

## Pokladní (kód: 66-001-H)

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

### Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Kontrola cen na pokladně	3
Vyúčtování tržeb na pokladně	3
Přepočítání 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: 30.08.2023

## 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 a porovnat s cenou na pokladně	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Senzoricky zkontrolovat cenu a druh zboží 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.

### Přepočítání 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 příjem 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	Praktické předvedení a 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, uvést možné problémy vzniklé při provozu pokladny a popsat jejich řešení	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)	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) Vyjmenovat základní právní normy vztahující se k prodeji zboží a specifikovat jejich obsah	Ústní ověření
c) Vyplnit příslušné doklady spojené s reklamací zboží podle platné legislativy	Praktické předvedení
d) Popsat a předvést komunikaci se zákazníkem při stížnostech a reklamacích zboží v souladu s předepsanými normami	Praktické předvedení a ústní ověření
e) 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
f) Komunikovat se zákazníkem v cizím jazyce na základní úrovni	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Kultivovaně komunikovat se zákazníkem v českém jazyce	Praktické předvedení a ústní ověření
h) Profesionálně jednat s kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou	Praktické předvedení a ústní ověření
i) Vyjmenovat a předvést dodržování pravidel úspěšného prodeje při komunikaci se zákazníkem	Praktické předvedení a ústní ověření
j) Vysvětlit pojem "Tržba evidovaná v běžném režimu" a "Tržba evidovaná ve zjednodušeném režimu"	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

#### 1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce

Uchazečem o zkoušku může být každá fyzická osoba starší 18 let, která získala alespoň základy vzdělání, nebo účastník rekvalifikace podle zákona č. 435/2004 Sb., zákon o zaměstnanosti.

Zdravotní způsobilost pro vykonání zkoušky je vyžadována a prokazuje se lékařským potvrzením (odkaz na povolání v NSP – <https://www.nsp.cz/jednotka-prace/pokladni#zdravotni-zpusobilost>)

Autorizovaná osoba zároveň s odesláním pozvánky ke zkoušce písemnou formou sdělí, kde a jakým způsobem se uchazeč může informovat o svých povinnostech a průběhu zkoušky a které doklady/dokumenty musí uchazeč předložit bezprostředně před započítáním zkoušky.

Uchazeč s 2týdenním předstihem před zkouškou sdělí cizí jazyk, ve kterém bude ověřována jazyková způsobilost. Prokázat schopnost ústně komunikovat 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.

#### 2. Průběh zkoušky

Před zahájením zkoušky uchazeč předloží zkoušejícímu průkaz totožnosti a případně další dokumenty opravňující k připuštění ke zkoušce uvedené v části 1. Vstupní předpoklady pro účast na zkoušce.

Bezprostředně před zahájením zkoušky autorizovaná osoba seznámí uchazeče s pracovištěm, s organizací zkoušky, s jeho právy a povinnostmi v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb. 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.

Zkoušející uzná, a tedy nemusí ověřovat, ty odborné způsobilosti, které byly již dříve u uchazeče ověřeny v rámci zkoušky z jiné profesní kvalifikace (nutno doložit osvědčením o získání profesní kvalifikace), a které jsou shodné svým rozsahem i obsahem. Rozsah a obsah odborné způsobilosti určují její jednotlivá kritéria a pokyny k realizaci zkoušky popsané v hodnotícím standardu. Zkoušející tyto odborné způsobilosti neuzná jako již ověřené, pokud by tím nebylo zajištěno řádné ověření ostatních požadavků stanovených tímto hodnotícím standardem (například při nutnosti dodržení technologických postupů a časové souslednosti různých činností).

Zkouška se koná v českém jazyce.

Zkouška je veřejná. Praktická část zkoušky a praktická zkouška není veřejná v případech, kdy to je nutné z hygienických důvodů nebo z důvodu ochrany zdraví a bezpečnosti práce.

Kritéria je nutno ověřovat v reálném provozu nebo ve cvičných prostorách pod dohledem autorizované osoby. Veškeré úkoly a činnosti budou realizovány na pracovišti, které bude mít dostačující prostory k vykonání zkoušky. Při samotné zkoušce se autorizovaná osoba zaměří na teoretické a praktické činnosti, které charakterizují danou pracovní pozici.

Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupce autorizované osoby, je oprávněna předčasně ukončit zkoušku, pokud vyhodnotí, že v důsledku činnosti uchazeče bezprostředně došlo k ohrožení nebo bezprostředně hrozí nebezpečí ohrožení zdraví, života a majetku či životního prostředí. Zdůvodnění předčasného ukončení zkoušky uvede autorizovaná osoba do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky. Uchazeč může ukončit zkoušku kdykoliv v jejím průběhu, a to na vlastní žádost.

## Výsledné hodnocení

Zkoušející hodnotí uchazeče zvlášť pro každou odbornou způsobilost a výsledek zapisuje do Záznamu o průběhu a výsledku zkoušky.

Výsledné hodnocení pro danou odbornou způsobilost musí znít:

- „splnil“, nebo
- „nesplnil“ v závislosti na stanovení závaznosti, resp. nezávaznosti jednotlivých kritérií u každé odborné způsobilosti.

Výsledné hodnocení zkoušky zní buď:

- „vyhověl“, pokud uchazeč splnil všechny odborné způsobilosti, nebo
- „nevyhověl“, pokud uchazeč některou odbornou způsobilost nesplnil. Při hodnocení „nevyhověl“ uvádí autorizovaná osoba vždy zdůvodnění, které uchazeč svým podpisem bere na vědomí.

## Počet zkoušejících

Zkouška probíhá před jedním zkoušejícím, který musí být přítomen u zkoušky po celou dobu trvání zkoušky.

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.

Zkoušející je povinen provádět ověřování odborných způsobilostí při zkoušce přesně podle všech ustanovení tohoto hodnotícího standardu.

## 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 zaměřeném na obchod nebo služby a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodního provozu.
- b) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání zaměřeném na obchod nebo služby a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodního provozu nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti obchodního provozu.
- c) Vyšší odborné vzdělání v oblasti obchodu nebo služeb a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodního provozu nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti obchodního provozu.
- d) Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na obchod nebo služby a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodního provozu nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti obchodního provozu.
- e) Profesní kvalifikace 66-001-H Pokladní a střední vzdělání s maturitní zkouškou a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodního provozu.

Žadatel o udělení autorizace prokazuje splnění požadavků na odbornou způsobilost a praxi v povolání autorizujícím orgánem, a to předložením dokladu nebo dokladů o získání odborné způsobilosti a praxe v povolání v souladu s hodnotícím standardem této profesní kvalifikace, nebo takovým postupem, který je v souladu s požadavky uvedenými v hodnotícím standardu této profesní kvalifikace autorizujícím orgánem stanoven.

Žádost o udělení autorizace naleznete na internetových stránkách autorizujícího orgánu: (Ministerstvo průmyslu a obchodu, [www.mpo.cz](http://www.mpo.cz))

### **Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky**

- prodejna výrobků nebo učebna školy
- pokladní box s pokladnou a platebním terminálem, scanner, prodejní regály se zbožím
- tiskopisy potřebné pro realizaci zkoušky - výčetky hotovosti pokladny a trezoru, reklamační list, objednávkový list, dodací list, vystavená faktura, skladová karta, katalog zboží, zprávy HACCP, PO a BOZP, inventarizační soupis zásob
- prostor pro písemnou přípravu
- skladový prostor se skladovými regály a minimálně 30 kusů různých druhů zboží

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnotícím standardu pro účely zkoušky. Zajištění vhodných prostor pro provádění zkoušky prokazuje žadatel odpovídajícím dokladem (např. výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva, dohoda).

### **Doba přípravy na zkoušku**

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 30 minut. Do doby přípravy na zkoušku se nezapočítává doba na seznámení uchazeče s pracovištěm, s organizací zkoušky, s požadavky BOZP a PO a s právy a povinnostmi uchazeče v rámci zkoušky dle zákona č. 179/2006 Sb.

### **Doba pro vykonání zkoušky**

Celková doba trvání vlastní zkoušky jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 3 až 5 hodin (hodinou se rozumí 60 minut).

## **Autoři standardu**

### **Autoři hodnotícího standardu**

Hodnotící 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

Střední škola hotelnictví a gastronomie

Kaufland

Automotive Lighting