

Názov kvalifikácie: Hlavný pokladník v obchodnej prevádzke

Kód kvalifikácie	C5230002-00753
Úroveň SKKR	4
Sektorová rada	Obchod, marketing, gastronómia a cest. ruch
SK ISCO-08	5230002 Koordinátor pokladníkov
SK NACE Rev.2	G VELKOOBCHOD A MALOOBCHOD; OPRAVA MOTOROVÝCH VOZIDIEL A MOTOCYKLOV, 46 Veľkoobchod okrem motorových vozidiel a motocyklov; G VELKOOBCHOD A MALOOBCHOD; OPRAVA MOTOROVÝCH VOZIDIEL A MOTOCYKLOV, 47 Maloobchod okrem motorových vozidiel a motocyklov
Doklad o získanej kvalifikácii	osvedčenie
Názov povolania	Hlavný pokladník

Kvalifikačný štandard

Vedomosti:
<i>vysvetliť metódy vedenia a motivácie zamestnancov</i>
<i>vymenovať sortiment tovaru predávaného na jednotlivých úsekoch predajnej jednotky</i>
<i>charakterizovať administratívne procesy pri práci v pokladničnej zóne, potrebnú dokumentáciu na pokladni</i>
<i>charakterizovať bezpečnostné pravidlá pri platbe kartou</i>
<i>popísať zabezpečovanie a kontrolu prvotriedneho servisu a služieb zákazníkom na pokladniach</i>
<i>charakterizovať zákonné normy a pravidlá riešenia reklamácií a sťažností zákazníkov</i>
<i>charakterizovať dodržiavanie hygienických zásad pri práci s potravinami (HACCP)</i>
<i>opísať zásady BOZP, PO a hygieny práce</i>
Zručnosti:
<i>aplikovať zákon o ochrane spotrebiteľa</i>
<i>dodržiavať BOZP, PO, HACCP a hygienu práce</i>
<i>vykonávať všetky administratívne úkony spojené s vedením pokladní (denné uzávierky)</i>
<i>riešiť sťažnosti a reklamácie zákazníkov</i>
<i>plánovať nasadenie a rozdelenie zamestnancov do jednotlivých pracovných zmien</i>
<i>školiť zamestnancov na úseku pokladní</i>
<i>koordinovať zamestnancov na úseku pokladní</i>
<i>obsluhovať rôzne typy pokladní</i>
<i>vykonávať hotovostné a bezhotovostné platby</i>
Kompetencie:
<i>schopnosť komunikovať so zákazníkmi</i>
<i>schopnosť viesť pracovný kolektív</i>
<i>schopnosť efektívne pracovať pod stresom</i>
<i>zodpovednosť v organizovaní a v plánovaní práce</i>

Hodnotiaci štandard

Hodnotená spôsobilosť:
<i>vymenovať sortiment tovaru predávaného na jednotlivých úsekoch predajnej jednotky</i>
<i>charakterizovať administratívne procesy pri práci v pokladničnej zóne, potrebnú dokumentáciu na pokladni</i>
<i>popísať zabezpečovanie a kontrolu prvotriedneho servisu a služieb zákazníkom na pokladniach</i>

dodržiavať BOZP, PO, HACCP a hygienu práce opísať zásady BOZP, PO a hygieny práce charakterizovať dodržiavanie hygienických zásad pri práci s potravinami (HACCP) charakterizovať bezpečnostné pravidlá pri platbe kartou vykonávať hotovostné a bezhotovostné platby obsluhovať rôzne typy pokladní vykonávať všetky administratívne úkony spojené s vedením pokladní (denné uzávierky)		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vymenovať základné charakteristiky jednotlivých úsekov maloobchodnej prevádzky, ich špecifiká týkajúce sa skladovania, prezentácie a predaja tovarov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>pomenovať hygienické predpisy príjmu, skladovania, prezentácie a predaja tovaru v maloobchodných prevádzkach</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>pomenovať princípy HACCP, FIFO a príslušné právne predpisy v oblasti maloobchodnej prevádzky</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať všetky administratívne a iné úkony týkajúce sa oddelenia pokladní, vysvetliť ako ich správne a bezchybne realizovať (rôzne typy uzávierok a hlásení)</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vymenovať tovar najčastejšie predávaný na úseku pokladní</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>vysvetliť vrátenie DPH v prípade vývozu tovaru na žiadosť zákazníka podľa platnej legislatívy</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>vysvetliť pravidlá a postupy pri prijímaní tovaru, pri uskladení a pri predaji tovarov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>opísať evidenciu dokladov o bezhotovostných platbách a platbách ceninami</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať ako vyriešiť vzniknuté nedostatky pri bezhotovostných aj hotovostných platbách</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>popísať postup ako sprevádzkovať pokladňu, ako účtovať ceny tovaru mechanicky alebo za pomoci čítacieho zariadenia kontrolnej pokladnice, ako kontrolovať ceny tovaru, odstrániť vzniknuté nedostatky pri účtovaní cien</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>spracovať súpisu hotovosti (bankoviek a iných cenín) na predpísanom tlačíve</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
<i>demonštrovať obsluhu rôznych typov pokladní, postup vykonávania rôznych typov hotovostných a bezhotovostných operácií, storna, blokovania pokladne, stop kontroly, inventarizácia pokladne</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>spracovať finančnú uzávierku pokladnice</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s vysvetlením
<i>demonštrovať manipuláciu s platobnou kartou zákazníka, identifikáciu karty, predloženie dokladu o bezhotovostnej platbe na autorizáciu zákazníkom pri dodržaní bezpečnostných pravidiel platby kartou, príjem hotovosti a ceniny, overenie platnosti meny alebo ceniny (stravenky, darčkové kupóny, šeky, ai.), vyúčtovanie platby zákazníčkovi, uloženie hotovosti a ceniny do pokladne</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s vysvetlením
<i>predviesť proces prevzatia počiatočnej hotovosti a odstránenie prípadných nedostatkov pred začatím práce na pokladni, prípravy pokladnice pre pokladníkov</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie s vysvetlením
<i>spraviť storno platby na pokladni, vystaviť príslušný doklad a zaevidovať ho</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých uvedených kritérií na minimálne na 80%.		

Hodnotená spôsobilosť: charakterizovať zákonné normy a pravidlá riešenia reklamácií a sťažností zákazníkov aplikovať zákon o ochrane spotrebiteľa riešiť sťažnosti a reklamácie zákazníkov		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>opísať legislatívne normy riešenia zákazníckych reklamácií, interné postupy riešenia reklamácií a zákazníckych sťažností</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>predviesť vhodnú reakciu na riešenie sťažností v simulovanej situácii</i>	praktické skúšanie	simulovaná úloha
<i>predviesť profesionálnu komunikáciu so zákazníkom, s ohľadom na typ a vek zákazníka</i>	praktické skúšanie	praktické predvedenie
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých uvedených kritérií na minimálne na 80%.		
Hodnotená spôsobilosť: vysvetliť metódy vedenia a motivácie zamestnancov koordinovať zamestnancov na úseku pokladní plánovať nasadenie a rozdelenie zamestnancov do jednotlivých pracovných zmien školiť zamestnancov na úseku pokladní		
Kritériá hodnotenia:	Metódy hodnotenia	Nástroje hodnotenia
<i>vysvetliť základné princípy a postupy motivácie zamestnancov, rôzne prístupy k rôznym typom zamestnancov, možnosť použitia motivačných faktorov podľa typov zamestnancov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>charakterizovať základné princípy a postupy vedenia a riadenia zamestnancov, rôzne prístupy k rôznym typom zamestnancov, pravidlá efektívnej komunikácie, pridelovania a delegovania pracovných úloh, typológiu zamestnancov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>špecifikovať metódy vedenia ľudí a spôsob ich motivácie pri práci podľa ich zaradenia</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>vysvetliť pravidlá a postupy plánovania nasadenia zamestnancov do pracovných zmien</i>	ústna metóda	ústna odpoveď
<i>popísať plánovanie pracovných zmien zamestnancov s použitím zákonníka práce</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
<i>charakterizovať plánovanie podľa rôznych úsekov dňa a týždňa, dlhodobé a operatívne plánovanie a efektívne využívanie zamestnancov</i>	ústna metóda	ústna odpoveď s vysvetlením
Podmienky úspešného vykonania skúšky:		
Podmienkou úspešného vykonania skúšky je splnenie všetkých uvedených kritérií na minimálne na 80%.		

Organizačné a metodické pokyny

Metodické pokyny:
Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.
Uchádzač o získanie kvalifikácie musí mať absolvované minimálne stredné odborné vzdelanie.
Pokyny na realizáciu skúšky:
Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.
Proces hodnotenia:
Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.
Výsledné hodnotenie:

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.

Zloženie skúšobnej komisie:

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.

Požiadavky na odbornú spôsobilosť skúšajúceho:

Zákon 568/2009 Z.z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, §17 a §18.

Autorizovaná osoba musí mať aspoň stredné vzdelanie s maturitnou skúškou a súčasne musí spĺňať aspoň jednu z nasledujúcich variantov požiadaviek:

Stredné odborné vzdelanie s vyučením v odbore vzdelania predavač + stredné vzdelanie s maturitnou skúškou (v inom odbore vzdelania) a aspoň 5 rokov praxe ako osoba zodpovedná za riadenie činností v oblasti predaja tovaru alebo vo funkcii učiteľa odborných predmetov alebo odborného výcviku, z toho minimálne jeden rok v období posledných dvoch rokov pred podaním žiadosti o udelenie autorizácie.

Stredné vzdelanie s maturitnou skúškou v oblasti obchodu a aspoň 5 rokov praxe ako osoba zodpovedná za riadenie činností v oblasti obchodnej prevádzky v spojitosti s predajom tovaru alebo vo funkcii učiteľa odborných predmetov alebo odborného výcviku, z toho minimálne jeden rok v období posledných dvoch rokov pred podaním žiadosti o udelenie autorizácie.

Vyššie odborné vzdelanie v oblasti obchodu a aspoň 5 rokov praxe ako osoba zodpovedná za riadenie činností v oblasti obchodnej prevádzky alebo vo funkcii učiteľa odborných predmetov alebo odborného výcviku, z toho minimálne jeden rok v období posledných dvoch rokov pred podaním žiadosti o udelenie autorizácie.

Vysokoškolské vzdelanie so zameraním na manažment, ekonómiu, obchod a služby + aspoň 5 rokov praxe ako osoba zodpovedná za riadenie činností v oblasti obchodnej prevádzky, alebo ako osoba vo funkcii vedúceho úseku alebo prevádzky zahŕňajúce pracovisko so skladovaním a predajom tovaru alebo vo funkcii učiteľa odborných predmetov alebo odborného výcviku, z toho minimálne jeden rok v období posledných dvoch rokov pred podaním žiadosti o udelenie autorizácie.

Ďalšie požiadavky:



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

Materiálne a technické podmienky skúšky:

Vhodné pracovné oblečenie

Funkčný pokladničný systém

Technicko-administratívne prostriedky potrebné na prevádzku pokladnice

Platná mena, platobné a kreditné karty

Čítačka kódov

Čítacie a identifikačné zariadenia kariet

Bežný inventár a vybavenie predajne, prevádzky

Dostatočné množstvo tovaru rôzneho sortimentu

PC s príslušným softvérovým vybavením

Kartu kvalifikácie schválila Národná rada pre vzdelávanie a kvalifikáciu dňa:	10.10.2015
Platnosť karty kvalifikácie od:	10.10.2015