## VSTUPNÍ ČÁST

#### Název modulu

Prodej zboží

#### Kód modulu

66-m-3/AC18

#### Typ vzdělávání

Odborné vzdělávání

#### Typ modulu

(odborný) teoreticko–praktický

### Využitelnost vzdělávacího modulu

#### Kategorie dosaženého vzdělání

H (EQF úroveň 3)

#### Skupiny oborů

66 - Obchod

#### Komplexní úloha

#### Obory vzdělání - poznámky

66-51-H/01 Prodavač

66-41-L/01 Obchodník

#### Délka modulu (počet hodin)

24

#### Poznámka k délce modulu

#### Platnost modulu od

30. 04. 2020

#### Platnost modulu do

#### Vstupní předpoklady

[Prodejna](https://mov.nuv.cz/mov/educational_modules/39)

[Formy prodeje zboží a služby obchodu](https://mov.nuv.cz/mov/educational_modules/44)

## JÁDRO MODULU

#### Charakteristika modulu

Po úspěšném zvládnutí problematiky modulu bude žák plně seznámen s prodejem zboží, bude si vědom povinnosti dodržování předpisů o prodeji zboží, bude ovládat různé techniky prodeje, nabídku zboží, komunikaci se zákazníkem. Poskytne zákazníkovi odbornou poradenskou službu a zabalí zboží různými způsoby.

#### Očekávané výsledky učení

**Výsledky ve vazbě na RVP:**

* Prodávat kvalifikovaně zboží různého sortimentu

**Žák:**

* provádí obsluhu zákazníků s ohledem na specifika jednotlivých forem prodeje
* charakterizuje jednotlivé obchodní operace a požadavky na ně kladené
* vede příslušné doklady
* pohotově reaguje na zjištěné nedostatky dodávky a uplatňuje reklamaci vůči dodavateli
* přípraví zboží k prodeji
* vyhotovuje účetní doklady o prodeji zboží
* balí zboží odpovídajícím obalovým materiálem s ohledem na funkčnost a estetickou úroveň a potřeby zákazníků
* využívá všech mechanizačních prostředků pro manipulaci se zbožím
* komunikuje se zákazníkem při případných stížnostech a reklamacích zboží v souladu s postupy firmy

#### Obsah vzdělávání (rozpis učiva)

Ochrana spotřebitele - právní úprava

Nabídka zboží

Zásady prodejního styku

Techniky prodeje zboží

Prodejní proces

Nabídka a poradenská služba

Doklady o nákupu a ceně zboží

Reklamace zboží

#### Učební činnosti žáků a strategie výuky

**Strategie výuky**

Odborný výklad, instrukce, nácvik modelových situací, zpracování prezentací, aplikace teoretických poznatků v praxi s odbornou podporou učitele, odborná praxe pod dohledem na reálném pracovišti.

**Učební činnosti:**

Žák:

* sleduje odborný výklad vyučujícího a pracuje s informacemi z výkladu
* využívá internetové zdroje
* vyhledává a ověřuje si doplňující informace získané z elektronických zdrojů
* provádí konzultaci s vyučujícím
* pracuje s informacemi v kolektivu
* prokazuje aktivitu při řešení úkolů
* vyhodnotí závěr
* podílí se na nových úkolech
* odhaluje společně chyby a nedostatky a zdůvodní je
* úkoly prezentuje před kolektivem a připouští připomínky jiných

**Činnosti žáka ve vazbě na výsledky učení:**

* užívá odborné výrazy
* uplatňuje získané teoretické vědomosti při prodeji
* použije cenovky a jiné označení zboží
* využívá informační technologie v provozu
* kontroluje správnost cen
* zjistí přání zákazníka
* předvede a předloží zboží zákazníkovi
* vyúčtuje zboží zákazníkovi
* pracuje s daňovými doklady a objasní jejich náležitosti
* určí náležitosti reklamačního listu
* stanoví podmínky reklamačního řízení
* popíše informace na obalech
* využívá zásady odborné komunikace

#### Zařazení do učebního plánu, ročník

* 66-51-H/01 Prodavač, 2. ročník
* 66-41-L/01 Obchodník, 2. ročník

## VÝSTUPNÍ ČÁST

#### Způsob ověřování dosažených výsledků

Hodnocení je složeno ze **2 částí:**

1. **Písemný test** - písemné ověření teoretických znalostí z následující odborné problematiky:

* povinnosti prodejce podle Zákona o o ochraně spotřebitele
* nabídka zboží
* technika prodeje, prodejní proces
* reklamace zboží zákazníkem

Bodová hodnota jedné otázky je 1 bod, celkový počet otázek v testu:20, struktura testové otázky – výběr jedné správné odpovědi ze tří možností

2. **Předvedení prodejního procesu v provozu** - praktické ověření odborných činnosti:

* provést prodejní proces
* zvážit zboží na kontrolní váze, manipulovat s kontrolní váhou
* provést doplňkovou nabídku a poprodejní servis
* vést odbornou komunikaci se zákazníkem

#### Kritéria hodnocení

**Písemný test:** maximální počet bodů 20

**Předvedení prodejního procesu v provozu:** maximální počet bodů 20

**Převod bodů na známky:**

40 -35 bodů: 1

34 - 29 bodů: 2

28 - 20 bodů: 3

19 -11 bodů: 4

10 - 0 bodů: 5

Žák splnil modul v případě, že z části 2 získá minimálně 10 bodů a jeho účast na modulu je minimálně 75%.

Žák modul nesplní v případě nedosažení požadované minimální bodové hranice.

#### Doporučená literatura

NOVOTNÝ, Mojmír. Obchodní provoz pro Střední odborná učiliště, 1. vyd. PRAHA: Fortuna, 2007. ISBN 80-7168-845-2

#### Poznámky

Doporučené rozvržení hodin:

teoretické vyučování – 12 hodin

praktické vyučování – 12 hodin

#### Obsahové upřesnění

OV RVP - Odborné vzdělávání ve vztahu k RVP

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 Vladimíra Stěhulová. [Creative Commons CC BY SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.cs) – Uveďte původ – Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní.