

Názov kvalifikácie: Manažér obchodnej prevádzky

Kód kvalifikácie	C1420000-00723
Úroveň SKKR	4
Sektorová rada	Obchod, marketing, gastronómia a cest. ruch
SK ISCO-08	1420002 Riadiaci pracovník (riaditeľ) maloobchodnej prevádzky
SK NACE Rev.2	G VELKOOBCHOD A MALOOBCHOD; OPRAVA MOTOROVÝCH VOZIDIEL A MOTOCYKLOV, 45 Veľkoobchod a maloobchod a oprava motorových vozidiel a motocyklov; G VELKOOBCHOD A MALOOBCHOD; OPRAVA MOTOROVÝCH VOZIDIEL A MOTOCYKLOV, 45 Veľkoobchod a maloobchod a oprava motorových vozidiel a motocyklov
Doklad o získanej kvalifikácii	osvedčenie
Názov povolania	Riadiaci pracovník (riaditeľ) maloobchodnej prevádzky

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>charakterizovať ustanovenia obchodného a pracovného práva a príslušnej legislatívy pre podnikanie v obchode</i>
<i>vysvetliť princípy maloobchodu v podmienkach SR</i>
<i>špecifikovať sortiment tovaru na jednotlivých úsekoch predajnej jednotky</i>
<i>definovať zásady psychológie predaja</i>
<i>vysvetliť hygienicko-sanitačné činnosti v predajných a v skladových priestoroch</i>
Zručnosti:
<i>dodržiavať BOZP, PO a hygienické predpisy pri manipulácii s tovarom</i>
<i>uplatňovať zásady komunikácie s obchodnými partnermi a s kontrolnými orgánmi</i>
<i>plánovať druh a množstvo zásob pre obchodnú prevádzkovú jednotku podľa predpokladaného predaja</i>
<i>kontrolovať vedenie evidencie zákazníckych a skladových reklamácií</i>
<i>kontrolovať štandardy prevádzky, denné rutiny a zákaznícky servis</i>
<i>kontrolovať tok hotovosti a cenín na prevádzke</i>
<i>kontrolovať formálnu a vecnú správnosť dokladov</i>
<i>stanovovať finančné stratégie úseku</i>
<i>analyzovať dáta na prevádzke</i>
<i>získavať ďalších zákazníkov a odberateľov</i>
<i>koučovať zamestnancov na predajnej ploche</i>
<i>koordinovať zamestnancov na pridelenom úseku</i>
<i>pripravovať plány predaja, obrátov, strát, manka a iných finančných nákladov predajne</i>
<i>kontrolovať tovar pred jeho vystavením na predajnej ploche a kvalitu vystaveného tovaru</i>
<i>dohliadať nad inventarizáciou tovaru a financií v prevádzkovej jednotke</i>
<i>zabezpečovať poskytovanie doplnkových služieb spojených s predajom a s odberom tovaru</i>
<i>poskytovať odborné konzultácie a informácie v rámci podpory pre zákazníkov</i>
<i>prijímať hotovostné a bezhotovostné platby za tovar a služby od zákazníkov v obchodnej prevádzkovej jednotke</i>
<i>viesť samostatne administratívnu agendu v obchodnej prevádzkovej jednotke</i>
Kompetencie:
<i>zodpovednosť pri riešení pracovných povinností, sebadisciplína</i>
<i>samostatnosť pri riešení pridelených úloh a vzniknutých problémov</i>

<i>schopnosť prispôbiť sa zmenám na pracovisku</i>
<i>schopnosť viesť, plánovať a organizovať prácu</i>
<i>emocionálna zrelosť v každodennej komunikácii so zamestnancami</i>
<i>schopnosť pracovať v tíme</i>
<i>orientácia na zákazníka</i>
<i>schopnosť komunikovať na požadovanej úrovni</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť: koordinovať zamestnancov na pridelenom úseku koučovať zamestnancov na predajnej ploche schopnosť viesť, plánovať a organizovať prácu emocionálna zrelosť v každodennej komunikácii so zamestnancami schopnosť pracovať v tíme schopnosť komunikovať na požadovanej úrovni		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>opísať kroky výberového konania s cieľom získať najvhodnejšieho kandidáta na danú pracovnú pozíciu</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>opísať podstatu koučovania vrátane zaškolenia nových pracovníkov na riadiacich pozíciách maloobchodnej jednotky</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>opísať podstatu pojmu leadership a uviesť postupy k zvýšeniu kvality managementu maloobchodnej prevádzky</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vysvetliť podstatu firemnej kultúry a jej vplyv na pracovnú výkonnosť zamestnancov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>uviesť príklady efektívnych stimulov alebo motivačných prvkov vedúcich k zvýšeniu produktivity zamestnancov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých kritérií na min. 80%.		
Hodnotená spôsobilosť: vysvetliť princípy maloobchodu v podmienkach SR charakterizovať ustanovenia obchodného a pracovného práva a príslušnej legislatívy pre podnikanie v obchode stanovovať finančné stratégie úseku pripravovať plány predaja, obrátov, strát, manka a iných finančných nákladov predajne analyzovať dáta na prevádzke dohliadať nad inventarizáciou tovaru a financií v prevádzkovej jednotke viesť samostatne administratívnu agendu v obchodnej prevádzkovej jednotke plánovať druh a množstvo zásob pre obchodnú prevádzkovú jednotku podľa predpokladaného predaja uplatňovať zásady komunikácie s obchodnými partnermi a s kontrolnými orgánmi definovať zásady psychológie predaja prijímať hotovostné a bezhotovostné platby za tovar a služby od zákazníkov v obchodnej prevádzkovej jednotke zabezpečovať poskytovanie doplnkových služieb spojených s predajom a s odberom tovaru poskytovať odborné konzultácie a informácie v rámci podpory pre zákazníkov zodpovednosť pri riešení pracovných povinností, sebadisciplína schopnosť prispôbiť sa zmenám na pracovisku špecifikovať sortiment tovaru na jednotlivých úsekoch predajnej jednotky samostatnosť pri riešení pridelených úloh a vzniknutých problémov získavať ďalších zákazníkov a odberateľov		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vymenovať právne normy, ktoré upravujú prácu v maloobchodnej</i>	ústna metóda	ústna odpoveď

<i>prevádzke</i>		
<i>popísať možné pohyby zásob tovaru a ich evidenciu</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>opísať princípy tvorby objednávok tovaru a ich evidenciu s využitím informačného systému firmy</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>opísať spôsob organizácie inventúry a pracovníkov podľa inventarizačnej smernice firmy</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>opísať príčiny vzniku inventarizačných rozdielov a stanoviť návrhy na vysporiadanie a pripraviť kroky na prevenciu strát</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>opísať vývoj trhu a trendov vrátane vývoja konkurencie</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>využiť perspektívne podnikateľské príležitosti na trhu - pripravil SWOT analýzu konkurencie</i>	písomná metóda	písomná úloha
<i>popísať optimálnu komunikáciu so zákazníkmi</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>charakterizovať základne prvky psychológie a sociológie predaja</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>špecifikovať moderné spôsoby kontroly a sledovania nákupnej atmosféry, ako ochota, vládnošť a priateľskošť personálu.</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať ponúkané poradenské činnosť, spolu s predajnými službami voči zákazníkovi</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>predviesť evidenciu poskytovaného zákazníkoho servisu podľa pravidiel spoločnosť</i>	praktické skúšanie	praktické cvičenie
<i>predviesť riešenie reklamačného konania na nevyhovujúci tovar zo strany zákazníkov voči dodávateľovi, resp. výrobcovi</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých kritérií na min. 80%.

Hodnotená spôsobilosť:

dodržiavať BOZP, PO a hygienické predpisy pri manipulácii s tovarom
vysvetliť hygienicko-sanitačné činnosť v predajných a v skladových priestoroch

Kritériá hodnotenia:

	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>stanoviť hygienické minimá pre manipuláciu s tovarom na predajnej ploche a v sklade</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vysvetliť sanitačný poriadok spoločnosť v rámci systému HACCP (Systém analýzy rizík a stanovenie kritických kontrolných bodov)</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať možné dezinfekčné prostriedky pri dezinfekcii, dezinfekcii a pri deratizácii v skladových a predajných priestoroch</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vymenovať hygienické pravidlá pracovníka pri manipulácii s tovarom</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vysvetliť podstatu a organizáciu povinných a zákonných školení</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať princípy systému kritických bodov (HACCP) a FIFO podľa daného sortimentu a zásad logistiky pri skladovaní a manipulácii s tovarom</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie

Podmienky úspešného vykonania skúšky:

Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých kritérií na min. 80%.

Hodnotená spôsobilosť:

kontrolovať formálnu a vecnú správnosť dokladov
kontrolovať tok hotovosť a cenín na prevádzke
kontrolovať tovar pred jeho vystavením na predajnej ploche a kvalitu vystaveného tovaru
kontrolovať vedenie evidencie zákazníckych a skladových reklamácií
kontrolovať štandardy prevádzky, denné rutiny a zákaznícky servis
zodpovednosť pri riešení pracovných povinnosť, sebadisciplína

Kritériá hodnotenia:

	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>senzoricky skontrolovať a zhodnotiť druh a kvalitu tovaru pri príjme a pri reklamáciách zákazníka</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie

<i>opísať kontrolné mechanizmy predajného systému a fakturácií</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať kontrolu formálnej a vecnej správnosti dokladov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>vysvetliť tok hotovosti a cenín na prevádzke</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať proces kontroly tovaru pred jeho vystavením na predajnej ploche a kvalitu vystaveného tovaru</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať zásady vedenia evidencie zákazníckych a skladových reklamácií</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať štandardy prevádzky, denné rutiny a funkciu zákazníckych servisov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých kritérií na min. 80%.		

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.</i>
<i>Uchádzač o získanie kvalifikácie musí mať absolvované minimálne úplné stredoškolské vzdelanie v oblasti obchodu alebo manažmentu.</i>
Pokyny na realizáciu skúšky:
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.</i>
Proces hodnotenia:
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.</i>
Výsledné hodnotenie:
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.</i>
Zloženie skúšobnej komisie:
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.</i>
Požiadavky na odbornú spôsobilosť skúšajúceho:
<i>Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.</i>
<i>Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupca autorizovanej osoby musí spĺňať aspoň jednu z nasledujúcich variantov požiadaviek:</i>
<i>a) Magisterské vzdelanie v oblasti ekonomika a manažment a aspoň 5 rokov odbornej praxe v riadiacich pozíciách v oblasti manažér (riaditeľ) maloobchodnej prevádzky, z toho minimálne jeden rok v období posledných dvoch rokov pred podaním žiadosti o udelenie autorizácie.</i>
<i>b) Bakalárske vzdelanie v oblasti ekonomika a manažment a aspoň 5 rokov odbornej praxe v riadiacich pozíciách v oblasti manažér (riaditeľ) maloobchodnej prevádzky, z toho minimálne jeden rok v období posledných dvoch rokov pred podaním žiadosti o udelenie autorizácie.</i>

c) Vyššie odborné vzdelanie v oblasti obchodu a aspoň 5 rokov odbornej praxe v riadiacich pozíciách v oblasti maloobchodu, z toho minimálne jeden rok v období posledných dvoch rokov pred podaním žiadosti o udelenie autorizácie.

Ďalšie požiadavky:

- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupca autorizovanej osoby, ktorá nemá odbornú kvalifikáciu pedagogického pracovníka podľa zákona č. 317/2009 Z.z. o pedagogických zamestnancoch a odborných zamestnancoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov, alebo prax v oblasti vzdelávania dospelých (vrátane praxe z oblasti skúšania), alebo nemá osvedčenie o odbornej kvalifikácii, musí byť absolventom prípravy zameranej najmä na praktickú aplikáciu časti prvej, hlavy 3. zákona č. 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o uznávaní výsledkov ďalšieho vzdelávania) v znení neskorších predpisov, a prípravy zameranej na vzdelávanie a hodnotenie dospelých s dôrazom na psychologické aspekty skúšania dospelých v rozsahu minimálne 12 hodín.
- Autorizovaná osoba, resp. autorizovaný zástupca autorizovanej osoby, musí byť schopná organizačne zabezpečiť skúšobný proces vrátane vyhodnotenia na PC a vydania jednotného osvedčenia (stačí doložiť čestným prehlásením).

Žiadateľ o udelenie autorizácie preukazuje splnenie požiadaviek na odbornú spôsobilosť predložením dokladu alebo súboru dokladov o získaní odbornej spôsobilosti autorizujúcemu orgánu alebo iným postupom stanoveným autorizujúcim orgánom.

Materiálne a technické podmienky skúšky:

Výpočtová technika vybavená operačným systémom, textovým editorom, tabuľkovým procesorom, programom pre tvorbu prezentácií s pripojením k internetu a elektronickému systému firmy, techniku na prezentáciu daných informácií (dataprojektor, flipchart či tabuľu na možné náčrty).

Obchodné, firemné a účtovné tlačivá a formuláre (formulár pri zistení vnútornej nezhody, HACCP, PO a BOZP, reklamačné listy, inventarizačné formuláre a pracovný poriadok prevádzky, manuál firmy, firemný katalóg ponúkaných výrobkov a služieb, organizačnú schému personálnej štruktúry firmy).

Príslušná legislatíva v odbore a pri komunikácii so štátnymi kontrolnými orgánmi.

Učebňa

Kartu kvalifikácie schválila Národná rada pre vzdelávanie a kvalifikáciu dňa:	16.10.2015
Platnosť karty kvalifikácie od:	16.10.2015