

# Hodnotiaci manuál kvalifikácie Pokladník v predajni za sektor Obchod, marketing, gastronómia a cestovný ruch

Verzia 1.0



**Názov zákazky:** Nastavenie a implementácia štruktúry systému overovania kvalifikácií

Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu a Európskeho fondu regionálneho rozvoja v rámci Operačného programu Ľudské zdroje. [www.esf.gov.sk](http://www.esf.gov.sk), [www.ludskezdroje.gov.sk](http://www.ludskezdroje.gov.sk), [www.minedu.gov.sk](http://www.minedu.gov.sk)

# Proces overovania kvalifikácie

## Informácie pre uchádzača o overenie kvalifikácie

O overenie kvalifikácie sa môže uchádzať jednotlivec, ktorý v deň konania skúšky dosiahol 18 rokov, má ukončenú povinnú školskú dochádzku a spĺňa vstupné požiadavky stanovené na kvalifikáciu ***Pokladník v predajni***, a to ukončené minimálne stredné odborné vzdelanie, ideálne učebný odbor predavač alebo asistent predaja, alebo úplné stredné odborné vzdelanie ekonomického alebo obchodného smeru, veľmi dobrá úroveň komunikačných a predajných zručností (asertivita, empatia).

Záujemca o overenie kvalifikácie, ktorý uvedené požiadavky spĺňa, bude ďalej postupovať cez jednotlivé fázy procesu overovania kvalifikácie, ktoré vedú k získaniu osvedčenia o kvalifikácii. Týmito fázami sú:

- I. fáza: Identifikácia jednotiek vzdelávacích výstupov a ich porovnanie so svojimi vedomosťami, zručnosťami a kompetenciami;
- II. fáza: Dokumentácia jednotiek vzdelávacích výstupov čiže zhromaždenie všetkých relevantných dokladov preukazujúcich splnenie kvalifikáciou vyžadovaných kritérií;
- III. fáza: Hodnotenie jednotiek vzdelávacích výstupov;
- IV. fáza: Potvrdenie výsledkov hodnotenia.

**I. Identifikácia jednotiek vzdelávacích výstupov** - počiatočná fáza procesu overovania kvalifikácie, v ktorej záujemca o overenie kvalifikácie zhodnotí a posúdi vedomosti, zručnosti a kompetencie, ktoré získal počas života, ako aj svoju schopnosť tieto vedomosti využívať v praxi. Záujemca o overenie kvalifikácie identifikuje a zhodnotí jednotky vzdelávacích výstupov, ktoré charakterizujú kvalifikáciu ***Pokladník v predajni*** a porovnáva ich so svojimi vedomosťami, zručnosťami a kompetenciami, ktoré mohol nadobudnúť rôznymi cestami, od formálneho vzdelávania - v škole, cez neformálne vzdelávanie - účasťou na rôznych školeniach, kurzoch a vzdelávacích programoch, až po informálne učenie sa - praxou počas zamestnania či bežnými každodennými aktivitami, ako napríklad prácou v domácnosti, aktivitou vo voľnom čase a podobne. Zhodnotenie vzdelávacích výstupov môže prebehnúť tromi spôsobmi, a to sebahodnotením alebo za pomoci vybranej autorizovanej inštitúcie, alebo pracovníka Koordinačného miesta SOK.

Pri **sebahodnotení si záujemca sám zhodnotí**, aké vedomosti, zručnosti a kompetencie nadobudol počas života. Mal by pri tom brať do úvahy svoje formálne vzdelávanie v školskom prostredí, ale taktiež akékoľvek neformálne vzdelávanie, ktoré absolvoval počas života prostredníctvom kurzov, vzdelávacích programov, školení, tréningov, workshopov a pod. a informálne učenie sa, pri ktorom

nadobúdala vedomosti, zručnosti a kompetencie v rámci svojho zamestnania alebo samoštúdiom, prácou v domácnosti, aktivitami vo voľnom čase a pod. Následne si môže porovnať jednotky vzdelávacích výstupov kvalifikácie so svojimi vedomosťami, zručnosťami a kompetenciami.

Komplexné zhodnotenie svojich vedomostí, zručností a kompetencií môže byť pre jednotlivca náročné, **preto sa môže obrátiť na autorizovanú inštitúciu alebo Koordinačné miesto SOK**. Ak je záujemca rozhodnutý pre overenie kvalifikácie ***Pokladník v predajni***, môže sa obrátiť na autorizovanú inštitúciu, ktorá overuje danú kvalifikáciu a tá pomôže záujemcovi s identifikáciou vedomostí, zručností a kompetencií relevantných pre vybranú kvalifikáciu.

**Zoznam autorizovaných inštitúcií** je zverejnený na portáli [www.kvalifikacie.sk](http://www.kvalifikacie.sk) v časti Systém overovania kvalifikácií, sekcia Inštitucionálne súčasti SOK, v záložke Autorizované inštitúcie.

**Koordinačné miesto SOK** môže záujemca kontaktovať osobne: Štátny inštitút odborného vzdelávania, Stromová 9, 831 01 Bratislava, telefonicky: +421 910 925 085 alebo e-mailom: [sokpoint@siov.sk](mailto:sokpoint@siov.sk). Koordinačné miesto SOK aj autorizované inštitúcie môžu pri poskytovaní poradenstva záujemcovi využívať rôzne nástroje, ako napríklad audit zručností či rôzne dostupné informačné a komunikačné technológie.

**Cieľom II. fázy overovania kvalifikácie - Dokumentácie jednotiek vzdelávacích výstupov, či už pomocou sebahodnotenia alebo s pomocou autorizovanej inštitúcie, či pracovníka Koordinačného miesta SOK, je určiť, do akej miery záujemca spĺňa požiadavky na kvalifikáciu zhromaždiť jednotlivé dokumenty v portfóliu, správne vyplniť a zaslať kompletnú Žiadosť o overenie kvalifikácie a posunúť žiadateľa do ďalšej fázy overovania kvalifikácie.** Po identifikovaní svojich vedomostí, zručností a kompetencií žiadateľ zhromažďuje všetky relevantné doklady, dokumenty, certifikáty alebo iné materiály preukazujúce splnenie kvalifikáciou vyžadovaných kritérií, čiže dokumentáciu jednotiek vzdelávacích výstupov. Tieto dokumenty prikladá žiadateľ k Žiadosti o overenie kvalifikácie, a to vo forme portfólia.

**Portfólio** žiadateľ prikladá k svojej Žiadosti o overenie kvalifikácie, aby mu na jeho základe mohli byť uznané jednotky vzdelávacích výstupov. Žiadateľ musí klásť dôraz na to, aby jednotlivé dokumenty v portfóliu mohli byť jednoznačne priradené k jednotkám vzdelávacích výstupov vybranej kvalifikácie. Portfólio tvorí prílohu ku Žiadosti o overenie kvalifikácie a pozostáva zo životopisu a relevantných dokumentov preukazujúcich vzdelanie a odbornú prax zodpovedajúcu kvalifikácii ***Pokladník v predajni***. Do portfólia predkladá žiadateľ životopis v odporúčanom formáte (Príloha 2) s relevantnými prílohami. Žiadateľ, ktorý si vytvoril portfólio, vyplní Žiadosť o overenie kvalifikácie.

**Vo formulári Žiadosti o overenie kvalifikácie (Príloha 3)** musí žiadateľ vyplniť všetky relevantné údaje. Súčasťou žiadosti sú prílohy - portfólio a doklad o zaplatení poplatku (počas pilotného overovania kvalifikácií v rámci národného projektu Systém overovania kvalifikácií v Slovenskej republike sa nebude vyžadovať zaplatenie poplatku) a súhlas pre autorizovanú inštitúciu so spracovaním osobných údajov uchádzača pre účely procesu overovania kvalifikácie.

Poplatky za overenie kvalifikácie budú po pilotnom overovaní stanovené v zmysle zákona č. 145/1995 Z. z. o správnych poplatkoch a diferencované na dva samostatné poplatky. Prvý poplatok, bude potrebné uhradiť pri podaní Žiadosti o overenie kvalifikácie s cieľom posúdenia portfólia a druhý poplatok, bude potrebné uhradiť pred skúškou o overenie kvalifikácie, a to len tými uchádzačmi, ktorí na skúšku budú pozvaní.

**Všetky vzorové formuláre, žiadosti a prílohy**, ktoré sú vyžadované, sú k dispozícii ako príloha tohto hodnotiaceho manuálu ako aj na portáli [www.kvalifikacie.sk](http://www.kvalifikacie.sk).

Žiadosť o overenie kvalifikácie v podobe vyplneného a podpísaného formulára so všetkými potrebnými prílohami je možné podať papierovou formou, a to zaslaním poštou na adresu autorizovanej inštitúcie, ktorú uviedol žiadateľ v žiadosti alebo elektronickou formou, a to zaslaním žiadosti a všetkých príloh elektronickou poštou alebo inou formou elektronickej komunikácie stanovenou autorizovanou inštitúciou, ktorú si žiadateľ vybral.

**Lehota na posúdenie Žiadosti o overenie kvalifikácie a portfólia** po formálnej stránke autorizovanou inštitúciou je 10 kalendárnych dní od dňa doručenia žiadosti.

V prípade, že žiadateľ **nesplňa** stanovené podmienky na overenie kvalifikácie, autorizovaná inštitúcia mu **do 3 kalendárnych dní** od posúdenia žiadosti o overenie kvalifikácie **zašle zamietavé stanovisko** k žiadosti.

V prípade, že žiadosť o overenie kvalifikácie **nie je úplná**, t. j. neobsahuje údaje v požadovanom rozsahu, autorizovaná inštitúcia vyzve žiadateľa o doplnenie chýbajúcich údajov, ktoré musí žiadateľ doplniť **do 5 kalendárnych dní** od doručenia výzvy.

V prípade, že žiadateľ v stanovenej lehote **nedoplnil** autorizovanej inštitúcii údaje, autorizovaná inštitúcia mu **zašle zamietavé stanovisko** k žiadosti.

V prípade, že žiadateľ **doplnil** všetky chýbajúce údaje a o overovanie danej kvalifikácie žiada minimálne 5 uchádzačov, autorizovaná inštitúcia **poskytne portfólio žiadateľa skúšobnej komisii** na posúdenie obsahovej stránky, relevantnosti predložených dôkazov a dokumentov portfólia za účelom hodnotenia JVV v ďalšej fáze procesu overovania kvalifikácie.

V prípade, že žiadateľ **spĺňa** stanovené podmienky na overenie kvalifikácie a žiadosť o overenie kvalifikácie **je úplná**, a o overenie danej kvalifikácie žiada minimálne 5 uchádzačov, autorizovaná inštitúcia **poskytne portfóliá žiadateľov skúšobnej komisii** na posúdenie obsahovej stránky, relevantnosti predložených dôkazov a dokumentov portfólia za účelom hodnotenia JVV v ďalšej fáze procesu overovania kvalifikácie.

**Cieľom III. fázy overovania kvalifikácie - Hodnotenie jednotiek vzdelávacích výstupov je zhodnotiť splnenie či nespĺnenie kritérií hodnotenia jednotiek vzdelávacích výstupov, oboznámiť uchádzača s výsledkom hodnotenia JVV a posunúť ho do ďalšej fázy overovania kvalifikácie.** Po podaní Žiadosti o overenie kvalifikácie sú vedomosti, zručnosti a kompetencie uchádzača porovnávané s kvalifikačným štandardom vybranej kvalifikácie, a to skúšobnou komisiou menovanou autorizujúcim orgánom. Hodnotenie jednotiek vzdelávacích výstupov vybranej kvalifikácie uchádzača **sa uskutočňuje uznávaním jednotiek vzdelávacích výstupov a/alebo hodnotením jednotiek vzdelávacích výstupov na skúške na overenie kvalifikácie**, ktoré realizuje skúšobná komisia na základe menovacích dekrétov vydaných autorizujúcim orgánom.

**Portfólio poskytuje skúšobnej komisii autorizovaná inštitúcia.** Lehota na vyhodnotenie portfólia skúšobnou komisiou je najviac 10 kalendárnych dní odo dňa menovania skúšobnej komisie.

Uchádzač, ktorý v rámci formálneho a neformálneho vzdelávania či informálneho učenia sa spĺňa kritériá hodnotenia pre niektorú z JVV, môže v rámci portfólia doložiť o uvedených vedomostiach a zručnostiach relevantné dokumenty. Uznané môžu byť osvedčenia, prípadne oprávnenia uvedené nižšie.

**IV. fáza overovania kvalifikácie - Potvrdenie výsledkov hodnotenia** - úspešné zvládnutie predchádzajúcich fáz procesu vedie k záverečnej fáze procesu overovania kvalifikácie, ktorou je udelenie osvedčenia o kvalifikácii. Úspešným absolventom bude vystavené a odovzdané osvedčenie o kvalifikácii.

### **Uznávanie jednotiek vzdelávacích výstupov na základe portfólia**

Skúšobná komisia posúdi dokumenty zahrnuté v portfóliu a vyhodnotí, či je na ich základe možné uznať jednotlivé jednotky vzdelávacích výstupov a následne rozhodne o:

- **neuznaní žiadnej JVV kvalifikácie**, čo znamená, že žiadateľ sa musí zúčastniť skúšky na overenie kvalifikácie v danom termíne a preukázať zvládnutie všetkých JVV na požadovanej úrovni,
- **uznaní iba niektorých JVV kvalifikácie**, čo znamená, že sa žiadateľ musí zúčastniť skúšky na overenie kvalifikácie v danom termíne a preukázať zvládnutie len tých JVV, ktoré komisia neuznala na základe portfólia,

- **uznaní všetkých JVV kvalifikácie**, čo znamená, že sa žiadateľ musí zúčastniť skúšky na overenie kvalifikácie v danom termíne a bude mu udelené osvedčenie o kvalifikácii bez ďalšieho hodnotenia.

### **Dokumenty/dôkazy ktoré môžu byť súčasťou portfólia za kvalifikáciu *Pokladník v predajni*:**

Uchádzač môže v rámci portfólia doložiť o uvedených vedomostiach a zručnostiach relevantné dokumenty, ako napríklad osobné certifikáty, potvrdenia alebo osvedčenia o absolvovaní kurzov a školení súvisiacich s danou kvalifikáciou, potvrdenia o odbornej praxi od zamestnávateľa, doklad o dosiahnutom vzdelaní, dôkaz o vedení a spolupodieľaní sa na chode firmy s využitím relevantných schopností a znalostí.

*Príklady dokumentov súvisiacich s danou kvalifikáciou, ktoré môžu byť v rámci portfólia doložené pre všetky JVV:* napr. doklad o absolvovaní školenia predajcov, kurzov predajných alebo obchodných zručností a pod., potvrdenie o dĺžke praxe priamo súvisiacej s danou kvalifikáciou min. 2 roky ako napr. pracovník oddelenia predaja, obchodný asistent, predavač a ukončené min. stredné odborné vzdelanie alebo úplné stredné odborné vzdelanie v študijnom odbore s ekonomickým alebo obchodným zameraním, napr. obchodná akadémia, pracovník marketingu, obchodný pracovník, bankový pracovník, vyučený v odbore predavač, asistent predaja alebo technicko-administratívny pracovník.

### **Skúška na overenie kvalifikácie**

Žiadateľovi bude najneskôr **10 kalendárnych dní** pred termínom konania skúšky prostredníctvom elektronickej pošty zaslaná **pozvánka a pokyny** na skúšku na overenie kvalifikácie, **vrátane informácie o výsledku uznávania jednotiek vzdelávacích výstupov na základe portfólia**, vďaka ktorej sa uchádzač dozvie informácie o uznaných alebo neuznaných jednotkách vzdelávacích výstupov. Uchádzač potvrdí autorizovanej inštitúcii svoju účasť na skúške na overení kvalifikácie bez zbytočného odkladu.

Počas skúšky na overenie kvalifikácie bude musieť uchádzač pred skúšobnou komisiou preukázať zvládnutie tých JVV, ktoré mu neboli uznané na základe portfólia. Uchádzač, ktorému boli uznané JVV na základe portfólia sa nebude zúčastňovať hodnotenia JVV počas skúšky ale zúčastňuje sa záverečnej fázy - potvrdenie výsledkov hodnotenia. Overenie kvalifikácie počas skúšky bude prebiehať viacerými metódami hodnotenia (ústnou metódou, praktickou skúškou, alebo ich kombináciou) a nástrojmi hodnotenia (ústna odpoveď, praktické predvedenie úlohy s vysvetlením, simulovaná úloha).

Skúška na overenie kvalifikácie ***Pokladník v predajni*** bude rozdelená do dvoch častí podľa špecifickosti overovanej kvalifikácie, metód a nástrojov hodnotenia používaných na overovanie kvalifikácie.

Priemerná časová dotácia na trvanie skúšky je 5 hodín (pričom v projekte sa počíta s časom 1 hodina = 45 minút) a minimálny počet uchádzačov na konanie skúšky na overenie kvalifikácie je 5.

## **JVV 1 Komunikácia so zákazníkom. Kritériá, metódy, nástroje, stanovená minimálna úroveň**

**Metóda hodnotenia:** kombinovaná

**Nástroj hodnotenia:** ústna odpoveď a praktické predvedenie úlohy

**Priestor:** skúška sa realizuje v priestoroch autorizovanej inštitúcie, na jednom ucelenom pracovisku, ktoré svojím rozložením a vybavením pripomína podmienky reálnej predajne, môže to byť aj dielňa školy, resp. odborná učebňa cvičnej predajne, predajný priestor s pokladničným systémom a zázemie predajne - administratívna časť na ústnu skúšku, so stolmi a stoličkami pre skúšajúcich a skúšobnú komisiu.

**Čas na skúšanie JV V 1:** 15 minút (cca 5 minút ústna odpoveď, 10 minút praktické predvedenie úlohy), celkom 45 minút, z toho 15 minút ústna odpoveď (3x5 min.), 30 minút praktické predvedenie úlohy (3x10 min.)

**Materiálno technické zabezpečenie:** Autorizovaná inštitúcia zabezpečí pre každého uchádzača elektronickú registračnú pokladnicu, resp. pokladničný systém, kalkulačku, skener, kancelárske a písacie potreby, potrebné softvérové vybavenie, pracovné oblečenie si zabezpečí uchádzač sám - pracovný plášť, pracovná obuv, resp. pracovný dress code môže zabezpečiť autorizovaná inštitúcia.

**Priebeh hodnotenia JV V 1:** Hodnotenie bude prebiehať v dvoch častiach:

- a) ústnou odpoveďou z jednotlivých kritérií hodnotenia, pričom si uchádzač môže urobiť písomnú prípravu
  - b) sledovaním praktického predvedenia úlohy súvisiacich s riešením problémových situácií so zákazníkmi, s organizáciou na pracovisku a dodržiavaním BOZP
1. Popísať zásady tovaroznaectva
  2. Popísať základné štandardy a pravidlá komunikácie so zákazníkom
  3. Predviesť komunikáciu so zákazníkom v súlade s požadovanými štandardami
  4. Predviesť poskytnutie informácií o podmienkach reklamácie podľa zadania

**Kritériá hodnotenia JV V 1:**

- ✓ *Správne definovať zásady tovaroznaectva*
- ✓ *Správne definovať štandardy a pravidlá komunikácie so zákazníkom*
- ✓ *Vedieť predviesť komunikáciu so zákazníkom v súlade s požadovanými štandardami*
- ✓ *Vedieť predviesť poskytnutie informácií o podmienkach reklamácie*

**Stanovená minimálna úroveň, ktorú musí uchádzač splniť za JV V 1 „Komunikácia so zákazníkom“ predstavuje kritickú hranicu 80 %, čo zodpovedá nasledovnému:**

- ✓ *Správne definovať štandardy a pravidlá komunikácie so zákazníkom*
- ✓ *Vedieť predviesť komunikáciu so zákazníkom v súlade s požadovanými štandardami*
- ✓ *Vedieť predviesť poskytnutie informácií o podmienkach reklamácie*

### **2.1.1.1 JVV 2 Obsluha pokladne v predajni. Kritériá, metódy, nástroje, stanovená minimálna úroveň**

**Metóda hodnotenia:** kombinovaná

**Nástroj hodnotenia:** praktické predvedenie úlohy s vysvetlením

**Priestor:** skúška sa realizuje v priestoroch autorizovanej inštitúcie, na jednom ucelenom pracovisku, ktoré svojím rozložením a vybavením pripomína podmienky reálnej predajne, môže to byť aj dielňa školy, resp. odborná učebňa cvičnej predajne, predajný priestor s pokladničným systémom a zázemie predajne - administratívna časť na ústnu skúšku, so stolmi a stoličkami pre skúšajúcich a skúšobnú komisiu.

**Čas na skúšanie JVV 1:** 15 minút (cca 5 minút ústna odpoveď, 10 minút praktické predvedenie úlohy), celkom 45 minút, z toho 15 minút ústna odpoveď (3x5 min.), 30 minút praktické predvedenie úlohy (3x10 min.)

**Materiálno technické zabezpečenie:** Autorizovaná inštitúcia zabezpečí pre každého uchádzača elektronickú registračnú pokladnicu, resp. pokladničný systém, kalkulačku, skener, kancelárske a písacie potreby, potrebné softvérové vybavenie, pracovné oblečenie si zabezpečí uchádzač sám - pracovný plášť, pracovná obuv, resp. pracovný dress code môže zabezpečiť autorizovaná inštitúcia.

**Priebeh hodnotenia JVV 2:** Hodnotenie bude prebiehať v dvoch častiach:

- a) ústnou odpoveďou z jednotlivých kritérií hodnotenia, pričom si uchádzač môže urobiť písomnú prípravu
- b) sledovaním praktického predvedenia úlohy súvisiacich s riešením problémových situácií so zákazníkmi, s organizáciou na pracovisku a dodržiavaním BOZP
  1. Predviesť obsluhu pripravených pokladní
  2. Dosiahnuť požadovanú skenovanú frekvenciu pri pokladni
  3. Vysvetliť spôsob obsluhy samoobslužných pokladničných systémov
  4. Dodržiavať BOZP a PO

**Kritériá hodnotenia JVV 2:**

- ✓ *Vedieť predviesť obsluhu pripravených pokladní*
- ✓ *Vedieť dosiahnuť požadovanú skenovú frekvenciu pri pokladni*
- ✓ *Správne vysvetliť spôsob obsluhy samoobslužných pokladničných systémov*



✓ *Dodržiavať BOZP a PO*

**Stanovená minimálna úroveň, ktorú musí uchádzač splniť za JVV 2 „Obsluha pokladne v predajni“ predstavuje kritickú hranicu 80 %, čo zodpovedá nasledovnému:**

- ✓ *Vedieť predviesť obsluhu pripravených pokladní*
- ✓ *Vedieť dosiahnuť požadovanú skenovú frekvenciu pri pokladni*
- ✓ *Dodržiavať BOZP a PO*

### **JVV 3 Pokladničné operácie. Kritériá, metódy, nástroje, stanovená minimálna úroveň**

**Metóda hodnotenia:** kombinovaná

**Nástroj hodnotenia:** ústna odpoveď a praktické predvedenie úlohy

**Priestor:** skúška sa realizuje v priestoroch autorizovanej inštitúcie, na jednom ucelenom pracovisku, ktoré svojim rozložením a vybavením pripomína podmienky reálnej predajne, môže to byť aj dielňa školy, resp. odborná učebňa cvičnej predajne, predajný priestor s pokladničným systémom a zázemie predajne - administratívna časť na ústnu skúšku, so stolmi a stoličkami pre skúšajúcich a skúšobnú komisiu.

**Čas na skúšanie JVV 1:** 15 minút (cca 5 minút ústna odpoveď, 10 minút praktické predvedenie úlohy), celkom 45 minút, z toho 15 minút ústna odpoveď (3x5 min.), 30 minút praktické predvedenie úlohy (3x10 min.)

**Materiálno technické zabezpečenie:** Autorizovaná inštitúcia zabezpečí pre každého uchádzača elektronickú registračnú pokladnicu, resp. pokladničný systém, kalkulačku, skener, kancelárske a písacie potreby, potrebné softvérové vybavenie, pracovné oblečenie - biely plášť, resp. pracovný dress code.

**Priebeh hodnotenia JVV 3:** Hodnotenie bude prebiehať v dvoch častiach:

- a) ústnou odpoveďou z jednotlivých kritérií hodnotenia, pričom si uchádzač môže urobiť písomnú prípravu
- b) sledovaním praktického predvedenia úlohy súvisiacich s riešením problémových situácií so zákazníkmi, s organizáciou na pracovisku a dodržiavaním BOZP

Vykonávať hotovostné a bezhotovostné platby pri predaji

Definovať zásady pokladničných operácií:

Narábať s finančnou hotovosťou a používať trezorové systémy

Definovať bezpečnostné pravidlá pri platbe a bezpečnostné prvky bankoviek, peňažných poukázok a kupónov

Bezpečnostné pravidlá pri platbe kartou

Bezpečnostné prvky bankoviek, peňažných poukážok a kupónov

### **Kritériá hodnotenia JVV 3:**

- ✓ *správne definovať zásady pokladničných operácií*
- ✓ *vedieť predviesť narábanie s finančnou hotovosťou*
- ✓ *vedieť predviesť hotovostné a bezhotovostné platby pri dodržaní BOZP*
- ✓ *vedieť predviesť prácu s trezorovým systémom*
- ✓ *správne vymenovať bezpečnostné pravidlá pri platbe kartou*
- ✓ *správne určiť bezpečnostné prvky bankoviek, peňažných poukážok a kupónov*

**Stanovená minimálna úroveň, ktorú musí uchádzač splniť za JVV 3 „Pokladničné operácie“ predstavuje kritickú hranicu 80 %, čo zodpovedá nasledovnému:**

- ✓ *vedieť predviesť narábanie s finančnou hotovosťou*
- ✓ *vedieť predviesť hotovostné a bezhotovostné platby pri dodržaní BOZP*
- ✓ *správne určiť bezpečnostné prvky bankoviek, peňažných poukážok a kupónov*
- ✓ *správne vymenovať bezpečnostné pravidlá pri platbe kartou*

Skúška na overenie kvalifikácie sa bude konať za predpokladu, že o overenie vybranej kvalifikácie požiadalo minimálne 5 uchádzačov. V prípade, že sa uchádzač nemôže v danom termíne skúšky zúčastniť, musí dostatočne zdôvodniť svoju neúčast'. Za relevantný dôvod sa považuje napríklad choroba, nariadená karanténa, účasť na pohrebe, úraz a pod. Posúdenie relevantnosti dôvodu je v kompetencii autorizovanej inštitúcie. Uchádzač, ktorému neboli uznané všetky JVV na základe portfólia, ale z relevantných dôvodov sa nemôže zúčastniť skúšky, sa s AI dohodne na náhradnom termíne.

V prípade, že sa uchádzač nemôže v danom termíne skúšky zúčastniť, musí dostatočne zdôvodniť svoju neúčast'. Za relevantný dôvod sa považuje napríklad choroba, nariadená karanténa, účasť na pohrebe, úraz a pod. Posúdenie relevantnosti dôvodu je v kompetencii autorizovanej inštitúcie. Uchádzač, ktorému neboli uznané všetky JVV na základe portfólia, ale z relevantných dôvodov sa nemôže zúčastniť skúšky, sa s autorizovanou inštitúciou dohodne na náhradnom termíne.

Skúška na overenie kvalifikácie je verejná ale zároveň je regulovaná právnymi predpismi vzťahujúcimi sa k činnostiam realizovaným pri overení predmetnej kvalifikácie. Priebeh skúšky riadi predseda skúšobnej komisie.

Uchádzač musí v procese hodnotenia dosiahnuť Stanovenú minimálnu úroveň (tzv. kritickú hranicu) daných JVV tak, ako je stanovené v tomto HM. Ak uchádzač **dosiahol** stanovenú minimálnu úroveň

(kritickú hranicu) pri každej JVV predmetnej kvalifikácie, tak stanovený hodnotiaci štandard na overenie predmetnej kvalifikácie **splnil**. Ak uchádzač splní kritériá za všetky hodnotené JVV, tak na skúške na overenie kvalifikácie **uspel**.

Ak uchádzač **nedosiahol** stanovenú minimálnu úroveň (kritickú hranicu) pri každej JVV predmetnej kvalifikácie, tak stanovený hodnotiaci štandard na overenie predmetnej kvalifikácie **nesplnil** a na skúške na overenia kvalifikácie **neuspel**.

V prípade, že uchádzačovi **boli** na základe stanoveného postupu a kritérií v súlade s hodnotiacim manuálom **uznané všetky JVV na základe portfólia**, výsledok skúšky na overenie kvalifikácie je **uspel** (počas pilotného overovania sa takýto uchádzač zároveň formálne zúčastňuje skúšky na overenie kvalifikácie - nezúčastňuje sa však samotného hodnotenia JVV). Ak **neboli** uchádzačovi uznané **žiadne** alebo **len niektoré JVV na základe portfólia** a **splnil** všetky kritériá hodnotenia JVV počas skúšky, výsledok skúšky na overenie kvalifikácie je **uspel**.

Každý uchádzač, ktorý uspel, je považovaný za absolventa skúšky a bude mu udelené osvedčenie o kvalifikácii.

V prípade, že uchádzačovi **neboli** uznané všetky alebo niektoré JVV na základe portfólia **a zároveň** z predmetných JVV **nesplnil** stanovenú minimálnu úroveň (tzv. kritickú hranicu) predmetných JVV v rámci hodnotenia JVV na skúške, výsledok skúšky na overenie kvalifikácie je **neuspel**.

Všetci uchádzači budú informovaní o výsledku hodnotenia JVV. Neúspešní uchádzači budú informovaní o tom, pre ktoré JVV v procese overovania kvalifikácie nedosiahli stanovenú minimálnu úroveň (kritickú hranicu) hodnotenia, a zároveň budú informovaní o ďalšom postupe. Neúspešný uchádzač môže požiadať

o vykonanie opravnej skúšky na overenie kvalifikácie najskôr 30 kalendárnych dní od oznámenia výsledku skúšky na overenie kvalifikácie a to podaním prihlášky na opravnú skúšku (Príloha 3). Absolventi skúšok na overenie kvalifikácií budú po 6 a 12 mesiacoch kontaktovaní autorizovanou inštitúciou v rámci trasovania ich uplatnenia na trhu práce.

Každý uchádzač, ktorý neuspel na skúške alebo opravnej skúške môže požiadať autorizujúci orgán, ktorým je MŠVVaŠ SR, o preskúmanie priebehu a výsledku skúšky alebo opravnej skúšky do 15 dní od oznámenia výsledku skúšky na overenie kvalifikácie a to v zmysle zákona č. 568/2009 o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Autorizujúci orgán preskúma priebeh a výsledok skúšky v celom rozsahu, môže si vyžiadať dokumentáciu skúšky, vyjadrenia skúšobnej komisie a uchádzača. Autorizujúci orgán rozhodne o žiadosti do 60 dní odo dňa jej doručenia. Ak zistí, že priebeh a výsledok skúšky nezodpovedali riadnemu

vykonaniu skúšky, najmä ak sa v priebehu skúšky vyskytli závažné nedostatky, ktoré mali vplyv na výsledok skúšky, alebo hodnotenie nebolo uskutočnené v súlade s hodnotiacim štandardom, nariadi vykonať opakovanú skúšku, inak žiadosť zamietne a výsledok skúšky potvrdí. Výsledok preskúmania priebehu a výsledku skúšky Autorizujúci orgán písomne oznámi uchádzačovi a oprávnenej inštitúcii.

AI, ktorá vykonala skúšku, uskutoční opakovanú skúšku najneskôr do 30 dní odo dňa doručenia výsledku preskúmania priebehu a výsledku skúšky. V rámci NP SOK budú náklady spojené s overením kvalifikácie budú plne refundované z rozpočtu projektu.

Cieľom tejto fázy overovania kvalifikácie je zhodnotiť splnenie či nespĺnenie kritérií hodnotenia jednotiek vzdelávacích výstupov, oboznámiť uchádzača s výsledkom hodnotenia JVV a posunúť ho do ďalšej fázy overovania kvalifikácie.

### **Okruhy otázok a zadaní na skúšku**

#### **Okruhy otázok pre JVV 1: Komunikácia so zákazníkom**

**Popísať zásady tovaroznalectva** - tovaroznalectvo ako náuka o tovare, základné rozdelenie tovaru, obchodný sortiment, vlastnosti tovaru, úžitkové vlastnosti, úžitková hodnota tovaru, vplyvy pôsobiace na tovar, označovanie tovaru, čiarový kód, obaly a ich funkcia,

**Popísať základné štandardy a pravidlá komunikácie so zákazníkom** - dôvera, empatia, empatické porozumenie, efektívna komunikácia v procese predaja, zásady a pravidlá komunikácie so zákazníkom.

**Popísať základné podmienky reklamácie** - vady na tovare, záručné lehoty zákonné a osobitné, povinnosti predávajúceho pri reklamáciách, práva kupujúcich pri reklamáciách.

#### **Okruhy otázok pre JVV 2: Obsluha pokladne v predajni**

**Vysvetliť obsluhu pokladne** a prídavné zariadenia a príslušenstvo k pokladniciam, výhody používania ERP.

**Vysvetliť spôsob obsluhy samoobslužných pokladničných systémov** - fixné polo-autonómne systémy, mobilné polo-autonómne systémy, autonómne systémy.

**Popísať zásady dodržiavania BOZP a PO** - povinnosti zamestnávateľa a povinnosti pracovníkov pokladne, protipožiarna ochrana.

#### **Okruhy otázok pre JVV 3: Pokladničné operácie**

**Definovať zásady pokladničných operácií** - obsluha zákazníkov pri pokladni, prijímanie hotovostných a bezhotovostných platieb pre predaji, doplňovať a vystavovať tovar na pokladni, ďalšie činnosti na predajni, hmotná zodpovednosť za hotovosť v pokladni.

Narábanie s finančnou hotovosťou a používanie trezorových systémov, bezpečnostné pravidlá pri platbe kartou, bezpečnostné prvky bankoviek, poukážok a kupónov, overovanie pravosti bankoviek, výhody bezhotovostného platenia.

### **Zadanie úlohy:**

#### **Praktické predvedenie úloh pozostáva z týchto činností:**

- ✓ Predvedenie komunikácie so zákazníkom v súlade s požadovanými štandardami.
- ✓ Poskytnutie informácií o podmienkach reklamácie na konkrétny predávaný tovar.
- ✓ Zaznamenávanie nákupných položiek do registračnej pokladne.
- ✓ Stornovanie nesprávne naučtovaných nákupných položiek.
- ✓ Kontrolovanie cien a charakteru účtovaných položiek.
- ✓ Prijímanie hotovosti v domácej a cudzej mene, stravných lístkov, nákupných poukážok a platobných kariet; vydávanie hotovosti za uskutočnený nákup.
- ✓ Predaj doplnkového tovaru v okolí pokladne.
- ✓ Vykonávanie senzorickej kontroly prijímaných bankoviek a cenín, dodržiavanie vnútropodnikových smerníc a bezpečnostných postupov.
- ✓ Zodpovedanie za hotovosť v pokladni, prepočítavanie a odovzdávanie dennej tržby.
- ✓ Udržiavanie čistoty a poriadku na pracovisku.

### **Potvrdenie výsledkov hodnotenia**

Potvrdenie výsledkov hodnotenia je poslednou fázou v rámci overovania kvalifikácie. Všetkým úspešným absolventom budú vystavené a odovzdané osvedčenia o kvalifikácii.