

**TEHNIČKI OPIS
NATJECATELJSKE
DISCIPLINE
PRODAJNE VJEŠTINE**



worldskills
Croatia

SADRŽAJ

SADRŽAJ	2
1. UVOD	3
1.1. NAZIV I OPIS NATJECATELJSKE DISCIPLINE	3
1.1.1. NAZIV NATJECATELJSKE DISCIPLINE.....	3
1.1.2. OPIS VEZANIH KVALIFIKACIJA, ZANIMANJA I RADNIH MJESTA	3
1.3. POVEZANI DOKUMENTI	5
2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE	6
2.1. OPĆE NAPOMENE VEZANE UZ SPECIFIKACIJU STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE	6
2.2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE.....	6
3. PRAVILA VRJEDNOVANJA	10
3.1. OPĆE SMJERNICE	10
4. PRAVILA BODOVANJA	11
4.1. OPĆE SMJERNICE	11
4.2. KRITERIJI VRJEDNOVANJA.....	11
4.3. VRJEDNOVANJE I BODOVANJE PROSUDBOM.....	12
4.4. VRJEDNOVANJE I BODOVANJE MJERENJEM	12
4.5. VRJEDNOVANJE – PREGLED.....	13
4.6. ZAVRŠETAK SPECIFIKACIJE VRJEDNOVANJA VJEŠTINA	13
4.7. PROCEDURA VRJEDNOVANJA VJEŠTINE.....	13
5. MODEL ZADATKA	13
5.1. OPĆE SMJERNICE	16
5.2. FORMAT/STRUKTURA MODELA ZADATKA.....	17
5.4. RAZVOJ MODELA ZADATKA.....	18
5.4.1. TKO RAZVIJA MODEL ZADATKA.....	18
5.5. ODABIR ZADATKA za natjecanje	18
5.6. OBJAVLJIVANJE MODELA ZADATKA I PRAVILA BODOVANJA.....	19
6. INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA	20
6.1. RASPRAVNI FORUM.....	20
6.2. INFORMACIJE ZA NATJECATELJE.....	20
7. ZDRAVLJE, SIGURNOST I OKOLIŠ	21
8. MATERIJALI I OPREMA	21
8.1. INFRASTRUKTURNI POPIS	23
8.2. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE DONOSI NATJECATELJ/MENTOR	23
8.3. ZABRANJENI MATERIJALI I OPREMA	24
8.4. PREPORUČENO radno mjesto za natjecanje	24
<i>Opći postav i specifikacije</i>	24
<i>SLIKA PREPORUČENOG POSTAVA PROSTORJE</i>	24
9. PROMIDŽBA I VIDLJIVOST NATJECANJA	26
9. ODRŽIVOST	27

1. UVOD

1.1. NAZIV I OPIS NATJECATELJSKE DISCIPLINE

1.1.1. NAZIV NATJECATELJSKE DISCIPLINE

Prodajne vještine

1.1.2. OPIS VEZANIH KVALIFIKACIJA, ZANIMANJA I RADNIH MJESTA

U disciplini Prodajne vještine mogu se natjecati učenici koji se obrazuju za stjecanje kvalifikacija u podsektoru Trgovina.

Ključni poslovi:

- pripremanje radnog mjesta i održavanje opreme i strojeva u prodavaonici i skladištu
- čuvanje kvalitete robe i ljudskog zdravlja u prodavaonici i skladištu
- nabavljanje i skladištenje robe
- pripremanje robe i prodajnog prostora za proces prodaje
- vođenje poslovno-prodajnog razgovora na materinskom i stranom jeziku
- vođenje blagajničkog poslovanja
- pakiranje i aranžiranje prodanih proizvoda
- provjeravanje zadovoljstva kupaca nakon kupnje
- rješavanje reklamacija kupaca u skladu s propisima o zaštiti potrošača
- vođenje zaliha u skladištu i prodajnom prostoru
- vođenje poslovno-prodajne dokumentacije

Vještine:

- protumačiti stručne sadržaje u usmenom i pisanom obliku na materinskom i stranom jeziku
- izvoditi jednostavne matematičke operacije bez uporabe kalkulatora
- primijeniti IK tehnologiju u obavljanju poslova
- rješavati probleme iz gospodarskog računa (kalkulacija cijene,...)
- pokazati komunikativnost, poduzetnost, ljubaznost, etičnost (prema kupcu, suradnicima i imovini), samostalnost, samoinicijativnost, samokritičnost, spremnost na cjeloživotno učenje
- prezentirati komercijalna svojstva robe i djelovati kao savjetnik kupcu u prodajnom procesu
- komunicirati s kupcem uvažavajući njegovo mišljenje i argumentirano obrazložiti svoje stavove
- pakirati i aranžirati proizvod
- estetski oblikovati prodajni prostor

- održavati dobre međuljudske odnose na prodajnom mjestu
- prepoznati robne novitete u funkciji pospješivanja prodaje

Specifičnosti struke:

Prodavač savjetuje i uslužuje kupce, naručuje i zaprima robu, sastavlja kalkulaciju cijene, izlaže i pozicionira proizvode prema planogramu te prodaje robu. Pritom prikuplja informacije o željama i potrebama kupaca i prenosi ih odgovornim osobama.

Prodavač je često i blagajnik te je tada odgovoran za blagajnu i blagajničke poslove vezane uz dnevne novčane tokove, te pakiranje i aranžiranje prodanih proizvoda nakon naplate.

Kako bi omogućio nesmetano odvijanje radnih procesa, prodavač treba poznavati propise o poslovanju prodavaonice i zaštiti ljudskog zdravlja i okoliša. Prodavači u prodavaonicama prehrambenih proizvoda su obvezni polagati tečaj o higijenskom minimumu, za pružanje prve pomoći, zaštite od požara, zaštite na radu, sigurnosno rukovanje viličarom, rad na salamoreznici i slično.

Kako bi kvalitetno obavljao navedene poslove prodavač treba biti komunikativan, snalažljiv, stručan, ljubazan, odgovoran, savjestan, povjerljiv, samoinicijativan, samostalan u radu i spreman na cjeloživotno učenje.

U okruženju ubrzanog životnog ritma i nedostatka osobnog pristupa, posebno je važna interakcija između kupca i prodavača koja kupcu omogućava da prezentirani proizvod dodirne, pomiriše ili okusi. U prodavaonici se brzo prepoznaje osoba koja uživa u poslu stoga su prodavači vrijednost u koju treba stalno ulagati.

Prodavači sve više koriste Internet u svom poslovanju, a kupci izražavaju svoja mišljenja o proizvodima upravo na Internetu. Marketinška funkcija prodavača sve više prihvaća kupca kao partnera u virtualnoj dimenziji jer on uspoređuje proizvode s konkurentnima i daje svoje preporuke te na taj način utječe na mišljenje ostalih potrošača. Istraživanja pokazuju kako je jedan od najznačajnijih utjecaja na odluku u kupnji društvena odgovornost prodavača (etičnost) i odgovornost prema okolišu. Pritom su ključne vještine prodavača: ugodna komunikacija, tehnika pitanja, povezivanje koristi koju ponuda nosi s potrebom kupca, vještina dodatnog prodavanja, vještina vladanja delikatnim situacijama, tehnika zaključivanja prodaje i tehnika odobravanja i pohvaljivanja.

Zbog različitih uvjeta rada na različitim mjestima te uzimajući u obzir opis i organizaciju posla, poželjno je da prodavač bude osoba bez ograničene zdravstvene sposobnosti.

Kontraindikacije za ovo zanimanje su: oštećenje funkcije vida, neraspoznavanje osnovnih boja, gluhoća i teža naglušnost u govornom području, oštećenje glasa i/ili govora koja utječu na komunikaciju, teža oštećenja funkcije mišićnog – koštanog sustava, kronični poremećaji koji znatno remete kognitivno i emocionalno funkcioniranje.

Zdravstveni rizici za ovo zanimanje su: ozljede na radnome mjestu pri rukovanju opremom te bolesti unutarnjih i reproduktivnih organa pri radu i izloženosti naglim promjenama temperature. Dulje bavljenje tim poslom može dovesti do različitih iskrivljenja kralješnice i bolesti nogu.

Uspješni i učinkoviti prodavači mogu napredovati na rukovodeće položaje, primjerice na mjesto poslovođe ili šefa prodaje ili nabave, voditelja odjela, voditelja prodavaonice te se mogu zaposliti na mjestu gdje se obavlja internetska prodaja i telefonska prodaja. Moguća je horizontalna prohodnost: proširenje stručnih kompetencija za potrebe radnoga mjesta iste razine složenosti, i vertikalna prohodnost: mogućnost stjecanja kvalifikacije na višoj razini.

Radno okruženje:

Prodavač je zaposlen na svim mjestima gdje se prodaje roba, a uglavnom radi u zatvorenom prostoru te prema potrebi i na otvorenom. Ovisno o vrsti, veličini i lokaciji prodajnog mjesta, uvjeti rada se također razlikuju. Budući da se prodajni proces odvija i na otvorenom (na štandovima) i u zatvorenome prostoru (primjerice u hladnjačama), prodavači mogu biti izloženi različitim vremenskim uvjetima i naglim promjenama temperature. Moguć je i rad noću pri popisu robe ili u specijaliziranim prodavaonicama poput benzinskih crpki te rad nedjeljom i praznikom. Posao se pretežito obavlja stojeći ili u hodu, a često je potrebno i saginjati se i penjati te prenositi teže terete.

Ako radi u maloj prodavaonici, prodavač može raditi samostalno. Posao može biti jednosmjenski i dvosmjenski, a moguće je i dvokratno radno vrijeme.

Važnost praćenja trendova:

Trgovina je jedna od najvažnijih gospodarskih djelatnosti koja zapošljava oko 22,1 % ukupnog broja zaposlenih u Republici Hrvatskoj. Stoga je nužno praćenje i prilagođavanje poslovanja zahtjevima suvremenih svjetskih trendova.

Kvalitetni prodavači 'pretvaraju' potencijalne kupce u kupce, kontinuirano razvijajući odnos s njima jer je tržište zasićeno velikim brojem sličnih proizvoda i usluga. Prodaja zahtjeva konstantnu uključenost prodavača u praćenje trendova kako bi prepoznao robne novitete s ciljem pospješivanja prodaje. Važnu ulogu pritom ima sustav upravljanja informacijama o kupcima (*Customer Relationship Management*).

Prodavači se tijekom školovanja ili kasnije specijaliziraju za prodaju različite robe, što podrazumijeva detaljno poznavanje svih značajki i načina uporabe robe koju prodaju odnosno redovito praćenje trendova na tržištu i cjeloživotno educiranje i usavršavanje.

1.2. SADRŽAJ, RELEVANTNOST I VAŽNOST OVOG DOKUMENTA

Ovaj dokument sadrži tehnički opis natjecateljske discipline Prodajne vještine u strukovnom obrazovanju u Republici Hrvatskoj.

Tehnički opis i specifikacija standarda mogu se djelomično ili potpuno naslanjati na specifikacije standarda WorldSkills International i WorldSkills Europe organizacije.

Svi sudionici natjecanja – mentori, natjecatelji, prosudbena i organizacijska povjerenstva na školskoj, međuzupanijskoj i državnoj razini trebaju dobro biti upoznati s ovim dokumentom.

1.3. POVEZANI DOKUMENTI

Uz Tehnički opis, potrebno je koristiti se sljedećim dokumentima:

- Dokument novi model natjecanja učenika strukovnih škola
- Pravila i procedure za organizaciju i provedbu natjecanja učenika strukovnih škola
- mrežne i druge resurse Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

2.1. OPĆE NAPOMENE VEZANE UZ SPECIFIKACIJU STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

Specifikacija standarda specificira znanje, razumijevanje i specifične vještine koje podupiru najbolju praksu u tehničkoj i strukovnoj izvedbi. Specifikacija standarda trebala bi odražavati zajedničko globalno razumijevanje o tome što za gospodarstvo i poslovanje predstavlja određena natjecateljska disciplina i s njome povezano radno mjesto i zanimanje.

Svako natjecanje u vještinama trebalo bi, u onoj mjeri u kojoj je to moguće, odražavati najbolju praksu kao što je opisano u specifikacijama standarda. Specifikacije standarda su, stoga, vodilja za potrebnu edukaciju i pripremu za natjecanje u vještinama.

Na natjecanju u vještinama ocjena znanja i razumijevanja provest će se kroz vrjednovanje i bodovanje izvedbe. Neće se provoditi zaseban test znanja i razumijevanja.

Specifikacija standarda podijeljena je na zasebne cjeline. Svakoj cjelini dodijeljen je udio (postotak) u zbroju bodova kako bi ukazao na relevantnu važnost unutar specifikacije standarda. Zbroj svih bodova iznosi 100.

Shema za dodjelu bodova i zadatak za natjecanje ocijenit će samo one vještine koje su uklopljene u specifikaciju standarda. Odražavat će specifikaciju standarda u najširem mogućem opsegu u skladu s dopuštenim ograničenjima natjecanja u vještinama.

Shema za dodjelu bodova i zadatak za natjecanje pratit će raspodjelu bodova unutar specifikacije standarda do mjere u kojoj je to izvedivo u praksi. Dopuštena je varijacija od 5 posto, pod uvjetom da to ne mijenja težinski faktor dodijeljen specifikacijom standarda.

2.2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

CJELINA		RELATIVNI UDIO U %
1	Organizacija posla i samostalno upravljanje	10
	Pojedinac treba poznavati i razumjeti: <ul style="list-style-type: none"> – standarde za održavanje radnog mjesta, opreme i strojeva – standarde i propise o očuvanju ljudskog zdravlja, sigurnosti rada i okoliša – važnost kontinuiranog educiranja i profesionalnog usavršavanja – vrste i način uporabe opreme i strojeva u prodavaonici i skladištu – pravila etičnosti i održivosti u trgovačkoj djelatnosti 	
	Pojedinac će biti u stanju: <ul style="list-style-type: none"> – pripremiti radno mjesto u skladu sa standardima radnog mjesta – održavati higijenu radnog mjesta 	

CJELINA		RELATIVNI UDIO U %
	<ul style="list-style-type: none"> – održavati osobnu higijenu – održavati prodajne površine, skladišta, pomoćne prostore i prilazne putove do prodajnog mjesta – pravilno rukovati opremom u skladu s važećim standardima u prodavaonici i skladištu 	
2	Nabava i skladištenje robe	20
	<p>Pojedinac treba poznavati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> – vrste i svojstva robe – dokumente u nabavnom poslovanju prodavaonice – postupak zaprimanja robe – načine i pravila skladištenja prema vrsti i namjeni robe – postupak i dokumente za evidenciju zaliha u skladišnom i prodajnom prostoru – pravila odvajanja i zbrinjavanja neuvjetne robe, otpada i ambalaže u skladištu te u i izvan prodajnog prostora – postupak i dokumente za popis robe 	
	<p>Pojedinac će biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> – naručiti robu pravodobno i u optimalnoj količini – ispuniti dokumente za nabavu robe – kontrolirati zaprimljenu robu – odvojiti i zbrinuti neuvjetnu robu, otpad i ambalažu u skladištu te u i izvan prodajnog prostora – slagati, sortirati i prepakirati zaprimljenu robu – primijeniti pravila skladištenja u skladu s vrstom robe – skladištiti robu prema planiranom rasporedu – evidentirati zalihe robe u skladišnom i prodajnom prostoru – razvrstati robu za popis robe – popisati zalihe i ažurirati inventurne razlike u skladišnom i prodajnom prostoru 	
3	Priprema robe za prodaju	10
	<p>Pojedinac treba znati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> – postupke pripreme robe za prodaju (odvajanje od ambalaže, čišćenje, dotjerivanje, kompletiranje, sortiranje, pretpakiranje) – sadržaj oznake na proizvodu (deklaracije) – pravila izlaganja robe u prodajnom prostoru i izlogu prodavaonice 	
	<p>Pojedinac će biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> – primijeniti odgovarajući postupak za pripremu robe za prodaju – pakirati i izložiti robu prema planiranom rasporedu na prodajnom mjestu 	

CJELINA		RELATIVNI UDIO U %
	<ul style="list-style-type: none"> – ispisati i istaknuti obavijest o proizvodu (označiti proizvod) – kontrolirati ispravnost cijene i roka uporabe proizvoda na prodajnom mjestu – izdvojiti i zbrinuti robu koja sadrži štetne sastojke ili pogreške/oštećenja u prodajnom i skladišnom prostoru 	
4	Unapređenje prodaje robe	15
	<p>Pojedinac mora znati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> – sredstva i metode unapređenja prodaje usmjerene na kupca, prodajni prostor i poslovno tržište – pravila izlaganja robe u prodajnom prostoru i izlogu prodavaonice – stilove aranžiranja i estetskog oblikovanja – elemente estetskog oblikovanja – pribor i tehnička pomagala pri aranžiranju i estetskom oblikovanju – pravila aranžiranja prema vrsti robe – čimbenike ponašanja potrošača – načine provjeravanja zadovoljstva kupaca nakon kupnje 	
	<p>Pojedinac će biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> – primijeniti odgovarajući stil aranžiranja i tehniku pakiranja proizvoda – odabrati pribor i tehničko pomagalo za aranžiranje proizvoda – izložiti robu na prodajnom mjestu uz uporabu promidžbenih sredstava – urediti prodajni prostor za prigodnu prodaju – urediti akcijski koridor prodavaonice – aranžirati izlog prodavaonice – organizirati promotivnu aktivnost u prodajnom prostoru (degustacija,...) – pratiti zadovoljstvo kupaca nakon obavljene kupnje (anketa, call centar, web stranica, društvene mreže) – evidentirati povratne informacije kupca o prodanom proizvodu ili usluzi 	
5	Prodaja robe	25
	<p>Pojedinac mora znati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> – pravila vođenja poslovno-prodajnog razgovora – faze prodajnog razgovora – pravila pisanog komuniciranja, internetske i telefonske prodaje – svrhu i elemente jamstvenog lista 	
	<p>Pojedinac će biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> – primijeniti pravila verbalne i neverbalne komunikacije u prodajnom razgovoru – komunicirati s kupcima na materinskom i stranom jeziku – uspostaviti kontakt s kupcem 	

CJELINA		RELATIVNI UDIO U %
	<ul style="list-style-type: none"> – definirati potrebe kupca – izvesti prodajnu prezentaciju – ponuditi kupcu dopunski proizvod – zaključiti prodajni razgovor – obračunati robu i izdati račun prema pravilima fiskalizacije – naplatiti prodanu robu – pakirati i aranžirati prodanu robu – ispuniti jamstveni list za prodanu robu – organizirati dostavu prodane robe – primijeniti pravila pisanog komuniciranja, internetske i telefonske prodaje 	
6	Komunikacijske vještine i međuljudski odnosi	20
	Pojedinaac treba poznavati i razumjeti: <ul style="list-style-type: none"> – pravila poslovnog bontona – načine komuniciranja s kupcem, poslovnim suradnicima i nadređenima – pravila održavanja dobrih međuljudskih odnosa na prodajnom mjestu – važnost primjene internih procedura (kodeksa ponašanja) poslovnog subjekta – pravila poslovnog komuniciranja pri zapošljavanju 	
	Pojedinaac će biti u stanju: <ul style="list-style-type: none"> – komunicirati s kupcima, poslovnim suradnicima, nadređenima i ostalim zaposlenicima prema pravilima poslovnog bontona i internim procedurama poslovnog subjekta – sudjelovati u timskom radu i stvarati pozitivno radno ozračje – napisati CV i motivacijsko pismo prema objavljenom natječaju za posao – demonstrirati komunikaciju tijekom selekcijskog razgovora za posao 	
	UKUPNO	100%

3. PRAVILA VRJEDNOVANJA

3.1. OPĆE SMJERNICE

Ova cjelina kao i cjelina 4 sadrži informacije i smjernice vezane uz vrjednovanje i bodovanje. Sukladno tome, primjenjuju se Pravila za organizaciju i provedbu natjecanja učenika strukovnih škola.

Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih razvila je pravila vrjednovanja i bodovanja na natjecanju te će ona biti predmet neprestanog razvoja i temeljitog razmatranja. Porast stručnosti pri ocjenjivanju utjecat će na buduću upotrebu i smjer glavnih instrumenata ocjenjivanja koji se upotrebljavaju na natjecanjima u vještinama: shema za dodjelu bodova, model zadatka i informatički sustav natjecanja.

Pri ocjenjivanju na natjecanjima obično se upotrebljavaju dvije metode: mjerenje i prosudba. Svako vrjednovanje vršit će se na temelju referentnih vrijednosti koje odražavaju najbolju praksu u gospodarskoj djelatnosti. Pravila bodovanja moraju uključivati referentne vrijednosti te slijediti težinski faktor unutar specifikacije standarda. Model zadatka predmet je vrjednovanja za natjecanje u vještini te također slijedi specifikaciju standarda. Informatički sustav natjecanja omogućuje pravovremen i točan unos podataka te služi kao podrška.

4. PRAVILA BODOVANJA

4.1. OPĆE SMJERNICE

Ova cjelina opisuje ulogu i mjesto pravila bodovanja te način vrjednovanja i vrjednovanja rada natjecatelja prikazanog kroz model zadatka i procedure za vrjednovanje.

Pravila bodovanja osnovni su instrument na natjecanjima, jer povezuju vrjednovanja sa standardima koji predstavljaju vještinu koja se provjerava. Osmišljeni su tako da se bodovi dodjeljuju za svaki element vrjednovanja izvedbe natjecatelja u skladu s relativnim udjelom u specifikaciji standarda.

Temeljem relativnog udjela naznačenog u specifikaciji standarda i pravilima bodovanja utvrđuju se parametri za izradu modela zadatka.

Pravila bodovanja razvija radna skupina koja razvija i model zadatka. Konačna pravila bodovanja i model zadatka mora odobriti Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih. Kod izrade zadatka za natjecanje potrebno je uključiti predstavnike gospodarstva.

Odobrena pravila bodovanja moraju biti unesena u informatički sustav natjecanja barem osam tjedana prije natjecanja i to putem standardne tablice informatičkog sustava natjecanja ili na drugi dogovoreni način.

4.2. KRITERIJI VRJEDNOVANJA

Glavna odrednica pravila bodovanja su kriteriji vrjednovanja, koji proizlaze iz modela zadatka. U nekim natjecanjima u vještinama kriteriji vrjednovanja bit će slični naslovima cjelina u specifikaciji standarda; u drugima će biti potpuno drugačiji. Obično ima pet do devet kriterija vrjednovanja. Bez obzira podudaraju li se naslovi, pravila bodovanja moraju se temeljiti na relativnom udjelu u specifikaciji standarda.

Kriterije vrjednovanja određuju osobe koje razvijaju pravila bodovanja te definiraju kriterije koje smatraju najprikladnijima za vrjednovanje i bodovanje modela zadatka. Obrazac sa sažetkom bodovanja kojeg generira informatički sustav natjecanja sadrži popis kriterija vrjednovanja.

Bodove koji se dodjeljuju svakom od kriterija izračunava informatički sustav natjecanja. Oni će biti kumulativna suma bodova dodijeljenih svakom elementu vrjednovanja unutar jednog kriterija.

Svaki kriterij vrjednovanja može biti podijeljen na više elemenata vrjednovanja. Svaki element detaljno definira pojedinačnu stvar koja se treba vrjednovati i bodovati zajedno s bodovima i uputama kako se oni trebaju dodijeliti.

Elementi se vrjednuju mjerenjem i/ili prosudbom te su vidljivi na Obrascu za bodovanje. Obrazac za vrjednovanje sadrži elemente koji se vrjednuju i boduju mjerenjem ili prosudbom. Neki kriteriji se vrjednuju putem obje metode. U tom slučaju postoje dva različita obrasca za vrjednovanje za dvije različite metode.

Svaki vrjednovatelj (član prosudbenog povjerenstva) upisuje dodijeljene bodove u svoj obrazac za vrjednovanje tako da zbroj bodova dodijeljenih svakom elementu vrjednovanja bude u rasponu bodova dodijeljenom za tu cjelinu u specifikaciji standarda.

Tablica za raspodjelu bodova bit će objavljena u informatičkom sustavu natjecanja osam tjedana prije natjecanja kada se budu revidirala pravila bodovanja. Obrazac za bodovanje detaljno navodi sve elemente koje treba bodovati zajedno s bodovima koji su im dodijeljeni, referentnim vrijednostima i referencom na odlomak u specifikaciji standarda.

PRIMJER TABLICE KRITERIJA PO UDJELIMA

CJELINE SPECIFIKACIJE STANDARDA	KRITERIJ	UKUPNA OCJENA PO CJELINI
---------------------------------------	----------	--------------------------------

		ORGANIZACIJA POSLOVA I SAMOSTALNO UPRAVLJANJE	NABAVA I SKLADIŠTENJE ROBE	PRIPREMA ROBE ZA PRODAJU	UNAPREĐENJE PRODAJE	PRODAJA ROBE	KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE I MEĐULJUDSKI ODNOSI	
ORGANIZACIJA POSLOVA I SAMOSTALNO UPRAVLJANJE	1	10						10
NABAVA I SKLADIŠTENJE ROBE	2		20					20
PRIPREMA ROBE ZA PRODAJU	3			10				10
UNAPREĐENJE PRODAJE	4				15			15
PRODAJA ROBE	5					25		25
KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE I MEĐULJUDSKI ODNOSI	6						20	20
UKUPNA OCJENA PREMA KRITERIJU		10	20	10	15	25	20	100

4.3. VRJEDNOVANJE I BODOVANJE PROSUDBOM

Uz mjerenje, od vrjednovatelja (članovi prosudbenog povjerenstva) očekuje se da donesu profesionalne prosudbe. Obično se radi o prosudbama o kvaliteti. Tijekom procesa osmišljavanja i finalizacije pravila bodovanja i modela zadatka odredit će se i zabilježiti referentne vrijednosti kako bi služile kao vodilja u prosudbama.

Bodovanje prosudbom koristi se sljedećim rasponom bodova:

- 0 bodova – izvedba je na bilo koji način ispod industrijskog standarda/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

4.4. VRJEDNOVANJE I BODOVANJE MJERENJEM

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.

4.5. VRJEDNOVANJE – PREGLED

Za obje metode vrjednovanja; prosudbu i mjerenje, prosudbeno povjerenstvo sastojat će se od 3-6 vrjednovatelja.

Dobra praksa vrjednovanja obuhvaća i prosudbu i mjerenje te se obje metode primjenjuju specifično i široko. Konačne proporcije mjerenja i prosudbe, bilo specifične ili široke, određene su standardima, njihovim težinskim faktorima i prirodom modela zadatka.

4.6. ZAVRŠETAK SPECIFIKACIJE VRJEDNOVANJA VJEŠTINA

Ovaj odlomak definira kriterije vrjednovanja i broj dodijeljenih bodova (mjerenjem i prosudbom). Ukupan zbroj bodova za sve kriterije vrjednovanja mora biti 100.

CJELINA	KRITERIJ	BODOVI		
		PROSUDBA	MJERENJE	UKUPNO
A	Organizacija posla i samostalno upravljanje	6	4	10
B	Nabava i skladištenje robe	6	14	20
C	Priprema robe za prodaju	6	4	10
D	Unapređenje prodaje	15	0	15
E	Prodaja robe	21	4	25
F	Komunikacijske vještine i međuljudski odnosi	15	5	20
UKUPNO		69	31	100

4.7. PROCEDURA VRJEDNOVANJA VJEŠTINE

Prije natjecanja predsjednik prosudbenog povjerenstva svim članovima prosudbenog povjerenstva objasniti će metodu vrjednovanja. Svi bi članovi prosudbenog povjerenstva trebali vrjednovati isti element za sve natjecatelje. Svi članovi prosudbenog povjerenstva vrjednuju elemente koji donose otprilike isti postotak bodova.

Kriterij A – Organizacija posla i samostalno upravljanje - 10

Članovi prosudbenog povjerenstva će metodom prosudbe vrjednovati sljedeće elemente:

- održavanje osobne higijene
- održavanje higijene radnog mjesta

Članovi prosudbenog povjerenstva će metodom mjerenja vrjednovati sljedeće elemente:

- pripremu radnog mjesta u skladu sa standardima radnog mjesta

Kriterij B - Nabava i skladištenje robe - 20

Članovi prosudbenog povjerenstva će metodom mjerenja vrjednovati sljedeće elemente:

- elemente, točnost i urednost ispunjene narudžbenice

- *elemente, točnost i urednost ispunjenog obrasca Evidencija kontrole prijema hrane*
- *elemente, točnost i urednost ispunjene primke*
- *elemente, točnost i urednost kalkulacije cijene robe*

Članovi prosudbenog povjerenstva će metodom prosudbe vrjednovati sljedeće elemente:

- *preuzimanje naručenih proizvoda*
- *odvajanje otpada i ambalaže preuzete robe prema važećim standardima*

Kriterij C – Priprema robe za prodaju – 10

Članovi prosudbenog povjerenstva će metodom prosudbe vrjednovati sljedeće elemente:

- *primjenu odgovarajućeg postupka za pripremu proizvoda za prodaju i rukovanje s priborom i opremom*
- *izbor opreme i pribora te estetiku i točnost redoslijeda izlaganja proizvoda prema priloženom planogramu*

Članovi prosudbenog povjerenstva će metodom mjerenja vrjednovati:

- *izradu i ispis deklaracije ručnim unosom podataka*

Kriterij D – Unapređenje prodaje - 15

Članovi prosudbenog povjerenstva će metodom prosudbe vrjednovati sljedeće elemente:

- *pripremanje (s pomoću odabranog ukrasnog materijala) i izlaganje prigodnog asortimana za prodaju na/u policu/vitrinu*
- *uređenje prodajnog prostora za akcijsku prodaju*
- *prigodno aranžiranje izloga prodavaonice*
- *pripremanje proizvoda za degustaciju i aktivnost u poticanju potrošača na degustaciju*
- *anketiranje kupaca i informiranje istih o važnosti njegova mišljenja o kupljenoj robi i sastavljanje izvješća*

Kriterij E – Prodaja robe – 25

Članovi prosudbenog povjerenstva će metodom prosudbe vrjednovati sljedeće elemente:

- *uspostavljanje kontakta s kupcem - je li uputio pozdrav s osmjehom*
- *definiranje kupčevih potreba - je li pokazao zainteresiranost za potrebe i želje kupca*
- *prodajnu prezentaciju - je li naveo svojstva, vrstu, korisnost ponuđene robe*
- *prodajnu prezentaciju - je li naveo podatke o količini, kvaliteti i cijeni ponuđene robe*
- *dopunsku ponudu i zaključivanje prodajnog razgovora*
- *vještinu pakiranja robe*
- *ispraćaj kupca - je li uputio pozdrav s osmjehom uz prigodne riječi*

Članovi prosudbenog povjerenstva će metodom mjerenja vrjednovati sljedeće elemente:

- *je li natjecatelj pravilno obračunao i naplatio robu*

Kriterij F – Komunikacijske vještine i međuljudski odnosi – 20

Članovi prosudbenog povjerenstva će vrjednovati metodom prosudbe sljedeće elemente:

- komunikaciju s nadređenim i ostalim zaposlenicima u skladu s poslovnim bontonom
- uspostavljanje kontakta s poslovnim suradnikom
- tijek poslovnog razgovora s poslovnim suradnikom
- primjenu računala u pisanju i oblikovanju motivacijskog pisma (odgovor na natječaj za posao)
- komunikaciju na selekcijskom razgovoru za posao

Članovi prosudbenog povjerenstva će vrjednovati metodom mjerenja sljedeće elemente:

- elemente motivacijskog pisma

SKLČCA

5. MODEL ZADATKA

5.1. OPĆE SMJERNICE

Cjeline 3 i 4 usmjeravaju razvoj modela zadatka, a ove bilješke su dodatak. Bilo da je riječ o jednoj cjelini ili seriji samostojećih ili povezanih modula, model zadatka omogućit će vrjednovanje vještine prema svakoj cjelini specifikacije standarda.

Svrha modela zadatka je omogućiti cjelovite i uravnotežene mogućnosti vrjednovanja i bodovanja svih specifikacija standarda povezanih sa pravilima bodovanja. Odnos između modela zadatka, pravila bodovanja i specifikacije standarda ključni je pokazatelj kvalitete.

Model zadatka neće pokrivati područja izvan specifikacije standarda ili utjecati na ravnotežu unutar specifikacije standarda.

Model zadatka omogućit će vrjednovanje znanja i razumijevanja isključivo kroz njihovu primjenu u praktičnom radu. Model zadatka neće vrjednovati poznavanje Pravila i procedura za organizaciju i provedbu hrvatskog modela natjecanja učenika strukovnih škola.

Tehnički opis će omogućiti prepoznavanje problema koji utječu na kapacitet modela zadatka da obuhvati čitav raspon vrjednovanja koji se odnosi na specifikaciju standard te je podložan potrebnim promjenama.

Razine natjecanja u disciplini Prodajne vještine:

- školska natjecanja,
- međuzupanijska natjecanja,
- državno natjecanje.

Model zadatka na svim razinama natjecanja u jednoj školskoj godini izrađuje se za proizvod unutar iste robne skupine koja se određuje i objavljuje u listopadu svake godine.

Trajanje natjecanja i prijedlog modula:

- školska razina: jedan dan (tri sata po natjecatelju)
- međuzupanijska razina: jedan dan (tri do četiri sata po natjecatelju), moduli: 2., 3., 4.4., 5.
- državna razina: dva dana (pet sati dnevno po natjecatelju), moduli: 1., 2., 3., 4., 5., 6. uz zamjenu 30% navedenih modula s jednim od dodatnih modula

Sudionici natjecanja na državnoj razini:

- članovi prosudbenog povjerenstva:
 - tri osobe - za natjecateljski prostor I.
 - tri osobe - za natjecateljski prostor II.
- članovi organizacijskog povjerenstva:
 - jedna osoba u prostoru za pripremu natjecatelja
 - dvije osobe za pripremu natjecateljskog prostora I. i II.
 - jedna osoba za informatičko-tehničku podršku
- dvije osobe - kupac za modul 4.4. za natjecateljski prostor I. i II.
- dvije osobe - kupac za modul 4.5. za natjecateljski prostor I. i II.
- dvije osobe - kupac za modul 5. za natjecateljski prostor I. i II.
- četiri osobe - po dva zaposlenika prodavaonice za modul 6.1. za natjecateljski prostor I. i II.

- dvije osobe - poslovni suradnik za modul 6.2. za natjecateljski prostor I. i II.
- dvije osobe - predstavnik tvrtke za modul 6.4. za natjecateljski prostor I. i II.
- šest natjecatelja
- šest mentora (ne smiju biti prisutni u natjecateljskom prostoru)
- volonteri (kao zamjena za određene sudionike)

Svaki sudionik natjecanja je obvezan imati vidljivo istaknutu identifikacijsku karticu s nazivom posla koje obavlja.

Prije početka natjecanja, svaki natjecatelj izvlači karticu sa svojim rednim brojem i redoslijedom izvođenja zadataka te prema tome dobiva identifikacijsku karticu koju je obvezan istaknuti na odjeći tijekom izvršavanja natjecateljskih zadataka, a ne smije imati podatke o njegovom imenu ili školi iz koje dolazi.

U svrhu objektivnosti rada, prosudbeno povjerenstvo se rotira na način da se tročlano povjerenstvo izmjenjuje ujutro i poslijepodne u natjecateljskom prostoru I. i II. kako bi svih šest članova povjerenstva imali mogućnost vrjednovanja svakog natjecatelja.

Organizacijsko povjerenstvo izrađuje hodogram natjecanja i planira događanja za mentore dok natjecatelji izvode natjecateljske zadatke.

Primjer rotacije natjecatelja po obveznim modulima i danima na državnoj razini natjecanja:

PROSTOR	NATJECATELJ	I. DAN				UKUPNO min	II. DAN				UKUPNO min	UKUPNO PO NATJECATELJU minute
		JUTRO		POSLIJEPODNE			JUTRO		POSLIJEPODNE			
I.	1	1, 2	145	4.2, 6	145	290	3, 5, 4.4	130	4.1, 4.3, 4.5	180	310	600
	2	4.2, 6	145	1, 2	145	290	4.1, 4.3, 4.5	180	3, 5, 4.4.	130	310	600
	3	3, 4.3	135	4.1, 4.5, 5	140	275	1, 2	145	4.2, 4.4, 6	180	325	600
II.	4	4.1, 4.5, 5	140	3, 4.3	135	275	4.2, 4.4, 6	180	1, 2	145	325	600
	5	4.2, 4.4, 6	180	1, 2	145	325	4.1, 4.5, 5	140	3, 4.3	135	275	600
	6	3, 5, 4.4	130	4.1, 4.3, 4.5	180	310	1, 2	145	4.2, 6	145	290	600

Tijek natjecanja u školskoj godini:

- model zadatka objaviti do 30. listopada
- školska natjecanja provesti do 23. prosinca
- prijava škola s imenima učenika na međuzupanijsko natjecanje do 15. siječnja
- provedba međuzupanijskih natjecanja do 28. veljače
- objava popisa natjecatelja za državno natjecanje do 5. ožujka
- provedba državnih natjecanja od kraja ožujka do sredine travnja
- prijave za domaćinstvo međuzupanijskih i državnog natjecanja za sljedeću školsku godinu do 15. svibnja
- objava popisa škola domaćina do 15. lipnja

5.2. FORMAT/STRUKTURA MODELA ZADATKA

Moduli modela zadatka moraju biti osmišljeni tako da se mogu izvesti u vremenu koje je dodijeljeno za pojedinu disciplinu.

Model zadatka discipline Prodajne vještine sastoji se od sljedećih modula:

- 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 odnosi

Organizator mora dostaviti sve potrebne materijale/pribor u navedenim količinama i dimenzijama. Svi materijali i oprema moraju odgovarati modelu zadatka i biti komercijalno dostupni.

Organizator će kontaktirati dobavljače materijala i potrebnog pribora za provođenje natjecanja u navedenoj disciplini.

Organizator mora poslati sve potrebne materijale, pribor i opremu prema specifikaciji u tablicama dva mjeseca prije natjecanja. Sve materijale, pribor i opremu koji se odnose na model zadatka organizator mora dostaviti na mjesto održavanja natjecanja. Škola domaćin mora osigurati potreban prostor za izvođenje natjecanja.

5.4. RAZVOJ MODELA ZADATKA

5.4.1. TKO RAZVIJA MODEL ZADATKA

Model zadatka izrađuje radna skupina stručnjaka imenovana od strane Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih za svaku pojedinu disciplinu. U timu trebaju biti zastupljeni i predstavnici gospodarstva.

Radna skupina razvija model zadatka te dva dodatna modula, koji svaki čini 30% modela zadatka.

5.4.2. RASPORED RAZVOJA MODELA ZADATKA

Model zadatak razvija radna skupina. Na natjecanju model zadatka se analizira te članovi prosudbenog povjerenstva daju preporuke za doradu i unaprjeđenje zadatka. Radna skupina za sljedeće natjecanje, uzevši u obzir preporuke prosudbenog povjerenstva, izrađuje novu ili doradenu verziju modela zadatka.

Model zadatka objavljuje se u listopadu svake godine.

5.5. ODABIR ZADATKA ZA NATJECANJE

Prosudbeno povjerenstvo za svaku disciplinu odabire konačni zadatak za natjecanje. Odabir se vrši tjedan dana prije natjecanja na način da se odabire jedan od modula koji svaki čini 30% zadatka, a koji je razvila radna skupina.

5.6. OBJAVLJIVANJE MODELA ZADATKA I PRAVILA BODOVANJA

Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih osigurava dostupnost Modela zadatka i pravila bodovanja putem informacijskog sustava natjecanja.

SKLICA

6. INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA

6.1. RASPRAVNI FORUM

Prije Državnog natjecanja sve rasprave, komunikacija, suradnja i donošenje odluka vezanih uz natjecanje u vještinama moraju se odvijati na određenom raspravnom forumu do kojeg se može doći putem informacijskog sustava natjecanja koji razvija i vodi Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

Odluke i komunikacija vezane uz natjecateljsku vještinu valjane su samo ako su se odvijale na forumu. Moderator foruma bit će glavni stručnjak (ili stručnjak kojega nominira glavni stručnjak).

6.2. INFORMACIJE ZA NATJECATELJE

Sve informacije za škole i natjecatelje dostupne su putem internetske stanice Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

Informacije uključuju:

- pravila natjecanja
- tehničke opise
- pravila bodovanja
- model zadatka
- infrastrukturne popise
- dokumentaciju vezanu uz zdravlje i sigurnost
- druge informacije vezane uz natjecatelje.

7. ZDRAVLJE, SIGURNOST I OKOLIŠ

U prodavaonici su izvori rizika slijedeći: sredstva za rad i radna okolina, radnik, organizacija rada, sirovine, repromaterijali i gotovi proizvodi. Najčešće opasnosti predstavljaju mehaničke opasnosti (padovi, udarci, pokliznuća i slično), zatim podizanje i prenošenje robe, rušenje složene robe, rukovanje materijalima kao što su noževi, hvataljke, škare, te nepovoljni klimatski uvjeti.

Postupci ili mjere zaštite na radu na radu u prodavaonici odnosi se na sljedeće najčešće nezgode pri radu:

1. Otvaranje i skidanje ambalaže (moduli 2, 3)

- Osigurati zaštitu od mehaničkih opasnosti (nož, rezanje, rastavljanje kartonske ambalaže, hvataljke u pekarnici).

2. Prenosnje i odlaganje robe na određena mjesta u prodajnom i skladišnom prostoru (modul 2, 3)

- Radnici trebaju primijeniti pravilnu tehniku rukovanja teretom kako ne bi došlo do brzog zamora i ozljeda na kralježnici i zglobovima.
- Pri podizanju tereta potrebno je zauzeti siguran položaj nogu postavljenih u raskorak s razmakom stopala od približno 20-30 cm.
- Potrebno je saviti koljena pri čučnju, zahvatiti rukama predmet i početi ga podizati snagom nogu. Predmet se drži cijelo vrijeme uz tijelo.

3. Slaganje i sortiranje robe (moduli 2, 3)

- Predmeti i roba moraju biti uredno složeni na policama u vitrini, na podu ili u skladištu.
- Potrebno je pokloniti pažnju odlaganju, sortiranju i slaganju robe kako bi se izbjegle moguće štete. Pri slaganju, sortiranju i rukovanju robom potrebno je poštivati upute proizvođača.
- Zapaljivi materijali mogu se držati u minimalnim količinama.
- Teret složen ručnim načinom ne smije biti viši od 1,5 metara kako bi se spriječile eventualne ozljede. Robu treba slagati vezivanjem.
- Police i regali za robu moraju biti potpuno ispravni, neoštećeni i dobro učvršćeni, te izrađeni tako da mogu izdržati teret.

4. Površine za kretanje (svi moduli)

- Pri kretanju radnim površinama prisutna je opasnost od posrtanja i padova, stoga radne površine kojima se kreće osoblje moraju biti čiste, ravne i glatke.
- Prolazi kojima se kreću kupci i prodavači moraju biti određene širine da se omogući sigurno i nesmetano kretanje. Širina između polica s robom i prodajnih stolova trebala bi biti najmanje 75 cm, a širina prolaza kojima se kreću kupci najmanje 65 cm.
- Staklo izloga i prodajnih ormara ne smije biti razbijeno zbog mogućih posjekotina i za kupce i za prodajno osoblje.

5. Pribor pri posluživanju (moduli 3, 4, 5)

- Pribor (olovke, skalpeli, metar, noževi, hvataljke, vilice) predstavlja stalnu opasnost od uboda i posjekotina, a naročito ako se nosi nezaštićen u džepovima, jer može doći do ozljeda pri sagibanju ili posrtanju.

6. Uređaji pri posluživanju (svi moduli)

- Rashladni uređaji mogu biti opasni za zdravlje zaposlenika, primjerice ako uređaj propušta rashladnu tekućinu.
- Moguće su nezgode uslijed slučajnog dodira oštećenih dijelova pod naponom (priključnice, utikači, sklopke, blagajnama, vitrinama).
- Opasnost od udara električne struje sprječava se tehničkim mjerama zaštite, primjerice nulovanjem i zaštitnim izoliranjem. Priključci na kojima su strojevi priključeni moraju imati šuko-priključnice.
- Električne instalacije mogu biti jedan od izvora požara, pa trebaju biti propisno postavljene.

7. Pakiranje robe (modul 5)

- Savjesno pakiranje robe kupcu važno je kako bi je mogao sigurno nositi. U protivnom može doći do oštećenja robe i nezadovoljstva potrošača.

8. Zapaljivi predmeti (moduli 1, 4)

- Posebnu pozornost treba posvetiti uređenju prostora. Dekorativni elementi prodajnog prostora izrađeni od zapaljivog materijala mogu pridonijeti naglom širenju požara.
- Podovi i podloge prostorija moraju biti izrađene od nezapaljivog materijala otpornog na djelovanje zapaljivih tekućina.

9. Zaštita u radnom prostoru i radnoj okolini i zaštita od štetnih atmosferskih i klimatskih utjecaja (svi moduli)

- Pravilno instalirati toplinske uređaje i klimatizaciju i poštivati propise i norme koje se odnose na vodovod, odstranjivanje štetnih otpadaka, veličinu, visinu prostorije, buku i vibracije.
- Organizirati radno vrijeme i korištenje odmora.
- Navesti upute o radnim postupcima i načinu obavljanja poslova, posebno glede trajanja posla, obavljanja jednoličnog rada i rada po učinku u određenom vremenu (normirani rad) te izloženosti radnika drugim naporima na radu ili u vezi s radom.

10. Znakovi sigurnosti na radu (modul 1)

- Na mjestima rada potrebno je postaviti odgovarajuće znakove sigurnosti i znakove opće obavijesti koji upozoravaju na opasnost, pokazati mjesta gdje se nalaze sredstva prve pomoći i gašenja požara.

11. Evakuacija i spašavanje na radu (svi moduli)

- Potrebno je omogućiti organizirano napuštanje mjesta rada.

12. Prva pomoć na radu (svi moduli)

- Potrebno je koristiti ormarić za prvu pomoć i otkloniti uzrok nastanka štete.

13. Ručni aparati za gašenje požara (modul 1)

- U slučaju požara aparatom treba rukovati osoba osposobljena za zaštitu od požara.

14. Zaštita okoliša (modul 2)

- postupati sukladno Pravilniku o postupanju s ambalažnim otpadom
- osigurati mjesto za spremnik otpadne ambalaže
- obavještavati potrošača o ispravnom odlaganju ambalaže
- koristiti međunarodnu oznaku koja kaže da se ambalaža može reciklirati
- razvrstavati plastičnu i ostalu ambalažu

Zaposlenik u prodavaonici treba poznavati propise o poslovanju prodavaonice i zaštitu ljudskog zdravlja i okoliša. Prodavači u prodavaonicama prehrambenih proizvoda su obvezni polagati tečaj o higijenskom minimumu, za pružanje prve pomoći, zaštite od požara, zaštite na radu, sigurnosno rukovanje opremom.

8. MATERIJALI I OPREMA

8.1. INFRASTRUKTURNI POPIS

Infrastrukturni popis detaljno navodi svu opremu, materijale i prostore koje osigurava škola domaćin državnog natjecanja.

Dostupnost infrastrukturnog popisa osigurava Agencija na internetskoj stranici

Infrastrukturni popis specificira predmete i količine koje predlaže radna skupina za tehničkog opisa discipline i modela zadatka.

Škola domaćin natjecanja ažurirat će infrastrukturni popis specificirajući stvarne količine, tipove, brandove i modele predmeta s popisa. Predmete koje nabavlja organizator natjecanja nalaze se u zasebnom stupcu.

Na svakom natjecanju prosudbeno povjerenstvo mora revidirati i ažurirati infrastrukturni popis u pripremi za sljedeće natjecanje te savjetovati o potrebi promjene koja se odnosi na veličinu prostora i/ili opremu.

Infrastrukturni popis ne uključuje predmete koje su natjecatelji i/ili mentori dužni donijeti te predmete koje natjecatelji ne smiju donijeti, a navedeni su u ovom tehničkom opisu natjecateljske discipline.

POTREBNA OPREMA, MATERIJALI I ALATI:

- radni stol, stolica i računalo s internetom u prostoru za pripremu natjecatelja (za svakog natjecatelja)
- stol i stolice za povjerenstvo
- ormarić za dokumente, računalo i pišač za povjerenstvo
- radna odjeća (za svakog natjecatelja)
- ormar za radnu odjeću i pribor za čišćenje
- umivaonik s tekućom vodom
- ogledalo
- tekući sapun s dozatorom
- papirnati ručnik
- koš za smeće
- jednostrana polica za izlaganje proizvoda
- stol za degustaciju proizvoda sa stolnjakom
- staklena vitrina s rasvjetom (izlog)
- blagajnički stol s POS blagajnom
- vitrina za izlaganje proizvoda s radnim pultom
- zidni regal za izlaganje proizvoda
- elektronička vaga
- hladnjak za proizvode u skladištu
- radni pult za pripremu proizvoda u skladištu
- pribor za rukovanje proizvodima (hvataljka, lopatica)
- pribor za zamatanje i aranžiranje proizvoda (škare)
- košare za kupce
- plastične posude za razvrstavanje otpadne ambalaže u skladištu
- stolica i radni stol s računalom i pišačem u skladištu
- radni stol i dvije stolice u skladištu
- četiri pregrade za odvajanje natjecatelja u prostoru za pripremu natjecatelja 1,5m x 2m
- dvije pregrade za odvajanje staklenih vitrina s rasvjetom (izloga) 2,5m x 2m
- materijal za aranžiranje izloga
- materijal za pakiranje proizvoda
- potrošni materijal (kemijska olovka, papir, spajalice, kuverta)
- proizvodi
- dokumenti

Napomena: Detaljna specifikacija materijala i opreme i alata za svaki natjecateljski zadatak se nalazi u dokumentu Model zadatka natjecateljske discipline Prodajne vještine.

8.2. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE DONOSI NATJECATELJ/MENTOR

Natjecatelji i mentori ne donose materijal, opremu ili alate na natjecanje.

8.3. ZABRANJENI MATERIJALI I OPREMA

Smiju se upotrebljavati samo materijali koje je pribavio organizator navedenom popisu materijala, opreme i alata koji se koriste za izvođenje modula natjecateljske discipline.

8.4. PREPORUČENO RADNO MJESTO ZA NATJECANJE

Primjer za disciplinu Prodajne vještine

Izgled i raspored radnog mjesta za natjecanje:

Zadatak se odvija u šest modula. Svaki modul ima svoje radno mjesto u kojem su osigurani potrebni rekviziti za provedbu natjecateljskog zadatka.

Ukupna površina za natjecanje je 240 m² (10 m x 24 m)

- radni prostor za natjecatelje: 180 m²
- prostor za pripremu natjecatelja: 36 m²
- prostor za prosudbeno i organizacijsko povjerenstvo: 24 m²

Sanitarni čvor nije uračunat u ovaj prostor, ali ga treba osigurati.

OPĆI POSTAV I SPECIFIKACIJE

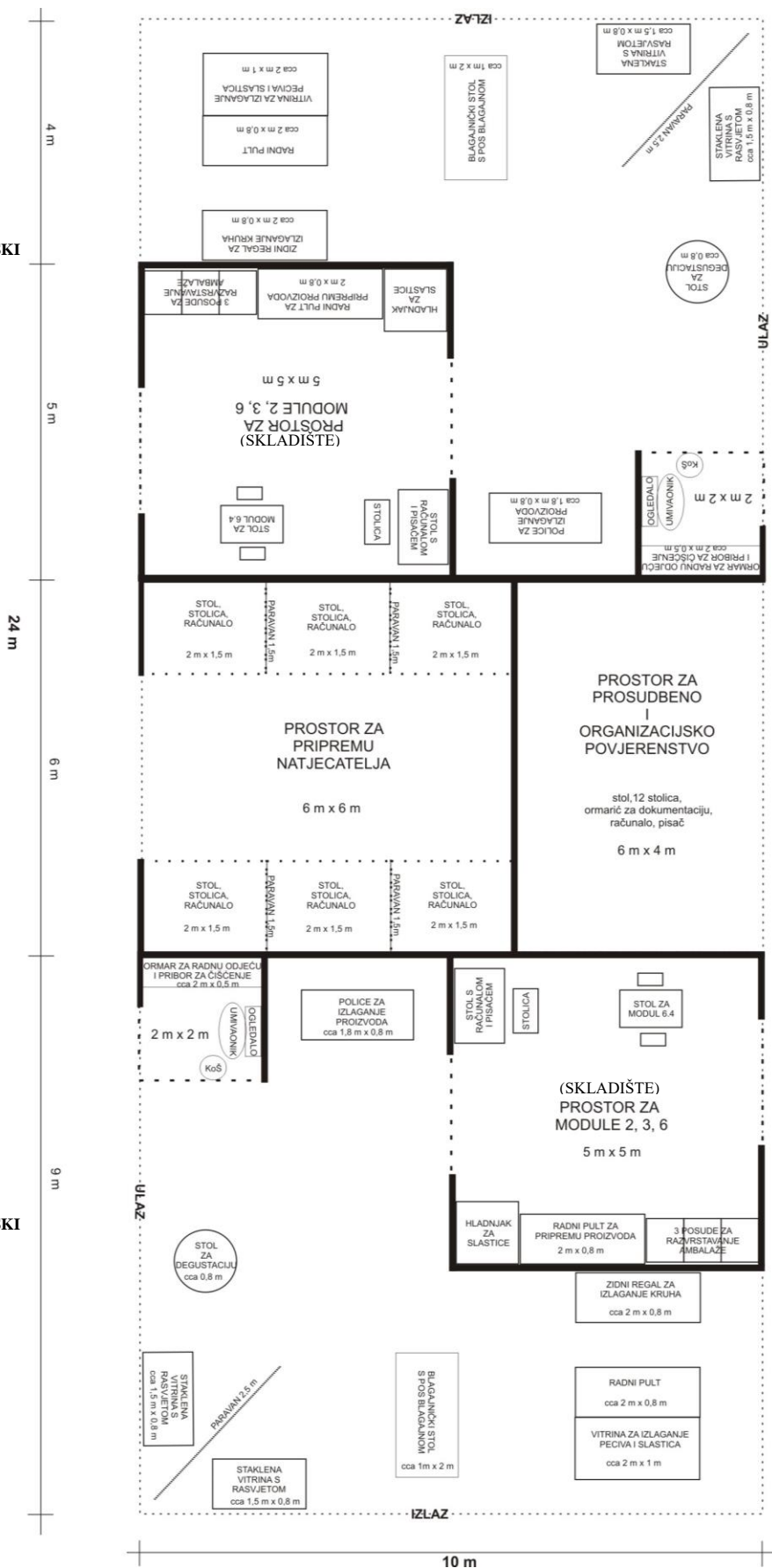
- Natjecatelji će biti raspoređeni po modulima kako će biti pripremljena radna mjesta
- Nakon završenog natjecateljskog zadatka natjecatelji će zamijeniti radno mjesto
- Postava rekvizita simulira doživljaj prodavaonice
- Natjecateljski prostor opskrbljen je svim potrebnim rekvizitima potrebnim za obavljanje maloprodajne trgovačke djelatnosti

SLIKA PREPORUČENOG POSTAVA PROSTORIJE

Napomena: dimenzije opreme u prodajnom prostoru (vitrina, police, pult, izlog) su približne vrijednosti.

NATJECATELJSKI
PROSTOR
I.

NATJECATELJSKI
PROSTOR
II.



9. PROMIDŽBA I VIDLJIVOST NATJECANJA

- Popularizacija trgovačkih vještina

Povijesno vrlo cijenjeno zanimanje u okvirima današnjeg poslovanja svelo se na brz obrtaj robe bez posebnog angažmana i znanja trgovca o proizvodima. Ovakvim aktivnostima trgovačke vještine ophođenja, promocije odnosno prezentacije proizvoda postaju atraktivne i zanimljive te u konačnici donose rast prihoda trgovca i rast zadovoljstva kupca.

Preporuka organizatoru natjecanja je da na panou ispred natjecateljskog prostora bude naveden sadržaj svih modula s terminskim planom događanja po danima kao obavijest posjetiteljima, a volontere educirati za komunikaciju s učenicima završnih razreda osnovnih škola i njihovim roditeljima tijekom organiziranog razgledavanja natjecateljskog prostora.

- Podizanje svijesti o spektru znanja i umijeća potrebnih trgovcima

U uvjetima kratkog životnog vijeka gotovo svih proizvoda na tržištu teško je zapamtiti sve njihove karakteristike. Također, uz kratak životni vijek proizvoda na tržištu je prisutan velik broj proizvoda istih ili sličnih karakteristika. Upravo poznavanjem tih sitnih razlika trgovac se približava kupcu usmjeravajući ga i pomažući mu pri donošenju odluke o kupnji.

Preporuka organizatoru natjecanja je postavljanje LCD televizora na kojima će se moći pratiti rad natjecatelja po modulima.

- Međusobna razmjena znanja i iskustva

Okrugenje, učenje od boljih, postavljanje viših ciljeva sa željom za napretkom i u konačnici u ovom slučaju pobjedom na natjecanju donijet će nova iskustva kako mentorima, organizatorima i natjecateljima. Sva ta stečena iskustva biti će od iznimno velike koristi pri zaposlenju ali i pri odnosu s kupcima i kolegama bilo oni nadređeni ili podređeni u organizacijskoj strukturi trgovine.

Preporuka organizatoru natjecanja je da nakon natjecateljskog dijela događanja omogući posjetiteljima da iskušaju svoje vještine u pojedinim modulima, primjerice kroz prodajni razgovor.

- Mogućnosti zapošljavanja

U uvjetima, s jedne strane povećane potražnje za zaposlenima, a s druge strane stalnim rastom nezaposlenosti stvara se jedan nelogičan jaz u gospodarstvu. Vrlo često se zapošljavaju osobe na poslovima za koje nisu obrazovane. Ovakvim aktivnostima uz podizanje interesa novih generacija za ovom disciplinom proširuje se krug osoba koje će se školovati za pojedino zanimanje, u tom zanimanju ostati i dalje se usavršavati.

Preporuka organizatoru natjecanja je da osigura prostor zainteresiranim poslodavcima iz sektora Trgovine kako bi posjetitelje upoznali sa svojim aktivnostima i mogućnostima zapošljavanja.

- Izvještavanja javnosti o natjecanju putem društvenih mreža

Ako nije na Internetu, kao da se nije ni dogodilo. Društvene mreže danas su jedan od najjačih kanala komunikacije. Njima se podiže atraktivnost, dostupne su gotovo preko svih elektroničkih uređaja i brzina širenja informacije je izuzetna.

Preporuka organizatoru natjecanja je da od videozapisa s natjecanja napravi promotivni film za disciplinu Prodajne vještine.

10. ODRŽIVOST

- Korištenje recikliranih materijala

Briga o okolišu jedan je od najvažnijih zadataka ljudskog roda. Upravo trgovci u tome igraju izuzetno značajnu ulogu. Razvrstavanje proizvoda, pakiranje, ambalaža, otpadni proizvodi, proizvodi koji u sebi sadrže tvari opasne po život ili okolinu samo su mali segment u kojem trgovci mogu doprinijeti očuvanju okoliša. Briga o okolišu trgovcu nije nužno samo trošak, ona u današnjim uvjetima postiže upravo suprotne efekte kada svijest potrošača za očuvanjem okoliša raste.

- Korištenje rekvizita koji imaju ponovnu upotrebu

Na korištenje recikliranih materijala nadovezuje se korištenje rekvizita koji imaju ponovnu upotrebu. Paletama, kutijama za pakiranje i prijenos za koje se očekuje upotreba više puta u cijelom proizvodno distribucijskom procesu dolazi do s jedne strane smanjenja troškova, a s druge strane do pozitivnih efekata na očuvanje okoliša.

- Korištenje prodajnih artikala koji se neće baciti nakon natjecanja

Artikli kojima će se raspolagati na natjecanju u potpunosti su nakon natjecanja upotrebljivi za potrošnju odnosno korištenje.

- Rekviziti za natjecanje će se dijeliti među natjecateljima; više natjecatelja po rekvizitu

S ciljem ispunjavanja gore navedenih uvjeta, svaki natjecatelj imati će osigurane iste uvjete. Za pojedine module koristit će se isti rekviziti za sve natjecatelje i time će s ciljem smanjenja troškova natjecanja s jedne strane postići efekti koji su opisani u ovom tehničkom opisu natjecateljske discipline

- Minimiziranje troškova prodajnih artikala

Natjecanjem su obuhvaćeni artikli čija je pojedinačna nabavna cijena relativno niska i koji u redovitoj prodaji imaju vrlo visok koeficijent obrtaja te su stoga dodatno zanimljivi kako gledateljima tako i natjecateljima uz pravilno postupanje s tim artiklima jer je riječ o prehrambenim proizvodima.

- U okviru natjecanja ove vještine nastaje otpad koji je u potpunosti reciklirajući

Otpad koji nastaje ovim natjecanjem većinom je kartonski papir. Kartonski papir proizveden je od recikliranih materijala te se može dati opet u postupak recikliranja.