

## Назив предмета: ТЕХНИКА ПРОДАЈЕ И УСЛУГЕ КУПЦИМА

## 1. ОСТВАРИВАЊА ОБРАЗОВНО-ВАСПИТНОГ РАДА - ОБЛИЦИ И ТРАЈАЊЕ

РАЗРЕД	НАСТАВА				ПРАКСА	УКУПНО
	Теоријска настава	Вежбе	Практична настава	Настава у блоку		
I	70	70	-	-	-	140
II	70	70	-	-	-	140

Напомена: у табели је приказан годишњи фонд часова за сваки облик рада

## 2. ЦИЉЕВИ УЧЕЊА:

- Упознавање са основним облицима и начинима продаје;
- Развијање знања о значају елемената процеса рада у продавници;
- Упознавање са техником продаје робе у класичној продавници;
- Упознавање са савременим облицима и начинима продаје;
- Оспособљавање за обављање послова снабдевања продавнице робом;
- Развијање вештина попуњавања докумената у вези са набавком;
- Развијање знања о процесу непосредне продаје у савременим облицима продаје;
- Оспособљавање ученика за извршавање послова непосредне продаје;
- Развијање свести о значају пружања услугама купцима;
- Унапређивање знања о значају пружања сервиса потрошача.

## 3. НАЗИВ И ТРАЈАЊЕ МОДУЛА ПРЕДМЕТА

Разред: први

Ред.бр	НАЗИВ МОДУЛА	Трајање модула (часови)
1	Основни облици и начини продаје	40
2	Елементи процеса рада у продавници	44
3	Техника продаје робе у класичној продавници	56

Разред: други

Ред.бр	НАЗИВ МОДУЛА	Трајање модула (часови)
1.	Савремени облици продаје	12
2.	Техника снабдевања продавнице робом	32
3.	Техника непосредне продаје у савременим облицима продаје	48
4.	Купац	48

## 4. НАЗИВ МОДУЛА, ИСХОДИ, ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈИ / КЉУЧНИ ПОЈМОВИ САДРЖАЈА

НАЗИВ МОДУЛА	ИСХОДИ По завршетку модула ученик ће бити у стању да:	ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈИ МОДУЛА / КЉУЧНИ ПОЈМОВИ САДРЖАЈА
<b>Основни облици и начини продаје</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• објасни место и улогу трговине</li> <li>• наведе врсте трговине</li> <li>• образложи појам малопродaje;</li> <li>• наброји и објасни носиоце малопродaje</li> <li>• објасни појам и изглед продавница;</li> <li>• наведе врсте продавница;</li> <li>• разликује типове електронске малопродaje.</li> <li>• образложи развој м- трговине</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Појам и подела трговине;</li> <li>• Појам малопродaje;</li> <li>• Носиоци малопродaje;</li> <li>• Мали и независни детаљисти:</li> <li>– Уједињени ланци и корпорације;</li> <li>– Уговорни ланци;</li> <li>– Потрошачке кооперативе;</li> <li>– Државни трговински ланци.</li> <li>• Малопродajна мрежа:</li> <li>– Појам, изглед и врсте продавница</li> <li>– (класичне продавнице, самоизбор, самоуслуге, трговински центри, аутомати, лизинг-продаја, продаја робе у комисионој продавници, покретне продавнице)</li> <li>– Типови електронске малопродaje (ТВ или радио продаја, електронски киосци, е-трговина, м - трговина).</li> </ul>
<b>Елементи процеса рада у продавници</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• познаје средства за рад у продавници;</li> <li>• користи средства за рад у продавници;</li> <li>• користи опрему у продавници;</li> <li>• разликује врсте робе;</li> <li>• разликује врсте и димензије асортимана;</li> <li>• објасни губитке на роби;</li> <li>• опише функцију амбалаже;</li> <li>• наведе врсте амбалаже;</li> <li>• објасни улогу продавца у процесу продаје робе;</li> <li>• разликује и примени вештине продавца.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Средства за рад:</li> <li>– Опрема продавнице;</li> <li>– Врсте опреме (намештај, технички уређаји, инструменти за мерење робе, алат и прибор, средства унутрашњег транспорта и др.).</li> <li>• Роба:</li> <li>– Појам и подела;</li> <li>– Асортиман робе;</li> <li>– Губици на роби и поступци за спречавање;</li> <li>– Амбалажа (појам, функција и врсте).</li> <li>• Продавац:</li> <li>– Профил и улога продавца у процесу продаје;</li> <li>– Продајне способности и вештине продавца.</li> </ul>
<b>Техника продаје робе у класичној продавници</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• објасни све радње неопходне за припрему продаје;</li> <li>• спроведе све радње неопходне за припрему продаје;</li> <li>• објасни све радње непосредне продаје у класичној продавници;</li> <li>• изведе све радње непосредне продаје у класичној продавници;</li> <li>• разликује врсте допунских услуга;</li> <li>• симулира допунске услуге купцима.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Техника припреме продаје:</li> <li>– Припрема средстава за рад;</li> <li>– Припрема радног места продавца за рад;</li> <li>– Припрема продавца за рад.</li> <li>• Техника припреме робе за продају</li> <li>• Техника непосредне продаје робе у класичној продавници:</li> <li>– Чин купопродаје робе;</li> <li>– Редовне продајне услуге класичне продаје</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– (пријем потрошача, упознавање жеља потрошача, показивање робе потрошачу, помоћ потрошачу при избору робе, усмени споразум о купопродаји робе, мерење робе, обрачун износа за продату робу, наплаћивање, паковање робе, уручивање продате робе купцу и испраћај купца).</li> <li>• Допунске услуге: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Појам;</li> <li>– Врсте (давање упутстава купцима о начину употребе робе, посебно паковање робе, припрема робе за непосредну потрошњу, пружање услуга купцима у сервисима произвођача, пружање услуга купцима у сервисима продавница, on-line, комуникација).</li> </ul> </li> </ul>
--	--	---

## 5. УПУТСТВО ЗА ДИДАКТИЧКО-МЕТОДИЧКО ОСТВАРИВАЊЕ ПРОГРАМА

На почетку сваке теме ученике упознати са циљевима и исходима, планом рада и начинима оцењивања.

Модули се реализују кроз теоријску наставу – у учионици, специјализованој учионици или кабинету и вежбе – у учионици, специјализованој учионици или кабинету.

Приликом остваривања програма вежби одељење се дели на групе до 15 ученика.

Препоручени број часова по модулу у првом разреду:

- Основни облици и начини продаје: 40 часова
- Елементи процеса рада у продавници: 44 часа
- Техника продаје робе у класичној продавници: 56 часова

При реализацији модула, неопходно је да се наставник припреми да презентује ситуације, примере из домена рада трговине.

Избор метода и облика рада за сваки модул одређује наставник у зависности од наставних садржаја, способности и потреба ученика, материјалних и других услова. Пре свега, користити активне облике наставе-интерактивна предавања (филм, искуства ученика у студијама случаја...), вербалне методе (метода усменог излагања и дијалогска метода), методе демонстрације, симулације, текстуално-илустративне методе.

Предложени облици рада су фронтални, рад у групи, рад у пару, индивидуални рад, практичан рад. Такође, препорука је примена пројектне наставе, развијање вештина потребних за тимски рад - игра улога, вежбање вештина. Ученици у виду пројекта, могу самостално, или у пару представљати улогу и наступ продавца у процесу купопродаје, уз инструкције наставника.

Модули се могу реализовати кроз искуства ученика из свакодневног живота, из практичне наставе/ учења кроз рад, анализом ситуација из појединих филмова-серија.

Нагласак мора бити на развијању ставова (стицање самосталности и одговорности у обављању послова, развијање способности комуницирања и тимског рада, стицање и развијање радних навика и радне дисциплине...). У великој мери ослањати се на наставне садржаје из предмета Основе трговине и Пословна комуникација и, као и искуства стеченог на часовима практичне наставе/ учења кроз рад.

## 6. УПУТСТВО ЗА ФОРМАТИВНО И СУМАТИВНО ОЦЕЊИВАЊЕ УЧЕНИКА

У настави оријентисаној ка достизању исхода прате се и вреднују процес наставе и учења, постигнућа ученика (продукти учења) и сопствени рад.

Наставник треба континуирано да прати напредак ученика, који се огледа у начину на који ученици учествују у раду, како прикупљају податке, како аргументују, евалуирају, документују итд. Да би вредновање било објективно и у функцији учења, потребно је ускладити нивое исхода и начине оцењивања.

Сумативно оцењивање је вредновање постигнућа ученика на крају сваке реализоване теме. Сумативне оцене се добијају из: контролних или писмених радова, тестова, усменог испитивања, самосталних или групних радова ученика, уз поштовање остварености исхода.

У формативном вредновању наставник би требало да промовише групни дијалог, да користи питања да би генерисао податке из ђачких идеја, али и да помогне развој ђачких идеја, даје ученицима повратне информације, а повратне информације добијене од ученика користи да прилагоди подучавање, охрабрује ученике да оцењују квалитет свог рада.

Избор инструмента за формативно вредновање зависи од врсте активности која се вреднује. Када је у питању нпр. тимски рад, пројектна настава и слично, може се применити чек листа у којој су приказани нивои постигнућа ученика са показатељима испуњености, а наставник треба да означи показатељ који одговара понашању ученика. Поред праћења остварености исхода, наставник прати и активност ученика на часу, домаће задатке, напредовање у односу на претходни период и формулише препоруке за даље напредовање ученика,

Кроз све модуле, активно радити на подизању свести ученика о одрживом развоју.