Pokladní (kód: 66-001-H)

Autorizující orgán: Ministerstvo průmyslu a obchodu
Skupina oborů: Obchod (kód: 66)
Týká se povolání: Specialista maloobchodu; Pokladní
Kvalifikační úroveň NSK - EQF: 3

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Kontrola cen na pokladně	3
Vyúčtování tržeb na pokladně	3
Přepočet cen zboží a služeb na cizí měnu při platbách na pokladnách	3
Přijímání hotovostních i bezhotovostních plateb za zboží a služby od zákazníků v obchodně provozní jednotce	3
Vyplňování prodejní dokumentace, příprava příslušných dokumentů v obchodně provozní jednotce	3
Výdej pokladních stvrzenek a dokladů za prodej zboží a služeb v pokladně obchodně provozní jednotky	3
Obsluha pokladny a pokladních systémů	3
Vedení administrativní agendy spojené s prací na kontrolní pokladně	3
Jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou	3
Inventarizace zásob v obchodně provozní jednotce	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 29.06.2015 do: 19.08.2020

Kritéria a způsoby hodnocení

Kontrola cen na pokladně

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Senzoricky zkontrolovat cenu uvedenou na obalu zboží a zadané násobky ceny podle množství	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Senzoricky zkontrolovat cenu na čtecím zařízení pokladního systému po načtení číselného kódu a ověřit násobky ceny podle množství	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Vyúčtování tržeb na pokladně

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zpracovat finanční uzávěrku pokladny	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zpracovat výčetku hotovosti (bankovek a jiných cenin) na předepsaném tiskopise	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Uzavřít pokladnu včetně tisku dokladů	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Přepočet cen zboží a služeb na cizí měnu při platbách na pokladnách

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přepočítat cenu zboží na požadovanou měnu	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Předvést správnou manipulaci s cizí měnou na pokladně	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Přijímání hotovostních i bezhotovostních plateb za zboží a služby od zákazníků v obchodně provozní jednotce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat způsoby platby na pokladně	Ústní ověření
b) Předvést přijem hotovosti a cenin, ověřit platnost měny nebo platnost ceniny (stravenky, dárkové kupony, šeky, aj.), vyúčtovat platbu zákazníkovi, uložit hotovost a ceniny do pokladny	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Předvést manipulaci s platební kartou zákazníka - identifikovat kartu, předložit doklad o bezhotovostní platbě k autorizaci zákazníkem při dodržení bezpečnostních pravidel platby kartou	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Předvést způsob evidence dokladů o bezhotovostních platbách a platbách ceninami	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Uvést způsoby řešení vzniklých nedostatků při bezhotovostních i hotovostních platbách	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vyplňování prodejní dokumentace, příprava příslušných dokumentů v obchodně provozní jednotce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vystavit předepsanou prodejní dokumentaci např. záruční listy, paragon, aj.	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Poskytnout zákazníkovi informace ve spojitosti s prodejní dokumentací	Ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

Výdej pokladních stvrzenek a dokladů za prodej zboží a služeb v pokladně obchodně provozní jednotky

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Ověřit náležitosti prodejních dokladů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Označit doklad z hlediska časového a odpovědnosti	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Předvést zaevidování dokladu v pokladní evidenci	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Obsluha pokladny a pokladních systémů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Převzít počáteční hotovost a odstranit případné nedostatky před zahájením práce na pokladně	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zprovoznit pokladnu, řešit problémy provozu pokladny	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Komunikovat vhodně se zákazníkem, řešit obvyklé i neobvyklé situace při obsluze zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Účtovat ceny zboží mechanicky nebo za pomoci čtecího zařízení kontrolní pokladny, kontrolovat ceny zboží, odstranit vzniklé nedostatky při účtování cen	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Stornovat platbu na pokladně, vystavit příslušný doklad a evidovat ho	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Provést základní údržbu pokladny (výměna pásky) a odstranit drobnou technickou závadu	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení administrativní agendy spojené s prací na kontrolní pokladně

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat vyúčtování jednotlivých druhů plateb a platidel	Ústní ověření
b) Provést odvod tržby při dodržení bezpečnostních předpisů	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vyhotovit výkaz kontrolní pokladny	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vyjmenovat podmínky a postupy reklamace zboží	Ústní ověření
b) Popsat a předvést řešení možné situace při reklamaci zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vyjmenovat základní právní normy vztahující se k prodeji zboží a specifikovat jejich obsah	Ústní ověření
d) Vyplnit příslušné doklady spojené s reklamací zboží podle platné legislativy	Praktické předvedení
e) Popsat a předvést komunikaci se zákazníkem při stížnostech a reklamacích zboží v souladu s předepsanými normami	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Popsat a předvést řešení různých konfliktních situací při komunikaci se zákazníkem s ohledem na věk a typ zákazníka, formu prodeje a sortiment zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Komunikovat se zákazníkem v cizím jazyce na základní úrovni	Praktické předvedení a ústní ověření
h) Kultivovaně komunikovat se zákazníkem v českém jazyce	Praktické předvedení a ústní ověření
i) Profesionálně jednat s kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou	Praktické předvedení a ústní ověření
j) Dodržovat pravidla úspěšného prodeje při komunikaci se zákazníkem	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Inventarizace zásob v obchodně provozní jednotce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provést inventarizaci zásob podle zadaných kritérií a postupů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Porovnat fyzický stav zásob s účetním stavem zásob a zaznamenat zjištěné rozdíly	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Odstranit nedostatky zjištěné inventurou v souladu s platnými předpisy	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 je vyžadována.
(odkaz na povolání v NSP - http://katalog.nsp.cz/karta_p.aspx?id_jp=101166&kod_sm1=17)
Zdravotní způsobilost je nutno doložit platným zdravotním průkazem.

Kritéria je nutno ověřovat v reálném provozu nebo ve cvičných prostorách pod dohledem autorizované osoby.
Při samotné zkoušce se autorizovaná osoba zaměří na teoretické i praktické činnosti, které charakterizují danou pracovní pozici. Veškeré uvedené úkoly a činnosti budou realizovány na pracovišti, které bude mít dostačující zázemí a prostory k vykonání zkoušky, včetně technického vybavení, které je uvedeno v další části tohoto dokumentu (viz nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky).
Pro splnění některých úkolů uvedených v kritériích hodnocení je potřeba poskytnout uchazeči firemní podklady, které jsou součástí materiálních a technických předpokladů.

Komunikace se zákazníkem v cizím jazyce (úroveň A2)
Uchazeč s 2týdenním předstihem před zkouškou sdělí cizí jazyk, ve kterém bude ověřována jazyková způsobilost.
Je-li uchazeč držitelem platného certifikátu alespoň pro úroveň A2 Společného evropského referenčního rámce pro jazyky, je možné toto kritérium považovat za splněné.

Prokázat schopnost ústně komunikovat se zákazníkem v cizím jazyce na základní úrovni
- Bude prakticky ověřena ústně autorizovanou osobou, resp. autorizovaným zástupcem autorizované osoby.
- Ústní ověření by mělo trvat maximálně 10 minut.
Je-li uchazeč držitelem platného certifikátu alespoň pro úroveň A1 Společného evropského referenčního rámce pro jazyky, je možné toto kritérium považovat za splněné.

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.
K ověřování jazykových kompetencí: pokud autorizovaná osoba nebo autorizovaný zástupce nemá kvalifikaci v příslušném cizím jazyce na úrovni magisterského studia (doloží diplom), nebo v daném jazyce nezískala a nedoložila certifikát úrovně minimálně B2 podle Společného evropského referenčního rámce pro jazyky, musí být zkoušce přítomna také další osoba, která tyto kvalifikační požadavky splňuje; její názor je doporučujícího charakteru.

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 výučním listem v oboru vzdělání prodavač + střední vzdělání s maturitní zkouškou (v jiném oboru vzdělání) a alespoň 5 let praxe jako osoba odpovědná za řízení činností v oblasti prodeje zboží nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo odborného výcviku, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
b) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oblasti obchodu a alespoň 5 let praxe jako osoba odpovědná za řízení činností v oblasti obchodního provozu ve spojitosti s prodejem zboží nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo odborného výcviku, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
c) Vyšší odborné vzdělání v oblasti obchodu a alespoň 5 let praxe jako osoba odpovědná za řízení činností v oblasti obchodního provozu nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo učitele praktického vyučování nebo učitele odborného výcviku, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
d) Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na management, ekonomii, obchod a služby + alespoň 5 let praxe jako osoba odpovědná za řízení činností v oblasti obchodního provozu, nebo jako osoba ve funkci vedoucího úseku nebo provozu zahrnující pracoviště se skladováním a prodejem zboží nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo učitele praktického vyučování nebo učitele odborného výcviku, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.

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

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.

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.

Materiálně-technické vybavení musí být minimálně v tomto rozsahu:

- prodejní prostory, ve kterých je umístěn pokladní box s pokladnou a platebním terminálem, prodejními regály se zbožím
- skladový prostor se skladovými regály a zbožím
- prodejní prostor s obslužným úsekem a váhou
- výpočetní technika vybavená obchodním prodejním systémem, včetně tiskárny
- pro ověření znalostí je dále nutno zajistit potřebné tiskopisy - výčetky hotovosti pokladny a trezoru, reklamační list, objednávkový listu, dodací list, vystavenou fakturu, skladovou kartu, katalog zboží, zprávy HACCP, PO a BOZP
- součástí zkušebních prostor musí být i prostory pro písemnou přípravu

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 30 až 90 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 3 až 5 hodin (hodinou se rozumí 60 minut).

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:
Coop Jednota
Coop Škola hotelnictví a gastronomie
Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona
ČSOB
Svaz obchodu a cestovního ruchu