Popsat obsah a smysl finanční analýzy podniku | Ústní ověření |
| b) Vysvětlit, pro koho jsou výstupy z finanční analýzy důležité a proč | Ústní ověření |
| c) Vyjmenovat a vysvětlit, v čem spočívají vybrané hlavní metody finanční analýzy | Ústní ověření |
| d) Ze zadaných podkladů spočítat základní ukazatele rentability, aktivity a likvidity, výsledky okomentovat | Praktické předvedení a ústní ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Nákup a uzavírání smluv

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|--------------------------------------|
| a) Vysvětlit základní dodavatelsko-odběratelské vztahy, jejich podstatu a náplň | Ústní ověření |
| b) Obecně vyjmenovat základní typy smluv, se kterými se může Manažer maloobchodní/franšizové sítě běžně potkat | Ústní ověření |
| c) Vysvětlit a popsat podstatu a náplň franšizové smlouvy, vysvětlit, co to je franšizový systém, definovat, kdo je franšizor a franšizant, jednotlivé typy franšizových sítí, dle přístupu k jednotlivým pobočkám + uvést příklady z praxe | Ústní ověření |
| d) Popsat možné typy slev, bonusů, provizí a hlavní rozdíly mezi nimi | Ústní ověření |
| e) Na základě předložené tabulky, která zachycuje odběry jednotlivých franšizových poboček nějakého zboží (například firemní oblečení, propagační předměty apod.), stanovit ideální způsob předzásobením se tímto zbožím, výsledky okomentovat a obhájit (Využít lze i SW vybavení, v grafické podobě zachytit a zohlednit případné výkyvy poptávky vlivem sezónnosti apod.) | Praktické předvedení a ústní ověření |
| f) Posoudit zadanou vzorovou smlouvu s potencionálním dodavatelem do sítě. Zhodnotit ji z hlediska výhodnosti/nevýhodnosti pro maloobchodní franšizovou síť. Stanovit návrhy na její úpravy a ty zdůvodnit | Praktické předvedení a ústní ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyhodnocování a rozbor obchodní činnosti odbytu dle požadovaných kritérií ve stanovených časových intervalech

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|----------------------|
| a) Vyhodnotit objemy odběrů (na základě stanoveného zadání) u jednotlivých franšizových provozoven dle jednotlivých dodavatelů | Praktické předvedení |
| b) Vytvořit v grafickém editoru grafické znázornění odběrů jednotlivých franšizových provozoven s vyznačením odběrů od jednotlivých dodavatelů | Praktické předvedení |
| c) Okomentovat výstupy z výše uvedených úkolů a zhodnotit je s ohledem na kritéria stanovená v zadání | Praktické předvedení |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Řízení a kontrola kvality

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|----------------------|
| a) Navrhnout hodnotící kritéria a standardy pro sledování kvality jednotlivých franšízových provozoven. Tyto standardy přehledně zpracovat v některém z běžných programů kancelářského balíčku | Praktické předvedení |
| b) Na vybrané provozovně provést kontrolu kvality (tedy kontrolu výše uvedených kritérií) | Praktické předvedení |
| c) Zpracovat přehledný report na PC z realizované kontroly (za použití běžných kancelářských programů) | Praktické předvedení |
| d) Odprezentovat navrženou metodiku sledování spolu s výsledky kontroly | Praktické předvedení |
| e) Navrhnout zlepšující opatření pro danou provozovnu na základě dosažených výsledků kontroly | Praktické předvedení |

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, které jsou přijímány na maloobchodních prodejnách | 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 vyhlášky o značení lihu (149/2006, v aktuálním znění) | Ústní ověření |
| e) Popsat podstatu novely protikuřáckého zákona a popsat podmínky upozornění zákazu na maloobchodních provozovnách o prodeji alkoholu, tabákových a elektronických cigaret mladistvým osobám | Ústní ověření |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zpracování koncepce, plánování a rozfázování projektu, formulování záměru a cíle projektu

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|---|--------------------------------------|
| a) Vysvětlit, co je to projektové řízení, v čem spočívá a jaké výhody z jeho aplikace mohou plynout | Ústní ověření |
| b) Popsat základní fáze řízení projektu | Ústní ověření |
| c) Popsat a vysvětlit vybrané metody a používané při řízení projektu (napříč všemi jeho fázemi) | Ústní ověření |
| d) Na základě zadaného písemného zadání navrhnout koncept eventu/události. Tuto koncepci jasně strukturovat a popsat jednotlivé fáze jejího průběhu | Praktické předvedení |
| e) Stanovit rozpočet na celou akci | Praktické předvedení |
| f) Navrhnout úsporná opatření s ohledem na snížení nákladů | Praktické předvedení |
| g) Na základě výstupů z bodů a, b, c, zpravovat cca 10 minutovou prezentaci v některém z prezentačních programů kancelářského balíčku | Praktické předvedení |
| h) Prezentovat celou koncepci navrhovaného řešení pořádané akce, včetně variantního rozpočtu | Praktické předvedení a ústní ověření |
| i) Obhájit navrhované způsoby řešení v diskuzi s oponenty | Praktické předvedení |

Je třeba splnit všechna kritéria.

Realizování personální politiky organizace s cílem optimálního fungování řízení lidských zdrojů

| Kritéria hodnocení | Způsoby ověření |
|--|-----------------|
| a) Popsat, v čem všem spočívá řízení lidských zdrojů, jaké základní právní normy jej upravují | Ústní ověření |
| b) Uvést základní ustanovení ze zákoníku práce, především o pracovní době, povinných přestávkách a přesčasech, nároku na dovolenou, zkušební a výpovědní dobu, možnosti rozvázání a zániku pracovního poměru, systémy odměňování zaměstnanců | Ústní ověření |
| c) Popsat základní typy pracovních kontraktů, zmínit možnosti práce na dobu určitou a neurčitou, podmínky, které musí být dodrženy pro uzavření DPP a DPČ. | Ústní ověření |
| d) Popsat základní fáze získávání nových zaměstnanců, možnosti využití outsourcingu v oblasti lidských zdrojů | Ústní ověření |
| e) Popsat, s jakými typy dokumentů se nejčastěji pracovníci řízení lidských zdrojů setkávají, vysvětlit význam každého z nich | Ústní ověření |
| f) Popsat rozdíl mezi koučingem a tréninkem zaměstnanců, vysvětlit, kdy je vhodné kterou metodu použít | Ústní ověření |
| g) Vysvětlit, na co je třeba si dát pozor při vedení přijímacího pohovoru, jaké otázky jsou považovány za diskriminační a neměly by být při pohovoru použity | Ústní ověření |

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 na náplň práce Manažera maloobchodní/franšízové sítě | 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 dosažení 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), o čemž bude autorizovanou osobou vyhotoven a uchazečem podepsán písemný záznam.

Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky není vyžadována.

V rámci zkoušky na pozici "Manažer maloobchodní/franšízové sítě" se autorizovaná osoba zaměří na praktické činnosti a teoretické poznatky, které charakterizují danou pracovní pozici. Veškeré uvedené úkoly a činnosti budou realizovány na pracovišti, které bude mít dostačující zázemí a prostory k vykonání zkoušky.

Podstatnou částí hodnocení je prověření znalostí uchazeče na pozici "Manažer maloobchodní/franšízové sítě" a kontrola znalosti a gramotnosti práce na PC při přípravě a zpracování poskytnutých dat za využití programů především z kancelářského balíčku. Základním požadavkem jsou softwarové znalosti při sestavování databází, grafů, statistik prodeje či obrátů, nákladů a dalších finančních ukazatelů a veličin. Pro splnění některých úkolů uvedených v kritériích hodnocení je potřeba poskytnout uchazeči firemní podklady a přístup na vybranou obchodní provozovnu. Z hlediska správnosti a kontroly vypracování úkolů obdrží uchazeč podklady a materiály při samotné zkoušce, kde je také následně vypracuje a popíše jednotlivé výstupy autorizované osobě.

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) Vyšší odborné vzdělání v oblasti ekonomiky podniku a managementu a alespoň 5 let odborné praxe na pozici v oblasti styku se zákazníky nebo při poskytování prodejních a poprodejních služeb.
- b) Vysokoškolské vzdělání (magisterské nebo bakalářské) v oblasti ekonomie či ekonomiky podniku a alespoň 5 let odborné praxe na pozici v oblasti styku se zákazníky nebo při poskytování prodejních a poprodejních služeb.

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, může 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 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, internetovým prohlížečem, tabulkovým, editačním a prezentačním programem (kancelářský balíček programů). Dále pak poštovním klientem a SW zajišťující generování dokumentace ve formátu "pdf". Musí být zajištěno připojení k internetu.

Pro možnost zdárného vykonání zkoušky je třeba, aby byly k dispozici v tištěné i elektronické podobě následující dokumenty: vzorový naformátovaný text, který se bude tvořit v textovém editoru, zdrojová data pro demonstraci práce s tabulkovým procesorem, účetní a finanční data pro finanční analýzu, vzorová smlouva s dodavatelem, tabulky členů sítě a jejich odběrů od vybraných dodavatelů, tabulku s odběry franšízových/maloobchodních provozoven od centrály sítě, základní zadání události/eventu (např. vzdělávací akce, řešení poklesu prodeje, příprava akvizice, příprava certifikace, atd.).

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 po dobu platnosti autorizace.

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 60 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 8 až 10 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.