



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

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](#)

[Formy prodeje zboží a služby obchodu](#)

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:

- Prodávát 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
- připraví 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 reklamách 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

Reklamáce 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 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 činností:

- 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, Mojmir. 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](#) – Uveďte původ – Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní.