

OBCHOD

**Vývoj kvalifikačních požadavků
ve skupinách příbuzných povolání**

ZPRACOVALA: ING. HANA HUŠÁKOVÁ

Praha 2005

OBSAH

1	Úvod.....	3
2	Vymezení okruhu povolání a jejich charakteristika v ISTP	4
3	Profesní profily v dané oblasti a odpovídající obory vzdělání	6
4	Předpokládaný vývoj povolání v sektoru obchod	7
5	Akcentovaná témata pro vzdělávání ve směru obchod.....	9
6	Přílohy	11
	Profesní profily: 66 obchod	12
	Sledování kvalifikačních trendů – obchod – spotřební družstevnictví.....	28
	Vyjádření k předpokládanému vývoji kvalifikačních požadavků skupiny povolání v oblasti obchodu v příštích pěti letech	32
	Kvalifikační trendy v povolání aranžér	35

Obchod

Vývoj kvalifikačních požadavků ve skupinách příbuzných povolání

Zpracovala Ing. Hana Hušáková

Autoři studií: Mgr. Karel Svačinka, Ing. Pavla Stejskalová, Helena Pochtiolová

Vydal © Národní ústav odborného vzdělávání

Praha 2005

Tisk a technická příprava: informační středisko odborného vzdělávání NÚOV

1 ÚVOD

Oborová skupina obchod je jednou z 25 skupin, které pracují při Národním ústavu odborného vzdělávání z pověření Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy. Práce oborových skupin přispívá k tomu, aby vzdělávací programy středního odborného vzdělávání utvářené v rámci kompetencí NÚOV odpovídaly současnému a perspektivnímu vývoji požadavků na pracovní činnosti v povoláních.

Oborová skupina obchod průběžně sleduje vývojové trendy v dané oblasti a jejich vliv na kvalifikační požadavky povolání v obchodu a službách. Získané poznatky jsou užitečné pro tvorbu profesních profilů a kurikulárních dokumentů pro vzdělávací programy odborného vzdělávání. K dispozici jsou rovněž pedagogickým pracovníkům a široké veřejnosti, která má zájem o informace o očekávaném vývoji kvalifikačních požadavků.

V roce 1998 byla na základě expertních vyjádření členů oborové skupiny obchod vytvořena sektorová studie „Sledování vývojových trendů ve skupinách příbuzných povolání – obchod“. Těžiště studie bylo ve vytipování obecných vývojových trendů ve vyspělých ekonomikách a jejich porovnání se specifickými podmínkami vývoje transformující se ekonomiky ČR. Experti vyjádřili názory na očekávaný vývoj kvalifikací v oblasti obchodu a specifikovali základní požadavky na odborné vzdělávání v dané oblasti.

S odstupem sedmi let byli experti z oborové skupiny znovu požádáni o vyjádření k trendům ve vývoji povolání dané oblasti. Podařilo se získat cenná stanoviska členů oborové skupiny obchod a to jak zástupců ze sféry praxe, tak i zástupce střední odborné školy a středního odborného učiliště v Brně, který díky každodennímu kontaktu se zástupci obchodních firem, u kterých žáci vykonávají odborný výcvik, má přehled o trendech vývoje povolání v oblasti obchodu a o požadavcích, kladených zaměstnavateli na absolventy studijních oborů se zaměřením na obchod, tak i o požadavcích kladených na absolventy mající střední odborný vzdělání s výučním listem pro oblast obchodu.

Na základě rozboru expertních stanovisek jsme vytypovali témata pro odborné vzdělávání, která s ohledem na očekávaný vývoj povolání považujeme za nejzávažnější. Jsou jimi: Evropská unie, cizí jazyky, etnická snášenlivost, informační a komunikační technologie, etika podnikání, psychologie prodeje a práce, zbožiznalství.

V dalším kroku jsme formulovali doporučení, jak závažná témata prosazovat do vzdělávání ve studijních a učebních oborech směru obchod:

Stručný přehled očekávaných změn ve vývoji povolání a přehled doporučení pro vzdělávání ve sledované oblasti jsou obsahem kapitol III. a IV. Uvedené závěry vytvořené na základě rozborů expertních stanovisek členů oborové skupiny nemohou nahradit informační hodnotu originálních textů uvedených v příloze. Doporučujeme je k prostudování.

Sektorovou studii předkládáme sociálním partnerům, vyučujícím odborných škol a veřejnosti k využití a k diskusi.

¹ Sledování vývojových trendů ve skupinách příbuzných povolání – obchod. Zpracovala ing. Dagmar Dočkalová. 1. vyd. Praha, Výzkumný ústav odborného školství 1998.

2 VYMEZENÍ OKRUHU POVOLÁNÍ A JEJICH CHARAKTERISTIKA V ISTP

Integrovaný systém typových pozic (ISTP) se v letech 1999-2003 orientoval na zkvalitnění komunikace na trhu práce, především na usnadnění a zlepšení procesu zprostředkování práce a profesního poradenství. Vznikla nová soustava povolání a typových pozic, která vychází z aktuální situace na trhu práce a současně je provázaná se vzdělávací soustavou ČR.

Kartotéka typových pozic obsahuje více než 1200 typových pozic. Každá typová pozice je popsána činnostmi, příklady prací a pracovními a technickými podmínkami výkonu práce. Současně jsou odborně stanoveny běžné požadavky na vykonavatele práce – kvalifikační (vhodné obory vzdělání, požadované certifikáty a průřezové dovednosti), osobnostní i zdravotní. Tato rozsáhlá informační základna je volně dostupná na internetu (www.istp.cz) a mohou ji tak využívat zaměstnanci úřadů práce, nezaměstnaní, ale i pedagogové a žáci škol. Údaje využívají rovněž tvůrci vzdělávacích programů, kteří analyzují pracovní pozice z hlediska požadovaných odborných kompetencí.

Sektor obchod připravuje na povolání a typové pozice, které jsou v kartotéce typových pozic zahrnuty do odborného směru obchod, pro oblast propagace a prodeje. Jedná se jak o povolání, která vyžadují úplné střední vzdělání, tak i o povolání, vyžadující střední vzdělání s výučním listem. Viz tabulka „Struktura pracovních oblastí a povolání v rámci OBCHODU podle ISTP“, kterou jsme pro přehlednost zpracovali a využili přitom podkladů z Integrovaného systému typových pozic.

Struktura pracovních oblastí a povolání v rámci OBCHODU podle ISTP

Oblast	Povolání dle ISTP	Typová pozice dle ISTP
Propagace	<i>Povolání vyžadující střední vzdělání s maturitní zkouškou</i>	<i>Typová pozice vyžadující střední vzdělání s maturitní zkouškou</i>
	Pracovník marketingu	Propagační referent Referent marketingu Reklamační referent
	<i>Povolání vyžadující střední vzdělání s výučním listem</i>	
	Aranžér	
Prodej	<i>Povolání vyžadující střední vzdělání s maturitní zkouškou</i>	<i>Typová pozice vyžadující střední vzdělání s maturitní zkouškou</i>
	Knihkupec	Aukcionář, dražebník
	Obchodník	Expedient Obchodník s realitami Obchodní referent Obchodní zástupce Odbytář Vedoucí expedice Zásobovač zboží Zastavárník
	<i>Povolání vyžadující střední vzdělání s výučním listem</i>	<i>Typová pozice vyžadující střední vzdělání s výučním listem</i>
	Prodavač	Pokladník v obchodě
	Skladník	Prodavač drogistického zboží Prodavač elektroniky Prodavač motorových vozidel Prodavač potravin Prodavač průmyslového zboží Prodavač textilního zboží a obuvi
	<i>Povolání nevyžadující vzdělání</i>	<i>Prodavač uměleckých předmětů</i>
	Pomocný pracovník v obchodě	

3 PROFESNÍ PROFILY V DANÉ OBLASTI A ODPOVÍDAJÍCÍ OBORY VZDĚLÁNÍ

Ze soustavy povolání (např. v Integrovaném systému typových pozic) vyplývá potřeba konkrétních kvalifikací. Kvalifikační požadavky pro jedno nebo více povolání popisují **profesní profily**, které projednávají sociální partneři a experti na odborné vzdělávání v oborových skupinách při NÚOV. Přijaté profesní profily jsou východiskem při vytváření programů odborného vzdělávání.

Vytvoření profesního profilu zakládá požadavek na existenci adekvátního **oboru vzdělání**. V navrhované nové soustavě oborů vzdělání souvisí s každým oborem vzdělání profesní profil – jako popis kvalifikace poptávaný světem práce a projednaný se sociálními partnery.

V souladu s pojetím probíhající kurikulární reformy jsou pro každý obor vzdělání postupně vytvářeny **rámcové vzdělávací programy (RVP)**, které vymezují státem garantovaný povinný základ vzdělávání. Na RVP budou navazovat školní vzdělávací programy (ŠVP) zpracovávány školami s ohledem na požadavky místní či regionální povahy i zvláštní potřeby žáků a jejich budoucích zaměstnavatelů.

Oborová skupina obchod dosud projednala profesní profily (viz příloha)

6651H Prodavač

6652H Aranžér

6653H Operátor skladování

6641L Obchodník

Profesnímu profilu 6651H Prodavač odpovídá navržený obor vzdělání 6651H/01 Prodavač. Pro obor prodavač je zpracován rámcový vzdělávací program, který byl projednán v oborové skupině obchod a v současné době je dán školám k dispozici pro pilotní tvorbu školních vzdělávacích programů v rámci systémového projektu PILOT S, který byl zahájen v květnu 2005. Zároveň byla ukončena práce na rámcovém vzdělávacím programu pro obor vzdělání 6641L/01 Obchodník. I tento rámcový program byl dán k dispozici školám pro pilotní tvorbu školního vzdělávacího programu.

Profesnímu profilu 6652H Aranžér odpovídá navržený obor vzdělání 6652H/01 Aranžér.

Profesnímu profilu 6653H Operátor skladování odpovídá navržený obor vzdělání 6653H/01 Operátor skladování.

4 PŘEDPOKLÁDANÝ VÝVOJ POVOLÁNÍ V SEKTORU OBCHOD

Propagace

Se vstupem do EU je nutné předpokládat mnoho změn právě v oblasti reklamy, její tvorby, jejího vnímání a následného účinku. Zejména bude ovlivňován charakter reklamy, je proto těžké určit další vývoj povolání. Propagace je stále úzce spjata s obchodem. V odvětví obchodu je sice reklama velice důležitým činitelem, avšak celkový obsah profese se v současnosti dostává do jiných oblastí.

Předpokládaný vývoj v povolání pro oblast propagace:

- trh ve stále větší míře ovládají silné české a zahraniční monopoly, vznik těchto supermarketů a hypermarketů má také vliv na potřebu reklamních pracovníků – jen okrajově se zde jedná o klasické aranžování, do popředí se dostává nutnost rychlé reakce na nabídku nového zboží, výhodných cen, sezónních slev, atd.
- klasické aranžování zboží se nadále soustřeďuje v obchodních domech, větších obchodních komplexech, výstavách, výstavních
- zvyšuje se počet místních, regionálních, celostátních výstav, převážně specializovaných
- tiskové propagační prostředky nabírají na objemu, rovněž tak inzertní služby nejsou jen záležitostí velkých a silných firemních komplexů
- dodavatelský systém „just in time“, doprodeje, výprodeje, nejrůznější prodejní akce, snižování cen, novinky, atd. nutí firmy zaměstnávat propagačního pracovníka, který je schopen rychle a účinně reagovat
- reklamní tvorbu ovlivňuje také módnost, nový životní styl – je kladen důraz na jejich sledování a následné uplatnění při realizaci propagačních prostředků
- důraz je kladen také na oblast slovní – správnou stylizaci, podstatné, účinné formulování informací, čistotu jazyka – vysokou úroveň tvořivé komunikace v jednání se zákazníky
- vzhledem ke členství v EU je nezbytné osvojení alespoň jednoho světového jazyka
- vývoj nových technologií, pracovních činností, změn v organizaci a řízení práce ovlivní požadavky na kvalifikaci – nastává potřebnost dalšího odborného vzdělávání a tím lepšího uplatnění na trhu práce
- značný význam má stále se modernizující zpracování vlastních i cizích výtvarných návrhů včetně jejich realizace pomocí počítačových grafických programů – stává se tak nepostradatelnou součástí ve všech oblastech reklamní tvorby
- informační technologie – využití internetu nejen pro konzultace se zákazníkem, nabízí se možnost obrovského množství informací, nabídky zboží, služeb, atd.
- pro úspěšnou tvorbu v reklamě jsou potřebné vědomosti z oblasti ekonomie, marketingu, managementu, obchodního práva se zaměřením na profesi
- profese aranžéra stále více zasahuje do interiérové tvorby, přibývá požadavků ze strany malých firem o celkové výtvarné řešení prostoru k podnikání.

Prodej

Současný růst sortimentu, vývoj nových technologií výroby, uchovávání potravin, změny ve vývoji nástrojů marketingu a logistiky si vyžadují i potřebu pružné adaptace pracovníků obchodu na tyto změny jako i nové přístupy ve vztahu k zákazníkovi, jehož požadavky stále rostou, neboť za finanční částky, které uhradí za zboží a služby, bude vyžadovat stále lepší,

kvalitnější služby. Zákazník se sám nedovede orientovat v nových druzích zboží a jeho značení, proto stále častěji požaduje odborné poradenství pracovníků obchodu, za které je ochoten zaplatit.

Rovněž vyvstává požadavek lepší, profesionální komunikace ze strany pracovníků obchodu, jako i psychologického a vysoce profesionálního přístupu ke každému spotřebiteli. Samozřejmostí je i zlepšení kultury prodeje.

Předpokládaný vývoj v povolání pro oblast prodeje:

- nutnost vyšší odbornosti – nové technologie, širší sortimentu atd.
- profesionální přístup pracovníků obchodu k zákazníkům
- rychlá adaptabilita pracovníků na měnící se podmínky
- posílení významu psychologie práce
- ovládnutí informačních technologií
- posílení jazykové gramotnosti – komunikace v cizím jazyku
- posílení morálně volných vlastností, čestnost jednání
- kultura prodeje.

5 AKCENTOVANÁ TÉMATA PRO VZDĚLÁVÁNÍ VE SMĚRU OBCHOD

Systém přípravy na povolání v oblasti obchodu není nutné měnit, je však žádoucí zabývat se jeho obsahem.

Hlavním významným námětem pro změny v obsahu přípravy na povolání je samotný vstup do Evropské unie a harmonizace české legislativy.

Evropská unie

Česká republika přejímá legislativu Evropské unie, část českého právního systému je již s Evropskou unií sjednocen. Pro obchod bude mít význam i řada předpisů a zvyklostí, které nejsou bezprostřední součástí přejímaného práva. Znalosti komunitárního práva jsou novým požadavkem, se kterým se obchod setká.

Doporučení:

Zařazovat a průběžně aktualizovat učivo o Evropské unii, evropském právu, financování, mezinárodních účetních standardech, tocích informací, ekonomických trendech atd. Sledovat vliv Evropské unie na ekonomický vývoj v ČR.

Cizí jazyky

V profesích daného sektoru se vyžaduje plynulá komunikace alespoň v jednom cizím jazyce včetně znalosti odborné obchodní terminologie.

Dosavadní výuka cizích jazyků na středních školách je odtržená od odbornosti, studenti se nepřipravují na praktická jednání s cizinci o odborných záležitostech obchodu.

Doporučení:

Zefektivnit výuku cizích jazyků – provázat ji s výukou odborných ekonomických předmětů. Rozšířit odborný cizí jazyk. Ve výuce cizích jazyků posilovat komunikativní dovednosti. Zařazovat informace o společenských zvyklostech, tradicích a formách jednání v různých zemích. Podporovat zahraniční pobyty studentů. Doporučuji, aby součástí kvalifikace učitelů cizích jazyků na školách obchodního směru byla i znalost základů odborné obchodní terminologie, zaměřená na obchodní a peněžní sféru.

Etnická snášenlivost

Obchodníci se budou stále častěji setkávat s příslušníky jiných etnik, jak domácích, tak zahraničních. Studenti se budou nadále střetávat s rozporem mezi osobní a sdělenou zkušeností na jedné straně a oficiální propagandou, která je příliš jednostranná a váhá pojmenovat hlavní kořeny problémů. Proto bude nutné zabývat se výchovou k etnické snášenlivosti.

Doporučení:

Zařadit téma etnické snášenlivosti i do výuky odborných předmětů, a tak vnést racionální ekonomické uvažování do etnických úvah.

Informační a komunikační technologie

V profesích zařazených do daného sektoru se vyžaduje ovládnutí informačních technologií, kdy požadavky praxe jsou cílené na požadavky obchodu (práce s průvodními doklady zboží a zaměření na účetnictví prodejen, vedení evidence obchodní činnosti), samostatná a aktivní práce.

Doporučení:

Propojovat dovednosti práce s informačními a komunikačními technologiemi s odbornými dovednostmi (technologiemi).

Výuku předmětu informační a komunikační technologie důsledně vést k praktickým aplikacím s ohledem i na obsah učiva odborných předmětů (účetnictví, právní nauka, administrativa prodejen apod.).

Etika podnikání

Současná reálná podnikatelská praxe, nové formy hospodářské kriminality a zejména specifický charakter obchodních činností vyžadují výchovu k poctivému jednání. Proto doporučují zařadit též etiku podnikání.

Doporučení:

Do obsahu přípravy na povolání v oblasti obchodu zařadit etiku podnikání. Na úrovni tvůrců vzdělávacích programů diskutovat o problému, jak zařadit výchovu k poctivému jednání v budoucím profesním životě absolventů.

Psychologie prodeje a práce

Vyvstává požadavek lepší, profesionální komunikace ze strany pracovníků obchodu, jako i psychologického a vysoce profesionálního přístupu ke každému spotřebiteli. Samozřejmostí je i zlepšení kultury prodeje.

Doporučení:

V obsahu přípravy na povolání v oblasti obchodu se zaměřit na komunikaci se zákazníkem, na vztah a komunikaci mezi zaměstnanci, na nabídku a vystavování zboží, na prodej zboží.

Zbožiznalství

Současný růst sortimentu, vývoj nových technologií výroby, uchovávání potravin, změny ve vývoji nástrojů marketingu a logistiky si vyžadují i potřebu pružné adaptace pracovníků obchodu na tyto změny jakož i nové přístupy ve vztahu k zákazníkovi. Zákazník se sám nedovede orientovat v nových druzích zboží a jeho značení, proto stále častěji požaduje odborné poradenství pracovníků obchodu.

Doporučení:

Do obsahu přípravy na povolání v oblasti obchodu zařadit informace o nových technologiích výroby, orientace v širokém sortimentu zboží.

6 PŘÍLOHY

Profesní profily: obchod 2004

Mgr. Karel Svačina, SČMSD

Sledování kvalifikačních trendů – obchod – spotřební družstevnictví

Ing. Pavla Stejskalová, SOŠ a SOU, Cejl 61, Brno

Vyjádření k předpokládanému vývoji kvalifikačních požadavků skupiny povolání v oblasti obchodu v příštích pěti letech

Helena Pochtiolová, SPV, Ostrava-Mariánské Hory

Kvalifikační trendy v povolání aranžér

PROFESNÍ PROFILY

66 OBCHOD

PROFESNÍ PROFIL PRO OBOR VZDĚLÁNÍ 6641L/01 OBCHODNÍK

a) Charakteristika profesní uplatnitelnosti

Absolventi příslušných vzdělávacích programů se uplatní v organizacích a podnicích všech forem vlastnictví včetně společností a firem provozujících mezinárodní obchod, na veletrzích a prodejních výstavách. Jsou připraveni pracovat např. v oddělení nákupu a prodeje zboží, marketingu, logistiky, propagace či obchodním oddělení. Jsou připraveni vykonávat obchodní, obchodně provozní i podnikatelské funkce, pro něž se doporučuje úplné střední odborné vzdělání. Příkladem jsou povolání (typové pozice): obchodník, obchodní referent, obchodní zástupce, odbytář, zásobovač zbožíznalec, vedoucí expedice a další.

b) Obecné požadavky pro výkon pracovních činností

- dodržovat obecné a pro obor specifické zásady bezpečnosti práce, ochrany zdraví při práci, hygieny práce a požární prevence
- dodržovat obecné a pro obor specifické zásady ochrany životního prostředí
- dodržovat principy efektivního ekonomického a ekologického provozu
- řešit samostatně, pohotově a zodpovědně úkoly na svěřeném pracovišti a pracovat podle stanovených technologických postupů
- umět pracovat v týmu, upevňovat interpersonální vztahy a adekvátně jednat s lidmi
- zvládat běžné pracovní i životní situace
- organizovat si účelně práci a pracoviště a udržovat na něm pořádek a čistotu
- orientovat se v tržní ekonomice a uplatňovat se na měnícím se trhu práce a akceptovat jeho požadavky
- sledovat vývojové trendy oboru v rámci systému celoživotního vzdělávání
- využívat prostředků informačních a komunikačních technologií v pracovním i v osobním životě
- pracovat s informacemi a informačními zdroji
- využívat cizí jazyk v odborné i osobní komunikaci na úrovni úplného středního odborného vzdělání
- pracovat v souladu s platnou legislativou, normami a standardy v daném oboru
- řídit, organizovat a kontrolovat činnost a výsledky pracovního týmu

c) **Odborné požadavky**

- připravit podklady pro obchodní jednání a pro uzavření obchodní smlouvy
- vést obchodní jednání s následným uzavíráním smluv a řešením povinností z nich vyplývajících v národním i mezinárodním měřítku
- jednat s orgány celní správy a s finančními úřady, včetně zajištění průvodní dokumentace zásilek
- jednat se zákazníky
- zajišťovat proces nákupu, prodeje zboží a výsledků hlavní činnosti při současné aplikaci marketingových přístupů, včetně vedení evidence, zajištění přepravy a kontroly plnění smluvních podmínek
- poskytovat informace o charakteristikách a funkcích výrobků a zboží
- pracovat s pokladnami a pokladními systémy, přijímat hotovostní i bezhotovostní platby
- zpracovat podklady pro reklamační řízení a vyřizovat reklamace
- zajišťovat profesní marketingové činnosti
- vést administrativní agendu a evidenci spojenou s obchodní činností podniku, zpracovávat běžné písemnosti podle pravidel normalizované úpravy
- vést účetnictví a daňovou evidenci, provádět výpočty daní
- zajišťovat personální činnost firmy
- zajišťovat platební styk
- řešit mimořádné situace, vzniklé v různých oblastech obchodní činnosti

d) **Okruhy pracovních činností**

Obchodně provozní činnosti

- provádění veškerých obchodních operací v tuzemském i mezinárodním obchodě včetně celního řízení
- provádění výběru dodavatelů a nákupu zboží
- sjednávání a uzavírání kontraktů s dodavateli
- orientace v odběratelské síti, nalezení vhodného distribučního kanálu
- vyřizování reklamací
- provádění inventarizací
- zajišťování dopravy, přepravy a skladování výrobků a zboží
- příprava a vedení obchodních jednání
- manipulace se zbožím a výrobky na provozovně, včetně úkonů spojených s přípravou zboží k prodeji, prodej zboží konečnému zákazníkovi
- manipulace se stroji, přístroji a zařízeními prodejny, nástroji a pomůckami určených pro práci se zbožím v provozovně
- ovládání prací na kontrolní pokladně včetně manipulace s platebními kartami a šeky
- poskytování poradenské služby zákazníkům, včetně praktického předvádění zboží a výrobků
- komunikace se zákazníky, obchodními partnery a spolupracovníky
- řešení mimořádných situací, vzniklých v různých oblastech obchodní činnosti
- znalosti různých forem prodeje (samoobsluha, prodej s obsluhou, prodej dealerským

způsobem, přímý prodej zákazníkovi, prodej ve velkokapacitních obchodních jednotkách)

Administrativní činnosti

- vyhotovování písemností souvisejících s realizací obchodních operací
- vyhotovování písemností v oblasti platebního styku
- vyhotovování písemností pracovněprávního charakteru
- vyhotovování vnitropodnikových písemností
- vedení obchodní korespondence včetně cizojazyčných dopisů s využitím prostředků informačních technologií
- využívání prostředků a pomůcek k racionalizaci administrativy
- stanovení a organizace pracovních režimů v obchodním provozu

Marketingové a propagační činnosti

- provádění průzkumů trhu, tržních analýz, jejich vyhodnocení a využívání výsledků
- navrhování a realizace prodejních a propagačních akcí
- vyhodnocení prodejních, propagačních a prezentačních akcí z různých hledisek, např. průzkumu trhu a konkurentů, nabídky výrobků, analýzy výrobků, odbytových možností, analýzy spotřebitelů
- poznávání okolí a reagování na ně

Ekonomické činnosti

- zajišťování profesních ekonomických činností souvisejících s provozem, hospodařením, financováním a finančním řízením firmy, hodnocení dosaženého hospodářského výsledku, možnosti jeho ovlivňování
- vedení evidence hospodaření firmy
- vedení evidence majetku firmy
- provádění platebního styku a zúčtovacích operací včetně vedení dokladů
- spolupráce s organizacemi poskytujícími služby firmě – peněžními ústavy, pojišťovnami, dopravci, poštami, telekomunikacemi
- získávání, výběr a péče o zaměstnance, vedení osobní agendy
- hodnocení výkonu spolupracovníků ve vazbě na mzdu, prémii, odměnu, doškolování a sociální požitky
- odměňování zaměstnanců, zpracování mzdové agendy - dokladů o práci a mzdách
- vedení daňové evidenční povinnosti provozní jednotky s využitím prostředků informačních technologií
- vedení účetnictví s využitím prostředků informačních technologií

Podnikatelské činnosti

- zahájení a provozování profesní podnikatelské činnosti fyzické osoby (živnostenské podnikání) i právnické osoby (obchodní společnost)
- vyhledávání, navazování a rozvíjení kontaktů s vnějším okolím podnikatele
- dodržování zásad podnikatelské etiky, společenského chování a vystupování

PROFESNÍ PROFIL PRO OBOR VZDĚLÁNÍ

6643M/01 KNIHKUPECTVÍ

a) *Charakteristika profesní uplatnitelnosti*

Absolventi příslušných vzdělávacích programů se uplatní v knihkupectvích, nakladatelstvích, knihovnách, archivech a knižních distribučních firmách. Jsou připraveni vykonávat obchodní, obchodně provozní i podnikatelské funkce, pro něž se doporučuje úplné střední odborné vzdělání. Příkladem je povolání (typová pozice): knihkupec. Dále mohou pracovat v redakcích novin, časopisů a v propagaci. Za spřízněné profese se dají pokládat pracovníci informačních center, obecních, neziskových i komerčních, pracovníci v kulturních institucích regionálního typu - galeriích, muzeích, kinech a pod.

b) *Obecné požadavky pro výkon pracovních činností*

- dodržovat obecné a pro obor specifické zásady bezpečnosti práce, ochrany zdraví při práci, hygieny práce a požární prevence
- dodržovat obecné a pro obor specifické zásady ochrany životního prostředí
- dodržovat principy efektivního ekonomického a ekologického provozu
- řešit samostatně, pohotově a zodpovědně úkoly na svěřeném pracovišti a pracovat podle stanovených technologických postupů
- umět pracovat v týmu, upevňovat interpersonální vztahy a adekvátně jednat s lidmi
- zvládat běžné pracovní i životní situace
- organizovat si účelně práci a pracoviště a udržovat na něm pořádek a čistotu
- orientovat se v tržní ekonomice a uplatňovat se na měnícím se trhu práce a akceptovat jeho požadavky
- sledovat vývojové trendy oboru v rámci systému celoživotního vzdělávání
- využívat prostředků informačních a komunikačních technologií v pracovním i v osobním životě
- pracovat s informacemi a informačními zdroji
- využívat cizí jazyk v odborné i osobní komunikaci na úrovni úplného středního odborného vzdělání
- pracovat v souladu s platnou legislativou, normami a standardy v daném oboru
- řídit, organizovat a kontrolovat činnost a výsledky pracovního týmu

c) *Odborné požadavky*

- vést obchodní jednání s následným uzavíráním smluv a řešením povinností z nich vyplývajících v národním i mezinárodním měřítku
- objednat, odebrat a provést přejímku knih, zvukových a obrazových nosičů, CD ROM a doplňkového sortimentu od dodavatele

- skladovat, ošetřovat a zabezpečovat ochranu zboží
- ukládat a tematicky řadit knihy, hudebniny a doplňkový sortiment
- samostatně prodávat knihy, zvukové a obrazové nosiče, CD ROM a doplňkový sortiment včetně poskytnutí kvalifikovaného poradenství, včetně vystavení, zpracování prodejní dokumentace a balení zboží různými způsoby včetně dárkového balení
- vyřizovat objednávky zákazníků včetně objednávek ze zahraničí, uzavřít prodejní transakci se zákazníkem
- provádět fyzickou i účetní inventuru zboží a obalů
- pracovat s pokladnami a pokladními systémy, přijímat hotovostní i bezhotovostní platby
- zpracovat podklady pro reklamační řízení a vyřizovat reklamace
- zadávání dat a další práce s bibliografickými katalogy a systémy
- připravit a realizovat propagační akci, vystavení a aranžování zboží
- jednat s orgány celní správy a s finančními úřady, včetně zajištění průvodní dokumentace zásilek
- vést administrativní agendu a evidenci spojenou s obchodní činností podniku, zpracovávat běžné písemnosti podle pravidel normalizované úpravy
- vést daňovou evidenci, provádět výpočty daní
- zajišťovat platební styk
- řešit mimořádné situace, vzniklé v různých oblastech knihkupecké, knihovnické a nakladatelské činnosti

d) Okruhy pracovních činností

Obchodně provozní činnosti

- prodej knih, časopisů a novin, zvukových, obrazových a multimediálních nosičů, map, reprodukcí, grafik a dalšího doplňkového sortimentu
- balení zboží vhodným materiálem, funkčně a na odpovídající estetické úrovni, různé způsoby balení zboží včetně dárkového balení
- vyhotovení objednávky, provádění odběru a přejímky knih a dalšího sortimentu, vyřizování konkrétních objednávek od zákazníků, komunikace s dodavateli, vyřizování reklamací a stížností zákazníků
- příprava a vedení obchodních jednání
- skladování a ošetřování zboží včetně vedení dokladů, inventarizace
- ovládání prací na kontrolní pokladně včetně manipulace s platebními kartami a šeky
- volba vhodné formy prodeje a způsobu poskytování informačních služeb, včetně vhodného prostorového a funkčního uspořádání provozovny
- příprava a realizace propagačních akcí včetně tiskových podkladů
- sledovat na změny mediálního trhu, nákupních zvyklostí zákazníků a jejich očekávání a adekvátně reagovat na tyto změny
- systematické řazení knih a dalšího sortimentu, systematická práce s informacemi
- ukládání, detailní a tematické řazení knih včetně cizojazyčných, hudebnin, antikvariátu a doplňkového sortimentu
- pracovat s bibliografickými katalogy a systémy včetně zadávání dat do těchto systémů

- vytváření informačních systémů knihkupectví a specializovaných oddělení prodejny
- provádění fyzické i účetní inventury zboží a obalů
- podchycení zájmu zákazníka – čtenáře, zvládnutí psychologie jednání s potenciálním kupcem.
- poskytování poradenské služby zákazníkům
- řešení mimořádných situací, vzniklých v různých oblastech obchodní činnosti
- znalosti různých forem prodeje (samoobsluha, prodej s obsluhou, prodej dealerským způsobem, přímý prodej zákazníkovi, prodej ve velkokapacitních obchodních jednotkách)

Redakční a nakladatelská činnost

- obchodně - ekonomicko - technická kalkulace při přípravě knihy a tiskových materiálů obecně
- znalost a dodržování právních předpisů souvisejících s vydáváním knih včetně autorského zákona, zákona o neperiodických publikacích a ISBN
- zajišťování nakladatelského marketingu
- iniciování a zajišťování periodických i neperiodických publikací regionálního typu

Práce s knihou

- sledování vývoje komunikačních médií ve vztahu ke knize, podchycení trendu elektronického nabízení a objednávání knih, elektronických knih a multimediálních publikací
- ovládání tematického a mezinárodního třídění knih, znalost rozdílů mezi knihkupeckou a knihovnickou systematizací
- aktivní uvádění knihy do nových souvislostí ve smyslu specializovaného prodeje, poskytování specializovaných služeb, využití nejrůznějších potenciálů knihy

Marketingové a propagační činnosti

- využívání různých propagačních prostředků v knihkupectvích, nakladatelstvích, na knižních veletrzích a v médiích
- provádění průzkumů trhu, tržních analýz, jejich vyhodnocení a využívání výsledků
- navrhování a realizace prodejních a propagačních akcí
- vyhodnocení prodejních, propagačních a prezentačních akcí z různých hledisek, např. průzkumu trhu a konkurentů, nabídky výrobků, analýzy výrobků, odbytových možností, analýzy spotřebitelů
- vystavování a aranžování zboží s přihlédnutím ke specifice sortimentu
- poznávání okolí a reagování na ně

Ekonomické činnosti

- zabezpečení provozu svěřeného úseku nebo prodejny
- provádění platebního styku a zúčtovacích operací včetně vedení dokladů
- správné účtování zboží a vyhotovení prodejních dokladů
- vedení daňové evidenční povinnosti provozní jednotky s využitím prostředků informačních technologií
- spolupráce s organizacemi poskytujícími služby firmě – peněžními ústavami, pojišťovnami, dopravci, poštami, telekomunikacemi

Administrativní činnosti

- vyhotovování písemností souvisejících s realizací obchodních operací
- vyhotovování písemností v oblasti platebního styku
- vyhotovování písemností pracovněprávního charakteru
- vyhotovování vnitropodnikových písemností
- vedení obchodní korespondence včetně cizojazyčných dopisů s využitím prostředků informačních technologií
- využívání prostředků a pomůcek k racionalizaci administrativy

Podnikatelské činnosti

- zahájení a provozování profesní podnikatelské činnosti fyzické osoby (živnostenské podnikání) i právnické osoby (obchodní společnost)
- vyhledávání, navazování a rozvíjení kontaktů s vnějším okolím podnikatele
- dodržování zásad podnikatelské etiky, společenského chování a vystupování

PROFESNÍ PROFIL PRO OBOR VZDĚLÁNÍ

6651H/01 PRODAVAČ

a) *Charakteristika profesní uplatnitelnosti*

Absolventi příslušných vzdělávacích programů se uplatní ve velkých, středně velkých i malých obchodních firmách i jako živnostníci a to v povolání prodavač. Prodavač je kvalifikovaný pracovník, který vykonává příslušné prodejní činnosti na úrovni obchodní jednotky při použití vhodného vybavení a systémů a je v přímém kontaktu se zákazníky a dodavateli. Absolventi jsou schopni plnit pracovní úkoly spojené s vystavením, prodejem zboží různého sortimentu a se zajišťováním služeb souvisejících s prodejem zboží (včetně jeho přípravy k prodeji). Kromě toho absolventi mohou najít uplatnění v obchodně provozních funkcích na veletrzích a prodejních výstavách.

b) *Obecné požadavky pro výkon pracovních činností*

- dodržovat obecné a pro obor specifické zásady bezpečnosti práce, ochrany zdraví při práci, hygieny práce a požární prevence
- dodržovat obecné a pro obor specifické zásady ochrany životního prostředí
- dodržovat principy efektivního ekonomického a ekologického provozu
- řešit samostatně, pohotově a zodpovědně úkoly na svěřeném pracovišti a pracovat podle stanovených technologických postupů
- umět pracovat v týmu, upevňovat interpersonální vztahy a adekvátně jednat s lidmi
- zvládat běžné pracovní i životní situace
- organizovat si účelně práci a pracoviště a udržovat na něm pořádek a čistotu
- orientovat se v tržní ekonomice a uplatňovat se na měnícím se trhu práce a akceptovat jeho požadavky
- sledovat vývojové trendy oboru v rámci systému celoživotního vzdělávání
- využívat prostředků informačních a komunikačních technologií v pracovním i v osobním životě
- pracovat s informacemi a informačními zdroji
- využívat cizí jazyk v odborné i osobní komunikaci na úrovni středního odborného vzdělání
- pracovat v souladu s platnou legislativou, normami a standardy v daném oboru

c) *Odborné požadavky*

- připravit a upravit zboží k prodeji, u potravinářského zboží dodržovat zásady hygieny
- předvést zákazníkovi nepotravinářské zboží i s poskytnutím kvalifikované poradenské činnosti a nezbytných informací o předváděném zboží

- aktivně řešit reklamace zákazníků
- prodávat zboží různého sortimentu, včetně vystavení a zpracování prodejní dokumentace (záručních listů, stvrzenek...), balení zboží různými způsoby včetně dárkového balení
- provádět odběr a přejímku zboží, jeho kontrol vč. záruční doby (resp. doby použitelnosti nebo minimální trvanlivosti), skladování a ošetření zboží, vedení dokladů, vedení dodavatelských i zákaznických reklamací
- zvládnout marketingovou koncepci prodeje – důraz na přání zákazníků, sledování životnosti výrobků, spolupráce s dodavateli
- provádět fyzickou i účetní inventuru zboží a obalů
- manipulovat se stroji a zařízením prodejny, nástroji a pomůckami určenými k dělení, vážení a měření zboží
- přesně dělit, vážit, měřit a balit zboží, dodržovat přesné určení ceny zboží
- pracovat s pokladnami a pokladními systémy, přijímat hotovostní i bezhotovostní platby
- kulturně, na odborné výši komunikovat se zákazníkem jak v rodném, tak i minimálně v jednom cizím jazyce
- seznamovat se s novými druhy zboží a uvádět je do prodeje včetně zabezpečení odpovídající informovanosti zákazníků
- prakticky ovládat základní propagační a aranžérské činnosti spojené s vystavováním a prodejem zboží
- řešit mimořádné situace, vzniklé v různých oblastech obchodní činnosti

d) Okruhy pracovních činností

Obchodně provozní činnosti

- prodej zboží různého sortimentu
- provádění odběru a přejímky zboží včetně vedení dokladů
- skladování a ošetřování zboží včetně vedení dokladů
- manipulace s obaly, likvidace nevratných obalů, aniž by bylo ohroženo životní prostředí, včetně jejich základní údržby
- manipulace se stroji a zařízením prodejny
- manipulace s nástroji a pomůckami určenými k dělení, vážení a měření zboží
- přesné dělení, vážení, měření a hbité provedení výpočtu ceny zboží
- ovládání prací na kontrolní pokladně včetně manipulace s platebními kartami a šeky,
- správné účtování zboží a vyhotovení prodejních dokladů
- balení zboží vhodným materiálem, funkčně a na odpovídající estetické úrovni, různé způsoby balení zboží včetně dárkového balení
- příprava zboží k prodeji, zvláště u potravinářského zboží dodržování zásad hygieny,
- manipulace s nepotravinářským zbožím tak, aby bylo možno provést bezchybnou demonstraci a posoudit jeho funkčnost
- poskytování poradenských služeb zákazníkům
- komunikace se zákazníky, obchodními partnery a spolupracovníky
- správné vedení prodejního rozhovoru

- poskytování informací zákazníkům o nových druzích zboží
- vyřizování reklamací zákazníků
- řešení mimořádných situací, vzniklých v různých oblastech obchodní činnosti
- provádění fyzické i účetní inventury zboží a obalů
- znalosti různých forem prodeje (samoobsluha, prodej s obsluhou, prodej dealerským způsobem, přímý prodej zákazníkovi, prodej ve velkokapacitních obchodních jednotkách)

Základy propagační činnosti

- využívání propagačních prostředků v provozní jednotce
- vytváření cenovek, popisek a dalších grafických informací k vystavenému zboží
- spolupráce při vytváření výtvarných návrhů interiéru provozní jednotky, vitrín, výkladních skříní, výstavek, výstavních stánků
- vystavování a aranžování zboží v provozní jednotce s přihlédnutím ke specifice sortimentu
- aranžování interiéru provozní jednotky

Ekonomické činnosti

- vedení záznamové daňové povinnosti provozní jednotky s využitím prostředků informační technologie
- vedení peněžního deníku a pomocných knih
- vedení výkazu o majetku a závazcích
- vedení výkazu příjmů a výdajů
- archivace a skartace účetních dokladů
- vedení evidence majetku
- odměňování a výpočet mzdy
- základní vědomosti o daňové soustavě
- spolupráce s peněžními ústavy a pojišťovnami
- zásady hmotné a obecné odpovědnosti
- práce na podkladně

Administrativní činnosti

- používání prostředků informační technologie
- psaní obchodních dopisů
- vyhotovení písemností souvisejících s dodávkami a prodejem zboží
- vypracování dalších písemností, které souvisejí s činností provozní jednotky
- využívání prostředků a pomůcek k racionalizaci administrativy

Podnikatelské činnosti

- spolupráce při zahájení a provozování podnikatelské činnosti
- spolupráce při vyhledávání, navazování a v udržování kontaktů se zákazníky a obchodními firmami
- dodržování a uplatňování zásad obchodního jednání a zásad podnikatelské etiky při jednání se zákazníky, obchodními partnery a spolupracovníky

PROFESNÍ PROFIL PRO OBOR VZDĚLÁNÍ

6652H/01 ARANŽÉR

a) *Charakteristika profesní uplatnitelnosti*

Absolventi příslušných vzdělávacích programů se uplatní ve velkých, středně velkých i malých obchodních firmách i jako živnostníci a to v povolání aranžér. Aranžér je kvalifikovaný pracovník, který zajišťuje příslušné reklamní a aranžérské činnosti pro prezentaci zboží a služeb. Kromě toho absolventi mohou najít uplatnění jako pracovníci reklamních firem, ve společnostech a organizacích provozujících výstavní a propagační činnost, ve službách, na veletrzích a výstavách. Jsou připraveni vykonávat nejen povolání aranžér, zejména při aranžování výkladních skříní a výstavek, stánků na výstavách a prodejních akcích, interiérů prodejen, provozoven služeb, ale uplatní se i jako výrobci reklamních prostředků a propagačních předmětů, zvládají moderní techniku pro případné uplatnění v dalších provozních funkcích, spojených s propagační či reklamní činností, pro něž se doporučuje střední odborné vzdělání.

b) *Obecné požadavky pro výkon pracovních činností*

- dodržovat obecné a pro obor specifické zásady bezpečnosti práce, ochrany zdraví při práci, hygieny práce a požární prevence
- dodržovat obecné a pro obor specifické zásady ochrany životního prostředí
- dodržovat principy efektivního ekonomického a ekologického provozu
- řešit samostatně, pohotově a zodpovědně úkoly na svěřeném pracovišti a pracovat podle stanovených technologických postupů
- umět pracovat v týmu, upevňovat interpersonální vztahy a adekvátně jednat s lidmi
- zvládat běžné pracovní i životní situace
- organizovat si účelně práci a pracoviště a udržovat na něm pořádek a čistotu
- orientovat se v tržní ekonomice a uplatňovat se na měnícím se trhu práce a akceptovat jeho požadavky
- sledovat vývojové trendy oboru v rámci systému celoživotního vzdělávání
- využívat prostředků informačních a komunikačních technologií v pracovním i v osobním životě
- pracovat s informacemi a informačními zdroji
- využívat cizí jazyk v odborné i osobní komunikaci na úrovni středního odborného vzdělání
- pracovat v souladu s platnou legislativou a platnými normami a standardy v daném oboru

c) *Odborné požadavky*

- samostatně navrhovat a vykonávat aranžérské práce
- uplatňovat při aranžérské práci estetická hlediska, být zručný pečlivý a kreativní
- samostatně realizovat výtvarně náročné aranžování a dekorace
- provádět aranžování, dekorování a výzdobu ucelených prostorů provozovny, expozic a výstav
- instalovat prodejní výstavu a aranžovat zboží
- vyrobit, sestavit a instalovat propagační prostředky plošné i plastické
- zhotovit prostorové poutače, nápisy, psát transparenty ozdobným písmem
- ovládat různé techniky kreslení a psaní písma
- ovládat technické zpracování materiálů při aranžování, např. textil, papír, kovy, plasty
- ošetřovat a udržovat technické pomůcky pro aranžování

d) *Okruhy pracovních činností*

Aranžérské a propagační činnosti

- aranžování - navrhování a realizace úpravy interiéru a exteriéru prodejny, výkladních skříní, výstavek, výstavních kójí, panelů, vitrín, výstavních prvků i celků
- realizace výtvarně náročného aranžování a dekorování podle vlastních návrhů včetně stanovení technologických postupů a vhodných materiálů, popř. zhotovení rozkresů a zpracování propagačních prostředků běžnými výtvarnými technikami i pomocí počítačových programů
- zhotovování poutačů a dekoračních prvků
- instalování menší výstavy
- propagační zajišťování drobné propagační akce, navrhování a realizace jednoduché propagační akce včetně návrhů a realizace vhodných reklamních prostředků
- zpracování propagačního úkolu na dané téma – napsání libreta a scénáře, vypracování makety a realizace návrhu
- ovládání různých technik psaného i konstruovaného písma, jeho umístění v ploše včetně barevného řešení
- ovládání jednoduchých grafických technik a jejich realizace v reklamní práci
- používání grafického programu, zejména pro návrhářské práce, ovládání řezacího programu, ovládání kopírovací a zvětšovací techniky
- zpracování a použití aranžérského materiálu v reklamě
- manipulace s aranžérským nářadím i stroji, zhotovování a používání různých aranžérských pomůcek
- manipulace se světlem, zvukem a pohybem při práci, využití při tvorbě reklamních prostředků
- lepení různých materiálů a fotografií, tapetování, potahování plochy papírem, textilem
- kresebné zobrazování předmětů v ploše i prostoru, ovládání základů figurální kresby a malby včetně malby pozadí plochy a zvětšovacích technik kresby
- ovládání jednoduchých výtvarných technik a jejich aplikace v návrhářské práci
- zhotovování cenovek, popisek a grafických informací k vystaveným exponátům

- využívání poznatků o zboží na současném trhu při aranžování, dodržování zásad hygieny a ochrany zboží

Ekonomické činnosti

- sestavování kalkulace spotřeby aranžérského materiálu a realizovaných prací
- vedení evidence vystavených a zapůjčených exponátů
- vedení záznamové daňové povinnosti provozní jednotky s využitím prostředků informační technologie
- provádění výpočtů v oblasti mezd, sociálního a zdravotního pojištění
- základní vědomosti o daňové soustavě
- spolupráce s organizacemi poskytujícími služby firmě – peněžními ústavy a pojišťovnami, dopravci, poštami, telekomunikacemi
- dodržování zásady hmotné a obecné odpovědnosti

Administrativní činnosti

- vyhotovení písemností souvisejících s pracovní činností
- ovládání běžných administrativních činností firmy s využitím prostředků informační technologie
- využívání prostředků a pomůcek k racionalizaci administrativy

Podnikatelské činnosti

- spolupráce při zahájení a provozování podnikatelské činnosti
- spolupráce při vyhledávání, navazování a v udržování kontaktů se zákazníky a obchodními firmami
- dodržování a uplatňování zásad obchodního jednání a zásad podnikatelské etiky při jednání se zákazníky, obchodními partnery a spolupracovníky

PROFESNÍ PROFIL PRO OBOR VZDĚLÁNÍ

6653H/01 OPERÁTOR SKLADOVÁNÍ

a) *Charakteristika profesní uplatnitelnosti*

Absolventi příslušných vzdělávacích programů se uplatní ve všech druzích podniků, které ke své činnosti provozují sklady s různými způsoby vedení skladového hospodářství a s oběhem různých druhů zboží podle předmětu své činnosti. Jsou připraveni vykonávat povolání skladník v činnostech příjem, skladování a výdej zboží, jeho kvantitativní a kvalitativní přejímka, vedení předepsaných dokladů a evidence i s využitím výpočetní techniky, provádění inventur a vyřizování reklamací.

b) *Obecné požadavky pro výkon pracovních činností*

- dodržovat obecné a pro obor specifické zásady bezpečnosti práce, ochrany zdraví při práci, hygieny práce a požární prevence
- dodržovat obecné a pro obor specifické zásady ochrany životního prostředí
- dodržovat principy efektivního ekonomického a ekologického provozu
- řešit samostatně, pohotově a zodpovědně úkoly na svěřeném pracovišti a pracovat podle stanovených technologických postupů
- umět pracovat v týmu, upevňovat interpersonální vztahy a adekvátně jednat s lidmi
- zvládat běžné pracovní i životní situace
- organizovat si účelně práci a pracoviště a udržovat na něm pořádek a čistotu
- orientovat se v tržní ekonomice a uplatňovat se na měnícím se trhu práce a akceptovat jeho požadavky
- sledovat vývojové trendy oboru v rámci systému celoživotního vzdělávání
- využívat prostředků informačních a komunikačních technologií v pracovním i v osobním životě
- pracovat s informacemi a informačními zdroji
- využívat cizí jazyk v odborné i osobní komunikaci na úrovni středního odborného vzdělání
- pracovat v souladu s platnou legislativou a platnými normami a standardy v daném oboru

c) *Odborné požadavky*

- přejímat zboží, kontrolovat dodací listy a další dokumenty doprovázející zboží
- ukládat, kontrolovat a skladovat zboží
- manipulovat s mechanizačními prostředky pro skladování podle druhu zboží a způsobu jeho uskladnění

- manipulovat s obaly, likvidovat nevratné obaly, aniž by bylo ohroženo životní prostředí, včetně základní údržby obalů a volby obalu při distribuci zboží
- provádět fyzickou i účetní inventuru zboží a obalů
- vést evidenci spojenou se skladovým hospodářstvím
- odbavovat kusové, vozové a kontejnerové zásilky
- řešit mimořádné situace, vzniklé v různých oblastech skladového hospodářství

d) Okruhy pracovních činností

Příjem zboží

- odběr zboží
- kontrola neporušenosti obalů
- kontrola úplnosti dodaného zboží, včetně obalů
- provádět kvantitativní a sortimentní přejímku
- s doklady srovnat skutečný stav dodaného zboží
- zjišťovat skryté a viditelné vady zboží, včetně obalů

Skladování zboží

- správná manipulace se zbožím dle typu zboží
- správná manipulace s obaly
- manipulace s mechanizačními prostředky pro skladování podle druhu zboží a způsobu jeho uskladnění
- provádět ošetřování zboží
- ukládat zboží

Výdej zboží

- příprava manipulačních jednotek podle typu skladu a druhu zboží v návaznosti na přepravní prostředek
- volba obalů podle druhu a množství expedovaného zboží
- provádění nakládky zboží
- manipulace s mechanizačními prostředky určených k nakládce

Inventarizace

- vypracovat inventurní soupisy podle druhu inventury
- vyčíslování a likvidace inventurních rozdílů ve vztahu k účetní evidenci
- provádět jednotlivé druhy inventur

Vyřizování reklamací

- určit zboží pro reklamaci, druhy vad
- vystavit reklamační protokol
- vhodně pracovat se zbožím podléhajícím reklamaci
- přejímat reklamované zboží a posoudit vady zboží
- práce při likvidaci a odpisech znehodnoceného zboží

Administrativní činnosti skladového hospodářství

- pracovat s doklady pro přejímku zboží (dodací listy)
- zpracování evidence zboží a zásob podle typu skladu
- ovládat prostředky organizační techniky (dokladové, evidenční, sdělovací, včetně příslušné techniky výpočetní)
- vypracovat doklady pro příjem, skladování a výdej zboží
- zpracovávat podklady pro evidenci oběhu obalů
- ovládat formy platebního styku
- evidence neplněhodnotného zboží
- vyhotovovat písemnosti související s uzavíráním a plněním kupních smluv
- vést evidenci o dodavatelích a zákaznících

Podnikatelské činnosti

- spolupráce při zahájení a provozování podnikatelské činnosti
- spolupráce při vyhledávání, navazování a v udržování kontaktů se zákazníky a obchodními firmami
- dodržování a uplatňování zásad obchodního jednání a zásad podnikatelské etiky při jednání se zákazníky, obchodními partnery a spolupracovníky

SLEDOVÁNÍ KVALIFIKAČNÍCH TRENDŮ – OBCHOD – SPOTŘEBNÍ DRUŽSTEVNICTVÍ

Mgr. Karel Svačinka, SČMSD

1. Charakteristika předcházejícího a aktuálního stavu v dané oblasti
2. Strategie obchodní politiky ve spotřebním družstevnictví, požadavky na kvalifikaci
3. Předpokládané dopady změn na vývoj povolání v odvětví obchodu ve vazbě na vzdělávání a přípravu na povolání
4. Náměty na změny v systému přípravy na povolání

Hlavní předmět podnikání v systému spotřebního družstevnictví v ČR je maloobchodní a velkoobchodní činnost a je součástí odvětví obchodu.

1. Charakteristika předcházejícího a aktuálního stavu

Spotřební družstvo a význam jeho existence v historii

Historicky byla spotřební družstva zakládána především sociálně slabšími vrstvami obyvatelstva s cílem zajistit si nákup zboží každodenní potřeby za co možná nejvýhodnějších podmínek a případně zabezpečení určitých sociálních výhod.

Původní spotřební družstva měla téměř svépomocný charakter, blížila se neziskovým organizacím v dnešním slova smyslu a měla přesně stanovená pravidla demokratické samosprávy a kontroly.

O životaschopnosti spotřebních družstev svědčí její více než 150letá historie. Ve srovnání s minulostí z družstevnictví téměř vymizel původně určující akcent a dnes lze jen těžko hovořit v tomto směru o kontinuitě původních záměrů spotřebního družstevnictví. To platí nejen o našich, ale i o zahraničních spotřebních družstvech.

Motivace členů na členství v družstvu se vyvíjela. Dnes je třeba člena vnímat především jako člena-zákazníka a spoluvlastníka družstva. Ve své podstatě jsou spotřební družstva organizacemi zákazníků s demokratickou samosprávou. Z tohoto ovšem vyplývá určitá odlišnost filozofické a ekonomické podstaty spotřebních družstev od obecně liberálního pojetí naší ekonomiky.

Spotřební družstva jsou postavena na 7 základních principech:

- dobrovolné a otevřené členství
- demokratické řízení
 - podíl člena na majetku
 - samostatnost a nezávislost
 - výchova, školení, informace
 - spolupráce mezi družstvy
 - spoluodpovědnost za společnost.

Spotřební družstva v současnosti

Spotřební družstva jsou sdružená ve Svazu českých a moravských spotřebních družstev a jsou neustále největší podnikatelské seskupení na vnitřním trhu s ryze českým kapitálem, s celkovým maloobchodním obratem v objemu cca 26,6 mld. Kč a velice významným obratem velkoobchodním dosahujícím v podobě centrálního nákupu až 15 mld. Kč.

Specifickým problémem spotřebních družstev je, že svojí charakteristikou činností a velikostí převážného počtu subjektů spadají spotřební družstva spíše **do malého a středního podnikání**, nicméně se vymykají dosavadní legislativní definici MSP a tedy i možnostem projektů podpory.

Významným počinem poslední doby je nastartování nových podniků družstevního hnutí v rámci rozšířené EU. Podněty sledují renesanci družstevního podnikání, revizi družstevní legislativy, nastolení nových modelů hospodaření, komerce a sociálních činností družstev, jejichž osvojení je též záměrem SČMSD. Postavení družstev statisticky dokládá následující přehled základních ukazatelů v časové řadě a za rok 2003.

e) Ukazatel	1996	1998	2000	2001	2002	2003
Počet SD sdružených v SČMSD	70	67	64	64	63	62
Maloobchodní prodej v mld. Kč	25,9	28,9	27,4	27,6	26,9	26,6
Počet stálých prodejen	4 356	3 760	3 416	3 427	3 118	3 095
Prodejny v ekonomickém pronájmu	2 317	2 030	1 681	1 859	1 476	1 337
Počet stálých pohostinských provozoven	95	55	40	33	28	23
Pohostinství v ekonomickém pronájmu	725	500	371	301	268	247
Počet zaměstnanců	26 034	23 500	19 504	18 553	17 184	16 777
Počet členů SD v tis.	579	518	433	410	400	380

Pramen: dokumentace SČMSD

Podnikatelská strategie systému spotřebních družstev vychází nadále z prosazování efektivně fungujícího centrálního nákupu prostřednictvím dvou centrálních nákupů – COOP Centra a COOP Moravy – které patří mezi nejsilnější nákupní aliance v České republice (mezi těmito aliancemi se zcela v popředí umístilo COOP Centrum s obratem ve výši 11 mld. Kč, druhá centrála – COOP Morava vykázala za rok 2003 obrat 3,3 mld. Kč). Dalšími faktory této strategie je koncentrace maloobchodní a velkoobchodní činnosti spojená s využíváním moderních marketingových metod a informačních technologií.

Progresivní podnikatelský směr v systému spotřebních družstev SČMSD představují franchisové maloobchodní řetězce, jejichž podíl na celkovém maloobchodním obratu systému spotřebních družstev trvale roste – v roce 2002 dosáhl téměř 35 %.

Počet a obrat maloobchodních jednotek, zařazených do potravinářských řetězců, se vyvíjel, v návaznosti na předchozí léta, v roce 2003 takto:

f) <i>Řetězec</i>	Typizovaná velikost jednotek v m ²	Počet jednotek k 31. 12			Podíl na celkovém obratu v %		
		2001	2002	2003	2001	2002	2003
COOP TUTY	do 500	198	261	262	9,83	12,84	13,98
COOP TIP	500 – 1000	57	57	60	6,88	6,79	6,98
COOP TEMPO	1000+	8	12	12	2,94	3,25	3,26
COOP DISKONT	400 – 500	29	32	32	3,89	3,96	3,96
COOP TERNO	3000	4	4	4	6,69	6,44	5,85
COOP STAVEBNINY	---	29	28	18	1,48	1,50	35,48

Pramen: dokumentace SČMSD

Obecně lze konstatovat, že v nastávajícím období bude i nadále pokračovat proces koncentrace do obchodních řetězců.

2. Strategie obchodní politiky ve spotřebním družstevnictví, požadavky na kvalifikaci

Pro nastávající období jsou základní strategické cíle spotřebního družstevnictví tyto:

- udržení pozice na čs. trhu, profilováním se jako systém ryze český firem, vyplňujících místní prostředí, stojící dosud mimo rámec zájmu nadnárodních prodejních řetězců
- upevnění pozice ve venkovském prostoru a v menších sídelních celcích do 10 tisíc obyvatel nabídkou kvalitního zboží běžné denní potřeby v přiměřených cenách a kvalitě

Realizace strategie byla rozpracována do šesti tezí:

- Smyslem podnikání je optimální naplnění potřeb zákazníka
- Základním článkem jednotné obchodní politiky je prodejna a její provozovatel
- Strategie stálého zákazníka
- Řetězové uspořádání maloobchodní sítě spotřebních družstev
- Integrace centrálního nákupu a logistika zásobovacího řetězce
- Jednotná informační databáze a obchodní informatika

Systém spotřebního družstevnictví přes výše uvedené změny staví svoji činnost na profesi prodavač (obchodník) s rozlišením dle velikostního typu prodejen a zaměření obchodních řetězců. Kvalifikačním požadavkem je vyučení.

Na profesi prodavač navazuje řídicí management tj. vedoucí jednotlivých úseků, zástupce a vedoucí prodejní jednotky. Kvalifikačním požadavkem je úplné střední vzdělání, úplné střední odborné vzdělání, popřípadě VŠ.

Je možné uvažovat, zda by v obchodě neměli pracovat lidé s úplným středním odborným vzděláním + pomocné profese, které by mohli být jen zaučení.

3. Předpokládané dopady změn na vývoj povolání v odvětví obchodu ve vazbě na vzdělávání a přípravu na povolání

Současný růst sortimentu, vývoj nových technologií výroby, uchovávání potravin, změny ve vývoji nástrojů marketingu a logistiky si vyžadují i potřebu pružné adaptace pracovníků obchodu na tyto změny jako i nové přístupy ve vztahu k zákazníkovi, jehož požadavky stále rostou, neboť za finanční částky, které uhradí za zboží a služby, bude vyžadovat stále lepší, kvalitnější služby. Zákazník se sám nedovede orientovat v nových druzích zboží a jeho značení, proto stále častěji požaduje odborné poradenství pracovníků obchodu, za které je ochoten zaplatit.

Rovněž vyvstává požadavek lepší, profesionální komunikace ze strany pracovníků obchodu, jako i psychologického a vysoce profesionálního přístupu ke každému spotřebiteli. Samozřejmostí je i zlepšení kultury prodeje.

Změny požadavků na kvalifikaci pracovníků v nastávajícím období lze zobecnit do těchto bodů:

- nutnosti vyšší odbornosti – nové technologie, širší sortimentu, atd.
- profesionální přístup pracovníků obchodu k zákazníkům
- rychlá adaptabilita pracovníků na měnící se podmínky
- posílení významu psychologie práce
- ovládnutí informačních technologií
- posílení jazykové gramotnosti – komunikace v cizím jazyku
- posílení morálně volných vlastností, čestnost jednání
- kultura prodeje

4. Náměty na změny v systému přípravy na povolání

Požadavky se kvalitativně zvyšují na vyučovací předměty:

Informační a komunikační technologie – cílené na požadavky obchodu (práce s průvodními doklady zboží a zaměření na účetnictví prodejen, vedení evidence obchodní činnosti).

Psychologie prodeje a práce – zaměřená na komunikaci se zákazníkem, na vztah a komunikaci mezi zaměstnanci, na nabídku a vystavování zboží, na prodej zboží.

Marketing – nové nástroje marketingu a jejich vliv na spotřebitele i na obchod.

Zbožiznalství – informace o nových technologiích výroby, orientace v širokém sortimentu zboží.

Práce s elektronickou technikou – získání přehledu pro rychlou adaptaci na různé typy elektronických zařízení v obchodě.

Cizí jazyky – komunikace v anglickém a německém jazyce.

VYJÁDŘENÍ K PŘEDPOKLÁDANÉMU VÝVOJI KVALIFIKAČNÍCH POŽADAVKŮ SKUPINY POVOLÁNÍ V OBLASTI OBCHODU V PŘÍŠTÍCH PĚTI LETECH

Ing. Pavla Stejskalová, SOŠ a SOU, Cejl 61, Brno

1. Charakteristika aktuálního stavu v dané oblasti

Oblast obchodu ve svém vývoji zaznamenala za posledních více než deset let podstatné změny. V první polovině devadesátých let došlo k velmi dynamickému nárůstu počtu podnikatelských subjektů až atomizaci předchozích struktur, provedením malé a velké privatizace, restitucemi a celkovou liberalizací soukromého podnikání. Ve druhé polovině uplynulého desetiletí se začala postupně stále víc prosazovat institucionální, majetková, ekonomická koncentrace a souběžně s ní rovněž **internacionalizace**, představovaná především nástupem nadnárodních, převážně řetězcových firem. Jejich vstupem na český trh začaly vznikat ve větší míře velkoplošné prodejny a současně se začaly snižovat počty maloplošných prodejen. Nárůst celkových prodejních ploch se stal klíčovým trendem. Potravinářskému obchodu dominuje vývoj hypermarketů, supermarketů a diskontů. Za přispění zahraničního kapitálu tak pokračuje koncentrace podnikatelských struktur, zejména maloobchodu. Velké nadnárodní společnosti postupně získávají vůdčí postavení nejen **modernizací obchodu** (automatizované systémy řízení s důsledným využíváním čárového kódu, automatizované systémy skladového hospodářství aj.) a rozvojem retailingových sítí, ale zejména tržním podílem. V národních podmínkách se též prosazuje kooperační podnikání a lze konstatovat, že v současnosti se počet evidovaných podnikatelských subjektů v odvětví obchodu v zásadě ustálil. S rostoucí rolí velkých podniků v obchodě se v podmínkách trhu se zostřující se konkurencí **výrazně mění kvalita vztahů mezi obchodem, výrobcí i dovozci**. Uplatňování dodavatelského systému „just in time“ přináší do obchodování dynamičnost a rychlost, vysoký ekonomický efekt. Z důvodu racionalizace nákladů oběhu, objektivně vzniká potřeba vzájemné součinnosti, kterou umožňuje **elektronická komunikace**.

Rozšíření různých typů prodejen umožnilo podstatně širší a pestřejší nabídku zboží i služeb. Z konkurenčního prostředí vyplývá nutnost marketingových aktivit, směřujících **k podpoře prodeje**. Mezi nejdůležitější patří zákaznické „věrnostní“ karty a pravidelné letákové akce. Později se objevuje tak zvaná „remodelace“ obchodních jednotek, které po znovuotevření představují pro zákazníka vyšší kulturu prodeje. Novým prvkem obchodního podnikání se stává **internet**, který slouží nejen jako prezentační médium, ale u nepotravinářského zboží je využíván též jako zásilkový prodej.

Rok 2004 se stane historickým předělem, neboť vstup do Evropské unie, na její jednotný trh sebou nese své nároky. Znalosti komunitárního práva jsou novým požadavkem, se kterým se obchod setká.

2. Změna požadavků na kvalifikaci a charakter očekávaných kvalifikačních změn

Z hlediska požadavků současného zaměstnání jsou označovány jako nejdůležitější **odborné praktické znalosti a dovednosti**. Rostoucí náročnost mnoha dělnických povolání i povolání ve službách vyžaduje vyšší vzdělanostní úroveň. Žáci studijních oborů SOU absolvují i praktické vyučování (odborný výcvik, odborné praxe), čímž jsou lépe připraveni pro náročná dělnická povolání. V rámci přípravy na povolání se jako velmi žádoucí jeví získání řídičského oprávnění. Z popsaného vývoje a aktuálního stavu v oblasti obchodu a dále po posouzení učebních dokumentů mohu konstatovat, že není nutné provádět zásadní změny, je však nutné bezesbýtku obsah vzdělávání naplňovat a trvale aktualizovat o nové prvky.

3. Předpokládané dopady změn na vývoj povolání v dané oblasti ve vazbě na vzdělávání a přípravu povolání

Vstup do Evropské unie a příchod nadnárodních obchodních řetězců s sebou přináší i nové pojmy kterými jsou zejména: internacionalizace a modernizace obchodu (pomocí automatizovaných systémů řízení apod.). Zaměstnatelnost absolventů na typových pozicích, vyžadujících úplné střední odborné vzdělání je podmíněna jazykovou vybaveností (plynulá komunikace alespoň v jednom cizím jazyce) a praktickými odbornými dovednostmi v oblasti informačních a komunikačních technologií. Přitom znalosti významu odborných pojmů, které se běžně používají v obchodní praxi, musíme považovat za samozřejmost (čárový kód EAN, distribuce, logistika, retailing, remodeling).

4. Náměty na změny v systému přípravy na povolání

Systém přípravy na povolání v oblasti obchodu není nutné měnit, je však žádoucí zabývat se jeho obsahem.

Hlavním významným námětem pro změny v obsahu přípravy na povolání je samotný vstup do Evropské unie a harmonizace české legislativy.

Proto doporučuji:

4.1. **Zařazovat a průběžně aktualizovat učivo o Evropské unii**, evropském právu, financování, mezinárodních účetních standardech, tocích informací, ekonomických trendech atd. Sledovat vliv Evropské unie na ekonomický vývoj v ČR.

4.2. **Zefektivnit výuku cizích jazyků** – provázat ji s výukou odborných ekonomických předmětů. Rozšířit odborný cizí jazyk. Ve výuce cizích jazyků posilovat komunikativní dovednosti. Zařazovat informace o společenských zvyklostech, tradicích a formách jednání v různých zemích. Podporovat zahraniční pobyty studentů. Doporučuji, aby součástí kvalifikace učitelů cizích jazyků na školách obchodního směru byla i znalost základů odborné obchodní terminologie, zaměřená na obchodní a peněžní sféru.

4.3. Obchodníci se budou stále častěji setkávat s příslušníky jiných etnik, jak domácích, tak zahraničních. Ekonomové se při své práci setkávají a budou se stále více setkávat s příslušníky jiných etnik, a to jak domácích, především romských, tak zahraničních. Studenti se budou nadále střetávat s rozparem mezi osobní a sdělenou zkušeností na jedné straně a oficiální propagandou, která je příliš jednostranná a váhá pojmenovat hlavní kořeny problémů. Proto bude nutné zabývat se výchovou k etnické snášenlivosti.

4.4. Výuku předmětu informační a komunikační technologie důsledně vést k praktickým aplikacím s ohledem i na obsah učiva odborných předmětů (účetnictví, právní nauka, administrativa prodeje apod.) Propojovat dovednosti práce s informačními a komunikačními technologiemi s odbornými dovednostmi (technologiemi). V odborných předmětech zadávat praktické úkoly pro samostatnou práci s informačními zdroji (internetem).

4.5. Současná reálná podnikatelská praxe, nové formy hospodářské kriminality a zejména specifický charakter obchodních činností vyžadují výchovu k poctivému jednání. Proto doporučuji zařadit též etiku podnikání.

KVALIFIKAČNÍ TRENDY V POVOLÁNÍ ARANŽÉR

Helena Pochtiolová, SPV, Ostrava-Mariánské Hory

S blížícím se vstupem do EU je nutné předpokládat mnoho změn právě v oblasti reklamy, její tvorby, jejího vnímání a následného účinku. Zejména bude ovlivňován charakter reklamy, je proto těžké určit další vývoj povolání. Obor aranžér je stále úzce spjat s obchodem. V odvětví obchodu je sice reklama velice důležitým činitelem, avšak celkový obsah profese se v současnosti dostává do jiných oblastí.

Předpokládaný vývoj v povolání aranžér:

- trh ve stále větší míře ovládají silné české a zahraniční monopoly, vznik těchto supermarketů a hypermarketů má také vliv na potřebu reklamních pracovníků – jen okrajově se zde jedná o klasické aranžování, do popředí se dostává nutnost rychlé reakce na nabídku nového zboží, výhodných cen, sezónních slev atd.
- klasické aranžování zboží se nadále soustřeďuje v obchodních domech, větších obchodních komplexech, výstavách, výstavních
- zvyšuje se počet místních, regionálních, celostátních výstav, převážně specializovaných – vstupem do EU lze předpokládat jejich nárůst
- tiskové propagační prostředky nabírají na objemu, rovněž tak inzertní služby nejsou jen záležitostí velkých a silných firemních komplexů
- dodavatelský systém „just in time“, doprodeje, výprodeje, nejrůznější prodejní akce, snižování cen, novinky atd. nutí firmy zaměstnávat propagačního pracovníka, který je schopen rychle a účinně reagovat
- reklamní tvorbu ovlivňuje také módnost, nový životní styl – je kladen důraz na jejich sledování a následné uplatnění při realizaci propagačních prostředků
- důraz je kladen také v oblasti slovní – správná stylizace, důraz na podstatné, účinné formulování informací, čistotu jazyka – vysoká úroveň tvořivé komunikace v jednání se zákazníky
- vzhledem ke členství v EU je nezbytné osvojení alespoň jednoho světového jazyka
- vývoj nových technologií, pracovních činností, změn v organizaci a řízení práce ovlivní požadavky na kvalifikaci – nastává potřebnost dalšího odborného vzdělávání a tím lepšího uplatnění na trhu práce
- značný význam má stále se modernizující zpracování vlastních i cizích výtvarných návrhů včetně jejich realizace pomocí počítačových grafických programů – stává se tak nepostradatelnou součástí ve všech oblastech reklamní tvorby
- informační technologie – využití internetu nejen pro konzultace se zákazníkem, nabízí se možnost obrovského množství informací, nabídky zboží, služeb atd.
- pro úspěšnou tvorbu v reklamě jsou potřebné vědomosti z oblasti ekonomie, marketingu, managementu, obchodního práva se zaměřením na profesi
- profese aranžéra stále více zasahuje do interiérové tvorby, přibývá požadavků z řad malých firem o celkové výtvarné řešení prostoru k podnikání

Současný obsah vědomostí a dovedností, který musí absolvent oboru aranžér znát je rozsáhlý a velice rozmanitý. V následujících letech lze předpokládat neustále narůstající potřeby dalších a dalších vědomostí a tak příprava absolventů je náročná nejen z hlediska výuky, ale také z hlediska financí. V uvedených bodech jsou shrnuty jen oblasti v kterých se předpokládají v budoucnu větší změny, profese aranžér však nadále obsahuje základní potřebné znalosti v oboru.

Závěrem – výčtem všech současných a výhledových znalostí v profesi aranžér docházíme k závěru: chceme-li kvalitně připravit absolventy a tím zajistit jejich úspěšné uplatnění na trhu práce je nutné se zamyslet nad formou vzdělávání. Tříletá učební doba stačí obsáhnout některá témata jen okrajově. Dalším nástavbovým studiem (denním, a to jen pro výborné žáky) dosáhneme u absolventů větší univerzálnosti, a tím i jejich větší uplatnitelnosti.