Pokladní (kód: 66-001-H)

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

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Kontrola cen na pokladně	3
Kalkulace ceny a vyúčtování tržeb	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: 16.10.2009 do: 08.09.2015

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 se slovním vysvětlením
b) Senzoricky zkontrolovat cenu na čtecím zařízení pokladního systému po načtení číselného kódu a ověřit násobky ceny podle množství	Praktické předvedení se slovním vysvětlením

Je třeba splnit obě kritéria.

Kalkulace ceny a vyúčtování tržeb

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

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 se slovním vysvětlením
b) Manipulovat s cizí měnou na pokladně	Praktické předvedení se slovním vysvětlením (s důrazem na znalost hodnot a ochranných prvků)

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) Zvolit způsob platby na pokladně	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
b) Přijímat hotovosti a ceniny, ověřit platnost měny nebo platnost ceniny (stravenky, dárkové kupony, šeky, aj.), vyúčtovat platbu zákazníkovi, uložit hotovost a ceniny do pokladny	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
c) Manipulovat s platební kartou zákazníka, identifikace karty, předložení dokladu o bezhotovostní platbě k autorizaci zákazníkem při dodržení bezpečnostních pravidel platby kartou	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
d) Evidovat doklady o bezhotovostních platbách a platbách ceninami	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
e) Řešit vzniklé nedostatky při bezhotovostních i hotovostních platbách	Slovně
f) Vrácení DPH v případě vývozu zboží na žádost zákazníka podle platné legislativy	Praktické předvedení se slovním vysvětlením

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. záručních listů, paragonů	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
b) Poskytnout zákazníkovi informace ve spojitosti s prodejní dokumentací	Praktické předvedení se slovním vysvětlením

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 dokladů	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
b) Označit doklad z hlediska časového a odpovědnosti	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
c) Zaevidovat doklad v pokladní evidenci	Praktické předvedení se slovním vysvětlením

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

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení administrativní agendy spojené s prací na kontrolní pokladně

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uzavřít kontrolní pokladnu	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
b) Odvést tržbu, dodržet bezpečnostní předpisy	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
c) Vyhotovit výkaz kontrolní pokladny	Praktické předvedení se slovním vysvětlením

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) Řešit různé konfliktní situace při komunikaci se zákazníkem s ohledem na věk a typ zákazníka, formu prodeje a sortiment zboží	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
b) Komunikovat se zákazníky v cizím jazyce na základní úrovni	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
c) Kultivovaně komunikovat se zákazníkem v českém jazyce	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
d) Profesionálně jednat s kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou	Praktické předvedení se slovním vysvětlením

Je třeba splnit všechna kritéria.

Inventarizace zásob v obchodně provozní jednotce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provádět inventarizaci zásob podle zadaných kritérií a postupů	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
b) Evidovat inventarizované zásoby v předepsaných tiskopisech nebo médiích	Praktické předvedení se slovním vysvětlením

Je třeba splnit obě kritéria.

Organizační a metodické pokyny

Pokyny k realizaci zkoušky

Autorizovaná osoba stanoví, které doklady musí uchazeč předložit, aby zkouška proběhla v souladu s platnými právními předpisy. Dále stanoví, které pomůcky uchazeč při zkoušce smí používat.
Před zahájením vlastního ověřování musí být uchazeč seznámen s pracovištěm a s požadavky bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci (BOZP) a požární ochrany (PO). Zdravotní způsobilost je vyžadována (odkaz na povolání v NSP – http://katalog.nsp.cz/karta_tp.aspx?id_jp=101529&kod_sm1=17).
Vzhledem k tomu, že u způsobilostí jde o vzájemně navazující činnosti, je nutno při ověřování dodržet tuto logickou návaznost. Většinu způsobilostí je doporučeno ověřovat v reálném provozu pod dohledem autorizované osoby a v souladu s dodržováním předpisů a pravidel týkajících se BOZP. Pouze tu část kritérií, jejichž ověření by kladlo značné nároky na reálný provoz a hrozilo by jeho omezení, je možno ověřovat ve cvičných prostorách s odpovídajícím provozně technickým vybavením a inventářem v souladu s předpisy a pravidly BOZP.
Jednotlivá kritéria se ověřují uvedenými nástroji hodnocení a zaměřují se buď na proces, nebo na výsledek (zřídka i na obojí).

Při zadávání se doporučují např. tyto činnosti:
– Zahájení práce na pokladně
– Řešení běžných činností spojených s obsluhou zákazníka na pokladně
– Numerické operace na pokladně a obsluha pokladního systému
– Manipulace s platební či kreditní kartou a jinými ceninami
– Ukončení práce na pokladně
Jestliže se při ověřování kritérií bude manipulovat s peněžními prostředky a platebními kartami, je třeba dodržovat bezpečnostní pravidla pro práci na pokladně.

Výsledné hodnocení

Zkoušení uchazeče provádí jeden zkoušející. Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou způsobilost a výsledek zapisuje do záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Výsledné hodnocení pro danou způsobilost musí znít „vyhověl“ nebo „nevyhověl“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé způsobilosti. Návrh na výsledné hodnocení zkoušky zní buď „vyhověl“, pokud uchazeč vyhověl pro všechny způsobilosti, nebo „nevyhověl“, pokud uchazeč pro některou způsobilost nevyhověl. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí zkoušející vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jednou autorizovanou osobou nebo před jedním autorizovaným zástupcem právnické osoby.

Požadavky na odbornou způsobilost autorizované osoby, resp. autorizovaného zástupce autorizované osoby

Autorizovaná osoba musí mít nejméně střední vzdělání s maturitní zkouškou a současně musí splňovat alespoň jednu z následujících variant požadavků:
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.
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.
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 odborného výcviku, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.
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 odborného výcviku, z toho minimálně jeden rok v období posledních dvou let před podáním žádosti o udělení autorizace.

Další požadavky:
– Autorizovaná osoba, která nemá odbornou kvalifikaci podle příslušných ustanovení 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), 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, tisku jednotného osvědčení a zasílání s vyhodnocením elektronickou poštou (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.

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

Vhodné pracovní oblečení
Funkční pokladní systém
Technicko-administrativní prostředky nutné k provozu pokladny
Platná měna, platební a kreditní karty
Čtečka kódů
Čtecí a identifikační zařízení karet
Zboží určené pro prodej

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam svého materiálně-technického vybavení umožňující srovnání s požadavky uvedenými v hodnotícím standardu pro účely zkoušky. Pokud žadatel bude při zkouškách využívat materiálně-technické vybavení jiné organizace, přiloží k žádosti o udělení autorizace smlouvu o jeho využívání nebo pronájmu, která bude uzavřená nejméně na dobu pěti let.

Doba přípravy na zkoušku

Celková doba přípravy na zkoušku (včetně případných časů, kdy se uchazeč připravuje během zkoušky) je 30 až 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 (bez času na přestávky a na přípravu) je 1 až 2 hodiny (hodinou se rozumí 60 minut). Zkouška může být podle zadaných výrobků rozložena do více dnů.

Autoři standardu

Autoři hodnoticího standardu

Hodnotící standard byl připraven Expertním týmem prodavači, v němž byly zastoupeny:
Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR
Národní ústav odborného vzdělávání v Praze

Na tvorbě hodnotícího standardu se dále podílely:
SOŠ obchodní, Brno
SOŠ a SOU, Šumperk
ISŠo, České Budějovice
Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR

Své podněty a připomínky dodaly i některé další školy vyučující obor vzdělání prodavač.