

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 |

| НАЗИВ МОДУЛА | ИСХОДИ По завршетку модула ученик ће бити у стању да: | ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈИ МОДУЛА / КЉУЧНИ ПОЈМОВИ САДРЖАЈА |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Савремени облици продаје | <ul style="list-style-type: none"> • наведе облике савремене продаје; • објасни основне карактеристике савремених облика продаје. • наведе предности е- продаје и м- продаје • упореди савремене облике продаје • образложи предности вишеканалне продаје • анализира однос класичне и савремене продаје | <ul style="list-style-type: none"> • Самоуслуга; • Самоизбор; • Трговински центри; • Остали облици савремене продаје • м-продаја • е-продаја • Вишеканална продаја |
| Техника снабдевања продавнице робом | <ul style="list-style-type: none"> • разликује начине снабдевања продавнице робом; • симулира кроз вежбу, један од начина набавке • објасни поступак уговарања купопродаје; • наведе елементе купопродајног уговора; • изради сва документа у вези са набавком на основу задатих елемената; • разликује врсте и фазе преузимања робе; • састави комисијски записник о преузимању робе; • попуни књижно одобрење за повраћај робе; • објасни плаћање робе добављачу; • примени правила испуњавања, чувања и одлагања документације о пословању продавнице. | <ul style="list-style-type: none"> • Снабдевање продавнице робом; • Начини снабдевања продавнице робом; • Уговарање купопродаје: – Купопродајни уговор. • Документа у вези са набавком: – Упит; – Поруцбеница; – Отпремница; – Пријемница; – Фактура. • Појам, врсте и фазе преузимања робе; • Преузимање робе – Комисијски записник; – Књижно одобрење за повраћај робе. • Плаћање робе добављачу; • Правила испуњавања документа, чување и одлагање документације о пословању продавнице. |
| Техника непосредне продаје у савременим облицима продаје | <ul style="list-style-type: none"> • опише припрему особља продавнице за рад, продавнице за рад, средстава за рад у продавници и робе за продају; • спроведе припреме за рад у продавници; • обави припрему продавнице за рад, средстава за рад у продавници и робе за продају; • дефинише залихе робе у продавници; • израчуна потребне количине залиха на основу задатих елемената; • објасни значај асортимана за пословање продавнице; • разликује принципе и методе излагања робе; • дефинише непосредну продају робе; | <ul style="list-style-type: none"> • Припрема особља продавнице за рад; • Припрема продавнице за рад; • Припрема средстава за рад у продавници; • Припрема робе за продају; • Залихе робе у продавници; • Значај асортимана за пословање продавнице; • Излагање робе; • Процес продаје робе у продавници -непосредна продаја; • Фазе непосредне продаје робе – Улазак, кретање купаца и разгледање робе; – Информисање потрошача о роби и избору робе; – Мерење робе и обрачун новчаног износа; – Обрачун и наплата новчаног износа за продату робу; – Паковање продате робе. |

| | | |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • опише фазе непосредне продаје робе у савременим облицима продаје; • демонстрира фазе непосредне продаје у савременим облицима продаје; • опише средства плаћања; • образложи благајничко пословање; • објасни систем касе као инструмента за обраду података о продаји; • објасни поступак за уплату дневног пазара; • испуни обрасце за уплату дневног пазара; • разликује врсте и задатке контроле; • дефинише инвентарисање; • разликује врсте и задатке инвентарисања; • опише фазе инвентарисања. • спроведе инвентарисање кроз симулацију на вежби | <ul style="list-style-type: none"> • Продаја робе за готовинска и безготовинска средства плаћања; • Благајничко пословање; • Систем касе као инструмент за обраду података о продаји; • Спецификација и уплата дневног пазара; • Контрола пословања продавнице – Врсте и задаци контроле; – Појам инвентарисања, врсте, задаци и значај; – Организација пописа и извештај о спроведеном инвентарисању. |
| <p>Купац</p> | <ul style="list-style-type: none"> • разликује потребе купаца; • препозна поједине профиле купаца; • објасни видове персонализације купаца; • симулира персонални контакт са купцем, на вежби; • успоставља и води он-лајн комуникацију; • презентује прилагођавање понуде купцима • дефинише појам услуга купцима; • разликује редовне и допунске услуге купцима; • опише развој лојалности и успостављање веза са купцима; • опише поступак мерења задовољства купаца; • препозна основне видове заштите потрошача; • спроведе поступак решавања рекламације; • дефинише сервис потрошача; • разликује задатке сервиса потрошача; • објасни маркетиншко – услужни аспект сервиса потрошача; • објасни трговинско – дистрибутивни карактер сервиса потрошача; • објасни логистички аспект сервиса потрошача; • наведе компоненте сервиса потрошача; • објасни значај сервиса потрошача. • презентује на конкретном примеру улогу сервиса потрошача | <ul style="list-style-type: none"> • Појам и врсте потреба купаца; • Профили купаца; • Рад са различитим профилима купаца; • Персонализација купаца; – Персонални контакти са купцима; – Персонализована пошта; – On-line комуникација; – Прилагођавање понуде роба и услуга купцима. • Појам и значај услуга купцима; • Редовне и допунске услуге купцима; • Развој лојалности и успостављање веза са купцима; • Мерење и значај задовољства купаца; • Задовољство купаца путем интернета; • Заштита потрошача; • Појам рекламације купаца; • Евиденција рекламација у продавници; • Решавање рекламација; • Појам и задаци сервиса потрошача; • Маркетиншко – услужни аспект сервиса потрошача; • Трговинско – дистрибутивни карактер сервиса потрошача; • Логистички аспект сервиса потрошача; • Компоненте сервиса потрошача; • Значај сервиса потрошача у функцији избегавања пропуштених продаја. |

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 другом разреду:

- Савремени облици продаје: 12 часова
- Техника снабдевања продавнице робом: 32 часа
- Техника непосредне продаје у савременим облицима продаје: 48 часова
- Купац: 48 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 и слично.

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, основе пословања у трговини, маркетинга и пословне комуникације, а пре свега 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.