Manažer prodeje (kód: 66-004-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
Řízení provozu obchodně provozní jednotky a lidských zdrojů	3
Kalkulace ceny a vyúčtování tržeb	3
Přepočet cen zboží a služeb na cizí měnu při platbách na pokladnách	3
Plánování druhu a množství zásob pro obchodně provozní jednotku dle předpokládaného prodeje	3
Vyplňování prodejní dokumentace, příprava příslušných dokumentů v obchodně provozní jednotce	3
Inventarizace zásob v obchodně provozní jednotce	3
Nabídka prodávaného zboží dle sortimentu s odbornou poradenskou službou	3
Zajišťování a poskytování doplňkových služeb spojených s prodejem a odběrem zboží zákazníkovi	3
Přijímání hotovostních i bezhotovostních plateb za zboží a služby od zákazníků v obchodně provozní jednotce	3
Úprava a aranžování zboží v obchodně provozní jednotce a výkladních skříních	3
Přejímka, výkup, skladování, ošetřování zboží a manipulace se zásobami v obchodně provozní jednotce	3
Obsluha pokladny a pokladních systémů	3
Vedení kontrolní pokladny v obchodně provozní jednotce	3
Vedení administrativní agendy v obchodně provozní jednotce	3
Příprava a úprava zboží k prodeji	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: 16.10.2009 do: 08.09.2015

Kritéria a způsoby hodnocení

Řízení provozu obchodně provozní jednotky a lidských zdrojů

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Uvést základní pravidla komunikace	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
b) Uvést pravidla nákupu a prodeje	Slovně
c) Uvést zásady práce s lidmi	Slovně
d) Prezentovat metody motivace	Slovně
e) Předvést postup při řešení neobvyklých situacích (krádeže, požár apod.)	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
f) Obsluhovat a zacházet s technickým vybavením obchodně provozní jednotky	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
g) Orientovat se v možném vybavení informačně-komunikačními technologiemi na pracovišti (druhy)	Slovně

Je třeba splnit všechna kritéria.

Kalkulace ceny a vyúčtování tržeb

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vypočítat prodejní ceny z dodacího listu na základě vnitřních předpisů	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
b) Propočítat hodnoty celého dodacího listu a jeho kontrola na soupisku dodacích listů a řešit případné rozdíly v ceně	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
c) Přecenit zboží podle vnitřních předpisů	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
d) Provést kontrolu denní tržby	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
e) Provést odvod tržby, popsat a vysvětlit princip vedení evidence trezoru	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
f) Zpracovat finanční uzávěrku pokladny	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
g) Zpracovat výčetku hotovosti (bankovek a jiných cenin) na předepsaném tiskopise	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
h) 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 + výpočet (s důrazem na přesnost)
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.

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

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vést evidenci o pohybu zboží na prodejně	Praktické předvedení
b) Vést evidenci o pohybu zásob ve skladu	Praktické předvedení
c) Sledovat nabídku na zboží od dodavatelů	Slovně s použitím katalogů a nabídkových listů
d) Připravit podklady pro objednávku zboží, komunikovat s dodavateli	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
e) Sestavit objednávku na zboží, jednat s dodavateli	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
b) Poskytnout zákazníkovi informace ve spojitosti s prodejní dokumentací	Praktické předvedení se slovním vysvětlením

Je třeba splnit obě kritéria.

Inventarizace zásob v obchodně provozní jednotce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Zjistit fyzický stav zásob	Praktické předvedení + metrologicky
b) Porovnat fyzický stav zásob s účetním stavem zásob a zaznamenat zjištěné rozdíly	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
c) Odstranit nedostatky zjištěné inventurou v souladu s platnými předpisy	Praktické předvedení se slovním vysvětlením

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 se slovním vysvětlením
b) Předvést zboží zákazníkovi, a informovat zákazníka o vlastnostech zboží, jeho použití a ošetřování, vysvětlit přednosti zboží a možnosti substitutu	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
c) Uskutečnit dodatečnou nabídku (doplňkový sortiment) a nabídku nových druhů zboží	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
d) Zodpovědět otázky ohledně funkce, provozu či případných problémů při používání zboží	Slovně

Je třeba splnit všechna kritéria.

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

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Přijmout objednávku na zboží od zákazníka	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
b) Vyskladnit zboží zákazníkovi dle dodaných podkladů (prodejka)	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
c) Senzoricky zkontrolovat stav obalů vydávaného zboží	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
d) Vést základní evidenci ve skladu, vyplňovat příslušné tiskopisy písemnou nebo elektronickou formou	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
e) Vyhotovit dokumenty spojené s objednávkou	Písemně
f) Evidovat objednávky	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
g) Pracovat se softwarovým vybavením pro zajištění objednávek	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
h) Zorganizovat dodání zboží zákazníkovi ze skladu	Prakticky
i) Balit zboží způsobem odpovídající druhu a vlastnostem zboží, včetně dárkového způsobu, nebo dle přání zákazníka	Praktické předvedení se slovním vysvětlením

Je třeba splnit všechna 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 dle platné legislativy	Praktické předvedení se slovním vysvětlením

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 se slovním vysvětlením
c) Aranžovat zboží v prodejně a výkladní skříni	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
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.

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

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Provádět odběr a přejímku zásob	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
b) Zkontrolovat doklady vázané na přejímku zásob (kvantitativně, kvalitativně)	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
c) Vyhotovit a evidovat doklady spojené s řešením problémů vzniklých při přejímce zásob	Praktické předvedení
d) Skladovat a ošetřovat zásoby ve sféře oběhu v souladu s charakterem zásob (dodržování HACCP) a podle zásad logistiky	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
e) Manipulovat se zásobami v souladu s hygienickými a bezpečnostními předpisy, předpisy na ochranu životního prostředí	Praktické předvedení
f) Pracovat s přístroji, strojovým a jiným zařízením obchodně provozní jednotky	Praktické předvedení
g) Pracovat s doklady spojenými s pohybem zboží na provozovně	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
h) Vést evidenci a vyřizovat reklamace vůči dodavatelům	Praktické předvedení

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 kontrolní pokladny v obchodně provozní jednotce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Popsat funkci a možnosti využití kontrolní pokladny	Slovně
b) Provést kontrolu denní tržby	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
c) Provést odvod tržby, popsat a vysvětlit princip vedení evidence trezoru	Praktické předvedení se slovním vysvětlením

Je třeba splnit všechna kritéria.

Vedení administrativní agendy v obchodně provozní jednotce

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Znát a vést povinnou administrativu v obchodně provozní jednotce	Slovně
b) Vyplňovat základní formuláře (úraz na pracovišti, požární evidence, HACCP, evidence docházky, bezpečnost práce, evidence tržeb aj.)	Praktické předvedení

Je třeba splnit obě kritéria.

Příprava a úprava zboží k prodeji

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Vážit, měřit, označit zboží cenovkou	Praktické předvedení
b) Balit zboží odpovídajícím obalovým materiálem a vhodným technickým postupem, nebo podle přání zákazníka	Praktické předvedení
c) Vysvětlit účel kritických bodů, např. systému HACCP	Slovně
d) Připravit zboží k nabídce a prodeji, u potravinářského zboží dodržovat předpisy spojené s manipulací s tímto sortimentem zboží a s dodržováním zásad hygieny	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
e) Vystavit nabízené zboží s uplatněním estetických, hygienických, bezpečnostních a dalších předpisů podle charakteru zboží do připraveného prodejního prostoru	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) Znát podmínky a postupy reklamace zboží	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
b) Řešit různé situace při reklamaci zboží	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
c) Pracovat s příslušnými právními normami	Slovně nad příslušnými právními normami
d) Vyplnit příslušné doklady spojené s reklamací zboží podle platné legislativy	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
e) Profesionálně komunikovat se zákazníkem při stížnostech a reklamacích zboží v souladu s předepsanými normami	Praktické předvedení se slovním vysvětlením
f) 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
g) Komunikovat se zákazníky v cizím jazyce na základní úrovni	Praktické předvedení slovní komunikace
h) Kultivovaně komunikovat se zákazníkem v českém jazyce	Praktické předvedení slovní komunikace
i) Profesionálně jednat s kontrolními orgány v souladu s platnou legislativou	Praktické předvedení slovní komunikace
j) Dodržovat pravidla úspěšného prodeje při komunikaci se zákazníkem	Praktické předvedení se slovním vysvětlením

Je třeba splnit všechna kritéria.

Orientace v příslušné oborové legislativě

Kritéria hodnocení	Způsoby ověření
a) Znát zdroje přístupu k potřebné legislativě	Slovně
b) Znalost kontrolních orgánů	Slovně
c) Znalost BOZP a PO, kontrola a opatření kritických bodů (např. HACCP)	Praktické předvedení se slovním vysvětlením

Je třeba splnit všechna 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_p.aspx?id_jp=101166&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:
– Vyplňování prodejní dokumentace
– Předvedení zboží zákazníkovi s poskytnutím informací o funkčnosti, ošetřování…
– Balení zboží dle sortimentu a požadavku zákazníka
– Manipulování a likvidace s obaly
– Manipulování se zbožím na provozovně
– Řešení běžných činností spojených s obsluhou zákazníka na pokladně
Jestliže se při ověřování kritérií bude manipulovat s peněžními prostředky a platebními kartami, je třeba dodržovat bezpečnostní pravidla pro práci na pokladně.
Jestliže se při ověřování kritérií bude manipulovat se zbožím, je třeba obzvláště u potravinářského sortimentu sledovat dodržování hygienických předpisů (kritické body HACCP).

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
Technicko-administrativní prostředky nutné k zabezpečení oběhu zboží na provozovně (doklady spojené s oběhem zboží…)
Běžný inventář a vybavení prodejny, provozovny
Dostatečné množství zboží různého sortimentu
Aranžérský materiál, nářadí a pomůcky
PC s příslušným softwarovým vybavením

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 5 až 6 hodin (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 hodnoticího 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.