

## 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) Sensoricky zkontrolovat úplnost a nepoškozenost obalu zboží při příjmu od dodavatele	Praktické předvedení a ústní ověření
b) Sensoricky 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 skříně	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) Vyhотовit 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.**

### Přepočítání 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 kritérií 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 započítím 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 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.

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 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 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 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**

- 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 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 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 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

Dm drogerie markt

Kaufland

Střední škola hotelnictví