Prodavač (kód: 66-003-H)

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

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Plánování druhu a množství zásob pro obchodně provozní jednotku dle předpokládaného prodeje	3
Přejímka, výkup, skladování, ošetřování zboží a manipulace se zásobami v obchodně provozní jednotce	3
Posuzování kvality zboží	3
Příprava a úprava zboží k prodeji	3
Kalkulace ceny a vyúčtování tržeb	3
Nabídka prodávaného zboží dle sortimentu s odbornou poradenskou službou	3
Úprava a aranžování zboží v obchodně provozní jednotce a výkladních skříních	3
Zajišťování a poskytování doplňkových služeb spojených s prodejem a odběrem zboží zákazníkovi	3
Obsluha pokladny a pokladních systémů	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
Inventarizace zásob v obchodně provozní jednotce	3
Jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou	3
Orientace v příslušné oborové legislativě	3

Platnost standardu

Standard je platný od: 11.04.2017 do: 06.12.2020

Kritéria a způsoby hodnocení

Plánování druhu a množství zásob pro obchodně provozní jednotku dle předpokládaného prodeje

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat vedení evidence o pohybu zásob na prodejně	Ústní ověření
b) Připravit podklady pro objednávku zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vysvětlit způsob vedení komunikace s dodavateli	Ústní ověření
d) Zpracovat plán předpokládaného prodeje zboží jako podklad pro objednávku	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Přejímka, výkup, skladování, ošetřování zboží a manipulace se zásobami v obchodně provozní jednotce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provést přejímku zásob kvalitativně, kvantitativně a sortimentně	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zkontrolovat doklady vázané na přejímku zásob (kvantitativně, kvalitativně)	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Vyhotovit a evidovat doklady spojené s řešením problémů vzniklých při přejímce zásob	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Popsat způsob skladování a ošetřování zásob ve sféře oběhu v souladu s charakterem zásob (dodržování HACCP) podle sortimentu a podle zásad logistiky	Ústní ověření
e) Popsat manipulaci se zásobami dle charakteru sortimentu v souladu s hygienickými a bezpečnostními předpisy, předpisy na ochranu životního prostředí	Ústní ověření
f) Předvést práci s přístroji, strojovým a jiným zařízením obchodně provozní jednotky	Praktické předvedení
g) Pracovat s doklady spojenými s pohybem zboží na provozovně	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Posuzování kvality zboží

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Senzoricky zkontrolovat a zhodnotit druh a kvalitu zboží při příjmu, při reklamacích zákazníka, vůči dodavateli	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit uvedené kritérium.

Příprava a úprava zboží k prodeji

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zvážit, změřit a označit zboží cenovkou	Praktické předvedení
b) Zabalit zboží odpovídajícím obalovým materiálem a vhodným technickým postupem nebo podle přání zákazníka	Praktické předvedení
c) Vysvětlit účel kritických bodů, např. systému HACCP	Ústní ověření
d) Připravit zboží k nabídce a prodeji	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Vystavit nabízené zboží s uplatněním estetických, hygienických, bezpečnostních a dalších předpisů podle charakteru zboží do připraveného prodejního prostoru	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Kalkulace ceny a vyúčtování tržeb

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vypočítat prodejní cenu z dodacího listu na základě vnitřních předpisů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Propočítat hodnoty celého dodacího listu, zkontrolovat součet na soupisce dodacích listů a řešit případné rozdíly	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Přecenit zboží podle vnitřních předpisů	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Provést kontrolu denní tržby	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Provést odvod tržby, popsat a vysvětlit princip vedení evidence trezoru	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Nabídka prodávaného zboží dle sortimentu s odbornou poradenskou službou

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zvolit formu předvádění a poskytnutí informací ke zboží či službě s ohledem na typ, věk, pohlaví zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Předvést zboží zákazníkovi a informovat zákazníka o vlastnostech zboží, jeho použití a ošetřování. Vysvětlit přednosti zboží a možnosti substitutu	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Uskutečnit dodatečnou nabídku (doplňkový sortiment) a nabídku nových druhů zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Reagovat na dotazy fiktivního zákazníka, týkající se funkce používání zboží (modelová situace)	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Úprava a aranžování zboží v obchodně provozní jednotce a výkladních skříních

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Upravit zboží pro aranžování	Praktické předvedení
b) Připravit a upravit prostor pro aranžování	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Aranžovat zboží v prodejně a výkladní skříni	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Manipulovat s aranžérským nářadím a pomůckami	Praktické předvedení
e) Zhotovit cenovky, popisky a grafické informace ke zboží	Praktické předvedení

Je třeba splnit všechna kritéria.

Zajišťování a poskytování doplňkových služeb spojených s prodejem a odběrem zboží zákazníkovi

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat příjem objednávky na zboží od zákazníka	Ústní ověření
b) Předvést vyskladnění zboží zákazníkovi podle dodaných podkladů (prodejka)	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Senzoricky zkontrolovat stav obalů vydávaného zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Popsat základní evidenci ve skladu a vyplnit příslušné tiskopisy písemnou nebo elektronickou formou	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Vyhotovit dokumenty spojené s objednávkou	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Popsat vedení evidence objednávek	Ústní ověření
g) Popsat postup vydání zboží zákazníkovi ze skladu	Ústní ověření
h) Předvést balení zboží způsobem odpovídajícím druhu a vlastnostem zboží včetně dárkového způsobu nebo podle přání zákazníka	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
g) Předvést umístění značení EET na pokladním dokladu a vysvětlit pojmy - tržba evidovaná v běžném režimu a tržba evidovaná ve zjednodušeném režimu.	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) Manipulovat 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) Zvolit způsob platby na pokladně	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Předvést příjem hotovosti a cenin, ověření platnosti měny nebo platnosti 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 (identifikace karty, předložení dokladu o bezhotovostní platbě k autorizaci zákazníkem aj.) při dodržení bezpečnostních pravidel platby kartou	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Popsat evidenci dokladů o bezhotovostních platbách a platbách ceninami	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 list, 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.

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.

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 zákazníky 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.

Orientace v příslušné oborové legislativě

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uvést zdroje přístupu k potřebné legislativě v elektronické nebo tištěné podobě	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Vyjmenovat a charakterizovat tři hlavní kontrolní orgány včetně jejich profesního zaměření	Ústní ověření
c) Prokázat znalost BOZP a PO, kontroly a opatření kritických bodů - HACCP	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/zdravotniPodminky.aspx?id_jp=102792).

Bližší pokyny k realizaci zkoušky
Kompetence Připravit zboží k nabídce a prodeji, kritérium d)
Zkouška může, ale nemusí probíhat v potravinářském provozu. V případě, že zkouška bude probíhat v potravinářském provozu, je nutné dodržovat předpisy spojené s manipulací s potravinami, zásady hygieny a uchazeč musí ke zkoušce předložit platný zdravotní průkaz.
Kompetence Jednání ve styku se zákazníky, obchodními partnery a kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou, kritérium f)
Autorizovaná osoba si pro potřeby ověření kompetence, vybere jeden z následujících scénářů:
a) dítě s lístečkem, na kterém je napsáno zboží k nákupu
b) maminka s kočárkem bez nákupního vozíku
c) muž, žena nebo mladiství bez nákupního vozíku
d) špatně vidící důchodce
e) zákazník vyžadující reklamaci zboží
f) zloděj přistižený při krádeži

Kritéria je nutno ověřovat v reálném provozu nebo ve cvičných prostorách pod dohledem autorizavané 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.

Schopnost ústně komunikovat se zákazníkem v cizím jazyce na základní úrovni (úroveň A2, dle klasifikace Společného evropského referenčního rámce pro jazyky) bude prokázána takto: uchazeč s dvoutýdenním předstihem před zkouškou sdělí cizí jazyk, ve kterém bude ověřována jazyková způsobilost. Je-li uchazeč držitelem platného certifikátu alespoň úrovně A2, je možné toto kritérium považovat za splněné. Ústní ověření by mělo trvat minimálně 5 a maximálně 10 minut.

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 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 při zkoušce přítomna také další osoba, která tyto kvalifikační požadavky splňuje.

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 a 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 v oblasti obchodu ve spojitosti s nákupem zboží, odpovídající aktuálnímu obsahu příslušné profesní kvalifikace.
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 v oblasti obchodu ve spojitosti s nákupem zboží, odpovídající aktuálnímu obsahu příslušné profesní kvalifikace.
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 v oblasti obchodu ve spojitosti s nákupem zboží, odpovídající aktuálnímu obsahu příslušné profesní kvalifikace.
d) Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na management, ekonomiku, 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 zahrnujícího pracoviště se skladováním a prodejem zboží nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo učitele praktického vyučování nebo učitele odborného výcviku v oblasti obchodu ve spojitosti s nákupem zboží, odpovídající aktuálnímu obsahu příslušné profesní kvalifikace.

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 hodnotícím 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.

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 a minimálně 30 kusů různých druhů zboží
- skladový prostor se skladovými regály a zbožím
- prodejní prostor s obslužným úsekem a váhou
- výpočetní technika vybavená obchodním objednávkovým, prodejním a skladovým systémem, textovým, tabulkovým a databázovým programem (kancelářský balíček office) s možností připojení k internetu, včetně tiskárny
- pro ověření znalostí je dále nutno zajistit potřebné tiskopisy - výčetky hotovosti pokladny a trezoru, reklamační list, objednávkový list, dodací list, vystavenou fakturu, skladovou kartu, katalog zboží, zprávy HACCP, PO a BOZP
- potřeby pro aranžování, papír, stuhy, nůžky
- součástí zkušebních prostor musí být i prostory pro písemnou přípravu

Doba přípravy na zkoušku

Uchazeč má nárok na celkovou dobu přípravy na zkoušku v trvání 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 jednoho uchazeče (bez času na přestávky a na přípravu) je 5 až 7 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:
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