

MODEL ZADATKA ZA NATJECATELJSKU DISCIPLINU PRODAJNE VJEŠTINE

UVOD

Primjer za disciplinu Prodajne vještine u trajanju od 2 dana (državna razina natjecanja):

Robna skupina: Prehrambeni proizvodi - pekarski proizvodi

Tema: Uskršnji blagdani

Prodajne vještine vrlo su važan alat u poslovnom svijetu. Svakodnevno se prodaju ideje, usluge i razni proizvodi. U biti svatko živi od prodaje nečega (ugostitelji, trgovci, znanstvenici, umjetnici...). Vremena masovnih prodaja prolaze, danas sve više do izražaja dolazi direktna prodaja koja zahtijeva izgradnju odnosa s postojećim kupcima, a to znači kontinuirano usavršavanje prodajnih vještina.

Ukoliko prodavač dobro predstavi kvalitetu, upotrebnu vrijednost i korisnost proizvoda za kupca, on za njega postaje živ.

Kako se u prodaji radi s ljudima koji imaju nekakav problem ili potrebu važno im je ponuditi kvalitetno rješenje ili zadovoljenje potrebe, graditi odnose povjerenja i imati svoje stalne kupce. Bez profesionalnog stava prodajni uspjesi nisu mogući jer je sastavni dio ovoga posla i edukacija kupaca.

Na uspjeh prodaje utječe prvenstveno kvaliteta odnosa između kupca i prodavača a njegovati te odnose znači razmišljati dugoročno.

Stoga su i pri prodaji proizvoda dnevne potrošnje, poput pekarskih proizvoda, prodajne vještine važan alat u svakodnevnoj tržišnoj utakmici za stalnim kupcem.

OPIS MODELA I ZADAĆA

Ovaj testni projekt uključuje 6 različitih modula.

Tijekom natjecanja:

- modul 1: Organizacija posla i samostalno upravljanje
- modul 2: Nabava i skladištenje robe
- modul 3: Priprema robe za prodaju
- modul 4: Unapređenje prodaje
- modul 5: Prodaja robe
- modul 6: Komunikacijske vještine i međuljudski odnos

UPUTE NATJECATELJIMA

MODUL 1: ORGANIZACIJA POSLA I SAMOSTALNO UPRAVLJANJE

1.1. Održavati osobnu higijenu

RADNO VRIJEME: 10 min (+ priprema 5 min)

ZADATAK: Demonstriraj odijevanje radne odjeće i postupak pranja ruku na početku radne smjene.

Predmet	Količina	Oprema/Pribor	Opis
1	2	garderobni ormar	metalni
2	6	radna odjeća	6 bijelih pregača i kapa sa šiltom
3	2	ogledalo	iznad umivaonika
4	2	umivaonik	s tekućom vodom
5	2	tekući sapun	s dozatorom
6	2	papirnati ručnik	zidni (rola)
7	2	koš za smeće	plastični

1.2. Održavati higijenu radnog mjesta

RADNO VRIJEME: 5 min (+ priprema 5 min)

ZADATAK: Demonstriraj postupak uklanjanja grubih nečistoća na odjelu pekarskih proizvoda.

Predmet	Količina	Oprema/Pribor	Opis
---------	----------	---------------	------

1	2	polica, vitrina, radni pult	prodajni prostor pekarskih proizvoda
2	2	ormar za odlaganje pribora i opreme za čišćenje	metalni
3	2	krpa	
4	2	spužvica	
5	2	metla	
6	2	četka	

1.3. Pripremiti radno mjesto u skladu sa standardima radnog mjesta

RADNO VRIJEME: 10 min (+ priprema 5 min)

ZADATAK: Demonstriraj jutarnju proceduru na odjelu pekarskih proizvoda prilikom pripreme kolača koji se tijekom noći čuvaju u skladištu.

Predmet	Količina	Oprema/Pribor	Opis
1	2	polica, vitrina, radni pult	prodajni prostor pekarskih proizvoda - iz zadatka 1.2.
2	2	hladnjak	prostor za čuvanje kolača u skladištu
3	2	lopatica	za kolače
4	2	hvataljka	za kolače
5	24	Obavijest o proizvodu	za pite i mađaricu (u prilogu)
6	6	pita od sira	
7	6	pita od jabuka	
8	6	pita od višanja	
9	6	mađarica	

Obavjesti o proizvodu

<p>Croissant od čokolade s maslacem 88g</p> <p>SASTOJCI: Pšenično brašno, nadjev od čokolade (17%) /šećer, biljna mast (palmina), kakao u prahu sa smanjenim udjelom masnoće, biljno ulje (suncokretovo), čokolada 5% (šećer, kakao masa, kakao u prahu sa smanjenim udjelom masnoće), emulgator: E322 (soja), prirodna aroma vanilije/, maslac (17%), voda, kvasac, šećer, čokolada (2%) /šećer, kakao masa, kakao maslac, emulgator E322 (soja)/, sol, obrano mlijeko, mliječne bjelanjčevine, biljne bjelanjčevine, dekstroza, biljno ulje (suncokretovo), emulgator (E472e), antioksidant (E300), enzimi.</p> <p>Proizvod može u tragovima sadržavati orašaste plodove i jaja. Zemlja podrijetla: Belgija Na tržište RH stavlja: Gourmand d.o.o., Ilica 33, 10000 Zagreb, Hrvatska</p> <p>Minimalni rok trajanja u danima: 1</p>	<p>Heljdin kruh 500g</p> <p>SASTOJCI: brašno (polubijelo pšenično tip 850, raženo tip 1250), voda, heljdin koncentrat (40% termički obrađena heljda, 33% heljdino brašno, pšenično brašno tip 550, raženo brašno tip 1250, obrađena ječmena slad, pšenični gluten, zobeno brašno, suho raženo kiselo tijesto (raženo brašno tip 1250, ječmeno sladno brašno, sol, starter, regulator kiselosti (E260, E270)), raženo sladno brašno, sirutka u prahu, šećer, emulgator E472e, regulator kiselosti E330, enzimi (ksilanaza, alfa amilaza, amilo glukozidaza, celulaza, glikolipaza sa ksilanazom) antioksidans E300), kvasac, poboljšivač (ekstrakt ječmenog slada (ječmeni slad, voda)), sol.</p> <p>Proizvod može u tragovima sadržavati jaja, soju i sezam. Proizvođač: Pak d.o.o., Ilica 33, 10000 Zagreb, Hrvatska Zemlja podrijetla: Hrvatska</p> <p>Minimalni rok trajanja u danima: 1</p>
---	--

<p>Pita od jabuka 150g</p> <p>Sastav: nadjev od jabuke 46% (jabuke 80%, cimet, aroma vanilije, konzervans: kalijev sorbat), pšenično brašno, šećer, jaja, margarin (sadržaj margarina: djelomično očvrsnute biljne masti i biljna ulja, voda, kuhinjska sol, emulgatori: sojin lecitin, konzervans: E202, regulator kiselosti: limunska kiselina, aroma, bojilo: E160a), mlijeko.</p> <p>Proizvod sadrži: gluten, jaja i mlijeko. Može sadržavati tragove soje. Proizvođač: Pak d.o.o., Ilica 33, 10000 Zagreb, Hrvatska Zemlja podrijetla: Hrvatska</p> <p>Minimalni rok trajanja u danima: 3</p>	<p>Pita od višanja 150g</p> <p>Sastav: nadjev od višnje 46% (višnja 80%, šećer, voda, modificirani škrob, regulator kiselosti: limunska kiselina, konzervans: kalijev sorbat), pšenično brašno, šećer, jaja, margarin (sadržaj margarina: djelomično očvrsnute biljne masti i biljna ulja, voda, kuhinjska sol, emulgatori: sojin lecitin, konzervans: E202, regulator kiselosti: limunska kiselina, aroma, bojilo: E160a), mlijeko, jogurt 3,2%mm.</p> <p>Proizvod sadrži: gluten, jaja i mlijeko. Može sadržavati tragove soje. Proizvođač: Pak d.o.o., Ilica 33, 10000 Zagreb, Hrvatska Zemlja podrijetla: Hrvatska</p> <p>Minimalni rok trajanja u danima: 3</p>
<p>Pita od sira 150g</p> <p>Sastav: pšenično brašno T-550, jaja - tekuća, šećer margarin (sadržaj margarina: djelomično očvrsnute biljne masti i biljna ulja, voda, kuhinjska sol, emulgatori: sojin lecitin, konzervans: E202, regulator kiselosti: E330, aroma, bojilo: E160a), mlijeko svježe, sir svježi.</p> <p>Proizvod sadrži: gluten i jaja. Proizvođač: Pak d.o.o., Ilica 33, 10000 Zagreb, Hrvatska Zemlja podrijetla: Hrvatska</p> <p>Minimalni rok trajanja u danima: 3</p>	<p>Mađarica 150g</p> <p>Sastav: pšenično brašno T-550, šećer margarin (sadržaj margarina: djelomično očvrsnute biljne masti i biljna ulja, voda, kuhinjska sol, emulgatori: sojin lecitin, konzervans: E202, regulator kiselosti: limunska kiselina, aroma, bojilo: E160a), jogurt, jaje - tekuće, vanilija šećer, aroma - rum, kakao prah, čokolada za punjenje, svježe mlijeko, škorbno brašno - gustin, brašno oštro tip T-400, margarin za kolače, ulje.</p> <p>Proizvođač: Pak d.o.o., Ilica 33, 10000 Zagreb, Hrvatska Zemlja podrijetla: Hrvatska</p> <p>Minimalni rok trajanja u danima: 3</p>

MODUL 2: NABAVA I SKLADIŠTENJE ROBE

2.1. Ispuniti dokumente za nabavu robe

RADNO VRIJEME: 15 min (+ priprema 10 min)

ZADATAK: Zaposlen/a si kao prodavač/ica u prodavaonici Kruščić, 21210 Solin, Krležina 8, OIB: 7777777777.

Dokumentom broj 88 naruči od tvrtke Zdravka d.o.o., 21210 Solin, Trogirskina 23, OIB: 5555555555 sljedeću robu:

1. Integralni kruh s heljdom 250 g, 10 komada, cijena s PDV: 28,90 kn/kom
2. Kroasan s čokoladom 75 g, 10 komada, cijena s PDV: 4,90 kn/kom
3. Fritule, 1 kg, cijena s PDV: 25,00 kn/kg

Rok isporuke: 8 dana

Način isporuke: kamionom

Način plaćanja: virmanom

Dobavljač:	Kupac:				
Adresa:	Adresa:				
OIB:	OIB:				
Datum:					
NARUDŽBENICA BR.					
Red. br.	Naziv artikla	Jedinica mjere	Količina	Cijena	Iznos
Način otpreme:		Rok isporuke:		Način plaćanja:	

Predmet	Količina	Oprema/Pribor	Opis
1	2	radni stol	
2	2	stolica	
3	2	pribor za pisanje	kemijska olovka - plava
4	2	narudžbenica	nepopunjeni obrazac u mapi na računalu (u prilogu)
5	2	računalo	s programom Office
6	2	pisač	
7	24	papir	za ispis dokumenta

2.2. Kontrolirati dostavljenu robu

RADNO VRIJEME: 10 min (+ priprema 5 min)

ZADATAK: Demonstriraj preuzimanje pošiljke naručenih proizvoda (iz zadatka 2.1.), ako su tri kroasana oštećena (zgnječena).

4	2	transportna plastična kašeta	plastična kašeta za kruh
5	4	transportna kartonska kutija	kartonska kutija za kroasane i fritule
6	2	otpremnic	popunjena s potrebnim podacima (u prilogu)
7	2	narudžbenica	popunjena - iz zadatka 2.1.
8	2	radni stol	- iz zadatka 2.1.
9	2	stolica	- iz zadatka 2.1.
10	2	pribor za pisanje	kemijska olovka - plava - iz zadatka 2.1.
11	2	Evidencija kontrole prijema hrane	nepopunjeni obrazac (u prilogu)

2.3. Odvojiti i zbrinuti otpad i ambalažu prilikom zaprimanja robe

RADNO VRIJEME: 10 min (+ priprema 10 min)

ZADATAK: Demonstriraj odvajanje i zbrinjavanje transportne ambalaže pošiljke naručenih proizvoda (iz zadatka 2.1.).

Predmet	Količina	Oprema/Pribor	Opis
1	20	integralni kruh s heljdom 250 g	(u transportnoj plastičnoj kašeti) - iz zadatka 2.2.
2	2	transportna plastična kašeta	- iz zadatka 2.2.
3	20	kroasan s čokoladom 75 g	(u transportnoj kartonskoj kutiji) - iz zadatka 2.2.
4	4	transportna kutija	kartonska kutija za kroasane i fritule - iz zadatka 2.2.
5	2kg	fritule	(u transportnoj kartonskoj kutiji) - iz zadatka 2.2.
6	2	plastična kanta	plave boje
7	2	plastična kanta	žute boje
8	2	plastična kanta	zelene boje
9	4	podloga/tacna	za prijenos kruha, kroasana i fritula do mjesta za pripremu

2.4. Evidentirati zaprimljenu robu

RADNO VRIJEME: 10 min (+ priprema 10 min)

ZADATAK: Ispuni dokument br. 76 za prijem pošiljke naručenih proizvoda (iz zadatka 2.1.).

Predmet	Količina	Oprema/pribor	Opis
1	2	radni stol	- iz zadatka 2.1.
2	2	stolica	- iz zadatka 2.1.
3	2	otpremnic	popunjena s potrebnim podacima

4	2	narudžbenica	popunjena - iz zadatka 2.1.
5	2	primka	nepopunjeni obrazac u mapi na računalu (u prilogu)
6	2	pribor za pisanje	kemijska olovka - plava - iz zadatka 2.1.
7	2	računalo	s programom Office - iz zadatka 2.1.
8	2	pisač	- iz zadatka 2.1.
9	24	papir	za ispis dokumenta

Tvrtka:		Datum:					
SKLADIŠNA PRIMKA BR.							
Skladište:				Od dobavljača:			
Način dopreme:				Dokumenti:			
AMBALAŽA		MATERIJAL - ROBA					
Kol.	Vrsta	Naziv	Jed. mjere	Kol.	Sklad. broj	Cijena	Iznos
Primjedba:							
Skladištar:				Izračunao:			
Kontrolirao:				Knjižio:			

2.5. Sastaviti kalkulaciju cijene

RADNO VRIJEME: 20 min (+ priprema 10 min)

ZADATAK: Uporabom programa za tablično računanje izradi i ispiši kalkulaciju MPC za 1 komad integralnog kruha s heljdom 250 g temeljem sljedećih podataka: fakturna cijena za naručenih 10 komada iznosi 289,00 kn, prijevozni troškovi 22,00 kn, marža 5%.

Predmet	Količina	Oprema/pribor	Opis
1	2	radni stol	- iz zadatka 2.1.
2	2	stolica	- iz zadatka 2.1.
3	2	pribor za pisanje	kemijska olovka - plava - iz zadatka 2.1.
4	2	računalo	s programom Office - iz zadatka 2.1.
5	2	pisač	- iz zadatka 2.1.
6	24	papir	za ispis dokumenta

MODUL 3: PRIPREMA ROBE ZA PRODAJU

Prije početka modula 3 svi natjecatelji će uz pomoć stručne osobe upoznati elektroničku vagu i blagajnu te način ispisivanja deklaracija po trenutno postojećem programu.

3.1. Pripremiti robu za prodaju

RADNO VRIJEME: 10 min (+ priprema 5 min)

ZADATAK: Pripremi fritule za prodaju, pakirajući ih u paketiće po 25 dag, korištenjem prozirne vrećice, ukrasne vrpce i obavijesti o proizvodu.

Predmet	Količina	Materijal	Opis
1	1	vitrina	vitrina za pekarstvo - iz zadatka 1.2.
2	1	elektronička vaga	program XY
3	4	samoljepljiva vodilica za cijene	plastična, prozirna
4	2kg	fritule	- iz zadatka 2.3.
5	8	Obavijest o proizvodu	za fritule (u prilogu)
6	12	prozirna vrećica	prozirna vrećica za peciva, manja od 11
7	12 pari	rukavice	higijenske rukavice za ugostiteljstvo od polietilena, plastične
8	6	radna odjeća	6 bijelih pregača i kapa sa šiltom - iz zadatka 1.1.

Naziv proizvoda: **Fritule Krka**

Proizvođač: „MLINAR“ d.d., Radnička cesta 228c, 10 000 Zagreb, Pogon Šibenik, Hrvatska

Vrsta proizvoda: Drugi pekarski proizvodi

Sastojci: Pšenično brašno T 550, jaja, šećer, rafinirano ulje, palmino ulje, suncokretovo ulje, ulje uljane repice, vinski ocat, rafinirani etilni alkohol, voda, sol, aroma.

Čuvati na suhom mjestu

Prosječna hranjiva vrijednost u 100g proizvoda*GDA

Energija 2156, 54/515, 40 kcal/25,77%, masti 27,14g/38,77%, od kojih zasićene masne kiseline 8,70g/43,49%, ugljikohidrati 60,68 g /23,24%, od kojih šećeri 0,97g 12,19%, bjelančevine 7,11g / 14,22%, sol 0,49 g / 8,11%

*GDA / GUIDELINE DAILY AMOUNTS

Najbolje upotrijebiti do: 21. 4. 2019.

Neto količina 250 g

3.2. Izložiti robu prema planiranom rasporedu

RADNO VRIJEME: 15 min (+ priprema 5 min)

ZADATAK: Izloži kroasane i fritule za prodaju prema priloženom planogramu, te kruh na odgovarajuću opremu.

Planogram

NEUTRALNA VITRINA 200 cm																
16	17		18		19		20		21		22		23		24	
KRAFNA 60G	KRAFNA DUPLA ČOKOLADA 72G		DONUT ČOKOLADA 63G		PECIVO KUKURU ZNA KIFLICA 30G		PECIVO ŽU ŽU		FRITULE KG KRKA		PUTER ŠTANGIC A 60G		PECIVO S BUČINIM KOŠTICA MA 120G		PECIVO TAMNO S BUČINIM SJEM 100G	
GORNJA POLICA U VITRINI																
25	26	27	28	29	30	31	32	33		34	35	36				
PITA OD SIRA	PITA OD JABUKA	PITA OD VIŠANJA	KOLAČ MAĐARICA	KROASAN MASLAC 50G	KROASAN CHOCO	KROASAN MARELICA 75G	PECIVO PLETENO 100G	PECIVO HAMBY 120g		MINI BAGUETTE 125G	PECIVO LIZIKA 200G	PECIVO SOMUN 200G				

Predmet	Količina	Materijal	Opis
1	1	vitrina	neutralna vitrina - iz zadatka 1.2.
2	21 vrsta	peciva i kolači	6 krafni, 6 krafni dupla čokolada, 6 donut čokolada, 6 kukuruznih kiflica, 6 peciva žu-žu, 2 kg fritula, 6 kroasana maslac, 6 kroasana choco, 6 kroasana marelica, 6 kolača mađarica, 6 pita od sira, 6 pita od jabuka, 6 pita od višanja, 6 peciva pletenih, 6 peciva hamby, 6 puter štangica, 6 peciva s bučnim sjemenkama, 6 tamnih peciva s bučnim sjemenkama, 6 mini baguette, 6 peciva lizika i 6 peciva somun.
3	20	kruh	Integralni kruh s heljdom 250g - iz zadatka 2.2.
4	2	hvataljka za pecivo	- iz zadatka 1.3.
5	12 pari	rukavice	higijenske rukavice za ugostiteljstvo od polietilena, plastične
6	6	radna odjeća	6 bijelih pregača i kapa sa šiltom - iz zadatka 1.1.

3.3. Ispisati obavijest o proizvodu

RADNO VRIJEME: 5 min (+ priprema 5 min)

ZADATAK: Odaberi elemente iz navedenih podataka i ispiši obavijest o proizvodu za kroasan.

Opis: Kroasan 75 g, proizvod od kvasnog lisnatog tijesta s maslacem

Sastav: Pšenično brašno tip 550, maslac, jaja, 22% voda, kvasac, šećer, sol, biljna hidratizirana masnoća, obrano mlijeko, mliječni proteini, biljni proteini, biljno ulje (uljana repica), dekstroza, emulgator E472, antioksidans E300, aromatične komponente (prirodne aromatične tvari, prirodno identične aromatične tvari),

nearomatične komponente (gliceril trikaprilat-kaprat 91,0 %), poboljšivač brašna (ascorbic kiselina), aromatske tvari, aroma ekstrakt, zgušnjivač: E413, bojilo, caramel, regulatori kiselosti: octena i limunska kiselina.

Uvjeti čuvanja: Dnevni proizvod

Rok trajanja: 1 dan

Zemlja podrijetla: Hrvatska

Alergeni: Pšenični gluten, mlijeko i mliječni proizvodi, moguće u tragovima jaja, soja, orašasti plodovi

Proizvođač: MLINAR d.d., Radnička cesta 228 c, 10000 Zagreb, Hrvatska

Šifra proizvoda: A23381

Predmet	Količina	Materijal	Opis
1	20	Obavijest o proizvodu	podaci u mapi na računalu
2	1	pribor za pisanje	kemijska olovka - plava
3	12	vrećica	papirna vrećica za pecivo, manja
4	2	hvataljka	hvataljka za pecivo - iz zadatka 1.3.
5	12 pari	rukavice	higijenske rukavice za ugostiteljstvo od polietilena, plastične
6	6	radna odjeća	6 bijelih pregača i kapa sa šiltom - iz zadatka 1.1.
7	20	kroasan	
8	2	računalo	s programom Office - iz zadatka 2.1.
9	2	pisač	za ispis obavijesti o proizvodu - iz zadatka 2.1.

MODUL 4: UNAPREĐENJE PRODAJE

4.1. Pripremiti prigodni asortiman i izložiti ga na/u policu/vitrinu

RADNO VRIJEME: 15 min (+ priprema 20 min)

ZADATAK: Odaberi odgovarajući ukrasni materijal, estetski oblikuj odabrani proizvod za zadanu prigodu (Uskršnji blagdani) i izloži ga na/u policu/vitrinu.

Predmet	Količina	Oprema/Materijal	Opis
1	6	paket (po 1 za svakog natjecatelja)	1 folija za zamatanje prozirna, 1 folija za zamatanje narančasta, 1 pak papir, 1 selotejp, 1 papirnata vrećica, 1 x žuta, zelena, narančasta, crvena ukrasna vrpca, 1 x uskršnji čokoladni zec, jaje, pilić (mali ukrasni), škare
3	20	pakirani pekarski proizvodi	biskupski kruh, kuglof, makovnjača, orehnjača, voćni kruh (po 4 kom od svake vrste)
4	6	uskršnja pletenica, pinca, pogača	(po 2 kom od svake vrste)

5	2	jednostrana polica za izlaganje proizvoda	cca 1,8m x 0,8m x 2m
---	---	---	----------------------

4.2. Urediti prodajni prostor za prigodnu prodaju

RADNO VRIJEME: 20 min (+ priprema 5 min)

ZADATAK: Uredi prodajni prostor za prigodnu prodaju (uskršnji blagdani) i pripremi prigodni poklon za kupca (čokoladice).

Predmet	Količina	Oprema/Materijal	Opis
1	2	ukrasna manja plitka košara	
2	30	ukrasne vrpce	6 x žuta, 6 x narančasta, 6 x crvena, 6x plava, 6 x zelena
3	6	naljepnice	uskršnji motivi – zec, jaja, pilići
4	4	wobbler za oglašavanje	sa natpisom „Zeko daruje“
5	2	samostojeći pano	za oglašavanje uskršnje prodaje
6	10	flomaster	za pisanje po samostojećem panou
7	4	uskršnja umjetna trava	u zelenoj boji
8	20	prigodne čokoladice s uskršnjim motivom	kao prigodni poklon za kupljene proizvode
9	4	plakati	sa uskršnjom temom
10	20	čokoladna jaja	

4.3. Aranžirati izlog prodavaonice

RADNO VRIJEME: 80 min (+ priprema 20 min)

ZADATAK: Aranžiraj izlog prodavaonice za zadanu prigodu (Uskršnji blagdani).

Predmet	Količina	Oprema/Materijal	Opis
1	4	staklena vitrina	izlog prodavaonice: 1,5 m x 0,8m x 1,8m (0,8m postolje/ormarić + 1 m stakleni dio s rasvjetom)
2	40	kroasani	za izlog
3	40	pekarski proizvodi	biskupski kruh, kuglof, makovnjača, orehnjača, voćni kruh (po 4 kom od svake vrste)
4	6	paket (po 1 za svakog natjecatelja)	1 folija za zamatanje prozirna, 1 folija za zamatanje narančasta, 1 pak papir, 1 selotejp, 1 papirnata vrećica, 1 x žuta, zelena, narančasta, crvena ukrasna vrpca, 1 x uskršnji čokoladni zec, jaje, pilić (mali ukrasni), 10 x bojana jaja sa

			uskršnjim motivom, 2 x košarica (pletene od šiblja, plitke sa jednom velikom ručkom), 1 x veliki uskršnji zec (mehanički uskršnji zec koji hrče, veličine 50 cm ili uskršnji napravljen od tijesta), 1 x uskršnja umjetna trava u zelenoj boji, 2 x naljepnice (sa uskršnjim zecom, 1 sa uskršnjim jajima, 1 sa natpisom „Zeko daruje“), 1 x balon (uskršnji motiv), 1 x natpis „Sretan Uskrs“ (od kartona u narančastoj ili zelenoj boji), škare
5	4	etažer	za izlog

4.4. Pripremiti degustaciju proizvoda

RADNO VRIJEME: 20 min (+ priprema 15 min)

ZADATAK: Odaberi i pripremi proizvod za degustaciju.

Predmet	Količina	Oprema/Materijal	Opis
1	20	pakirani pekarski proizvodi	biskupski kruh, kuglof, makovnjača, orehnjača, voćni kruh (po 4 kom od svake vrste)
2	12	uskršnja pletenica, pinca, pogača	(po 2 kom od svake vrste)
3	6	tacna	u/na kojoj će biti izloženi pekarski asortiman
4	6	prigodna pregača	atraktivna u uskršnjim bojama po izboru
5	6	rajf sa zečjim ušima	
6	2	stol za degustaciju proizvoda	okrugli promjera 80 cm, visine cca 120cm, prekriven bijelim stolnjakom
7	2	daska za rezanje	
8	2	nož	
9	2	paket salveta	
10	2	paket čačkalica	

4.5. Provjeriti postupkovno zadovoljstvo kupca s pomoću ankete

RADNO VRIJEME: 45 min (+ priprema 10 min)

ZADATAK: Anketiraj potrošače koji su kupili ili degustirali proizvod (iz prethodnog zadatka), sastavi i ispiši izvješće za poslovođu.

Predmet	Količina	Oprema/Materijal	Opis
1	4	anketni listić	(u prilogu)

2	20	anketni listići	popunjeni
3	2	pribor za pisanje	kemijska olovka - plava
4	2	računalo	s programom Office
5	2	pisač	
6	12	papir	za pisač

ANKETA O ZADOVOLJSTVU KUPCA

Tijela upitnika jest dobivanje posebnih informacija od naših kupaca. Popunjavanjem upitnika možete sudjelovati u unapređivanju kvalitete naših proizvoda i usluga. Hvala Vam na suradnji.

UPUTE:
Anketa se sastoji od šest diova koji se odnose na različite aspekte od 1 do 6, gdje 1 predstavlja najlošiju ocjenu, a 5 najbolju ocjenu.

1. Ambijent odjela pekarskih proizvoda

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Čistoća odjela pekarskih proizvoda

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Ljubaznost osoblja na odjelu pekarskih proizvoda

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Usluge na odjelu pekarskih proizvoda

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Kvaliteta proizvoda

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Ambalaža proizvoda

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Zahvaljujemo na odvojenom vremenu!

MODUL 5: PRODAJA ROBE

RADNO VRIJEME: 20 min (+ priprema 30 min)

Tijekom pripreme natjecatelju je dostupno računalo i internet kako bi se informirao o proizvodu i uspješno ga prezentirao kupcu.

5.1. Uspostaviti kontakt s kupcem i definirati kupčeve potrebe

ZADATAK: Demonstriraj uspostavljanje kontakta i definiranje potreba kupca otvorenim pitanjima.

5.2. Izvesti prodajnu prezentaciju

ZADATAK: Demonstriraj prodajnu prezentaciju za kruh od heljde.

5.3. Ponuditi dopunski proizvod i zaključiti prodajni razgovor

ZADATAK: Demonstriraj dopunsku ponudu uz kruh od heljde i zaključivanje prodajnog razgovora.

5.4. Pakirati robu

ZADATAK: Demonstriraj pakiranje prodanog kruha od heljde i kroasana.

5.5. Obračunati i naplatiti prodanu robu

ZADATAK: Demonstriraj obračun i naplati 2 kruha od heljde i 3 kroasana.

5.6. Ispratiti kupca

ZADATAK: Demonstriraj ispraćaj kupca nakon obavljene kupnje.

Predmet	Količina	Oprema/Materijal	Opis
1	2	vitrina s pultom	
2	6	pribor za pisanje	kemijska olovka - plava
3	10	papirnate vrećice	veće (za kruh)
4	10	papirnate vrećice	manje (za peciva)
5	2	Knjiga računa	(u prilogu)
6	425,32 kn	kune i lipa	sitan novac u različitim apoenima 2 x 100,00 kuna, 10 x 10,00 kuna, 10 x 5,00 kuna, 20 x 2,00 kune, 20 x 1,00 kunu, 20 x 50 lipa, 16 x 20 lipa, 16 x 10 lipa, 6 x 5 lipa, 6 x 2 lipa i 10 x 1 lipa
7	2	blagajnički stol s POS blagajnom	

Predmet	Količina	Oprema/Materijal	Opis
1	2	stol	
2	2	stolica	
3	2	računalo	s programom Office
4	2	pisač	
5	6	pribor za pisanje	kemijska olovka - plava
6	12	papir	za printanje i pisanje zabilježki
7	2	natječaj za posao	(u prilogu)

Prodavač (m/ž)

Mjesto rada: Osijek
 Rok prijave: 30.10.2018.

- Pečara „CIV“
- Adresa: Vinkovska 52, 31000 Osijek
- Web: <http://www.pecara-os.hr>

Opis posla

Težimo motivirane osobe za radno mjesto:

Prodavač (m/ž).

Posaoje prodavač u pekariji:

- prodaja pekarskih proizvoda
- početnje dijeljenje proizvoda
- izrada sendviča i pržani i drugi pekarskih proizvoda
- savjetovanje i odgovaranje na pitanja svih zainteresiranih u pekariji

Uvjeti

- prodavač i voljeva u pekaru
- izrada i održavanje izvješća
- odgovornost i pisanje izvješća prema potrebi
- pristojno i ljubazno prema klijentima
- radno vrijeme prema potrebi
- radno vrijeme prema potrebi

Ako se želite pridružiti našem ugodnom timu, pošaljite nam svoj životopis putem linka za prijavu u oglas.

Stručna sprema:

Srednja stručna sprema

Jezici:

Engleski (obavezno)

Što nudimo

- stabilna i zanimljiva posla
- primatelje radni uvjeti
- profesionalno odgoje prema zaposlenicima
- mogućnost napredovanja
- dodatne obilježje na temu prodajnih vještina

Vesta zaposlenja:

Na određeno vrijeme, bez radni odgoje

6.4. Demonstrirati komunikaciju tijekom selekcijskog razgovora za radno mjesto prodavač

RADNO VRIJEME: 10 min (+ priprema 15 min)

ZADATAK: Demonstriraj komunikaciju na selekcijskom razgovoru temeljem natječaja za posao prodavača na odjelu pekarskih proizvoda.

Predmet	Količina	Oprema/Materijal	Opis
1	2	stol	
2	4	stolica	

OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI

Prilog: Popis infrastrukture - NATJECATELJSKI PROSTOR I PRIPREMNI PROSTOR:

Količina	Oprema/Pribor	Opis
2	garderobni ormar	metalni
6	radna odjeća	6 bijelih pregača i kapa sa šiltom
2	ogledalo	iznad umivaonika
2	umivaonik	s tekućom vodom
2	tekući sapun	s dozatorom
4	papirnati ručnik	zidni (rola)
2	koš za smeće	plastični
2	polica, vitrina, radni pult	prodajni prostor pekarskih proizvoda
2	ormar za odlaganje pribora i opreme za čišćenje	metalni
2	krpa	
2	spužvica	
2	metla	
2	četka	
2	hvataljka	za kolače
2	lopatica	za kolače
24	Obavijest o proizvodu	za pite i mađaricu (u prilogu)
10	pita od sira	
10	pita od jabuka	
10	pita od višanja	
10	mađarica	
2	hladnjak za kolače	
4	radni stol	
6	stolica	
10	pribor za pisanje	kemijska olovka - plava
6	narudžbenica	nepopunjeni obrazac u mapi na računalu (u prilogu)
8	računalo s programom Office	6 za pripremni prostor (s Internetom) i 2 za natjecateljski prostor
2	pisač	2
1	paket papira A4 (500 kom)	za ispis dokumenta
20	integralni kruh s heljdom 250 g	(u transportnoj plastičnoj kašeti)
40	kroasan s čokoladom 75 g	(u transportnoj kartonskoj kutiji)
2kg	fritule	(u transportnoj kartonskoj kutiji)
2	transportna plastična kašeta	plastična kašeta za kruh
4	transportna kartonska kutija	kartonska kutija za kroasane i fritule
2	otpremnic	popunjena s potrebnim podacima (u prilogu)
2	Evidencija kontrole prijema hrane	nepopunjeni obrazac (u prilogu)
2	plastična kanta	plave boje
2	plastična kanta	žute boje
2	plastična kanta	zelene boje
4	podloga/tacna	za prijenos kruha, kroasana i fritula do mjesta za pripremu
6	primka	nepopunjeni obrazac u mapi na računalu (u prilogu)
2	elektronička vaga	program XY
4	samoljepljiva vodilica za cijene	plastična, prozirna
8	Obavijest o proizvodu	za fritule
12	prozirna vrećica	prozirna vrećica za peciva, manja od 11 (za fritule)
1 paket	rukavice	higijenske rukavice za ugostiteljstvo od polietilena, plastične (paket od 50 kom)

21 vrsta	peciva i kolači	6 krafni, 6 krafni dupla čokolada, 6 donut čokolada, 6 kukuruznih kiflica, 6 peciva žu-žu, 2 kg fritula, 6 kroasana maslac, 6 kroasana choco, 6 kroasana marelica, 6 kolača mađarica, 6 pita od sira, 6 pita od jabuka, 6 pita od višanja, 6 peciva pletenih, 6 peciva hamby, 6 puter štangica, 6 peciva s bučnim sjemenkama, 6 tamnih peciva s bučnim sjemenkama, 6 mini baguette, 6 peciva lizika i 6 peciva somun
20	Obavijest o proizvodu	prazni obrazac
2	blagajnički stol sa POS blagajnom	s odgovarajućim programom
6	paket (po 1 za svakog natjecatelja)	1 folija za zamatanje prozirna, 1 folija za zamatanje narančasta, 1 pak papir, 1 selotejp, 1 papirnata vrećica, 1 x žuta, zelena, narančasta, crvena ukrasna vrpca, 1 x uskršnji čokoladni zec, jaje, pilić (mali ukrasni), škare
80	pakirani pekarski proizvodi	biskupski kruh, kuglof, makovnjača, orehnjača, voćni kruh (po 4 kom od svake vrste)
18	uskršnja pletenica, pinca, pogača	(po 2 kom od svake vrste)
2	jednostrana polica za izlaganje proizvoda	cca 1,8m x 0,8m x 2m
2	ukrasna manja plitka košara	
30	ukrasne vrpce	6 x žuta, 6 x narančasta, 6 x crvena, 6x plava, 6 x zelena
6	naljepnice	uskršnji motivi – zec, jaja, pilići
4	wobbler za oglašavanje	sa natpisom „Zeko daruje“
2	samostojeći pano	za oglašavanje uskršnje prodaje
10	flomaster	za pisanje po samostojećem panou
4	uskršnja umjetna trava	u zelenoj boji
20	prigodne čokoladice s uskršnjim motivom	kao prigodni poklon za kupljene proizvode
4	plakati	sa uskršnjom temom
20	čokoladna jaja	
4	staklena vitrina	izlog prodavaonice: 1,5 m x 0,8m x 1,8m (0,8m postolje/ormarić + 1 m stakleni dio s rasvjetom)
40	kroasani	za izlog
6	paket (po 1 za svakog natjecatelja)	1 folija za zamatanje prozirna, 1 folija za zamatanje narančasta, 1 pak papir, 1 selotejp, 1 papirnata vrećica, 1 x žuta, zelena, narančasta, crvena ukrasna vrpca, 1 x uskršnji čokoladni zec, jaje, pilić (mali ukrasni), 10 x bojana jaja sa uskršnjim motivom, 2 x košarica (pletene od šiblja, plitke sa jednom velikom ručkom), 1 x veliki uskršnji zec (mehanički uskršnji zec koji hrče, veličine 50 cm ili uskršnji napravljen od tijesta), 1 x uskršnja umjetna trava u zelenoj boji, 2 x naljepnice (sa uskršnjim zecom, 1 sa uskršnjim jajima, 1 sa natpisom „Zeko daruje“), 1 x balon (uskršnji motiv), 1 x natpis „Sretan Uskrs“ (od kartona u narančastoj ili zelenoj boji), škare
4	etažer	za izlog
6	tacna	u/na kojoj će biti izloženi pekarski asortiman
6	prigodna pregača	atraktivna u uskršnjim bojama po izboru
6	rajf sa zečjim ušima	
2	stol za degustaciju proizvoda	okrugli promjera 80 cm, visine cca 120cm, prekriven bijelim stolnjakom
2	daska za rezanje	
2	nož	
2	paket salveta	
2	paket čačkalica	
4	anketni listić	(u prilogu)
20	anketni listići	popunjeni
10	papirnate vrećice	veće (za kruh)
10	papirnate vrećice	manje (za peciva)
2	Knjiga računa	
425,32kn	kune i lipe	sitan novac u različitim apoenima 2 x 100,00 kuna, 10 x 10,00 kuna, 10 x 5,00 kuna,

		20 x 2,00 kune, 20 x 1,00 kunu, 20 x 50 lipa, 16 x 20 lipa, 16 x 10 lipa, 6 x 5 lipa, 6 x 2 lipe i 10 x 1 lipa
2	natječaj za posao	(u prilogu)
4	pregrade	za odvajanje natjecatelja u prostoru za pripremu natjecatelja 1,5m x 2m
2	pregrade	za odvajanje staklenih vitrina s rasvjetom (izloga) 2,5m x 2m
10	košara	za kupce

- stol i stolice za povjerenstvo
- ormarić za dokumente, računalo i pisač za povjerenstvo

SKLICA

MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI DONOSE NATJECATELJI

- Natjecatelji ne donose materijale, opremu i alat.

SKLICA

MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI SU ZABRANJENI NA RADNOM MJESTU

Svi materijali bit će osigurani od strane organizatora natjecanja.

SKICICA

TABLICA OCJENJIVANJA

Pri ocjenjivanju na natjecanju se upotrebljavaju dvije metode: mjerenje i prosudba.

Bodovanje **prosudbom** koristi se sljedećim rasponom bodova:

- 0 bodova – izvedba je na bilo koji način ispod industrijskog standard/standarda struke, što uključuje i nedostatak truda da se postignu
- 1 bod – izvedba koja zadovoljava industrijski standard/standard struke
- 2 boda – izvedba koja zadovoljava i do određene mjere nadilazi industrijski standard/standard struke
- 3 boda – izvrsna ili izvanredna izvedba u odnosu na očekivanje industrijskog standarda/standarda struke

Tijekom procesa vrjednovanja i bodovanja **mjerenjem** moguće je dodijeliti samo maksimalni broj bodova ili nulu. Iznimno, ukoliko prosudbeno povjerenstvo tako odluči za pojedinu disciplinu, moguće su iznimke u kojima se može dodijeliti i parcijalne bodove.

Napomena: u slučaju da natjecatelji prilikom vrednovanja ostvare isti broj bodova:

- bolje rangiran je natjecatelj koji je ostvario više bodova u modulu PRODAJA ROBE
- ako natjecatelji i dalje imaju jednak broj bodova, bolje rangiran je natjecatelj koji je ostvario više bodova u modulu NABAVA I SKLADIŠTENJE ROBE (državna i međužupanijska razina natjecanja), odnosno u modulu UNAPRJEĐENJE PRODAJE (školska razina natjecanja)

MODUL	KRITERIJ	METODA VREDNOVANJA		UKUPNO
		PROSUDBA	MJERENJE	
1.1. Održavati osobnu higijenu	izbor i odjevanje radne odjeće osobna higijena (kosa, nokti) redoslijed i pravilno izvođenje faza pranja ruku	3	0	3
1.2. Održavati higijenu radnog mjesta	izbor pribora i primjena odgovarajuće mehaničke metode (četkanje, struganje, metenje, brisanje i sl.) prilikom održavanja higijene radnog mjesta	3	0	3
1.3. Pripremiti radno mjesto u skladu sa standardima radnog mjesta	izbor odgovarajuće opreme i pribora za rad izbor odgovarajuće obavijesti o proizvodu te pravilno postavljanje i njena dostupnost/vidljivost kupcu	0	4	4
1. ORGANIZACIJA POSLA I SAMOSTALNO UPRAVLJANJE	UKUPNO	6	4	10
2.1. Ispuniti dokumente za nabavu robe	elementi, točnost i urednost narudžbenice popunjene na računalu i ispisane pomoću pisača	0	4	4
2.2. Kontrolirati dostavljenu robu	pregledavanje i brojanje pristigle robe uspoređivanje s pratećim dokumentima	3	0	5
	elementi, točnost i urednost ručno popunjenog obrasca Evidencija kontrole prijema hrane	0	2	

2.3. Odvojiti i zbrinuti otpad i ambalažu prilikom zaprimanja robe	odvajanje proizvoda od ambalaže i smještanje na odgovarajuću podlogu za pripremu za prodaju odlaganje višekratne ambalaže zbrinjavanje jednokratne ambalaže u odgovarajući kontejner	3	0	3
2.4. Evidentirati zaprimljenu robu	elementi, točnost i urednost primke popunjene na računalu i ispisane pomoću pisača	3	0	3
2.5. Sastaviti kalkulaciju cijene robe	elementi, točnost i urednost kalkulacije cijene izrađene na računalu i ispisane pomoću pisača	0	5	5
2. NABAVA I SKLADIŠTENJE ROBE	UKUPNO	9	11	20
3.1. Pripremiti robu za prodaju	primjena odgovarajućeg postupka za pripremu proizvoda za prodaju i rukovanje s priborom i opremom	3	0	3
3.2. Izložiti robu prema planiranom rasporedu	izbor opreme i pribora, estetika i točnost redoslijeda izlaganja proizvoda prema priloženom planogramu i standardima izlaganja	3	0	3
3.3. Ispisati obavijest o proizvodu	elementi, izrada i ispis deklaracije ručnim unosom podataka	0	4	4
3. PRIPREMA ROBE ZA PRODAJU	UKUPNO	6	4	10
4.1. Pripremiti prigodni asortiman i izložiti ga na/u policu/vitrinu	odgovara li odabrani proizvod zadanoj prigodi je li odabran prigodni materijal za zamatanje prilikom pakiranja proizvoda je li stavljena ukrasna vrpca i prigodni ukras na materijal za zamatanje je li proizvod postavljen na istaknuto mjesto	3	0	3
4.2. Urediti prodajni prostor za prigodnu prodaju	iskorištenost ponuđenih materijala racionalnost pri upotrebi materijala kreativnost pri uređenju izabranog dijela prodajnog prostora	3	0	3
4.3. Aranžirati izlog prodavaonice	je li izlog ukrašen prema temi koja je definirana zadatkom jesu li izloženi prigodni proizvodi, te košarice s prigodnim proizvodima	3	0	3
4.4. Pripremiti degustaciju proizvoda	je li proizvod prikladno pripremljen (narezan,...) i privlačno izložen uz odgovarajući pribor za degustaciju upoznavanje kupca s korisnošću proizvoda poticanje kupca na degustaciju	3	0	3
	anketiranje kupaca i informiranje istih o važnosti njihovoga mišljenja o kupljenoj robi	3	0	3

4.5. Provjeriti postkupovno zadovoljstvo kupca s pomoću ankete	sastavljanje (na računalu) i ispis izvješća o anketiranju kupaca – zbirni pregled rezultata anketiranja			
4. UNAPRIJEĐENJE PRODAJE	UKUPNO	15	0	15
5.1. Uspostaviti kontakt s kupcem i definirati kupčeve potrebe	pristup kupcu uz pozdrav i osmijeh aktivno slušanje kupca i postavljanje otvorenih pitanja (pokazati zainteresiranost za potrebe i želje kupca)	3 3	0 0	6
5.2. Izvesti prodajnu prezentaciju	navesti svojstva, vrstu i korisnosti ponuđenog proizvoda (navesti opće podatke o proizvodu i proizvođaču) navesti podatke o količini, kvaliteti i cijeni (navesti podatke o povezanosti cijene, količine i kvalitete ponuđene robe)	3 3	0 0	6
5.3. Ponuditi dopunski proizvod i zaključiti prodajni razgovor	ponuditi proizvod koji nadopunjuje onaj za kojeg se kupac odlučio i verbalno ili neverbalno ukazati da je prodaja izvršena	3	0	3
5.4. Pakirati robu	vještina i brzina pakiranja proizvoda kao estetske cjeline	3	0	3
5.5. Obračunati i naplatiti prodanu robu	točnost obračuna i naplate prodane robe (elementi, točnost i urednost ispunjenog računa, preuzimanje novčanica i vraćanje ostatka novca kupcu)	0	4	4
5.6. Ispratiti kupca	pozdrav kupcu uz prigodne riječi i osmijeh	3	0	3
5. PRODAJA ROBE	UKUPNO	21	4	25
6.1. Komunicirati s nadređenima i ostalim zaposlenicima u skladu s poslovnim bontonom i internim pravilima poslovnog subjekta	je li primijenjen uobičajen način pozdravljanja popraćen rukovanjem je li verbalna komunikacija ugodna uz predstavljanje imena i prezimena je li se natjecatelj javio nadređenoj osobi interesira li se o radnim zadacima na radnom mjestu	3	0	3
6.2. Komunicirati s poslovnim suradnikom u skladu s poslovnim bontonom i internim pravilima poslovnog subjekta	uspostavljanje kontakta s poslovnim suradnikom (je li primijenjen uobičajen način pozdravljanja popraćen rukovanjem, je li verbalna komunikacija ugodna uz predstavljanje imena i prezimena) tijek poslovnog razgovora (aktivno slušanje, iznošenje prijedloga za rješavanje problema, završetak razgovora)	3 3	0 0	6
6.3. Napisati CV ili motivacijsko pismo za radno mjesto prodavač	primjena računala u pisanju i oblikovanju motivacijskog pisma (odgovor na natječaj za posao)	3	0	8

	elementi motivacijskog pisma (podaci o pošiljatelju i primatelju, uvod, glavni dio i završetak)	0	5	
6.4. Demonstrirati komunikaciju tijekom selekcijskog razgovora za radno mjesto prodavač	verbalna i neverbalna komunikacija je li naveo svoje prednosti o podobnosti za traženo radno mjesto poznavanje poslovnih procesa značajnih za traženo radno mjesto	3	0	3
6. KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE I MEĐULJUDSKI ODNOSI	UKUPNO	15	5	20
	UKUPNO OBVEZNI MODULI	72	28	100

LITERATURA:

Svi udžbenici prema Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih nastavnih sredstava MZO za zanimanje Prodavač

Pravilnik o ambalaži i otpadnoj ambalaži (NN 88/15)

Vodič dobre higijenske prakse za trgovinu u poslovanju s hranom (HGK, 2011.)

Zakon o informiranju potrošača o hrani (NN 56/2013)

Pravilnik o informiranju potrošača o nepretpakiranoj hrani (NN 144/2014)

Vodič za označavanje nepretpakirane hrane (HOK, 2016.)

Zakon o zaštiti potrošača (NN 41/14)

SADRŽAJ

UVOD	2
OPIS MODELA I ZADAĆA	3
UPUTE NATJECATELJIMA	3
<i>Modul 1</i>	<i>3</i>
<i>Modul 2</i>	<i>5</i>
<i>Modul 3</i>	<i>10</i>
<i>Modul 4</i>	<i>12</i>
<i>Modul 5</i>	<i>15</i>
<i>Modul 6</i>	<i>15</i>
OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI	19
MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI DONOSE NATJECATELJI	22
MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI SU ZABRANJENI NA RADNOM MJESTU	23
TABLICA OCJENJIVANJA	24
SADRŽAJ	28

SKLONICA