



**ŠTÁTNY INŠTITÚT ODBORNÉHO
VZDELÁVANIA**
Bellova 54/a, 837 63 Bratislava

Návrh
experimentálneho overovania študijného odboru
Manažér predaja a servisu vozidiel

Garant: Štátny inštitút odborného vzdelávania

Odborný garant: Cech predajcov a autoservisov SR

Marec 2012

1. Ciele, predmet a hypotézy overovania

- 1.1. Cieľom overovania je na základe analýzy výsledkov predmetu overovania (vzdelávacieho programu), vyjadrení zamestnávateľov a odborného gestora preveriť správnosť a opodstatnenosť zavedenia nadstavbového odboru Manažér predaja a servisu vozidiel, mieru úplnosti prípravy absolventa potrebného pre trh práce, t.j. výkon pracovných pozícií – predajca motorových vozidiel, prijímací technik, logistik v prevádzke autoservisu.
- 1.2. Predmetom overovania sú profil absolventa, vzdelávacie oblasti odborného vzdelávania, vzdelávacie štandardy, učebný plán, učebné osnovy vrátane výkonových a obsahových štandardov, výchovných a vzdelávacích stratégií, stratégií vyučovania, učebných zdrojov, kritérií, metód a prostriedkov hodnotenia žiakov. Odbor Manažér predaja a servisu vozidiel je prienikom technických - dopravných, elektrotechnických, elektronických, základov strojárstva, ekonomických, komunikačných a etických disciplín, keďže základ odborných vedomostí je práve v autoopravárstve, tak navrhujeme ho zaradiť do skupiny odborov 24. Pri navrhovaní predmetov a jednotlivých častí predmetu overovania vychádzame zo Štátneho vzdelávacieho programu pre skupinu odborov 24, pričom výsledkom overovania budú stanovené odborné predmety vzdelávacieho programu a ich obsahová náplň. Učebné osnovy sú spracované pre všetky povinné odborné predmety a hodinové dotácie uvedené v učebnom pláne.
- 1.3. Hypotézy overovania vychádzajú z poznania, že pre oblasť predaja a servisu vozidiel konštatujú zamestnávatelia absolútny nedostatok kvalifikovanej pracovnej sily so stredoškolským odborným vzdelaním ISCED 3A. Pre oblasť predaja a servisu vozidiel je v kartotéke typových pozícií typová pozícia predajca motorových vozidiel, servisný technik a skladník. Nadväzné vzdelávanie na úrovni vyššieho odborného vzdelávania ISCED 4A nám nie je známe, je však možnosť pokračovať v štúdiu formou vysokoškolského vzdelávania na fakultách elektrotechniky, telekomunikácií a dopravy.

2. Teoretické východiská overovania

Súčasný trendy v predaji a servise vozidiel ako aj aplikovanie výtvarných moderných techník v rámci komunikačnej interakcie, informačných technológií, využívanie nových postupov a metód v bežnej praxi predpokladajú implementovanie nových spôsobov prístupu k zákazníkom. A cena, aj nevyčísľiteľná cena ľudského života, je dôvodom ochrany zdravia a života človeka, ochrany majetku hmotného – budov, technologického zariadenia, nehmotného – invencií, know-how firiem a organizácií, dopravných prostriedkov. Absencia kvalitnej špecifickej prípravy pre predaj a servis vozidiel (predajcov vozidiel, prijímacích technikov, skladníkov, logistikov a pod.) na jednej strane a dopyt zamestnávateľov po týchto profesiách sú jedným z hlavných teoretických východísk. Na Slovensku sa v roku 2011 predalo 74 000 nových motorových vozidiel, kategórie M1 a N1. Zároveň sa doviezlo 66 000 jazdených vozidiel, ktoré sa prevádzkujú na území SR. V rámci predaja vozidiel je v SR: 595 predajných miest motorových vozidiel, 671 autorizovaných servisov a cca 1 800 nezávislých servisov. Tieto spoločnosti produkujú každý rok obrát vo výške 3 770,7 mil. Eur. Štruktúra pracovnej sily v tých prevádzkach bola v roku 2011:

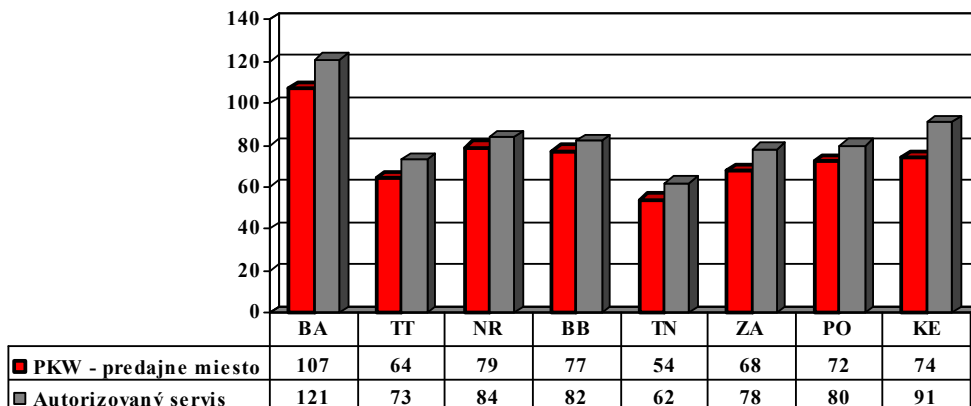
- v predaji motorových vozidiel pracovalo viac ako 10 000 zamestnancov
- v servise vozidiel pracovalo viac ako 16 000 zamestnancov.

Dopyt firiem zaoberajúcich sa predajom a servisom vozidiel po nových zamestnancoch v profesiách predajca motorových vozidiel, servisný poradca (prijímací technik) a logistik v

servise vozidiel je neustále rastúci. V súčasnej dobe pripravujú stredné odborné školy pre servisné prevádzky autoopravárenské profesie v učebnom odbore Autoopravár. Absentuje príprav absolventov pre profesie predajca motorových vozidiel, servisný poradca (prijímací technik), logistik skladu. Z toho dôvodu predkladáme riešenie pre pokrytie prípravy pre tieto profesie. Predpokladaný počet potrebných absolventov pre tieto pracovné pozície je na základe požiadaviek zástupcov Cechu predajcov a autoservisov SR nasledovný:

- predajca motorových vozidiel: 150 v každom roku v rámci SR
- servisný poradca (prijímací technik): 200 v každom roku v rámci SR
- logistik 60 v každom roku v rámci SR

Počet autorizovaných servisov a predajcov vozidiel v jednotlivých krajocho SR:



Tieto faktory, požiadavky praxe, zamestnávateľov štátneho a súkromného sektoru sú dôvodom zavedenia nadstavbového odboru Manažér predaja a servisu vozidiel. Východiskom pri spracovávaní jednotlivých súčastí overovania bol Štátny vzdelávací program pre skupinu odborov 24, Metodika tvorby školských vzdelávacích programov pre SOŠ spracovaná Štátnym inštitútom odborného vzdelávania v Bratislave, platná legislatíva a návrhy zamestnávateľov.

Experiment sa bude overovať na 12 stredných odborných školách, ktoré pôsobia ako Pilotné centrá Cechu predajcov a autoservisov SR. Tieto školy sú vyprofilované pre oblasť vzdelávania v odvetví autoopravárstva a dopravy a preto aj navrhovaný odbor bude smerovaný predovšetkým do oblasti automobilového priemyslu. Zoznam škôl, ktoré boli vybrané pre realizáciu experimentálne overovanie:

1. SOŠD Martin-Priekopa, Zelená 2, Martin 036 08
2. SOŠ Automobilová J. Jonáša 5, Bratislava 843 06
3. SOŠ Automobilová Coburgová 7859/39, Trnava 917 02
4. SOŠ Dopravná, Konštantinová 2, 080 01 Prešov
5. SOŠ Automobilová, Moldavská cesta 2, Košice 041 99
6. SOŠ Senec, Kysucká 14, Senec 903 01
7. Spojená stredná škola, Školská 7, Banská Bystrica 979 90
8. SOŠ Juraja Ribaya, Partizánska cesta 76, Bánovce nad Bebravou 957 01
9. SOŠ Jesenského 1, Nové Zámky 940 62
10. SOŠ Zvolenská cesta 83, Lučenec 984 01
11. SOŠ obchodu a služieb, Z. Kodálya, Galanta 924 47
12. SOŠ Zlaté Moravce, Ul. SNP 2, Zlaté Moravce 953 30

3. Garant overovania

V súlade s § 14 ods. 10 zákona 245/2008 Z. z. o výchove a vzdelávaní (školský zákon) a o zmene a doplnení niektorých zákonov bude garantom overovania Štátny inštitút odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava.

Po odbornej stránke bude experimentálne overovania garantovať Cech predajcov a autoservisov SR, Tomášikova 26, 821 01 Bratislava, ktorý zabezpečí aktívnu komunikáciu s vybranými školami a s autoservismi a predajcami automobilov, ktorí potvrdili spoluprácu pri umiestňovaní žiakov na svojich pracoviská realizácie počas odbornej praxe, pri zabezpečovaní pomôcok a študijných materiálov formou zapožičania, sponzorstva a vecných cien pri spoločne organizovaných odborných súťažiach.

4. Časový harmonogram a metodika overovania

a) Časový harmonogram:

4.1	Začiatok experimentálneho overovania:	1.9.2012	
4.2	Experimentálne overovanie študijného odboru		
	- I. ročník (max. 260 žiakov)	1.9.2012	až
	30.6.2013		
	- II. ročník (max. 260 žiakov) a I. ročník (max. 260 žiakov)	1.9.2013	až
	30.6.2014		
	- II. ročník (max. 260 žiakov)	1.9.2014	až
	31.5.2015		
4.3	Priebežné hodnotenie experimentálneho overovania		
	- priebežné hodnotenie I. ročníka	do 31.7.2013	
	- priebežné hodnotenie II. ročníka a I. ročníka	do 31.7.2014	
	- priebežné hodnotenie II. ročníka	do 30.6.2015	
4.4	Ukončenie experimentálneho overovania	31.5.2015	
	- záverečné hodnotenie experimentálneho overovania	do 31.12.2015	

Predmetom overovania a hodnotenia budú výkonové a obsahové štandardy, výchovné a vzdelávacie stratégie, stratégie vyučovania, kvalita učebných zdrojov, kritérií, metód a prostriedkov hodnotenia žiakov v 1. a 2. ročníku štúdia v dvoch po sebe nasledujúcich školských rokoch.

b) Štruktúra organizácií v overovaní:

1. Garant: Štátny inštitút odborného vzdelávania a prípravy
2. Odborný garant za zamestnávateľov: Cech predajcov a autoservisov SR
3. Overovatelia: 12 stredných odborných škôl

A. SOŠD Martin-Priekopa, Zelená 2, Martin 036 08

Overovanie bude koordinovať zástupca riaditeľa školy a zástupca zamestnávateľov Mgr. Pravda Stanislav z CPA SR, ktorí budú koordinovať vyhodnocovanie didaktických testov, spracovávať a vyhodnocovať dotazníky zamestnávateľov, komunikovať s odborným garantom a navrhovať korekcie predmetu overovania. Každý overovaný predmet bude gestorovať kvalifikovaný pedagóg a zástupca zamestnávateľov. K overovaniu výkonových štandardov každého tematického celku vypracuje pedagóg didaktický test, a po vypracovaní žiakmi ho vyhodnotí. Gestori odborných predmetov sa

pravidelne minimálne 1-krát v školskom roku stretnú a na základe analýzy priebehu overovania a výsledkov didaktických testov navrhnu prípadné korekcie v predmetoch. Pre odborné predmety, pre ktoré nie sú vhodné učebnice, spracujú pre žiakov učebné texty. Po skončení školského roka gestori predmetov a zástupcovia riaditeľa školy spracujú a zašlú realizátorovi a garantovi priebežné hodnotenie overovania.

B. SOŠ Automobilová J. Jonáša 5, Bratislava 843 06

Overovanie bude koordinovať zástupca riaditeľa školy a zástupca zamestnávateľov Mgr. Pravda Stanislav z CPA SR, ktorí budú koordinovať vyhodnocovanie didaktických testov, spracovávať a vyhodnocovať dotazníky zamestnávateľov, komunikovať s odborným garantom a navrhovať korekcie predmetu overovania. Každý overovaný predmet bude gestorovať kvalifikovaný pedagóg zástupca zamestnávateľov. K overovaniu výkonových štandardov každého tematického celku vypracuje didaktický test, a po vypracovaní žiakmi ho vyhodnotí. Gestori odborných predmetov sa pravidelne minimálne 1-krát v školskom roku stretnú a na základe analýzy priebehu overovania a výsledkov didaktických testov navrhnu prípadné korekcie v predmetoch. Pre odborné predmety, pre ktoré nie sú vhodné učebnice, spracujú pre žiakov učebné texty. Po skončení školského roka gestori predmetov a zástupcovia riaditeľa školy spracujú a zašlú realizátorovi a garantovi priebežné hodnotenie overovania.

C. SOŠ Automobilová Coburgová 7859/39, Trnava 917 02

Overovanie bude koordinovať zástupca riaditeľa školy a zástupca zamestnávateľov Mgr. Pravda Stanislav z CPA SR, ktorí budú koordinovať vyhodnocovanie didaktických testov, spracovávať a vyhodnocovať dotazníky zamestnávateľov, komunikovať s odborným garantom a navrhovať korekcie predmetu overovania. Každý overovaný predmet bude gestorovať kvalifikovaný pedagóg zástupca zamestnávateľov. K overovaniu výkonových štandardov každého tematického celku vypracuje didaktický test, a po vypracovaní žiakmi ho vyhodnotí. Gestori odborných predmetov sa pravidelne minimálne 1-krát v školskom roku stretnú a na základe analýzy priebehu overovania a výsledkov didaktických testov navrhnu prípadné korekcie v predmetoch. Pre odborné predmety, pre ktoré nie sú vhodné učebnice, spracujú pre žiakov učebné texty. Po skončení školského roka gestori predmetov a zástupcovia riaditeľa školy spracujú a zašlú realizátorovi a garantovi priebežné hodnotenie overovania.

D. SOŠ Dopravná, Konštantinová 2, 080 01 Prešov

Overovanie bude koordinovať zástupca riaditeľa školy a zástupca zamestnávateľov Mgr. Pravda Stanislav z CPA SR, ktorí budú koordinovať vyhodnocovanie didaktických testov, spracovávať a vyhodnocovať dotazníky zamestnávateľov, komunikovať s odborným garantom a navrhovať korekcie predmetu overovania. Každý overovaný predmet bude gestorovať kvalifikovaný pedagóg zástupca zamestnávateľov. K overovaniu výkonových štandardov každého tematického celku vypracuje didaktický test, a po vypracovaní žiakmi ho vyhodnotí. Gestori odborných predmetov sa pravidelne minimálne 1-krát v školskom roku stretnú a na základe analýzy priebehu overovania a výsledkov didaktických testov navrhnu prípadné korekcie v predmetoch. Pre odborné predmety, pre ktoré nie sú vhodné učebnice, spracujú pre žiakov učebné texty. Po skončení školského roka gestori predmetov a zástupcovia riaditeľa školy spracujú a zašlú realizátorovi a garantovi priebežné hodnotenie overovania.

E. SOŠ Automobilová, Moldavská cesta 2, Košice 041 99

Overovanie bude koordinovať zástupca riaditeľa školy a zástupca zamestnávateľov Mgr. Pravda Stanislav z CPA SR, ktorí budú koordinovať vyhodnocovanie didaktických testov, spracovávať a vyhodnocovať dotazníky zamestnávateľov, komunikovať s odborným garantom a navrhovať korekcie predmetu overovania. Každý overovaný predmet bude gestorovať kvalifikovaný pedagóg zástupca zamestnávateľov. K overovaniu výkonových štandardov každého tematického celku vypracuje didaktický test, a po vypracovaní žiakmi ho vyhodnotí. Gestori odborných predmetov sa pravidelne minimálne 1-krát v školskom roku stretnú a na základe analýzy priebehu overovania a výsledkov didaktických testov navrhnú prípadné korekcie v predmetoch. Pre odborné predmety, pre ktoré nie sú vhodné učebnice, spracujú pre žiakov učebné texty. Po skončení školského roka gestori predmetov a zástupcovia riaditeľa školy spracujú a zašlú realizátorovi a garantovi priebežné hodnotenie overovania.

F. SOŠ Senec, Kysucká 14, Senec 903 01

Overovanie bude koordinovať zástupca riaditeľa školy a zástupca zamestnávateľov Mgr. Pravda Stanislav z CPA SR, ktorí budú koordinovať vyhodnocovanie didaktických testov, spracovávať a vyhodnocovať dotazníky zamestnávateľov, komunikovať s odborným garantom a navrhovať korekcie predmetu overovania. Každý overovaný predmet bude gestorovať kvalifikovaný pedagóg zástupca zamestnávateľov. K overovaniu výkonových štandardov každého tematického celku vypracuje didaktický test, a po vypracovaní žiakmi ho vyhodnotí. Gestori odborných predmetov sa pravidelne minimálne 1-krát v školskom roku stretnú a na základe analýzy priebehu overovania a výsledkov didaktických testov navrhnú prípadné korekcie v predmetoch. Pre odborné predmety, pre ktoré nie sú vhodné učebnice, spracujú pre žiakov učebné texty. Po skončení školského roka gestori predmetov a zástupcovia riaditeľa školy spracujú a zašlú realizátorovi a garantovi priebežné hodnotenie overovania.

G. Spojená stredná škola, Školská 7, Banská Bystrica 979 90

Overovanie bude koordinovať zástupca riaditeľa školy a zástupca zamestnávateľov Mgr. Pravda Stanislav z CPA SR, ktorí budú koordinovať vyhodnocovanie didaktických testov, spracovávať a vyhodnocovať dotazníky zamestnávateľov, komunikovať s odborným garantom a navrhovať korekcie predmetu overovania. Každý overovaný predmet bude gestorovať kvalifikovaný pedagóg zástupca zamestnávateľov. K overovaniu výkonových štandardov každého tematického celku vypracuje didaktický test, a po vypracovaní žiakmi ho vyhodnotí. Gestori odborných predmetov sa pravidelne minimálne 1-krát v školskom roku stretnú a na základe analýzy priebehu overovania a výsledkov didaktických testov navrhnú prípadné korekcie v predmetoch. Pre odborné predmety, pre ktoré nie sú vhodné učebnice, spracujú pre žiakov učebné texty. Po skončení školského roka gestori predmetov a zástupcovia riaditeľa školy spracujú a zašlú realizátorovi a garantovi priebežné hodnotenie overovania.

H. SOŠ Jesenského 1, Nové Zámky 940 62

Overovanie bude koordinovať zástupca riaditeľa školy a zástupca zamestnávateľov Mgr. Pravda Stanislav z CPA SR, ktorí budú koordinovať vyhodnocovanie didaktických testov, spracovávať a vyhodnocovať dotazníky zamestnávateľov, komunikovať s odborným garantom a navrhovať korekcie predmetu overovania. Každý overovaný predmet bude gestorovať kvalifikovaný pedagóg zástupca zamestnávateľov. K overovaniu výkonových štandardov každého tematického celku vypracuje didaktický test, a po vypracovaní žiakmi ho vyhodnotí. Gestori odborných predmetov sa pravidelne minimálne 1-krát v školskom roku stretnú a na základe analýzy priebehu overovania

a výsledkov didaktických testov navrhnu prípadné korekcie v predmetoch. Pre odborné predmety, pre ktoré nie sú vhodné učebnice, spracujú pre žiakov učebné texty. Po skončení školského roka gestori predmetov a zástupcovia riaditeľa školy spracujú a zašlú realizátorovi a garantovi priebežné hodnotenie overovania.

I. SOŠ Juraja Ribaya, Partizánska cesta 76, Bánovce nad Bebravou 957 01

Overovanie bude koordinovať zástupca riaditeľa školy a zástupca zamestnávateľov Mgr. Pravda Stanislav z CPA SR, ktorí budú koordinovať vyhodnocovanie didaktických testov, spracovávať a vyhodnocovať dotazníky zamestnávateľov, komunikovať s odborným garantom a navrhovať korekcie predmetu overovania. Každý overovaný predmet bude gestorovať kvalifikovaný pedagóg zástupca zamestnávateľov. K overovaniu výkonových štandardov každého tematického celku vypracuje didaktický test, a po vypracovaní žiakmi ho vyhodnotí. Gestori odborných predmetov sa pravidelne minimálne 1-krát v školskom roku stretnú a na základe analýzy priebehu overovania a výsledkov didaktických testov navrhnu prípadné korekcie v predmetoch. Pre odborné predmety, pre ktoré nie sú vhodné učebnice, spracujú pre žiakov učebné texty. Po skončení školského roka gestori predmetov a zástupcovia riaditeľa školy spracujú a zašlú realizátorovi a garantovi priebežné hodnotenie overovania.

J. SOŠ Zvolenská cesta 83, Lučenec 984 01

Overovanie bude koordinovať zástupca riaditeľa školy a zástupca zamestnávateľov Mgr. Pravda Stanislav z CPA SR, ktorí budú koordinovať vyhodnocovanie didaktických testov, spracovávať a vyhodnocovať dotazníky zamestnávateľov, komunikovať s odborným garantom a navrhovať korekcie predmetu overovania. Každý overovaný predmet bude gestorovať kvalifikovaný pedagóg zástupca zamestnávateľov. K overovaniu výkonových štandardov každého tematického celku vypracuje didaktický test, a po vypracovaní žiakmi ho vyhodnotí. Gestori odborných predmetov sa pravidelne minimálne 1-krát v školskom roku stretnú a na základe analýzy priebehu overovania a výsledkov didaktických testov navrhnu prípadné korekcie v predmetoch. Pre odborné predmety, pre ktoré nie sú vhodné učebnice, spracujú pre žiakov učebné texty. Po skončení školského roka gestori predmetov a zástupcovia riaditeľa školy spracujú a zašlú realizátorovi a garantovi priebežné hodnotenie overovania.

K. SOŠ obchodu a služieb, Z. Kodálya, Galanta 924 47

Overovanie bude koordinovať zástupca riaditeľa školy a zástupca zamestnávateľov Mgr. Pravda Stanislav z CPA SR, ktorí budú koordinovať vyhodnocovanie didaktických testov, spracovávať a vyhodnocovať dotazníky zamestnávateľov, komunikovať s odborným garantom a navrhovať korekcie predmetu overovania. Každý overovaný predmet bude gestorovať kvalifikovaný pedagóg zástupca zamestnávateľov. K overovaniu výkonových štandardov každého tematického celku vypracuje didaktický test, a po vypracovaní žiakmi ho vyhodnotí. Gestori odborných predmetov sa pravidelne minimálne 1-krát v školskom roku stretnú a na základe analýzy priebehu overovania a výsledkov didaktických testov navrhnu prípadné korekcie v predmetoch. Pre odborné predmety, pre ktoré nie sú vhodné učebnice, spracujú pre žiakov učebné texty. Po skončení školského roka gestori predmetov a zástupcovia riaditeľa školy spracujú a zašlú realizátorovi a garantovi priebežné hodnotenie overovania.

L. SOŠ Zlaté Moravce, Ul. SNP 2, Zlaté Moravce 953 30

Overovanie bude koordinovať zástupca riaditeľa školy a zástupca zamestnávateľov Mgr. Pravda Stanislav z CPA SR, ktorí budú koordinovať vyhodnocovanie didaktických

testov, spracovávať a vyhodnocovať dotazníky zamestnávateľov, komunikovať s odborným garantom a navrhovať korekcie predmetu overovania. Každý overovaný predmet bude gestorovať kvalifikovaný pedagóg zástupca zamestnávateľov. K overovaniu výkonových štandardov každého tematického celku vypracuje didaktický test, a po vypracovaní žiakmi ho vyhodnotí. Gestori odborných predmetov sa pravidelne minimálne 1-krát v školskom roku stretnú a na základe analýzy priebehu overovania a výsledkov didaktických testov navrhnu prípadné korekcie v predmetoch. Pre odborné predmety, pre ktoré nie sú vhodné učebnice, spracujú pre žiakov učebné texty. Po skončení školského roka gestori predmetov a zástupcovia riaditeľa školy spracujú a zašlú realizátorovi a garantovi priebežné hodnotenie overovania.

c) Metódy overovania:

1. dotazníková metóda
2. rozhovor
3. pozorovanie
4. analýza didaktických testov, výkonových a obsahových štandardov
5. analýza žiackych a učiteľských portfólií
6. analýza stratégií vyučovania
7. analýza učebných zdrojov
8. analýza kritérií, metód a prostriedkov hodnotenia žiakov

Po druhom overení 2. ročníka štúdia sa výsledky jednotlivých zistení premietnu do definitívnej podoby jednotlivých dokumentov predmetu overovania.

5. Finančné, materiálne a personálne zabezpečenie overovania

Experimentálne overovanie si nevyžiada zvýšené finančné prostriedky, bude sa realizovať zo schváleného rozpočtu zriaďovateľa. V priebehu overovania predpokladáme i využitie finančných prostriedkov z európskych štrukturálnych fondov, respektíve rozvojové projekty MŠ SR. Projekty budú zamerané na vzdelávanie odborných učiteľov, zabezpečenie aplikačného softwaru pre simulovanie modelových situácií a ich riešenia resp. vybudovanie špecializovaného pracoviska pre žiakov odboru, vydanie učebníc a pracovných zošitov pre žiakov.

Na školách zapojených do overovania sú pre realizáciu overovania vytvorené vhodné materiálno-technické podmienky. Overovanie bude prebiehať v existujúcich odborných učebniach a laboratóriách pre danú skupinu predmetov a na pracoviskách zmluvných partnerov, zamestnávateľov pre realizáciu odbornej praxe v záverečnom ročníku štúdia. Do experimentálneho overovania vo všetkých vyučovacích predmetoch budú zaradení iba kvalifikovaní učitelia, ktorí už majú bohaté skúsenosti.

6. Dohoda medzi školami zapojenými do experimentálneho overovania a realizátorom overovania - garantom Štátnym inštitútom odborného vzdelávania, Bellova 54/A, 837 63 Bratislava

Dohody sú v prílohe č. 3

7. Ďalšie údaje, ktoré s overovaním bezprostredne súvisia:

Absolvent študijného **odboru Manažér predaja a servisu vozidiel** pozná princípy jednotlivých obchodno – technických procesov alebo zariadení a technológií, má prehľad o aktuálnej situácii na trhu a dokáže pružne reagovať na meniace sa podmienky. Svojim tvorivým prístupom podporuje marketingovo orientované podnikateľské aktivity, ktorých konečným cieľom je spokojnosť zákazníka. Môže vykonávať práce úzko súvisiace s riadením a organizovaním servisných činností firmy, posúdenia technického stavu vozidiel a ich častí, odbytu výrobkov a nákupu tovaru, skladového hospodárstva a marketingovej analýzy trhu. Pri všetkých činnostiach je schopný efektívne využívať výpočtovú techniku a progresívne informačné technológie. Svoje znalosti je schopný prezentovať a využívať napríklad pri zabezpečovaní, návrhu a realizácii výstavníckej činnosti a pod.

Rozsah získaných vedomostí a praktických zručností mu umožňuje ďalej sa vzdelávať, zaujímať sa o vývoj vo svojom odbore štúdiom odbornej literatúry a periodík v klasickej tlačenej ako aj elektronickej forme. Získané vzdelanie umožňuje absolventovi racionálne používať technické metódy a využívať odborné zručnosti, pričom uplatňuje získané environmentálne vedomosti. Nadobudnuté poznatky dávajú absolventovi predpoklady konať cieľavedome, rozvážne a rozhodne v súlade s právnymi normami spoločnosti, zásadami podnikateľskej etiky, humanizmu a demokracie pri výkone uvedených činností.

Absolvent je pripravený uchádzať sa o ďalšie pomaturitné alebo vysokoškolské štúdium.

7.1 Zoznam povolání podľa SK ISCO 08:

Absolvent študijného **odboru Manažér predaja a servisu vozidiel** je kvalifikovaný odborný pracovník, schopný uplatniť sa na pracovných pozíciách:

- predajca motorových vozidiel:
5223011 Predajca motorových vozidiel
- servisný poradca (prijímací technik):
3119023 Servisný technik pre karosárske a lakovnícke práce
3119024 Servisný technik pre mechanické a elektrikárske práce
- servisný logistik
5169999 Iný pracovník v osobných službách inde neuvedený

7.2 Charakteristika povolání:

Manažér predaja a servisu vozidiel je kvalifikovaný odborný pracovník, schopný uplatniť sa na rôznych postoch v predajno-servisných strediskách. Jeho praktické uplatnenie je možné na poste technického pracovníka v pozícií predajcu vozidiel, asistenta predaja, prijímacieho technika, asistenta servisu, predajcu náhradných dielov, predajcu doplnkov a príslušenstva a skladníka náhradných dielov, ktorý je nielen technicky znalý, ale aj marketingovo pripravený s osvojenými znalosťami logistiky a podnikateľskej etiky.

Predajca motorových vozidiel je poradca pre zákazníkov pri predaji nových, jazdených a úžitkových vozidiel, ako aj príslušenstva. Na základe získaných informácií od zákazníka (jeho potrieb) zostaví zodpovedajúcu ponuku (vozidlo, doplnky, príslušenstvo, financovanie, poistenie a služby). Túto ponuku následne prezentuje zákazníkovi. Výsledkom prezentácie ponuky je predaný produkt (vozidlo, doplnky, príslušenstvo, financovanie, poistenie a služby). Všetka činnosť predajcu vozidiel je orientovaná na vytváranie zisku prostredníctvom obchodu s motorovými vozidlami. Predajca vozidiel je

kvalifikovaný pracovník, ktorý vykonáva samostatné práce a čiastkové i celkové riadenie prác pri predaji motorových vozidiel.

Servisný poradca je poradca pre zákazníkov pre poskytovanie popredajných služieb. Servisný poradca prijíma, eviduje, spracúva, riadi a vyhodnocuje opravu motorového vozidla. Na základe získaných informácií od zákazníka, technických a technologických vedomostí zostaví kalkuláciu opravy motorového vozidla a otvorí servisnú zákazku. Túto zákazku následne manažuje ako aj organizuje prácu celého opravárenského tímu. Výsledok opravy následne prezentuje zákazníkovi.

Servisný logistik vykonáva príjem, výdaj a odborné uloženie a skladovanie autodiélov, kompletácia objednávky, vedie skladovú evidenciu vrátane inventarizácie a preceňovania a obsluhuje skladové mechanizmy (regálové zariadenia, vysoko a nízkozdvižné vozíky, multikáry).

7.3. Požiadavky na všeobecné spôsobilosti pre výkon povolání:

Všeobecné spôsobilosti pre výkon povolání:

- analyzovanie a riešenie problémov
- digitálna gramotnosť
- environmentálna gramotnosť
- finančná a ekonomická gramotnosť
- fyzická zdatnosť
- informačná gramotnosť
- jednanie s ľuďmi
- komunikácia v cudzom jazyku
- kultivovaný písomný prejav
- kultivovaný slovný prejav, schopnosť vyjadrovania sa
- manuálna zručnosť
- matematická gramotnosť
- motivovanie ľudí
- organizovanie a plánovanie práce
- osobnostný rozvoj
- prezentovanie
- pružnosť v myslení a rokovaní
- rozhodovanie
- samostatnosť
- technická gramotnosť
- tímová práca
- tvorivosť
- vedenie ľudí
- vedenie motorových vozidiel
- vyjednávanie

Ostatné požiadavky:

- V rámci týchto profesií pozície sú kladené vysoké požiadavky na rozdelenie pozornosti, komunikačné schopnosti, prezentačné schopnosti a praktické myslenie. Ďalej sú to požiadavky na samostatné myslenie, prispôsobivosť, samostatnosť, a organizačné schopnosti.

Zdravotné požiadavky:

- Túto pozíciu môžu vykonávať len záujemcovia, ktorých zdravotný stav je potvrdený lekárskou prehliadkou stanovenou pre daný stupeň náročnosti povolania

7.4. Požiadavky na odborné vedomosti a praktické zručnosti pre výkon povolania:

7.4.1. Predajca motorových vozidiel:

a) Požadované odborné vedomosti pre výkon povolania:

Absolvent má:

- poznať etiku (morálka)
- poznať manažment všeobecne
- ovládať systém riadenia BOZP vo firme
- poznať logistiku všeobecne
- ovládať stanovovanie požiadaviek na pracovné pozície
- poznať trh, jeho subjekty a ich správanie
- poznať trh vozidiel, výroba vozidiel, štruktúra trhu
- ovládať vystavovanie na veľtrhoch a komerčných výstavách
- ovládať obchodné vyjednávanie
- ovládať marketing a reklama v oblasti služieb
- poznať náležitosti právnych úkonov, listín a dokumentov
- poznať občiansky zákonník, obchodný zákonník rozdiel medzi nimi všeobecné zmluvné právo (druhy zmlúv, náležitosti zmlúv), základy pracovno-právneho vzťahu, záručné podmienky, pozáručné podmienky, servisné podmienky, kulančné podmienky
- poznať právo EÚ zamerané na predaj a servis vozidiel tzv. Bloková výnimka a následné právne predpisy
- ovládať špecifický program výrobcu resp. firmy pre predaj vozidiel
- poznať základné ekonomické ukazovatele
- poznať úžitkovú hodnotu a cenu výrobku
- ovládať fakturačnú a zmluvnú problematiku
- poznať obeh účtovných dokladov, fakturáciu a pokladničné doklady,
- poznať zákon o DPH,
- poznať základy bankových a finančných produktov
- ovládať tvorbu kalkulácií a rozpočtov
- poznať podmienky poisťovania vozidiel pozná systém likvidácie poistných udalostí
- ovládať postupy pri poisťovaní a uzatváraní poistných zmlúv
- poznať bankové úvery zamerané len na poskytovanie úverov na kúpu motorového vozidla
- poznať pravidlá evidovania korešpondencie, zmlúv a ďalších dokumentov
- poznať majetok podnikateľského subjektu (investície, zásoby, ceniny, pohľadávky), jeho inventarizácia, odpisovanie
- poznať psychológiu predaja
- ovládať predvážacie techniky
- poznať spotrebiteľské služby
- ovládať postupy pri reklamáciách, práva spotrebiteľa
- ovládať tovaroznalectvo motorových vozidiel
- poznať sociálnu psychológiu
- ovládať typológiu zákazníka
- poznať jednotky SI sústavy

- poznať elektrotechnika všeobecne (základy)
- poznať autoelektronika
- poznať technické kreslenie v strojárstve a v kovovýrobe
- poznať jednotlivé časti motorových vozidiel
- poznať základné ošetrovanie a údržba motorových vozidiel
- poznať technológia opráv a nastavovania motorových vozidiel
- poznať emisie motorových vozidiel a ich dopad na životné prostredie
- poznať pracovné prostredie a pracovné podmienky
- poznať čo je ekológia, vplyv automobilového priemyslu na životné prostredie, Recyklačný fond
- poznať druhy odpadov, ich vplyv na životné prostredie. Likvidácia odpadov
- ovládať spôsoby predaja a financovania motorového vozidla v rámci EU a mimo EU
- ovládať hodnotenie výkonu
- poznať manažment akosti a kvality
- poznať právne predpisy v oblasti cestného zákona
- poznať povinnú výbavu vozidla
- poznať zásady práce so stresom
- poznať daňové a colné právo
- poznať zásady správneho telefonovania, telefonovanie za účelom dohodnutia termínu obchodného stretnutia, zisťovanie a doplňovanie informácií, spätná väzba. Štruktúra správneho telefonického rozhovoru.
- ovládať prácu s databázami potenciálnych zákazníkov
- poznať akvizíciu a jej úloha v obchode, čo to je akvizícia, plánovanie akvizície, príprava akvizície, realizácia akvizície, vyhodnotenie akvizície.
- ovládať systematickú prácu so zákazníkom
- poznať štruktúru, ciele a zásady obchodného rozhovoru
- poznať štandardy pri predaji motorových vozidiel
- ovládať verbálnu a nonverbálnu komunikáciu
- poznať produkt silné a slabé stránky produktu
- ovládať predvádzáciu jazdu
- poznať štruktúru a obsah ponuky

b) Požadované odborné zručnosti pre výkon povolania

Absolvent vie:

- aktívne predávať produkty a služby pridelenej skupine zákazníkov, informovať ich o ponuke produktov a služieb
- kontrolovať predaj doplnkového sortimentu a jeho evidencie
- kontrolovať správnosť postupu pri predaji a účtovaní výrobkov, tovarov a služieb
- navrhovať obchodno-technické opatrenia na zvyšovanie efektívnosti predaja, navrhovanie trhových akcií a predajných výstav
- orientovať sa v normách a v technickej dokumentácii cestných motorových vozidiel
- poskytovať odborné rady a informácie zákazníkovi týkajúcich sa predávaného sortimentu, vrátane doplnkového sortimentu
- posudzovať kvalitu tovaru (pri príjemke, pri reklamácií zákazníkov)
- preberať vozidlo od zákazníkov a odovzdávať vozidlo zákazníkovi
- stanoviť vhodnú formu predaja s prihliadnutím na špecifickosť sortimentu, dispozičné riešenie prevádzkovo a možnosti využívania moderných informačných systémov
- viesť požadovanú dokumentáciu a evidenciu
- vybavovať sťažností a reklamácií zákazníkov

- vykonávať rozbor efektívnosti predaja, jednotlivých obchodných akcií alebo obchodných prípadov
- vyplňovať predajnú dokumentáciu, napr. záručných listov, paragónov a príprava určených dokumentov v obchode
- vystavovať doklady o predaji a úhrade tovaru alebo služby
- zabezpečovať a poskytovať doplnkové služby spojené s predajom a odberom tovarov zákazníkovi
- zabezpečovať propagačné akcie a akcie na podporu predaja
- pripraviť a upraviť tovaru na predaj
- aplikovať uzatváracie praktiky obchodu
- vnímať kúpne signály zákazníka
- transformovať výsledky vyjednávania do kúpnej zmluvy
- uzatvárať kúpnopredajnú zmluvu
- objasniť obchodné podmienky zákazníkovi
- plánovať druh a množstvo tovaru objednávaného do predajne vozidiel podľa predpokladaného odbytu
- cieľavedome telefonovať
- pracovať s databázou
- dodržiavať zásady CRM
- analyzovať potreby zákazníka
- klásť cielené otázky
- aktívne počúvať
- uvažovať v súvislostiach
- v analýze potrieb využiť znalosť produktu a služieb
- transformovať vlastnosti produktu do úžitku pre zákazníka
- používať zásady verbálnej a nonverbálnej komunikácie
- využívať zásady spätnej väzby
- zostaviť ponuku pre zákazníka
- prezentovať ponuku zákazníkovi
- vysvetliť zákazníkovi obsah ponuky
- prezentovať vozidlo prostredníctvom úžitku pre zákazníka
- prezentovať ponúkané služby prostredníctvom úžitku pre zákazníka
- dohodnúť termín a podmienky predvážacej jazdy so zákazníkom
- pripraviť predvážacieho vozidlo
- zorganizovať zabezpečenia predvážacieho vozidla na miesto určenia
- využiť predvážaciu jazdu na prezentáciu dynamických, jazdných vlastností vozidla
- dokázať z predvážacej jazdy urobiť pozitívny zážitok
- vyjednávať a riešiť námietky
- uzatvárať obchodný rozhovor
- správne odovzdávať vozidlo
- organizovať proces prípravy vozidla na odovzdanie
- dohodnúť so zákazníkom termínu odovzdanie vozidla
- objasniť zákazníkovi obsluhu vozidla
- realizovať odovzdania vozidla podľa štandardov
- realizovať Follow Up
- administrovať proces predaja motorových vozidiel
- objednať vozidlo v systéme výrobcu
- sa samovzdelávať

7.4.2. Servisný poradca je kvalifikovaný odborný pracovník, schopný uplatniť sa na pozícií popredajnej starostlivosti o zákazníka v servisných strediskách.

a) Požadované odborné vedomosti pre výkon povolania:

Absolvent má:

- ovládať vedenie pracovného kolektívu
- ovládať vedenie porád
- poznať hodnotenie výkonu
- poznať normovanie práce a pracovného výkonu
- poznať personálny manažment
- poznať ekonomický (finančný) manažment, kontroľing
- poznať logistiku všeobecne
- poznať hodnotiace a motivačné systémy zamestnancov
- poznať kariérny rast zamestnancov, formy a možnosti ďalšieho vzdelávania
- poznať marketing všeobecne
- poznať princípy hospodárenia podnikateľského subjektu, hospodársky výsledok
- ovládať tvorbu kalkulácií a rozpočtov
- poznať metódy merania spotreby času
- poznať škodové priebehy jednotlivých skupín poistenia
- ovládať náležitosti úradnej a obchodnej korešpondencie
- poznať elektrotechniku všeobecne (základy)
- ovládať technické kreslenie v elektrotechnike
- ovládať merať elektrické veličiny
- ovládať merať prevádzkové veličiny
- ovládať testovacie a diagnostické prístroje
- ovládať technické kreslenie v strojárstve a v kovovýrobe
- poznať jednotlivé časti motorových vozidiel
- poznať bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci a ochrana pred požiarom
- poznať diagnostiku motorových vozidiel
- ovládať základné ošetrovanie a údržba motorových vozidiel
- poznať technológiu opráv a nastavovania motorových vozidiel
- ovládať príjem zákaziek
- ovládať postupy pri reklamáciách, práva spotrebiteľa
- poznať tovaroznalectvo motorových vozidiel
- ovládať výber zamestnancov, konkurzné riadenie
- ovládať plánovať ľudské zdroje v podniku
- ovládať cenové analýzy, cenová politika, stanovenie ceny
- poznať kontrolu mzdového vývoja a plánu miezd
- poznať základy mzdy, jej zložky, vzťah k pracovnej pozícii
- poznať etiku (morálka)
- poznať manažment všeobecne
- ovládať systém riadenia BOZP vo firme
- ovládať stanovovanie požiadaviek na pracovné pozície
- poznať trh vozidiel, výroba vozidiel, štruktúra trhu
- ovládať obchodné vyjednávanie
- ovládať marketing a reklama v oblasti služieb
- poznať náležitosti právnych úkonov, listín a dokumentov
- poznať občiansky zákonník, obchodný zákonník rozdiel medzi nimi všeobecne zmluvné právo (druhy zmlúv, náležitosti zmlúv), základy pracovno-právneho vzťahu,

- záručné podmienky, pozáručné podmienky, servisné podmienky, kulančné podmienky
- poznať právo EÚ zamerané na predaj a servis vozidiel tzv. Bloková výnimka a následné právne predpisy
 - ovládať špecifický program výrobcu resp. firmy pre predaj vozidiel
 - poznať základné ekonomické ukazovatele
 - poznať úžitkovú hodnotu a cenu výrobku
 - ovládať fakturačnú a zmluvnú problematiku
 - poznať obeh účtovných dokladov, fakturáciu a pokladničné doklady,
 - poznať zákon o DPH,
 - poznať základy bankových a finančných produktov
 - poznať podmienky poisťovania vozidiel pozná systém likvidácie poisťných udalostí
 - ovládať postupy pri poisťovaní a uzatváraní poisťných zmlúv
 - poznať pravidlá evidovania korešpondencie, zmlúv a ďalších dokumentov
 - poznať majetok podnikateľského subjektu (investície, zásoby, ceniny, pohľadávky), jeho inventarizácia, odpisovanie
 - poznať psychológiu predaja
 - ovládať tovaroznalectvo motorových vozidiel
 - ovládať typológiu zákazníka
 - poznať jednotky SI sústavy
 - poznať autoelektronika
 - poznať technické kreslenie v strojárstve a v kovovýrobe
 - poznať emisie motorových vozidiel a ich dopad na životné prostredie
 - poznať pracovné prostredie a pracovné podmienky
 - poznať čo je ekológia, vplyv automobilového priemyslu na životné prostredie, Recyklačný fond
 - poznať druhy odpadov, ich vplyv na životné prostredie. Likvidácia odpadov
 - ovládať spôsoby predaja a financovania motorového vozidla v rámci EU a mimo EU
 - poznať povinnú výbavu vozidla
 - poznať zásady práce so stresom
 - poznať zásady správneho telefonovania, telefonovanie za účelom dohodnutia termínu obchodného stretnutia, zisťovanie a doplňovanie informácií, spätná väzba. Štruktúra správneho telefonického rozhovoru.
 - ovládať prácu s databázami potenciálnych zákazníkov
 - poznať akvizíciu a jej úloha v obchode, čo to je akvizícia, plánovanie akvizície, príprava akvizície, realizácia akvizície, vyhodnotenie akvizície.
 - ovládať systematickú prácu so zákazníkom
 - poznať štruktúru, ciele a zásady obchodného rozhovoru
 - ovládať verbálnu a nonverbálnu komunikáciu
 - poznať produkt silné a slabé stránky produktu
 - poznať štruktúru a obsah ponuky

b) Požadované odborné zručnosti pre výkon povolania

Absolvent vie:

- diagnostikovať porúchy cestných motorových vozidiel
- kontrolovať cestné motorové vozidlá po opravách
- kontrolovať dodržiavane bezpečnostných predpisov (ochrana zdravia, protipožiarne opatrenia)

- kontrolovať motorové vozidlá a ich agregáty po opravách alebo v staniciach technickej kontroly
- meranie veličín a parametrov jednotlivých dielov, agregátov a konštrukčných skupín cestných motorových vozidiel, vrátane elektrických veličín
- montáž, demontáž, kontrola, údržba a oprava jednotlivých častí prevodového ústrojenstva
- montáže a demontáže dielov a agregátov cestných motorových vozidiel
- operatívne zmeny kalkulácií a cien podľa vývoja nákladov, spracovanie podkladov a výpočtov návrhov cien a cenových ponúk
- orientácia v normách a v technickej dokumentácii cestných motorových vozidiel
- riešenie reklamácií zákazníkov a problémov vzniknutých pri opravách
- uplatňovanie a vybavovanie reklamácií v servise vozidiel.
- rozhodovanie o plánovaných a ostatných opravách cestných motorových vozidiel
- spracovanie podkladov na fakturáciu za vykonanie autoservisných činností
- vedenie dokumentácie o vykonaných kontrolách a opravách motorových vozidiel
- koordinácia činnosti pracovníkov servisu motorových vozidiel
- vybavovanie operatívnych záležitostí a problémov v prevádzke autoservisu
- príprava výkonnového plánu servisu
- uplatňovanie a vybavovanie reklamácií v servise vozidiel
- komunikácia a koordinácia vzťahov so zákazníkmi, poisťovňou, dodávateľmi spotrebného materiálu
- zostavovanie podkladov pre účtovanie a kalkulácie opráv v servise vozidiel
- meranie výkonnosti pracovníkov
- vedenie evidencie a agendy výkonu spolupracovníkov
- orientácia v právnych predpisoch najmä reklačného charakteru
- eticko-podnikateľsko-zákaznícka orientácia so vzťahom k životnému prostrediu
- analýza potreby kúpy a potreby úžitku pre zákazníka
- poskytovať odborné rady a informácie zákazníkovi týkajúcich sa predávaného sortimentu, vrátane doplnkového sortimentu
- preberať vozidlo od zákazníkov a odovzdávať vozidlo zákazníkovi
- riešenie prevádzkovne a možnosti využívania moderných informačných systémov
- viesť požadovanú dokumentáciu a evidenciu
- aplikovať uzatváracie praktiky obchodu
- vnímať kúpne signály zákazníka
- transformovať výsledkov vyjednávania do kúpnej zmluvy
- uzatvárať kúpnopredajnú zmluvu
- objasniť obchodné podmienky zákazníkovi
- plánovať druh a množstvo tovaru objednávaného do predajne vozidiel podľa predpokladaného odbytu
- cieľavedome telefonovať
- pracovať s databázou
- dodržiavať zásady CRM
- analyzovať potreby zákazníka
- klásť ciele otázky
- aktívne počúvať
- uvažovať v súvislostiach
- v analýze potrieb využiť znalosť produktu a služieb
- transformovať vlastnosti produktu do úžitku pre zákazníka
- používať zásady verbálnej a nonverbálnej komunikácie
- využívať zásady spätnej väzby

- zostaviť ponuku pre zákazníka
- prezentovať ponuku zákazníkovi
- vysvetliť zákazníkovi obsah ponuky
- prezentovať vozidlo prostredníctvom úžitku pre zákazníka
- vyjednávať a riešiť námietky
- uzatvárať obchodný rozhovor
- správne odovzdávať vozidlo
- organizovať proces prípravy vozidla na odovzdanie
- dohodnúť so zákazníkom termínu odovzdanie vozidla
- realizovať odovzdania vozidla podľa štandardov
- realizovať Follow Up
- sa samovzdelávať

7.4.3. Logistik v servise je kvalifikovaný odborný pracovník, schopný uplatniť sa na pozícií predajnej a popredajnej starostlivosti o zákazníka v predajných a servisných strediskách. Jeho praktické uplatnenie je možné na poste logistu, skladníka a technika skladu v servise a predajní vozidiel, ktorý je nielen technicky znalý, ale aj marketingovo pripravený s osvojenými znalosťami logistiky a podnikateľskej etiky.

a) Požadované odborné vedomosti pre výkon povolania:

Absolvent má:

- poznať etika (morálka)
- ovládať systém riadenia BOZP vo firme
- poznať logistika všeobecne
- ovládať stanovovanie požiadaviek na pracovné pozície
- poznať trh, jeho subjekty a ich správanie
- poznať trh vozidiel, výroba vozidiel, štruktúra trhu
- ovládať obchodné vyjednávanie
- poznať náležitosti právnych úkonov, listín a dokumentov
- poznať občiansky zákonník, obchodný zákonník rozdiel medzi nimi všeobecné zmluvné právo (druhy zmlúv, náležitosti zmlúv), základy pracovno-právneho vzťahu, záručné podmienky, pozáručné podmienky, servisné podmienky, kulančné podmienky
- poznať právo EÚ zamerané na predaj a servis vozidiel tzv. Bloková výnimka a následné právne predpisy
- poznať základné ekonomické ukazovatele
- poznať úžitkovú hodnotu a cenu výrobku
- ovládať fakturačnú a zmluvnú problematiku
- poznať obeh účtovných dokladov, fakturáciu a pokladničné doklady,
- poznať zákon o DPH,
- ovládať tvorbu kalkulácií a rozpočtov
- poznať podmienky poisťovania vozidiel pozná systém likvidácie poisťných udalostí
- ovládať postupy pri poisťovaní a uzatváraní poisťných zmlúv
- poznať pravidlá evidovania korešpondencie, zmlúv a ďalších dokumentov
- poznať majetok podnikateľského subjektu (investície, zásoby, ceniny, pohľadávky), jeho inventarizácia, odpisovanie
- poznať psychológiu predaja
- ovládať predvádzacie techniky
- poznať spotrebiteľské služby

- ovládať postupy pri reklamáciách, práva spotrebiteľa
- ovládať tovaroznalectvo motorových vozidiel
- ovládať typológiu zákazníka
- poznať jednotky SI sústavy
- poznať elektrotechniku všeobecne (základy)
- poznať technické kreslenie v strojárstve a v kovovýrobe
- poznať jednotlivé časti motorových vozidiel
- poznať základné ošetrovanie a údržba motorových vozidiel
- poznať technológia opráv a nastavovania motorových vozidiel
- poznať emisie motorových vozidiel a ich dopad na životné prostredie
- poznať pracovné prostredie a pracovné podmienky
- poznať čo je ekológia, vplyv automobilového priemyslu na životné prostredie, Recyklačný fond
- poznať druhy odpadov, ich vplyv na životné prostredie. Likvidácia odpadov
- poznať manažment akosti a kvality
- poznať povinnú výbavu vozidla
- poznať zásady práce so stresom
- poznať daňové a colné právo
- poznať zásady správneho telefonovania, telefonovanie za účelom dohodnutia termínu obchodného stretnutia, zisťovanie a doplňovanie informácií, spätná väzba. Štruktúra správneho telefonického rozhovoru.
- ovládať prácu s databázami potenciálnych zákazníkov
- poznať akvizíciu a jej úloha v obchode, čo to je akvizícia, plánovanie akvizície, príprava akvizície, realizácia akvizície, vyhodnotenie akvizície.
- ovládať systematickú prácu so zákazníkom
- poznať štruktúru, ciele a zásady obchodného rozhovoru
- ovládať verbálnu a nonverbálnu komunikáciu
- poznať štruktúru a obsah ponuky
- ovládať vysoko a nízkozdvižné vozíky pri manipulácii s náhradnými dielmi.
- ovládať príslušné predpisy a interné normy pre inventarizáciu skladových zásob.
- skladovanie a ochrana tovaru
- ovláda tovaroznalectvo a druhy a spôsoby uloženia autodiélov. Má oprávnenie používať vysokozdvižné vozíky a dodávkové automobily.
- príjem zákaziek
- ovláda tovaroznalectvo a pozná druhy a spôsoby obalov.
- práca s databázami
- vie vyhľadávať náhradné diely podľa požiadaviek servisu a zákazníkov. Používa špecializovaný software.
- technické kreslenie v strojárstve a v kovovýrobe
- orientuje sa v problematike logistiky náhradných dielov.

b) Požadované odborné zručnosti pre výkon povolania

Absolvent vie:

- aktívne predávať produkty a služby pridelenej skupine zákazníkov, informovať ich o ponuke produktov a služieb
- kontrolovať predaj doplnkového sortimentu a jeho evidenciu
- kontrolovať správnosť postupu pri predaji a účtovaní výrobkov, tovarov a služieb
- navrhovať obchodno-technické opatrenia na zvyšovanie efektívnosti predaja, navrhovanie trhových akcií a predajných výstav

- orientovať sa v normách a v technickej dokumentácii cestných motorových vozidiel
- poskytovať odborné rady a informácie zákazníkom týkajúcich sa predávaného sortimentu, vrátane doplnkového sortimentu
- posudzovať kvalitu tovaru (pri príjemke, pri reklamácií zákazníkov)
- preberať vozidlo od zákazníkov a odovzdávať vozidlo zákazníkovi
- stanoviť vhodnú formu predaja s prihliadnutím na špecifickosť sortimentu, dispozičné riešenie prevádzkovne a možnosti využívania moderných informačných systémov
- viesť požadovanú dokumentáciu a evidenciu
- vybavovať sťažnosti a reklamácie zákazníkov
- vykonávať rozbor efektívnosti predaja, jednotlivých obchodných akcií alebo obchodných prípadov
- vyplňovať predajnú dokumentáciu, napr. záručných listov, paragónov a príprava určených dokumentov v obchode
- vystavovať doklady o predaji a úhrade tovaru alebo služby
- zabezpečovať a poskytovať doplnkové služby spojené s predajom a odberom tovarov zákazníkovi
- zabezpečovať propagačné akcie a akcie na podporu predaja
- pripraviť a upraviť tovaru na predaj
- aplikovať uzatváracie praktiky obchodu
- vnímať kúpne signály zákazníka
- transformovať výsledkov vyjednávania do kúpnej zmluvy
- uzatvárať kúpnopredajnú zmluvu
- objasniť obchodné podmienky zákazníkovi
- plánovať druh a množstvo tovaru objednávaného do predajne vozidiel podľa predpokladaného odbytu
- cieľavedome telefonovať
- pracovať s databázou
- dodržiavať zásady CRM
- analyzovať potreby zákazníka
- klásť cielené otázky
- aktívne počúvať
- uvažovať v súvislostiach
- v analýze potrieb využiť znalosť produktu a služieb
- transformovať vlastnosti produktu do úžitku pre zákazníka
- používať zásady verbálnej a nonverbálnej komunikácie
- využívať zásady spätnej väzby
- zostaviť ponuku pre zákazníka
- prezentovať ponuku zákazníkovi
- vysvetliť zákazníkovi obsah ponuky
- prezentovať vozidlo prostredníctvom úžitku pre zákazníka
- prezentovať ponúkané služby prostredníctvom úžitku pre zákazníka
- dohodnúť termín a podmienky predvážacej jazdy so zákazníkom
- pripraviť predvážacieho vozidlo
- zorganizovať zabezpečenia predvážacieho vozidla na miesto určenia
- využiť predvážaciu jazdu na prezentáciu dynamických, jazdných vlastností vozidla
- dokázať z predvážacej jazdy urobiť pozitívny zážitok
- vyjednávať a riešiť námietky
- uzatvárať obchodný rozhovor
- správne odovzdávať vozidlo
- organizovať proces prípravy vozidla na odovzdanie

- dohodnúť so zákazníkom termínu odovzdanie vozidla
- objasniť zákazníkovi obsluhu vozidla
- realizovať odovzdania vozidla podľa štandardov
- realizovať Follow Up
- administrovať proces predaja motorových vozidiel
- objednať vozidlo v systéme výrobcu
- sa samovzdelávať

8. Prílohy

1. Súhlas zriaďovateľa (8x)
2. Súhlas Rady školy (12x)
3. Dohody medzi školami a garantom experimentálneho overovania (12x)
4. Vyjadrenie zástupcov zamestnávateľov
5. Vzorový školský vzdelávací program