VSTUPNÍ ČÁST

Název modulu

Práce na prodejně

Kód modulu

66-m-3/AP58

Typ vzdělávání

Odborné vzdělávání

Typ modulu

odborný praktický

Využitelnost vzdělávacího modulu

Kategorie dosaženého vzdělání

H (EQF úroveň 3)

Skupiny oborů

66 - Obchod

Komplexní úloha

Profesní kvalifikace

Platnost standardu od

11. 04. 2017

Obory vzdělání - poznámky

66-41-H/01 Prodavač

Délka modulu (počet hodin)

156

Poznámka k délce modulu

Platnost modulu od

30. 04. 2020

Platnost modulu do

Vstupní předpoklady

- zdravotní průkaz pro práci v potravinářství
- proškolení BOZP, PO a první pomoci
- absolvování školení – kritické body HACCP
- základní početní úkony

JÁDRO MODULU

Charakteristika modulu

Žák samostatně připraví zboží k prodeji, vystaví zboží, ovládá techniku prodeje zboží různého sortimentu, poskytne

služby související s prodejem zboží rozmanitého sortimentu, předvede zboží zákazníkovi, doplní prezentaci výrobku odborným výkladem, vystaví doklady spojené s prodejem, vyřídí reklamaci zákazníka, obsluhuje různé pokladní systémy, provádí hotovostní i bezhotovostní platby v české i jiné měně.

Sortiment zboží, na který se žák zaměří v rámci modulu, je vždy konkretizován ve vazbě na provozně organizační možnosti provozovny, na které se modul realizuje. Podmínkou ale je, že vždy obsáhne potravinářský i nepotravinářský sortiment.

Očekávané výsledky učení

Vazba na RVP:

- prodávat kvalifikovaně zboží různého sortimentu
- pracovat s pokladnami a pokladními systémy
- manipulovat se zbožím v obchodně provozní jednotce
- vyhotovovat podnikové a obchodní písemnosti v souladu s normalizovanou úpravou

Žák:

1. prodává zboží různého sortimentu

- připraví a upraví zboží k prodeji
- předvede zboží
- zabalí zboží
- profesionálně a efektivně komunikuje se zákazníky
- vyhotoví a zpracuje prodejní dokumentaci prodávaného zboží
- řeší reklamaci zboží v souladu s platnou legislativou

2. pracuje s pokladnami a pokladními systémy

- obsluhuje samostatně kontrolní pokladny a pokladní systémy
- přijímá hotovostní i bezhotovostní platby
- vede administrativní agendu spojenou s prací na kontrolní pokladně

3. manipuluje se zbožím v obchodně provozní jednotce

- provádí odběr, přejímku a kontrolu zboží
- skladuje a ošetřuje zboží s ohledem na jeho charakteristiku
- manipuluje s obaly, třídí obaly podle platné legislativy
- bezpečně pracuje se stroji a zařízením prodejny
- vede dodavatelské reklamace
- provádí fyzickou i účetní inventuru zboží a obalů
- vystavuje a aranžuje zboží na provozovně

4. vede podnikovou agendu

- sestavuje nabídkové listy k podpoře prodeje
- dodržuje marketingovou koncepci prodejny
- vyhotovuje obchodní písemnosti v souladu s normalizovanou úpravou

Kompetence ve vazbě na NSK

66-003-H Prodavač:

- Plánování druhu a množství zásob pro obchodně provozní jednotku dle předpokládaného prodeje
- Přejímka, výkup, skladování, ošetřování zboží a manipulace se zásobami v obchodně provozní jednotce
- Příprava a úprava zboží k prodeji
- Nabídka prodávaného zboží dle sortimentu s odbornou poradenskou službou
- Úprava a aranžování zboží v obchodně provozní jednotce a výkladních skříních
- Obsluha pokladny a pokladních systémů
- Přijímání hotovostních i bezhotovostních plateb za zboží a služby od zákazníků v obchodně provozní jednotce
- Vyplňování prodejní dokumentace, příprava příslušných dokumentů v obchodně provozní jednotce
- Inventarizace zásob v obchodně provozní jednotce

Obsah vzdělávání (rozpis učiva)

1. Prodej zboží různého sortimentu:

- příprava a úprava zboží před prodejem
- nepotravinářské zboží předvedení a poskytnutí odborných informací o zboží
- potravinářského zboží – dodržení stanovených standardů (bezpečnost, hygiena)
- zabalení zboží
- kultivovaná a odborná komunikace se zákazníky

2. Obsluha pokladny a pokladních systémů:

- práva a povinnosti spojené s prací na pokladně
- typy pokladen a pokladních systémů, technické parametry, ovládání; údržba pokladny a pracovního místa
- hotovost, manipulace s hotovostí, hotovostní platba
- ceniny, platební poukázky
- platební karty, manipulace s platební kartou, bezhotovostní platba
- účtování ceny na pokladně, manipulace se zbožím, vážení zboží, zabezpečení zboží
- mimořádné situace na pokladně a jejich řešení – technická závada pokladního systému, storno platby, chybná cena zboží, změna způsobu zvolené platby, krádež
- komunikace se zákazníkem, doplňkové služby poskytované na pokladně

3. Manipulace se zbožím v obchodně provozní jednotce:

- odběr, přejímka a kontrola zboží
- manipulace s obaly v souladu s hygienickými a bezpečnostními předpisy
- fyzická inventura zboží
- skladování a ošetřování zboží
- manipulace se stroji a zařízením prodejny
- základní propagační a aranžerské činnosti spojené s vystavením zboží

4. Vedení podnikové agendy:

- sestavení nabídkových listů k podpoře prodeje
- využívání marketingových prostředků
- vyhotovování obchodních písemností v souladu s normalizovanou úpravou

Učební činnosti žáků a strategie výuky

Strategie výuky:

- komplexní metody (skupinová a kooperativní výuka, individuální a individualizovaná výuka)
- aktivizující metody (diskuse, modelové situace, inscenační metody)
- klasické metody (vysvětlování, předvádění a pozorování, instruktáž, vytváření dovedností, napodobování, manipulování, produkční metody)
- praktická výuka: odborný výcvik na smluvních pracovištích odborného výcviku a ve školních prodejnách

Učební činnosti:

Žák:

- sleduje odborný výklad učitele
- konzultuje s instruktorem postup dané problematiky
- pracuje se získanými informacemi a vybírá si, které využije pro danou problematiku
- aplikuje teoretické poznatky do praktických ukázek
- při hledání řešení spolupracuje s ostatními spolužáky
- prezentuje a zdůvodní své výsledky před vyučujícím a spolužáky
- řeší modelové situace, následně pracuje v reálném kontextu

<u>Činnosti žáka ve vazbě na výsledky učení</u> :

1. Prodává zboží různého sortimentu

- připraví a upraví zboží k prodeji
- předvede nepotravinářské zboží
- zabalí zboží

- profesionálně a efektivně komunikuje se zákazníky
- vyhotoví a zpracuje prodejní dokumentaci prodávaného zboží
- řeší reklamaci zboží v souladu s platnou legislativou

2. Pracuje s pokladnami a pokladními systémy

- obsluhuje samostatně kontrolní pokladny a pokladní systémy
- přijímá hotovostní i bezhotovostní platby
- vede administrativní agendu spojenou s prací na kontrolní pokladně

3. Manipuluje se zbožím v obchodně provozní jednotce

- provádí odběr, přejímku a kontrolu zboží
- skladuje a ošetřuje zboží s ohledem na jeho charakteristiku
- manipuluje s obaly, třídí obaly podle platné legislativy
- bezpečně pracuje se stroji a zařízením prodejny
- vede dodavatelské reklamace
- provádí inventarizaci zásob podle zadaných kritérií a postupů
- připraví podklady pro objednávku zboží
- vystavuje a aranžuje zboží na provozovně
- zhotovuje cenovky, popisky a grafické informace ke zboží
- propaguje zboží

4. Vede podnikovou agendu

- sestavuje nabídkové listy k podpoře prodeje
- dodržuje marketingovou koncepci prodejny
- vyhotovuje obchodní písemnosti v souladu s normalizovanou úpravou

Zařazení do učebního plánu, ročník

2. ročník

VÝSTUPNÍ ČÁST

Způsob ověřování dosažených výsledků

Výstupy vzdělávání budou ověřovány především na konci modulu. Teoretické znalosti jsou ověřeny písemnou formou a praktické dovednosti především na základě předvedení a splnění praktických úkolů.

Průběžně se hodnotí plnění zadaných úkolů, zručnost, správnost a přesnost postupů, dodržování bezpečnostních a hygienických předpisů.

Písemné zkoušení:

- test zaměřený na odbornou terminologii
- bodová hodnota jedné otázky je 1 bod
- struktura testové otázky – výběr jedné správné odpovědi ze tří možností

Praktické zkoušení:

Žák musí předvést a splnit šest následujících úkolů:

1. Příprava zboží k prodeji

- zváží, změří zboží
- označí zboží cenovkou k prodeji
- zabalí a vystaví zboží dle hygienických, bezpečnostních i estetických kritérií
- připraví zboží k nabídce a prodeji

2. Prodej zboží

- předvede nepotravinářské zboží, provede doplňkovou nabídku zboží
- zabalí zboží dle přání zákazníka

- vyhotoví a zpracuje prodejní dokumentaci k prodávanému zboží
- řeší reklamaci zboží v souladu s platnou legislativou

3. Práce s pokladnou

- převezme pracovní místo
- převezme počáteční hotovost a odstraní případné nedostatky před zahájením práce na pokladně
- zprovozní pokladnu, řeší problémy provozu pokladny
- účtuje ceny zboží mechanicky
- účtuje ceny zboží za pomoci čtecího zařízení kontrolní pokladny
- kontroluje cenu zboží, vyřeší nesrovnalosti v ceně
- vyřeší storno položky
- zvolí způsob platby na pokladně dle přání zákazníka
- provede hotovostní platbu
- provede bezhotovostní platbu
- provede kombinovanou platbu
- stornuje platbu na pokladně, vystaví příslušný doklad a eviduje ho
- provádí údržbu pokladny (vymění pokladní pásku)
- uzavře pokladnu

4. Manipulace se zbožím

- provádí odběr, přejímku a kontrolu zboží
- skladuje a ošetřuje zboží s ohledem na jeho charakteristiku
- manipuluje s obaly, třídí obaly podle platné legislativy
- bezpečně pracuje se stroji a zařízením prodejny
- vede dodavatelské reklamace
- provádí inventarizaci zásob podle zadaných kritérií a postupů
- připraví podklady pro objednávku zboží
- vystavuje a aranžuje zboží na provozovně
- zhotovuje cenovky, popisky a grafické informace ke zboží
- propaguje zboží

5. Aranžování

- upraví zboží pro aranžování
- upraví a připraví prostor pro aranžování zboží
- zhotoví cenovky, popisky a grafické informace ke zboží
- aranžuje zboží v prodejně a výkladní skříni dle zadaného tématu
- používá aranžérské nářadí a pomůcky

6. Vedení podnikové agendy

- sestaví nabídkový list k podpoře prodeje
- dodržuje marketingovou koncepci prodejny
- vyhotoví obchodní písemnosti v souladu s normalizovanou úpravou

Kritéria hodnocení

Žák musí absolvovat celý modul (80% docházka).

Žák musí absolvovat všechny úkoly.

Žák musí uspět v písemné i praktické části.

Žák je hodnocen známkou se slovním komentářem.

Písemné zkoušení – test s 10 otázkami hodnocený 10 body (žák uspěl při získání 6 bodů z 10).

Praktická část je hodnocena 100 body. Žák musí získat alespoň 60 bodů, aby uspěl.

Převodová tabulka celkového hodnocení modulu:

- 100–91 bodů – výborný

- 90–76 bodů – chvalitebný
- 75–56 bodů – dobrý
- 55–36 bodů – dostatečný
- méně než 35 bodů – nedostatečný

1. Připraví zboží k prodeji – maximální počet bodů 12

- zváží, změří zboží (0–3 body)
- označí zboží cenovkou k prodeji (0–3 body)
- zabalí a vystaví zboží dle hygienických, bezpečnostních i estetických kritérií (0–3 body)
- připraví zboží k nabídce a prodeji (0–3 body)

2. Prodává zboží – maximální počet bodů 15

- předvede nepotravinářské zboží, provede doplňkovou nabídku zboží (0–3 body)
- zabalí zboží dle přání zákazníka (0–3 body)
- vyhotoví a zpracuje prodejní dokumentaci k prodávanému zboží (0–3 body)
- řeší reklamaci zboží v souladu s platnou legislativou (0–3 body)
- uplatňuje profesní etiku při komunikaci se zákazníkem (0–3 body)

3. Pracuje s pokladnou – maximální počet bodů 26

- převezme pracovní místo (0–2 body)
- převezme počáteční hotovost a odstraní případné nedostatky před zahájením práce na pokladně (0–2 body)
- zprovozní pokladnu, řeší problémy provozu pokladny (0–2 body)
- účtuje ceny zboží mechanicky (0–2 body)
- účtuje ceny zboží za pomoci čtecího zařízení kontrolní pokladny (0–2 body)
- kontroluje cenu zboží, vyřeší nesrovnalosti v ceně (0–2 body)
- vyřeší storno položky (0–2 body)
- zvolí způsob platby na pokladně dle přání zákazníka (0–2 body)
- provede hotovostní nebo bezhotovostní platbu (0–2 body)
- provede kombinovanou platbu (0–2 body)
- stornuje platbu na pokladně, vystaví příslušný doklad a eviduje ho (0–2 body)
- provádí údržbu pokladny (vymění pokladní pásku) (0–2 body)
- uzavře pokladnu (0–2 body)

4. Manipuluje se zbožím – maximální počet bodů 20

- provádí odběr, přejímku a kontrolu zboží (0–3 body)
- skladuje a ošetřuje zboží s ohledem na jeho charakteristiku (0–4 body)
- manipuluje s obaly, třídí obaly podle platné legislativy (0–2 body)
- bezpečně pracuje se stroji a zařízením prodejny (0–2 body)
- vede dodavatelské reklamace (0–3 body)
- provádí inventarizaci zásob podle zadaných kritérií a postupů (0–3 body)
- připraví podklady pro objednávku zboží (0–3 body)

5. Aranžuje zboží – maximální počet bodů 14

- upraví zboží pro aranžování (0–3 body)
- upraví a připraví prostor pro aranžování zboží (0–3 body)
- zhotoví cenovky, popisky a grafické informace ke zboží (0–3 body)
- aranžuje zboží v prodejně a výkladní skříni dle zadaného tématu (0–3 body)
- používá aranžérské nářadí a pomůcky (0–2 body)

6. Vede podnikovou agendu – maximální počet bodů 13

- sestaví nabídkový list k podpoře prodeje (0–3 body)
- dodržuje marketingovou koncepci prodejny (0–2 body)
- vyhotoví obchodní písemnosti v souladu s normalizovanou úpravou: reklamace, faktura, poptávka, objednávka (0–8 bodů)

V průběhu realizace praktické části se při hodnocení přihlíží k dodržování BOZP, čistotě a organizaci práce, komunikaci se zákazníkem, profesionálnímu vystupování, dodržování pravidel prodeje, manipulaci se zbožím, jeho prezentaci, práci s pokladním systémem.

Hodnocení je možné využít k založení do deníku praxe žáka.

Doporučená literatura

KAPLOVÁ, Františka. Obchodní provoz pro střední odborná učiliště: obor prodavač. 1.vyd. Olomouc: Nakladatelství Olomouc, 2001. ISBN 80-7182-131-4.

NOVOTNÝ, Mojmír. Obchodní provoz pro střední odborná učiliště. Praha: Nakladatelství Fortuna, 2005. 224 s. ISBN 80-7168-845-2

BIŇOVEC, Karel; NOVOTNÝ, Mojmír. Ekonomika a provoz obchodu pro střední odborná učiliště 2. Praha: Nakladatelství Fortuna, 1997. 256 s. ISBN 80-7168-378-7

FLEISCHMANNOVÁ, Emílie, Olga KULDOVÁ a Rajmund ŠEDÝ. Obchodní korespondence: pro střední školy. 2. upr. vyd. Praha: Fortuna, 2005. ISBN 80-7168-919-X.

FORET, Miroslav. Jak komunikovat se zákazníkem: [co a jak chci sdělit, jakou cestou, příklady z českého prostředí] v učebním oboru prodavač/ka potravinářského zboží. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2000. ISBN 80-7226-301-3.

BEDRNOVÁ, Eva a Daniela PAUKNEROVÁ. Psychologie obchodní činnosti. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2004. ISBN 80-7168-899-1.

KULDOVÁ, Olga. Jak psát obchodní dopisy a jiné písemnosti: pro střední školy a širokou veřejnost. 6. upr. vyd. Praha: Fortuna, 2007. ISBN 80-7373-009-X.

Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění

Zákon č. 378/2015 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění

Zákon 89/2012 Sb., občanský zákoník

Poznámky

Sortiment zboží, na který se žák zaměří v rámci modulu, je vždy konkretizován ve vazbě na provozně organizační možnosti provozovny, na které se modul realizuje. Podmínkou ale je, že vždy obsáhne potravinářský i nepotravinářský sortiment.

Obsahové upřesnění

Spol - Spolupráce škol se zaměstnavateli

Materiál vznikl v rámci projektu Modernizace odborného vzdělávání (MOV), který byl spolufinancován z Evropských strukturálních a investičních fondů a jehož realizaci zajišťoval Národní pedagogický institut České republiky. Autorem materiálu a všech jeho částí, není-li uvedeno jinak, je Projekt MOV. Creative Commons CC BY SA 4.0 – Uveďte původ – Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní.