

КРИТЕРИЈУМИ ОЦЕЊИВАЊА – ПОСЛОВНА КОМУНИКАЦИЈА

Први разред, смер Трговац

Постигнућа ученика је могуће формативно и сумативно оценити на основу различитих активности и резултата рада као што су:

1. Праћење остварености исхода (усмене провере знања)
2. Тестови знања
3. Активност на часу
4. Презентације
5. Домаћи задатак
6. Однос ученика према раду у школи
7. Индивидуални рад и учешће у тимском раду

МОДУЛ: Основе пословне комуникације

Оцена	Општи исходи; Очекивани нивои знања и постигнућа
НЕДОВОЉАН (1)	- Не испуњава критеријуме за оцену довољан (2) и не показује заинтересованост за сопствени процес учења, нити напредак
ДОВОЉАН (2)	- Ученик уме да дефинише комуникацију; - Ученик уме да опише све врсте комуникација; - Ученик разликује вербалну од невербалне комуникације
ДОБАР (3)	- Ученик уме да наведе основне карактеристике комуникације у организацији; - Ученик уме да изради CV и напише пријаву за посао; - Ученик разликује пословне обрасце и прописане обрасце
ВРЛО ДОБАР (4)	- Ученик користи и попуњава евиденцију и обрасце у пословној комуникацији; - Ученик уме да објасни намену различитих средстава комуникације; - Ученик уме да објасни значај и садржај интерне и екстерне комуникације
ОДЛИЧАН (5)	- Ученик уме да наведе примере употребе и злоупотребе јавних и масовних комуникација; - Ученик уме да објасни предности и недостатке електронске комуникације; - Ученик ефикасно примењује ИКТ приликом пословне комуникације електронским путем; - Ученик уме да објасни предности и слабости писане комуникације

МОДУЛ: Пословни бонтон и продајне вештине

Оцена	Општи исходи; Очекивани нивои знања и постигнућа
НЕДОВОЉАН (1)	-Не испуњава критеријуме за оцену довољан (2) и не показује заинтересованост за сопствени процес учења, нити напредак
ДОВОЉАН (2)	-Ученик уме да опише општеприхваћена правила понашања; -Ученик уме да разликује и примени најважније продајне вештине: -Ученик разликује групну продају од продаје један на један; -Ученик разликује фразе и изразе које треба избегавати у продајном разговору
ДОБАР (3)	-Ученик уме да објасни пословно понашање у складу са правилима пословног бонтона; -Ученик разликује фазе продајног разговора; -Ученик уме да примени вештине комуникације у продаји; -Ученик на примеру презентује правила за активно слушање
ВРЛО ДОБАР (4)	-Ученик уме да објасни значај пословног стила за углед и поштовање компаније; -Ученик уме да представи себе и своје предузеће; -Ученик уме да образложи општа правила понашања продавца; -Ученик уме да објасни правила аргументације за купца
ОДЛИЧАН (5)	-Ученик симулира одржавање коректних односа са потрошачима, клијентима и запосленима у компанији; -Ученик уме да припреми и презентује продајни разговор; -Ученик уме да одговори на приговоре купца наводећи примере из праксе; -Ученик уме да прилагоди приступ у зависности од наступа купца

МОДУЛ: Комуникација у продаји

Оцена	Општи исходи; Очекивани нивои знања и постигнућа
НЕДОВОЉАН (1)	-Не испуњава критеријуме за оцену довољан (2) и не показује заинтересованост за сопствени процес учења, нити напредак
ДОВОЉАН (2)	-Ученик разликује све фазе процеса продаје; -Ученик разликује све фазе продајног разговора; -Ученик разликује елементе разговора вођеног у личном контакту; -Ученик уме да презентује могуће баријере у комуникацији
ДОБАР (3)	-Ученик уме да прими и остави поруку преко различитих канала комуникације; -Ученик уме да наведе типове потрошача, њихове потребе и карактеристике; -Ученик уме да објасни појам културе продаје; -Ученик уме да објасни значај личног имиџа и наступа продавца
ВРЛО ДОБАР (4)	-Ученик симулира све фазе процеса продаје -Ученик уме да објасни технике продајног наступа; -Ученик уме да опише прилагођавање начина комуникације са разним типовима купаца;

	-Ученик уме да представи различите методе решавања конфликтних ситуација
ОДЛИЧАН (5)	-Ученик уме да спроведе различите технике продајног наступа; -Ученик води продајни разговор уз примену правила пословне комуникације симулирајући разговор са купцима; -Ученик уме да представи начине информисања купца о начину употребе робе, документацији која прати робу, начинима плаћања и промотивним акцијама ; -Ученик уме да објасни начине разрешавања евентуалних неспоразума са потрошачима преко телефона и у личном контакту