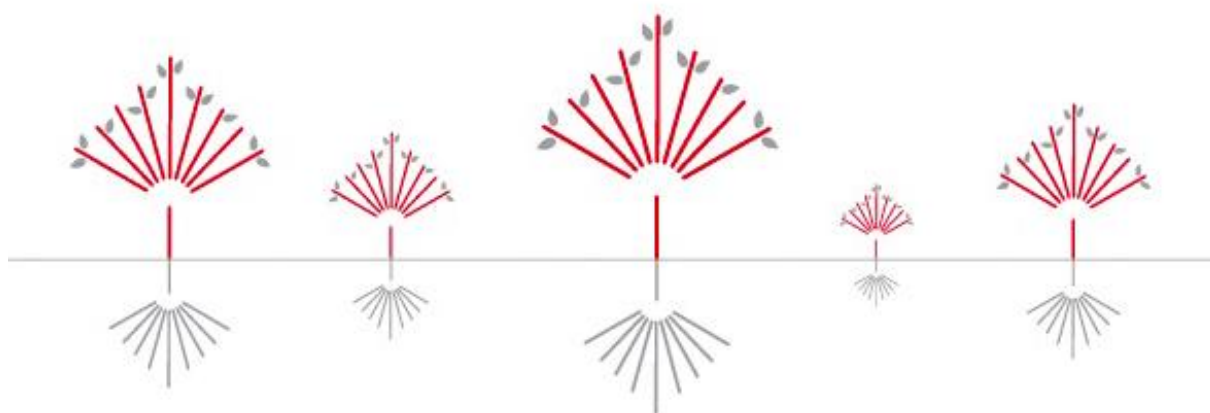




Standard kvalifikacije

PRODAVAČ





Sadržaj

1. Osnovna svojstva kvalifikacije	3
1.1. Naziv kvalifikacije.....	3
1.2. Razina kvalifikacije	3
1.3. Minimalni obujam kvalifikacije	3
1.4. Klasa kvalifikacije.....	3
2. Elementi kvalifikacije	3
2.1. Kompetencije i ishodi učenja	3
2.2. Jedinice ishoda učenja.....	4
2.2.1. Općeobrazovni dio	4
2.2.2. Obvezne strukovne jedinice ishoda učenja (85% od ukupnog udjela strukovnih jedinica ishoda učenja).....	4
2.2.3. Izborne strukovne jedinice ishoda učenja (15% od ukupnog udjela strukovnih jedinica ishoda učenja).....	5
2.2.3. Završni rad	5
2.3. Razrada jedinica ishoda učenja	5
2.3.1. Obvezne strukovne jedinice ishoda učenja	5
2.3.2. Izborne strukovne jedinice ishoda učenja.....	21
3. Elementi za osiguranje kvalitete kvalifikacije.....	27
3.1. Uvjeti za pristupanje stjecanju kvalifikacije	27
3.2. Opravdanost uvođenja kvalifikacije	27
3.3. Uloga kvalifikacije	27
3.4. Nadležne ustanove koje izdaju javnu ispravu o stečenoj kvalifikaciji.....	28
3.5. Potrebni resursi	28
4. Elementi za osiguranje kvalitete standarda kvalifikacije	28
4.1. Referentni brojevi	28
4.2. Predlagatelji i nadnevak izradbe prijedloga standarda kvalifikacije	28
4.3. Nadležna institucija za odobravanje standarda kvalifikacije i nadnevak prihvatanje prijedloga.....	29

Napomena:

Imenice korištene u ovom dokumentu, primjerice učenik, tehničar, student, korisnik, poslodavac, investitor, stručni suradnik i referent, podrazumijevaju rodnu razliku.



1. Osnovna svojstva kvalifikacije

1.1. Naziv kvalifikacije

Prodavač

1.2. Razina kvalifikacije

HKO: 4.1

1.3. Minimalni obujam kvalifikacije

Ukupno: 180 ECVET

1.4. Klasa kvalifikacije

Potpuna



2. Elementi kvalifikacije

2.1. Kompetencije i ishodi učenja

Pojedinac samostalno komunicira, prodaje, preuzima i priprema robu te održava opremu i strojeve za prodaju u skladu s internim i vanjskim standardima i propisima.

Pojedinac će:

- izraziti i protumačiti činjenice u usmenom i pisanom obliku na materinskom i stranom jeziku
- razviti poduzetnost, ljubaznost, etičnost (prema kupcu, kolegama i imovini), brzinu, točnost, logiku razmišljanja, povezivanja i zaključivanja, samostalnost, samopouzdanje i samokritičnost
- razlikovati radne zadatke osoblja prodavaonice
- u timskome radu uvažavati mišljenje drugih i argumentirano obrazložiti svoje stavove
- poznavati odgovarajuće standarde (propise) i komercijalna svojstva robe
- prezentirati robu i djelovati kao savjetnik kupcu u prodajno-kupovnom procesu
- primjenjivati znanja iz psihologije prodaje
- pratiti robne novitete u funkciji pospješivanja prodaje
- povezivati sve poslovne funkcije trgovine
- izvoditi jednostavne matematičke operacije bez uporabe kalkulatora
- služiti se računalom u obavljanju poslova
- rješavati probleme iz gospodarskog računa
- provoditi propise o zaštiti potrošača

- pridržavati se propisa zaštite na radu i zaštite okoliša
- razviti osjećaj potrebe za stručnim usavršavanjem i stalnim obrazovanjem.

2.2. Jedinice ishoda učenja

2.2.1. Općeobrazovni dio

Sastavni su dio ovog standarda kvalifikacije općeobrazovni predmeti u sklopu kojih se stječu kompetencije na razini 3 i 4, ukupnog obujma 76 kreditnih bodova.

2.2.2. Obvezne strukovne jedinice ishoda učenja (85% od ukupnog udjela strukovnih jedinica ishoda učenja)

Kôd	Naziv	Razina (HKO)	Obujam (ECVET)
J-0902-4/O-11/01	Nabava robe u prodavaonici	4	5
J-0902-4/O-11/02	Upravljanje zalihama robe	4	3,5
J-0902-3/O-11/01	Poslovanje prodavaonice	3	3
J-0902-4/O-11/03	Poznavanje prehrambene robe	4	6,5
J-0902-4/O-11/04	Prodaja robe u prodavaonici	4	5
J-0902-4/O-11/05	Poznavanje predmeta opće uporabe	4	5
J-0902-4/O-11/06	Poznavanje neprehrambene robe	4	4
J-0902-4/O-11/07	Komuniciranje u poslovnom okruženju	4	5
J-0902-3/O-11/02	Evidencija poslovanja prodavaonice	3	3
J-0902-4/O-11/08	Trgovina u sklopu marketinškog okružja	4	4
J-0902-3/O-11/03	Ponašanje potrošača	3	2
J-0902-3/O-11/04	Trgovačka praksa	3	9
J-0902-3/O-11/05	Skladištenje robe	3	8
J-0902-3/O-11/09	Nabava i evidencija robe	4	9
J-0902-3/O-11/10	Ponuda i prodaja robe	4	10
J-0902-3/O-11/11	Obračun, naplata i izdavanje robe	4	13
UKUPNO			95

2.2.3. Izborne strukovne jedinice ishoda učenja (15% od ukupnog udjela strukovnih jedinica ishoda učenja)

Kôd	Naziv	Razina (HKO)	Obujam (ECVET)	
J-0902-3/I-11/01	Ekologija i održivi razvoj	3	2	2
J-0902-3/I-11/02	Kreativnost u poslovanju	3	2	
J-0902-3/I-11/03	Aranžiranje i estetsko oblikovanje	3	2	2
J-0902-3/I-11/04	Prezentacijske vještine	3	2	
J-0902-4/I-11/01	Upravljanje prodavaonicom	4	2	2
J-0902-4/I-11/02	Odnosi s kupcima	4	2	
UKUPNO			12	6

2.2.3. Završni rad

Naziv	Razina (HKO)	Obujam (ECVET)
Završni rad	3	3

2.3. Razrada jedinica ishoda učenja

2.3.1. Obvezne strukovne jedinice ishoda učenja

Kôd	J-0902-4/O-11/01
Naziv	NABAVA ROBE U PRODAVAONICI
Razina	4
Obujam	5 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	Kroz <i>Nabavu robe u prodavaonici</i> učenik stječe osnovna znanja o ciljevima, politici i planiranju nabave robe te razvija vještine za samostalno obavljanje procesa nabave robe u prodavaonici. Razvit će umijeće prepoznavanja potreba potrošača, odlučivanja o nabavi robe i kriterijima za odabir. Upoznat će i vježbati postupak naručivanja i preuzimanja robe.
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. odabrati način nabave robe prema vrsti i namjeni 2. razlikovati asortiman prodavaonice prema vrsti robe i namjeni 3. predložiti nadređenome vrstu i količinu robe koju treba nabaviti 4. provjeriti kvalitetu i količinu primljene robe s obzirom na način mjesto iskrcaja i priloženu dokumentaciju 5. upotrijebiti dokumente za nabavu prema vrsti robe
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Provjera i vrjednovanje	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije

Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. odabrati način nabave robe prema vrsti i namjeni <ul style="list-style-type: none"> • objasniti značenje nabave robe za poslovanje prodavaonice 2. razlikovati asortiman prodavaonice prema vrsti robe i namjeni <ul style="list-style-type: none"> • objasniti pojam i značenje asortimana na primjeru 3. predložiti nadređene vrste i količinu robe koju treba nabaviti <ul style="list-style-type: none"> • procijeniti potrebne količine robe u odnosu na kontinuirano poslovanje 4. provjeriti kvalitetu i količinu primljene robe s obzirom na način mjesto iskrcaja i priloženu dokumentaciju <ul style="list-style-type: none"> • pripremiti mjesto iskrcaja robe te provjeriti stanje pošiljke robe i popratnu dokumentaciju 5. upotrijebiti dokumente za nabavu prema vrsti robe <ul style="list-style-type: none"> • nabrojiti i ispuniti dokumente za nabavu robe
--	---

Kôd	J-0902-4/O-11/02
Naziv	UPRAVLJANJE ZALIHAMA ROBE
Razina	4
Obujam	3,5 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	Kroz <i>Upravljanje zalihama robe</i> učenik će razumjeti značenje zaliha u poslovanju prodavaonice i samostalno računati kalkulaciju nabavne cijene robe. Istraživat će kako smanjiti troškove nabave robe kao temeljni preduvjet konkurentnosti na tržištu. Naučit će upravljati zalihama robe i obavljati skladištenje prema uputama proizvođača.
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. provjeriti stanje robe u prodavaonici u skladu s količinom, vrstom i vremenom nabave 2. identificirati razloge gubitaka na robi s obzirom na vrste troška i elemente kalkulacije 3. izračunati troškove nabave trgovačke robe 4. organizirati skladište prodavaonice u skladu s procesom poslovanja 5. pripremiti robu za popis i popisati zalihe
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Provjera i vrjednovanje	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. provjeriti stanje robe u prodavaonici u skladu s količinom, vrstom i vremenom nabave <ul style="list-style-type: none"> • provjeriti stanje robe i vrste zaliha (prema namjeni, količini i obrtaju) 2. identificirati razloge gubitaka na robi s obzirom na vrste troška i elemente kalkulacije <ul style="list-style-type: none"> • navesti vrste gubitaka na robi i objasniti načine sprječavanja gubitaka na robi 3. izračunati troškove nabave trgovačke robe <ul style="list-style-type: none"> • prepoznati vrste troškova i objasniti elemente kalkulacije troškova nabave robe

	<p>4. organizirati skladište prodavaonice u skladu s procesom poslovanja</p> <ul style="list-style-type: none"> objasniti svrhu skladišta i proces poslovanja u skladištu <p>5. pripremiti robu za popis i popisati zalihe</p> <ul style="list-style-type: none"> izvršiti popis robe i popuniti odgovarajuću dokumentaciju
--	---

Kôd	J-0902-3/O-11/01
Naziv	POSLOVANJE PRODAVAONICE
Razina	3
Obujam	3 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	Kroz <i>Poslovanje prodavaonice</i> učenik spoznaje ulogu prodavača u suvremenoj trgovini i osnovna pravila trgovačke struke. Uči kako poslovati sukladno zakonskim propisima te koji je značaj održavanja osobne higijene i čistoće prodajnog prostora i opreme. Učenik će upoznati i propise o očuvanju ljudskog zdravlja i okoliša te važnost poštivanja Zakona o zaštiti potrošača.
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. protumačiti osnovna pravila trgovačke struke 2. primijeniti prodajne aktivnosti u skladu sa zakonskim propisima 3. klasificirati prodavaonice i druge oblike prodaje robe na malo 4. primijeniti regulativnu politiku za zaštitu potrošača 5. pratiti ekološke novitete i standarde
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Provjera i vrjednovanje	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. protumačiti osnovna pravila trgovačke struke <ul style="list-style-type: none"> objasniti ulogu prodavača u suvremenoj trgovini 2. primijeniti prodajne aktivnosti u skladu sa zakonskim propisima <ul style="list-style-type: none"> nabrojiti osnovne hrvatske zakone o poslovanju u trgovini 3. klasificirati prodavaonice i druge oblike prodaje robe na malo <ul style="list-style-type: none"> identificirati vrste prodavaonica s obzirom na oblike prodaje robe na malo 4. primijeniti regulativnu politiku za zaštitu potrošača <ul style="list-style-type: none"> navesti glavna područja zaštite potrošača i opisati prava potrošača na primjeru 5. pratiti ekološke novitete i standarde <ul style="list-style-type: none"> opisati različite vrste ambalaže i njihov utjecaj na okoliš

Kod	J-0902-4/O-11/03
Naziv	POZNAVANJE PREHRAMBENE ROBE
Razina	4
Obujam	6,5 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	Cilj je jedinice <i>Poznavanje prehrambene robe</i> usvajanje znanja o robi i njezinom porijeklu. Svrha je ovladati vještinama rukovanja prehrambenom robom i kupcu pružati dragocjene informacije te na taj način utjecati na svijest potrošača.
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. objasniti značenje robe i njezinu podjelu 2. opisati podatke o funkciji ambalaže i deklaracije u prometu prehrambene robe 3. kupcima pružiti potrebne podatke i na taj način osigurati kvalitetnu uslugu 4. pravilno rukovati namirnicama biljnog i životinjskog porijekla tijekom manipulacije, transporta i skladištenja 5. izdvojiti proizvode koji se koriste kao kućne potrepštine
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije, diplomski sveučilišni studij prehrambenog inženjerstva
Provjera i vrjednovanje	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije, diplomski sveučilišni studij prehrambenog inženjerstva
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. objasniti značenje robe i njezinu podjelu <ul style="list-style-type: none"> • objasniti pojam, podjelu i važna svojstva robe 2. interpretirati podatke o funkciji ambalaže i deklaracije u prometu prehrambene robe <ul style="list-style-type: none"> • povezati vrstu ambalaže i deklaraciju s kategorijom prehrambene robe 3. kupcima pružiti potrebne podatke i na taj način osigurati kvalitetnu uslugu <ul style="list-style-type: none"> • identificirati uzroke kvarenja prehrambenih namirnica 4. pravilno rukovati namirnicama biljnog i životinjskog porijekla tijekom manipulacije, transporta i skladištenja <ul style="list-style-type: none"> • nabrojiti načela pravilnog rukovanja namirnicama 5. izdvojiti proizvode koji se koriste kao kućne potrepštine <ul style="list-style-type: none"> • imenovati vrste kućnih potrepština i opisati njihovu namjenu

Kôd	J-0902-4/O-11/04
Naziv	PRODAJA ROBE U PRODAVAONICI
Razina	4
Obujam	5 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	<p>Kroz <i>Prodaju robe u prodavaonici</i> učenik stječe osnovna znanja o ciljevima, organizaciji, planiranju i pokazateljima uspješnosti prodaje robe.</p> <p>Učenik će steći detaljna znanja i razviti vještine potrebne za pripremu i izlaganje robe za prodaju u prodavaonici. Naučit će odabrati i primijeniti različite metode i oblike prodaje te organizirati prodaju robe po posebnim uvjetima. Razvijat će vještine mjerenja, obračunavanja, naplaćivanja, izdavanja i dostave robe kupcu. Steći će osnovna znanja o platnom prometu i blagajničkom poslovanju te samostalno izvršiti obračun i kontrolu blagajne na kraju radnog dana ili smjene.</p>
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. pripremiti i izložiti robu uzimajući u obzir specifičnosti prodajnog prostora i same robe 2. isplanirati prodaju robe po posebnim uvjetima 3. izračunati troškove prodaje trgovačke robe s obzirom na vrste troška i elemente kalkulacije 4. primijeniti različite metode prodaje 5. objasniti kupcu načine i mogućnosti plaćanja i dostave robe 6. provesti obračun, naplatu i izdavanje robe 7. izvesti obračun blagajne po završetku smjene
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	<p>Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija</p> <p>Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije</p>
Provjera i vrjednovanje	<p>Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija</p> <p>Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije</p>
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. pripremiti i izložiti robu uzimajući u obzir specifičnosti prodajnog prostora i same robe <ul style="list-style-type: none"> • odabrati primjer najpovoljnijeg načina izlaganja robe 2. isplanirati prodaju robe po posebnim uvjetima <ul style="list-style-type: none"> • izdvojiti robu za prodaju po posebnim uvjetima 3. izračunati troškove prodaje trgovačke robe s obzirom na vrste troška i elemente kalkulacije <ul style="list-style-type: none"> • prepoznati vrste troškova i objasniti elemente kalkulacije troškova prodaje robe 4. primijeniti različite metode prodaje <ul style="list-style-type: none"> • odrediti odgovarajuću metodu prodaje za različite proizvode 5. objasniti kupcu načine i mogućnosti plaćanja i dostave robe <ul style="list-style-type: none"> • opisati načine i mogućnosti plaćanja, vrste prijevoza i osiguranja robe 6. provesti obračun, naplatu i izdavanje robe <ul style="list-style-type: none"> • izraditi obračun prodane robe, objasniti elemente računa 7. izvesti obračun blagajne po završetku smjene <ul style="list-style-type: none"> • odabrati dokumente za obračun blagajne i provesti obračun

Kôd	J-0902-4/O-11/05
Naziv	POZNAVANJE PREDMETA OPĆE UPORABE
Razina	4
Obujam	5 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	Kroz <i>Poznavanje predmeta opće uporabe</i> učenik stječe znanja o osnovnim skupinama neprehrambene robe i njihovim karakteristikama te razvija vještine potrebne za pravilno rukovanje i skladištenje robe.
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. objasniti važnost osobne higijene u svakodnevnom i poslovnom životu 2. opisati papirnu konfekciju kao asortiman prodavaonice 3. objasniti kupcu mogućnosti uredskih strojeva za brz i konstruktivan rad u poslovnom komuniciranju 4. razlikovati tekstilne proizvode prema porijeklu, načinu dobivanja i svojstvima 5. razlikovati osobitosti kože i kožnih proizvoda 6. raščlaniti ponudu gumene robe u suvremenoj trgovini 7. objasniti značaj odgovornog zbrinjavanja ambalaže i proizvoda od plastičnih masa
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije, diplomski sveučilišni studij kemijskog inženjerstva, diplomski sveučilišni studij tekstilne tehnologije i inženjerstva
Provjera i vrjednovanje	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije, diplomski sveučilišni studij kemijskog inženjerstva, diplomski sveučilišni studij tekstilne tehnologije i inženjerstva
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. objasniti važnost osobne higijene u svakodnevnom i poslovnom životu <ul style="list-style-type: none"> • navesti osnovne skupine sredstava za osobnu higijenu 2. opisati papirnu konfekciju kao asortiman prodavaonice <ul style="list-style-type: none"> • nabrojiti vrste papira i papirnu konfekciju 3. objasniti kupcu mogućnosti uredskih strojeva za brz i konstruktivan rad u poslovnom komuniciranju <ul style="list-style-type: none"> • izdvojiti vrste uredskih strojeva i objasniti njihovu važnost za brzo i uspješno poslovanje 4. razlikovati tekstilne proizvode prema porijeklu, načinu dobivanja i svojstvima <ul style="list-style-type: none"> • prepoznati vrste vlakana i njihove osobine 5. razlikovati osobitosti kože i kožnih proizvoda <ul style="list-style-type: none"> • nabrojiti vrste sirove kože i načine prerade 6. raščlaniti ponudu gumene robe u suvremenoj trgovini <ul style="list-style-type: none"> • navesti mogućnosti primjene gumene robe 7. objasniti značaj odgovornog zbrinjavanja ambalaže i proizvoda od plastičnih masa <ul style="list-style-type: none"> • objasniti problem zbrinjavanja plastične ambalaže i definirati recikliranje

Kôd	J-0902-4/O-11/06
Naziv	POZNAVANJE NEPREHRAMBENE ROBE

Razina	4
Obujam	4 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	Učenik će se kroz jedinicu <i>Poznavanje neprehranbene robe</i> upoznati s različitim skupinama robe, razumjeti specifičnosti njihove prodaje, spoznati golemo područje njihove primjene te njihovu važnost za gospodarstvo.
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. prepoznati prednosti i nedostatke tehnološkog napretka 2. identificirati važnost koju goriva imaju u svakodnevnom životu čovjeka 3. nabrojiti glavne skupine metalne robe i područje primjene 4. nabrojiti glavne skupine elektrotehničke robe i područje primjene 5. nabrojiti glavne skupine kozmetičko-parfumerijske robe 6. isplanirati prezentaciju i prodaju motornih vozila i njihovih dijelova 7. objasniti namjenu i sastav premaznih sredstava 8. prikazati specifičnosti prezentacije i prodaje staklene i keramičke robe 9. prepoznati funkciju osnovnih, vezivnih i izolacijskih građevinskih materijala 10. navesti specifičnosti prodaje kemijske robe za poljoprivredu
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije, diplomski sveučilišni studij kemijskog inženjerstva
Provjera i vrjednovanje	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije, diplomski sveučilišni studij kemijskog inženjerstva
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. prepoznati prednosti i nedostatke tehnološkog napretka <ul style="list-style-type: none"> • objasniti pojam tehnike, tehnologije i ekologije 2. identificirati važnost koju goriva imaju u svakodnevnom životu čovjeka <ul style="list-style-type: none"> • objasniti pojam goriva i navesti njihovu podjelu 3. nabrojiti glavne skupine metalne robe i područje primjene <ul style="list-style-type: none"> • identificirati metalnu robu na primjeru 4. nabrojiti glavne skupine elektrotehničke robe i područje primjene <ul style="list-style-type: none"> • identificirati elektrotehničku robu na primjeru 5. nabrojiti glavne skupine kozmetičko-parfumerijske robe <ul style="list-style-type: none"> • navesti sredstva za osobnu higijenu 6. isplanirati prezentaciju i prodaju motornih vozila i njihovih dijelova <ul style="list-style-type: none"> • isplanirati i održati prezentaciju i prodaju motornih vozila 7. objasniti namjenu i sastav premaznih sredstava <ul style="list-style-type: none"> • navesti premazna sredstva i načine nanošenja 8. prikazati specifičnosti prezentacije i prodaje staklene i keramičke robe <ul style="list-style-type: none"> • klasificirati staklene i keramičke robe te nabrojiti sirovine za njihovo dobivanje 9. prepoznati funkciju osnovnih, vezivnih i izolacijskih građevinskih materijala

	<ul style="list-style-type: none"> navesti vrste građevinskih materijala i njihova osnovna svojstva <p>10. navesti specifičnosti prodaje kemijske robe za poljoprivredu</p> <ul style="list-style-type: none"> dati primjer važnosti kemijske robe za poljoprivredu
--	--

Kôd	J-0902-4/O-11/07
Naziv	KOMUNICIRANJE U POSLOVNOM OKRUŽENJU
Razina	4
Obujam	5 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	Cilj je učinkovitog komuniciranja u poslovnom okruženju sporazumijevanje, prijenos informacija, poruka i iskustava. Kroz jedinicu <i>Komuniciranje u poslovnom okruženju</i> učenici postupno stječu vještinu poslovnoga komuniciranja, uvježbavaju prodajni stil, poslovni rječnik i bonton te individualnom vizualizacijom postupno razvijaju osobni stil u prodaji i komunikaciji.
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. opisati elemente učinkovitog komuniciranja u skladu s poslovnim bontonom 2. objasniti načine privlačenja i zadržavanja kupaca u prodajnom prostoru 3. demonstrirati prodajni razgovor s obzirom na potrošača i predmet prodaje 4. rješavati probleme u komunikaciji uvažavajući različite sudionike u poslovnom procesu 5. koristiti načela timskog rada u svakodnevnom poslovnom procesu
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Provjera i vrjednovanje	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. opisati elemente učinkovitog komuniciranja u skladu s poslovnim bontonom <ul style="list-style-type: none"> objasniti značenje uljudnog ponašanja u društvu i poslu te navesti pravila etičnog i moralnog ponašanja 2. objasniti načine privlačenja i zadržavanja kupaca u prodajnom prostoru <ul style="list-style-type: none"> odabrati postupke i načine stjecanja stalnih kupaca u prodavaonici 3. demonstrirati prodajni razgovor s obzirom na potrošača i predmet prodaje <ul style="list-style-type: none"> izdvojiti faze prodajnog razgovora i prezentirati određenu robu 4. rješavati probleme u komunikaciji uvažavajući različite sudionike u poslovnom procesu <ul style="list-style-type: none"> navesti probleme u komunikaciji i objasniti načine rješavanja sukoba u radnom okružju 5. koristiti načela timskog rada u poslovnom procesu <ul style="list-style-type: none"> imenovati pravila timskog rada te objasniti prednosti i

	probleme rada u timu
--	----------------------

Kôd	J-0902-3/O-11/02
Naziv	EVIDENCIJA POSLOVANJA PRODAVAONICE
Razina	3
Obujam	3 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	Učenik će razvijati sposobnost pisanoga poslovnog komuniciranja usvajajući važnost uspješnog posredovanja informacija u pisanom obliku te se upoznati s formalnom, sadržajnom i zakonskom stranom poslovne dokumentacije u trgovini na malo.
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. objasniti hodogram dokumenata u trgovini na malo 2. ispuniti tiskanice za izradbu kalkulacije cijene prilikom nabave i prodaje robe 3. sastaviti ili popuniti nabavnu dokumentaciju 4. popuniti prodajnu dokumentaciju 5. primjenjivati suvremenu informatičku tehnologiju u komunikaciji
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Provjera i vrjednovanje	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. objasniti hodogram dokumenata u trgovini na malo <ul style="list-style-type: none"> • nacrtati hodogram kolanja dokumenta u nabavi za određeni primjer 2. ispuniti tiskanice za izradbu kalkulacije cijene prilikom nabave i prodaje robe <ul style="list-style-type: none"> • obrazložiti shemu kalkulacije nabavne i prodajne cijene 3. sastaviti ili popuniti nabavnu dokumentaciju <ul style="list-style-type: none"> • popuniti narudžbenicu na temelju zadanih podataka 4. popuniti prodajnu dokumentaciju <ul style="list-style-type: none"> • ispuniti paragon-blok na temelju zadanih podataka 5. primjenjivati suvremenu informatičku tehnologiju u komunikaciji <ul style="list-style-type: none"> • opisati online trgovanje i poslati ponudu elektroničkom poštom

Kôd	J-0902-4/O-11/08
Naziv	TRGOVINA U SKLOPU MARKETINŠKOG OKRUŽENJA
Razina	4
Obujam	4 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	Učenik će naučiti kako promatranjem, istraživanjem i komuniciranjem s kupcima stjecati lojalne potrošače. Razmišljat će u skladu s modernim tendencijama tržišta, uvažavati konkurenciju i prilagođavati elemente procesa prodaje kupcu-potrošaču. Razvit će vještinu istraživanja i segmentiranja tržišta radi poboljšanja prodaje u trgovini na malo te kreativno i uspješno provoditi aktivnosti pospješivanja prodaje u prodavaonici.
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. objasniti značenje marketinga kao poslovne aktivnosti 2. opisati funkcije marketinga i segmentiranje tržišta 3. istražiti potrebe kupaca i ponudu konkurencije 4. razlikovati promidžbene aktivnosti u poslovnoj komunikaciji 5. provoditi aktivnosti unaprjeđivanja prodaje 6. izvesti prezentaciju proizvoda uvažavajući tehnike planiranja, organiziranja i kontrole, koristeći prezentacijske vještine
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Provjera i vrjednovanje	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. objasniti značenje marketinga kao poslovne aktivnosti <ul style="list-style-type: none"> • objasniti značenje marketinga u trgovini 2. opisati funkcije marketinga i segmentiranje tržišta <ul style="list-style-type: none"> • na primjeru protumačiti funkcije marketinga i postupak segmentacije tržišta 3. istražiti potrebe kupca i ponudu konkurencije <ul style="list-style-type: none"> • prikupiti podatke o kupcima i o ponudi konkurencije na primjeru 4. razlikovati promidžbene aktivnosti u poslovnoj komunikaciji <ul style="list-style-type: none"> • objasniti promidžbene aktivnosti u trgovini na primjeru 5. provoditi aktivnosti unaprjeđivanja prodaje <ul style="list-style-type: none"> • prezentirati aktivnosti unaprjeđivanja prodaje na primjeru 6. izvesti prezentaciju proizvoda uvažavajući tehnike planiranja, organiziranja i kontrole, koristeći prezentacijske vještine <ul style="list-style-type: none"> • izvesti petominutnu prezentaciju prema zadanom zadatku, primjenjujući vizualne, slušne i taktilne sposobnosti

Kôd	J-0902-3/O-11/03
Naziv	PONAŠANJE POTROŠAČA
Razina	3
Obujam	2 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	Učenik će promatranjem, istraživanjem i komuniciranjem s kupcima razviti vještinu utjecanja na njihovo ponašanje i steći lojalnog potrošača.
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. opisati čimbenike ponašanja potrošača 2. prilagoditi odnos prema potrošačima kako bi se utjecalo na njihovo ponašanje 3. objasniti faze procesa donošenja odluke o kupnji 4. objasniti kako kupci kupuju s obzirom na svoje demografske, psihografske i druge karakteristike 5. predviđati ponašanje potrošača u kontekstu tržišnog okruženja
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije diplomski sveučilišni studij psihologije
Provjera i vrjednovanje	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije diplomski sveučilišni studij psihologije
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. opisati čimbenike ponašanja potrošača <ul style="list-style-type: none"> • navesti čimbenike ponašanja potrošača 2. prilagoditi odnos prema potrošačima kako bi se utjecalo na njihovo ponašanje <ul style="list-style-type: none"> • izraziti važnost prepoznavanja motiva za kupnju 3. objasniti faze procesa donošenja odluke o kupnji <ul style="list-style-type: none"> • razlikovati pretkupovno, kupovno i poslijekupovno zadovoljstvo kupca 4. objasniti kako kupci kupuju s obzirom na svoje demografske, psihografske i druge karakteristike <ul style="list-style-type: none"> • na primjeru opisati lojalnog potrošača i njegovu ulogu u kupnji 5. predviđati ponašanje potrošača u kontekstu tržišnog okruženja <ul style="list-style-type: none"> • objasniti vrste ponašanja kupaca na tržištu

Kôd	J-0902-3/O-11/04
Naziv	TRGOVAČKA PRAKSA
Razina	3
Obujam	9 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	<p>Učenik će steći znanje, vještinu i navike korištenja osobnih zaštitnih sredstava, uvidjeti važnost mjera zaštite na radu i razvijati sposobnost obavljanja radnih zadataka na siguran način uz poštovanje zakonskih propisa.</p> <p>Praktičnim radom učenici će razviti osjećaj odgovornosti za obavljeni posao, naučiti čuvati resurse kojima se koriste pri radu, ocijeniti važnost osobne higijene i razviti ekološku svijest te uočiti mogućnost daljnjeg profesionalnog razvoja u struci.</p>
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. koristiti pravila zaštite na radu 2. opisati robu koja se prodaje u prodavaonici (hrana) 3. navesti načela unaprjeđenja prodaje 4. pripremiti i izložiti robu za prodaju uzimajući u obzir alate upravljanja kategorijama (Category Management) 5. provoditi higijenske mjere u skladu sa zakonskim propisima
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	<p>Prodavaonica Voditelj prodavaonice Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije</p>
Provjera i vrjednovanje	<p>Prodavaonica Voditelj prodavaonice Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije</p>
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. koristiti pravila zaštite na radu <ul style="list-style-type: none"> • položiti ispit Zaštite na radu s najmanje 50% + 1 bod točnih odgovora za ocjenu dovoljan (<i>Napomena: položeni ispit Zaštite na radu uvjet je za obavljanje trgovačke prakse kod poslodavca, Pravilnik o načinu organiziranja i izvođenja nastave u strukovnim školama N.N. 140/09</i>) 2. opisati robu koja se prodaje u prodavaonici (hrana) <ul style="list-style-type: none"> • demonstrirati uporabna svojstva robe pred kupcem 3. navesti načela unaprjeđenja prodaje <ul style="list-style-type: none"> • primijeniti načelo preglednosti i dostupnosti robe u prodavaonici 4. pripremiti i izložiti robu za prodaju uzimajući u obzir alate upravljanja kategorijama (Category Management) <ul style="list-style-type: none"> • sortirati i izložiti robu prema zadanom kriteriju 5. provoditi higijenske mjere u skladu sa zakonskim propisima <ul style="list-style-type: none"> • primijeniti zakonske propise o higijeni u prodajnom i skladišnom prostoru

Kôd	J-0902-3/O-11/05
Naziv	SKLADIŠTENJE ROBE
Razina	3
Obujam	8 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	Primjenom stručnih znanja stečenih na teorijskoj nastavi i uvježbavanjem postupaka u stvarnom okruženju učenici će svladati radne procese i tehniku poslovanja u skladištu: skladištiti robu na temelju različitih kriterija, rukovati alatima i uređajima u skladištu, sprječavati gubitke na robi i evidentirati promjene na zalihama.
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. prilagoditi mjesto za preuzimanje robe u skladištu s obzirom na vrstu robe i skladišni prostor 2. demonstrirati načine skladištenja robe prema vrsti i namjeni 3. provesti evidenciju robe u skladištu u skladu s evidencijom ulaza i izlaza 4. primijeniti pravila manipulacije robom u skladištu 5. organizirati otpremu robe iz skladišta
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	Prodavaonica Voditelj prodavaonice Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Provjera i vrjednovanje	Prodavaonica Voditelj prodavaonice Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. prilagoditi mjesto za preuzimanje robe u skladištu s obzirom na vrstu robe i skladišni prostor <ul style="list-style-type: none"> • pripremiti mjesto za preuzimanje robe u skladištu 2. demonstrirati načine skladištenja robe prema vrsti i namjeni <ul style="list-style-type: none"> • sortirati robu prema vrsti i namjeni robe 3. provesti evidenciju robe u skladištu u skladu s evidencijom ulaza i izlaza <ul style="list-style-type: none"> • evidentirati robu u skladišnoj kartici 4. primijeniti pravila manipulacije robom u skladištu <ul style="list-style-type: none"> • na primjeru demonstrirati uporabu paleta 5. organizirati otpremu robe iz skladišta <ul style="list-style-type: none"> • komisionirati robu prema pristigloj narudžbi

Kôd	J-0902-4/O-11/09
Naziv	NABAVA I EVIDENCIJA ROBE
Razina	4
Obujam	9 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	Primjenom stručnih znanja stečenih na teorijskoj nastavi i uvježbavanjem postupaka u stvarnom okruženju učenici će svladati radne procese i tehniku poslovanja u prodavaonici: upoznati postupke vezane uz opskrbu prodavaonice robom, rješavati probleme pri preuzimanju robe, kalkulirati maloprodajne cijene i popisati robu.
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. utvrditi stanje zaliha robe 2. naručiti robu u prodavaonici u skladu s pravilima poslovnog komuniciranja 3. preuzeti naručenu robu prema prispjeloj dokumentaciji 4. izračunati nabavnu cijenu 5. evidentirati promjenu stanja na zalihama 6. provoditi popis robe – inventuru
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	Prodavaonica Voditelj prodavaonice Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Provjera i vrjednovanje	Prodavaonica Voditelj prodavaonice Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. utvrditi stanje zaliha robe <ul style="list-style-type: none"> • usporediti stvarno stanje određenog proizvoda na zalihama sa stanjem u skladišnoj kartoteci 2. naručiti robu u skladu s pravilima poslovnog komuniciranja <ul style="list-style-type: none"> • naručiti robu putem telefona 3. preuzeti naručenu robu prema prispjeloj dokumentaciji <ul style="list-style-type: none"> • utvrditi stvarno stanje prispjele robe i usporediti stanje s popratnom dokumentacijom 4. izračunati nabavnu cijenu <ul style="list-style-type: none"> • izračunati nabavnu cijenu određenog artikla 5. evidentirati promjenu stanja na zalihama <ul style="list-style-type: none"> • evidentirati otpis određene robe 6. provoditi popis robe – inventuru <ul style="list-style-type: none"> • sudjelovati u pripremi prodavaonice za inventuru i popisati određenu skupinu robe

Kôd	J-0902-4/O-11/10
Naziv	PONUĐA I PRODAJA ROBE
Razina	4
Obujam	10 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	Ponuda i prodaja robe predstavlja praktični rad u prodajnom prostoru, determiniran sadržajima trgovačke usluge potrošačima. Učenik će vježbati izračun maloprodajne cijene robe i razvijati vještine vođenja prodajnog razgovora, uvažavajući potrebe pojedinog kupca. Sudjelovat će u estetskom oblikovanju prodajnog prostora.
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. izračunati maloprodajnu cijenu robe s obzirom na porezne propise i ambalažne naknade 2. pripremiti i izložiti robu prema načelima izlaganja robe 3. opisati robu koja se prodaje u prodavaonici 4. provoditi prodajni razgovor uvažavajući potrebe kupca 5. posluživati kupca uvažavajući predmet prodaje 6. identificirati elemente estetskog oblikovanja prodavaonice
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	Prodavaonica Voditelj prodavaonice Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Provjera i vrjednovanje	Prodavaonica Voditelj prodavaonice Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. izračunati maloprodajnu cijenu robe s obzirom na porezne propise i ambalažne naknade <ul style="list-style-type: none"> • na primjeru izračunati maloprodajnu cijenu 2. pripremiti i izložiti robu prema načelima izlaganja robe <ul style="list-style-type: none"> • izložiti određeni proizvod prema pravilima <i>robnog susjedstva</i> 3. opisati robu koja se prodaje u prodavaonici <ul style="list-style-type: none"> • demonstrirati kupcu uporabna svojstva određene robe (neprehrambena roba) 4. provoditi prodajni razgovor uvažavajući potrebe kupca <ul style="list-style-type: none"> • navesti argumente za uspješno rješavanje prigovora kupca mliječnih proizvoda 5. posluživati kupca uvažavajući predmet prodaje <ul style="list-style-type: none"> • izmjeriti robu i obračunati cijenu određenoj robi 6. identificirati elemente estetskog oblikovanja prodavaonice <ul style="list-style-type: none"> • urediti izlog prodavaonice za određenu prigodu

Kôd	J-0902-4/O-11/11
Naziv	OBRAČUN, NAPLATA I IZDAVANJE ROBE
Razina	4
Obujam	13 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	Obračun, naplata i izdavanje robe predstavlja osposobljavanje učenika za samostalno i sigurno obavljanje poslova i radnih zadataka za buduće zanimanje. Stjecanjem znanja, vještina, navika i stavova radom u prodavaonici, učenici će nakon svršetka obrazovanja uz minimalno vrijeme uvođenja u rad moći samostalno obavljati radne zadaće u zanimanju.
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. koristiti POS-blagajnu prilikom obračuna i naplate robe 2. objasniti kupcu načine plaćanja i dostave robe 3. primijeniti pravila pakiranja robe prema željama kupca 4. provesti izdavanje i organizirati dostavu robe u svrhu stvaranja pozitivnog poslijekupovnog raspoloženja 5. izvesti obračun blagajne po završetku smjene
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	Prodavaonica Voditelj prodavaonice Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Provjera i vrjednovanje	Prodavaonica Voditelj prodavaonice Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. koristiti POS-blagajnu prilikom obračuna i naplate robe <ul style="list-style-type: none"> • obračunati vrijednost prodane robe i kupcu objasniti elemente računa (isječak vrpce, R1, R2) 2. objasniti kupcu načine plaćanja i dostave robe <ul style="list-style-type: none"> • provesti naplatu putem kreditne kartice 3. primijeniti pravila pakiranja robe prema željama kupca <ul style="list-style-type: none"> • aranžirati robu pri prigodnoj prodaji prema zahtjevu kupca 4. provesti izdavanje i organizirati dostavu robe u svrhu stvaranja pozitivnog poslijekupovnog raspoloženja <ul style="list-style-type: none"> • odabrati način dostave kućanskog aparata 5. izvesti obračun blagajne po završetku smjene <ul style="list-style-type: none"> • pripremiti dokumente za obračun blagajne

2.3.2. Izborne strukovne jedinice ishoda učenja

Kôd	J-0902-3/I-11/01
Naziv	EKOLOGIJA I ODRŽIVI RAZVOJ
Razina	3
Obujam	2 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	Učenik će upoznati zakonske propise o zaštiti okoliša i mogućnosti primjene ekoloških standarda u životnoj i radnoj sredini te uočiti važnost prirodnog potencijala Zemlje i odnosa čovjeka prema prirodi. Poznavat će institucionalni sustav dodjele znaka zaštite okoliša nekom proizvodu u robnoj skupini i ekološku prihvatljivost kao dodatnu kvalitetu proizvoda.
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. opisati ekologiju kao biološku i interdisciplinarnu znanost 2. objasniti značenje ekoloških čimbenika i njihov utjecaj na živi svijet 3. objasniti povezanost ekologije i tehnološkog razvoja 4. opisati osnovne elemente zaštite prirode i primjenu ekoloških standarda 5. prepoznati tržišne instrumente u svrhu zaštite okoliša – ekološki porez
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije diplomski sveučilišni studij biologije i kemije diplomski sveučilišni studij ekoinženjerstva
Provjera i vrjednovanje	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije diplomski sveučilišni studij biologije i kemije diplomski sveučilišni studij ekoinženjerstva
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. opisati ekologiju kao biološku interdisciplinarnu znanost <ul style="list-style-type: none"> • objasniti pojam ekologije kao interdisciplinarne znanosti 2. objasniti značenje ekoloških čimbenika i njihov utjecaj na živi svijet <ul style="list-style-type: none"> • navesti ekološke čimbenike i objasniti njihov utjecaj na živi svijet 3. objasniti povezanost ekologije i tehnološkog razvoja <ul style="list-style-type: none"> • opisati tehnološki razvitak i navesti opasnosti zagađivanja okoliša 4. opisati osnovne elemente zaštite prirode i primjenu ekoloških standarda <ul style="list-style-type: none"> • izložiti temeljne ekološke standarde 5. prepoznati tržišne instrumente u svrhu zaštite okoliša – ekološki porez <ul style="list-style-type: none"> • povezati utjecaj ekološkog poreza i tržišnih mehanizama na očuvanje okoliša

Kôd	J-0902-3/I-11/02
Naziv	KREATIVNOST U POSLOVANJU
Razina	3
Obujam	2 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	Učenik će kroz jedinični skup ishoda učenja <i>Kreativnost u poslovanju</i> potvrditi samopouzdanje u osobnu kreativnost, razmotriti izazove i prednosti kreativnog ponašanja, istražiti svoje osobne mentalne preferencije te naučiti cijeniti sinergijski učinak timske ili organizacijske kreativnosti, spoznati uobičajene mentalne blokove koji sprječavaju kreativno reagiranje i tehnike njihova otklanjanja, primijeniti specifične tehnike za poticanje kreativnih ideja i rješenja, razvijati strategije primjene kreativnih rješenja te stvaranja i održavanja kreativno stimulativne klime.
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. objasniti ulogu kreativnosti u poslovanju 2. opisati povezanost kreativnosti i inovativnosti 3. primijeniti tehnike za razvoj kreativnosti 4. rješavati poslovne situacije na kreativan način 5. identificirati zapreke u kreativnosti
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Provjera i vrjednovanje	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. objasniti ulogu kreativnosti u poslovanju <ul style="list-style-type: none"> • dati primjer kreativnog rješenja prodajnog prostora ženske odjeće 2. opisati povezanost kreativnosti i inovativnosti <ul style="list-style-type: none"> • prepoznati inovativnost na primjeru iz svojeg okruženja 3. primijeniti tehnike za razvoj kreativnosti <ul style="list-style-type: none"> • navesti tehnike kreativnog razmišljanja na primjeru iz svojeg okruženja 4. rješavati poslovne situacije na kreativan način <ul style="list-style-type: none"> • izraditi mentalnu mapu za planiranje prigodne prodaje 5. identificirati zapreke u kreativnosti <ul style="list-style-type: none"> • nabrojiti zapreke u kreativnosti

Kôd	J-0902-3/I-11/03
Naziv	ARANŽIRANJE I ESTETSKO OBLIKOVANJE
Razina	3
Obujam	2 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	<p>Učenik stječe znanja o vrsti, svojstvima i načinu uporabe različitih materijala i razvija vještinu estetski usklađenog i primjerenog pakiranja i izlaganja robe te sposobnost kreiranja vizualnog identiteta prodavaonice.</p> <p>Praćenje noviteta i usavršavanje temeljni su postulati ovog jediničnog skupa ishoda učenja.</p> <p>Učenike se potiče na kreativnost, samostalnost i inicijativu, što će biti temelj za ostvarivanje uspješnoga prodajnog procesa.</p>
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. izraziti važnost promotivne funkcije pakiranja 2. primijeniti tehnike pakiranja 3. provoditi aktivnosti usmjerene na stvaranje vanjskog vizualnog identiteta prodavaonice 4. provoditi aktivnosti usmjerene na stvaranje unutarnjeg vizualnog identiteta prodavaonice 5. promovirati vizualnu komunikaciju s potrošačima
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	<p>Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija</p> <p>Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije diplomski sveučilišni studij likovne kulture i likovne umjetnosti diplomski sveučilišni studij arhitekture</p>
Provjera i vrjednovanje	<p>Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija</p> <p>Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije diplomski sveučilišni studij likovne kulture i likovne umjetnosti diplomski sveučilišni studij arhitekture</p>
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. izraziti važnost promotivne funkcije pakiranja <ul style="list-style-type: none"> • izdvojiti primjere uspješnog promotivnog pakiranja u trgovačkoj praksi 2. primijeniti tehnike pakiranja <ul style="list-style-type: none"> • prilagoditi način pakiranja vrsti robe i načinu prodaje 3. provoditi aktivnosti usmjerene na stvaranje vanjskog vizualnog identiteta prodavaonice <ul style="list-style-type: none"> • objasniti funkciju izloga kao vanjskog vizualnog identiteta prodavaonice 4. provoditi aktivnosti usmjerene na stvaranje unutarnjeg vizualnog identiteta prodavaonice <ul style="list-style-type: none"> • navesti <i>display</i> aktivnosti u prodavaonici 5. promovirati vizualnu komunikaciju s potrošačima <ul style="list-style-type: none"> • opisati dinamiku promjene suvremenih prodajnih prostora

Kôd	J-0902-3/I-11/04
Naziv	PREZENTACIJSKE VJEŠTINE
Razina	3
Obujam	2 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	Učenik će usvojiti znanja o temeljnim činiteljima koji određuju uspješan javni nastup ili prezentaciju i razviti vještinu izvođenja prezentacije, primjenjujući pravila verbalne i neverbalne komunikacije.
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. planirati prezentaciju i procijeniti slušatelje 2. organizirati prezentaciju primjenjujući verbalnu i neverbalnu komunikaciju 3. prepoznati potrebe kupaca primjenom različitih tehnika komunikacije 4. koristiti razne stilove vođenja prezentacije 5. prezentirati i kontrolirati izvedbu prezentacije
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Provjera i vrjednovanje	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. planirati prezentaciju i procijeniti slušatelje <ul style="list-style-type: none"> • objasniti važnost planiranja i pripreme prezentacije 2. organizirati prezentaciju primjenjujući verbalnu i neverbalnu komunikaciju <ul style="list-style-type: none"> • prepoznati neverbalne poruke kod slušatelja te primijeniti verbalnu i neverbalnu komunikaciju na primjeru 3. prepoznati potrebe kupaca primjenom različitih tehnika komunikacije <ul style="list-style-type: none"> • na primjeru primijeniti razne tehnike komunikacije 4. koristiti razne stilove vođenja prezentacije <ul style="list-style-type: none"> • opisati stilove prezentacije te primijeniti određeni stil prezentacije na primjeru 5. prezentirati i kontrolirati izvedbu prezentacije <ul style="list-style-type: none"> • odgovoriti na pitanja slušatelja i riješiti moguće neugodne situacije tijekom prezentacije

Kod	J-0902-4/I-11/01
Naziv	UPRAVLJANJE PRODAVAONICOM
Razina	4
Obujam	2 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	Učenik će usvojiti znanja o postupcima organiziranja poslovnih procesa, koordiniranja i nadgledanja rada svojih podređenih kolega te kontroli poslovne dokumentacije u prodavaonici, primjenjujući pritom odgovarajuće standarde i sustave na razini prodavaonice.
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. organizirati radne procese u prodavaonici s ciljem pospješivanja poslovanja u cjelini 2. naručiti robu u skladu s kontrolom zaliha 3. izvršiti kontrolu preuzimanja, skladištenja i označavanja robe 4. izvršiti kontrolu poslovne dokumentacije prodavaonice 5. organizirati popis robe prema zakonskim propisima i tehnikama popisivanja 6. kontrolirati sve procese vezane uz ISO standarde i HACCP sustave
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Provjera i vrednovanje	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. organizirati radne procese u prodavaonici s ciljem pospješivanja poslovanja u cjelini <ul style="list-style-type: none"> • opisati radne procese u prodavaonici 2. naručiti robu u skladu s kontrolom zaliha <ul style="list-style-type: none"> • primijeniti načine kontrole zaliha i planirati potrebnu količinu nabave robe 3. izvršiti kontrolu preuzimanja, skladištenja i označavanja robe <ul style="list-style-type: none"> • provjeriti preuzimanje, skladištenje i označavanje robe 4. izvršiti kontrolu poslovne dokumentacije prodavaonice <ul style="list-style-type: none"> • izdvojiti, provjeriti i usporediti poslovnu dokumentaciju na primjeru 5. organizirati popis robe prema zakonskim propisima i tehnikama popisivanja <ul style="list-style-type: none"> • organizirati postupak popisa robe 6. kontrolirati sve procese vezane uz ISO standarde i HACCP sustave <ul style="list-style-type: none"> • protumačiti i provesti ISO standarde i HACCP sustave

Kod	J-0902-4/I-11/02
Naziv	ODNOS S KUPCIMA
Razina	4
Obujam	2 ECVET
Cilj/svrha jedinice ishoda učenja	Usvajanje znanja i vještina o različitim mogućnostima komunikacije s kupcima, načinima stvaranja pozitivnog okruženja i reagiranja na probleme i nepredvidive situacije.
Ishodi učenja	<ol style="list-style-type: none"> 1. razlikovati stilove komunikacije u poslovnom okruženju 2. razviti pozitivno okruženje među sudionicima prodajnog procesa 3. prepoznati potrebe i želje kupaca tijekom prodajnog razgovora 4. razviti pozitivnu komunikaciju kako bi se uspostavio odnos povjerenja s kupcem 5. demonstrirati tehnike reagiranja na nepredviđene situacije i nezadovoljne kupce
Uvjeti u kojima se stječu kompetencije	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Nastavnik: diplomski sveučilišni studij ekonomije diplomski sveučilišni studij psihologije
Provjera vrjednovanja	Ustanova za strukovno obrazovanje u obrazovnom sektoru Ekonomija, trgovina i poslovna administracija Vrjednovatelj: diplomski sveučilišni studij ekonomije diplomski sveučilišni studij psihologije
Primjer provjere i vrjednovanja	<ol style="list-style-type: none"> 1. razlikovati stilove komunikacije u poslovnom okruženju <ul style="list-style-type: none"> • nabrojiti vrste i stilove poslovne komunikacije 2. razviti pozitivno okruženje među sudionicima prodajnog procesa <ul style="list-style-type: none"> • protumačiti pojmove: osobni pristup, pristup mentor-učenik, pristup partner-partner 3. prepoznati potrebe i želje kupaca tijekom prodajnog razgovora <ul style="list-style-type: none"> • objasniti pojmove: pasivno slušanje, aktivno slušanje 4. razviti pozitivnu komunikaciju kako bi se uspostavio odnos povjerenja s kupcem <ul style="list-style-type: none"> • opisati načine suradnje s kupcem 5. demonstrirati tehnike reagiranja na nepredviđene situacije i nezadovoljne kupce <ul style="list-style-type: none"> • izdvojiti tehnike reagiranja na nepredviđene situacije i nezadovoljne kupce



3. Elementi za osiguranje kvalitete kvalifikacije

3.1. Uvjeti za pristupanje stjecanju kvalifikacije

Završena osnovna škola.

3.2. Opravdanost uvođenja kvalifikacije

Djelatnost trgovine jedna je od najsnažnijih djelatnosti u gospodarstvu Hrvatske i generator novih radnih mjesta. Prema podacima DSZ-a za prvi kvartal 2009. godine, u distributivnoj trgovini posluje 34% gospodarskih subjekata koji zapošljavaju oko 18% ukupnog broja zaposlenika u RH. Globalizacijom je došlo do internacionalizacije trgovine na hrvatskome tržištu. Multinacionalne kompanije otvaraju velike trgovačke lance koji potiču promjene u samoj strukturi trgovine. Uvode se nove tehnike i tehnologije te se mijenjaju zahtjevi tržišta. Svojevrsan proces tranzicije i konsolidacije trgovine zahtijeva od trgovaca organizacijsku i kadrovsku modernizaciju. Ti izazovi suvremene trgovine najbolje se rješavaju kvalitetnim obrazovanjem prodavača. Zanimanja iz područja prodaje danas su među najtraženijim zanimanjima na tržištu rada. Dobar kadar tog profila nije lako naći pa je i fluktuacija velika - dobri prodavači odlaze tamo gdje im se nude bolji uvjeti.

Za uspjeh prodaje potrebna su različita znanja i vještine, koje se stječu učenjem, usavršavanjem i praktičnom primjenom.

U suvremenoj prodaji, kakvu današnje tržište treba i traži, prodavač prvenstveno pomaže kupcu da riješi svoju potrebu ili problem nudeći mu odgovarajuća rješenja iz vlastite ponude. Prema istraživanjima potreba tržišta rada, strukovno obrazovanje treba učeniku - budućem prodavaču osim teorijskoga znanja omogućiti razvijanje empatije (sposobnost razumijevanja potreba kupca) i intrinzične motivacije (unutarnju potrebu da započne interakciju s kupcem, ostvari uspješnost u prodaji i tako poveća vlastito samopoštovanje). Stečena znanja i vještine trebaju se dodatno razvijati i kroz praktičnu nastavu, a kasnije i kroz cjeloživotno učenje te biti osnova za horizontalnu i vertikalnu prohodnost.

Osim toga, kroz niz izbornih predmeta učeniku je omogućen koncept samoupravljivog učenja (*self-directed learning*) na način da prema svojim mogućnostima odabere i uči ono što ga zanima, u čemu može postići najviše i biti konkurentan na tržištu rada.

Vrlo je značajna obveza suradnje strukovne obrazovne ustanove s lokalnom zajednicom i gospodarstvenicima radi pravodobnog informiranja o aktualnim potrebama tržišta, jer zahtjevi suvremenog društva i tržišta rada trebaju učenike (prodavače) koji bi kroz srednjoškolsko strukovno obrazovanje stekli znanja i vještine primjenjive na tržištu u vremenu brzoga tehničko-tehnološkog razvoja.

3.3. Uloga kvalifikacije

Za horizontalnu prohodnost: proširenje stručnih kompetencija za potrebe radnoga mjesta na istoj razini složenosti.

Za vertikalnu prohodnost: mogućnost stjecanja kvalifikacije na nižoj ili višoj razini.

Za tržište rada: specijalizirane prodavaonice prehrambenih i neprehrambenih proizvoda, tvorničke prodavaonice prehrambenih i neprehrambenih proizvoda, klasične

prodavaonice, mini-marketi, supermarketi, hipermarketi, diskontne prodavaonice, cash & carry prodavaonice, benzinske postaje i prodavaonice na benzinskim postajama, nespécializirane prodavaonice pretežno neprehrambenih proizvoda, robne kuće, outlet centri, outlet prodavaonice, kiosci, prodaja putem automata, na štandovima i klupama, pokretna prodaja, izravna prodaja, prodaja na daljinu, prodaja putem kataloga, TV prodaja, prodaja putem interneta, prodaja putem telefona, trgovački centri, tržnice i ostali oblici prodaje izvan prodavaonice.

3.4. Nadležne ustanove koje izdaju javnu ispravu o stečenoj kvalifikaciji

Ustanova pružatelj strukovnog obrazovanja.

3.5. Potrebni resursi

U skladu sa Zakonom o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi (NN 87/2008), članci 141. do 146.



4. Elementi za osiguranje kvalitete standarda kvalifikacije

4.1. Referentni brojevi

Kôd standarda kvalifikacije: **SK-0902/11-01-41/11-1**

Naziv sektora: **Ekonomija, trgovina i poslovna administracija**

Šifra sektora: **09**

Naziv podsektora: **Trgovina**

Šifra podsektora: **0902**

4.2. Predlagatelji i nadnevak izradbe prijedloga standarda kvalifikacije

Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, Radnička cesta 37b, 10000 Zagreb

Radna skupina za izradbu strukovnog standarda zanimanja, kvalifikacija i kurikuluma u sektoru Ekonomije, trgovine i poslovne administracije – Prodavač u sljedećem sastavu:

- Andrey Alpeza, Trgovačko-ugostiteljski obrt Alpeza
- mr. sc. Sandra Brajnović, Trgovačka i komercijalna škola „Davor Milas“ Osijek
- Štefanija Brigljević, pravnik, INTERSPORT H d.o.o.
- Antonija Bukša, dipl. oec., Trgovačka i tekstilna škola u Rijeci
- Elisabetta Fortunato, dipl. oec., Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih
- Jasenka Rašetina, dipl. oec., Komercijalna i trgovačka škola Split
- Tamara Sapanjoš, dipl. oec., Gospodarska škola Buje – Istituto professionale Buie
- Dejan Tomić, dipl. oec., Konzum d.d.
- Nenad Vakanjac, dipl. oec., nezavisni stručnjak
- Nella Vujević, dipl. oec., Trgovačka škola Zagreb

Voditeljica: Elisabetta Fortunato, dipl. oec.
viša stručna savjetnica za ekonomiju, trgovinu i poslovnu administraciju

Zagreb, 25. siječnja 2011. godine

4.3. Nadležna institucija za odobravanje standarda kvalifikacije i nadnevak prihvaćanje prijedloga

Suglasnost Sektorskog vijeća: 3. veljače 2011. godine

Provjera Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih: _____ 2011. godine

Odobrenje Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa: _____ 2011. godine

Datum sljedeće revizije: 2016. godina



Najviša stabla rastu iz najsnažnijih korijena. Naša je misija strukovno obrazovanje učiniti korijenom koji će mladim ljudima pružati sve što im je potrebno da bi uspjeli u poslu i dosegli najviše visine.