Prodavač/prodavačka (kód: 66-003-H)

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

Odborná způsobilost

Název	Úroveň
Orientace v příslušné oborové legislativě	3
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

Platnost standardu

Standard je platný od: 01.03.2023 do: 29.08.2023

Kritéria a způsoby hodnocení

Orientace v příslušné oborové legislativě

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uvést zdroje přístupu k potřebné oborové legislativě v elektronické nebo tištěné podobě	Ústní ověření
b) Vyjmenovat a charakterizovat tři kontrolní orgány včetně jejich profesního zaměření	Ústní ověření
c) Orientovat se v BOZP a PO	Ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

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

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provést zápis položky do evidence pohybu zásob v obchodně provozní jednotce	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Zpracovat plán předpokládaného prodeje zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Připravit podklady pro objednávku zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Vysvětlit způsob vedení komunikace s dodavateli	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) Popsat způsob skladování a ošetřování zásob ve sféře oběhu v souladu s charakterem zásob dle sortimentu a podle zásad logistiky	Ústní ověření
b) Popsat manipulaci se zásobami dle charakteru sortimentu v souladu s hygienickými a bezpečnostními předpisy, předpisy na ochranu životního prostředí	Ústní ověření
c) Provést kvalitativní, kvantitativní a sortimentní přejímku zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Zkontrolovat doklady v souvislosti s přejímkou zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Vyhotovit a evidovat doklady spojené s řešením problémů vzniklých při přejímce zásob	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Předvést práci s přístroji, strojovým a jiným zařízením obchodně provozní jednotky	Praktické předvedení
g) Pracovat s doklady spojenými s pohybem zboží v obchodně provozní jednotce	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit všechna kritéria.

Posuzování kvality zboží

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Senzoricky zkontrolovat úplnost a nepoškozenost obalu zboží při příjmu od dodavatele	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Senzoricky zkontrolovat úplnost a nepoškozenost zboží při příjmu k reklamaci od zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření

Je třeba splnit obě kritéria.

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 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 vhodnou formu předvádění a poskytnutí informací k prodávanému zboží či poskytované službě	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) Reagovat na dotazy fiktivního zákazníka k nabízenému zboží, jeho užitných vlastností, funkce a způsobu použití včetně ošetřování a údržby	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Uskutečnit dodatečnou nabídku (doplňkový sortiment) a nabídku nových druhů zboží	Praktické předvedení a 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 zboží od zákazníka	Ústní ověření
b) Popsat vedení evidence objednávek	Ústní ověření
c) Vyhotovit dokumenty spojené s objednávkou	Praktické předvedení a ústní ověření
d) Předvést vyskladnění zboží zákazníkovi podle dodaných podkladů (prodejka)	Praktické předvedení a ústní ověření
e) Senzoricky zkontrolovat stav obalů vydávaného zboží	Praktické předvedení a ústní ověření
f) Předvést balení zboží způsobem odpovídajícím druhu a vlastnostem zboží včetně dárkového způsobu nebo podle přání zákazníka	Praktické předvedení a ústní ověření
g) Popsat základní evidenci ve skladu a vyplnit příslušné tiskopisy písemnou nebo elektronickou formou	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 na pokladně	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.

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

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přepočítat cenu zboží na požadovanou měnu (EUR)	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Manipulovat s cizí měnou (EUR) 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 přípravu inventarizace zásob podle zadaných kriterií a postupů	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Provést inventarizaci zásob podle zadaných kritérií a postupů	Praktické předvedení a ústní ověření
c) Porovnat fyzický stav zásob s účetním stavem zásob a zaznamenat zjištěné rozdíly	Praktické předvedení a ústní ověření
d) 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 formu prodeje a sortiment zboží	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) Dodržovat pravidla úspěšného prodeje při komunikaci se zákazníkem	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://nsp.cz/jednotka-prace/prodavac#zdravotni-zpusobilost). 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.

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 započetím zkoušky.

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 hodnoticím 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.

Odborná způsobilost: **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 nákupním seznamem
b) maminka s kočárkem
c) zákazník bez nákupního vozíku
d) obsluha zákazníka s handicapem
e) zákazník vyžadující reklamaci zboží
f) osoba podezřelá z krádeže

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.

Zkoušející je povinen provádět ověřování odborných způsobilostí při zkoušce přesně podle všech ustanovení tohoto hodnoticího 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 prodavač a střední vzdělání s maturitní zkouškou a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodu ve spojitosti s nákupem a prodejem zboží nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti obchodu.
b) Střední vzdělání s maturitní zkouškou v oblasti obchodu nebo ekonomiky a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodu ve spojitosti s nákupem a prodejem zboží nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo odborného výcviku v oblasti obchodu.
c) Vyšší odborné vzdělání v oblasti obchodu nebo ekonomiky a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodu ve spojitosti s nákupem a prodejem zboží nebo ve funkci učitele praktického vyučování nebo učitele odborného výcviku v oblasti obchodu.
d) Vysokoškolské vzdělání se zaměřením na obchod nebo ekonomiku a nejméně 5 let odborné praxe v oblasti obchodu ve spojitosti s nákupem a prodejem zboží nebo ve funkci učitele odborných předmětů nebo učitele praktického vyučování nebo učitele odborného výcviku v oblasti obchodu.

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

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

Nezbytné materiální a technické předpoklady pro provedení zkoušky

- prodejní prostory, ve kterých je umístěn pokladní box s pokladnou a platebním terminálem, minimální hotovostí, stravenkami, dárkovými poukazy, šeky, platební kartou, pokladní páskou, prodejními regály a minimálně 30 kusů různých druhů zboží s průvodní dokumentací
- skladový prostor se skladovými regály a zbožím
- prodejní prostor s obslužným úsekem a váhou, měřicími prostředky
- prostor pro aranžování
- 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, tiskopisy pro HACCP, PO a BOZP
- vnitřní předpisy pro inventarizaci, vedení pokladny, přecenění, reklamace a sestavu účetních zásob
- potřeby pro aranžování, papír, stuhy, nůžky, balicí materiál
- psací potřeby, nepředtištěné papíry A4 a tiskopisy pro tvorbu plánů, objednávek, reklamací, přecenění, dodací listy, předpisy pro výpočet cen, cenovky, prodejky, tiskopisy pro evidenci
- zboží ve skladě, výčetky pro kontrolu a odvod tržby, záruční list, paragon, tiskopisy pro BOZP a PO
- součástí zkušebních prostor musí být i prostory pro písemnou přípravu, stůl a židle

K žádosti o udělení autorizace žadatel přiloží seznam materiálně-technického vybavení dokládající soulad s požadavky uvedenými v hodnoticím 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 90 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 5 až 6 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
Dm drogerie markt
Kaufland
Střední škola hotelnictví