

Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa

**IZMJENE I DOPUNE
POSEBNOG STRUČNOG DIJELA
NASTAVNOG PLANA I PROGRAMA
*PRODAVAČ***

lipanj, 2011.



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO ZNANOSTI, OBRAZOVANJA I ŠPORTA

KLASA: 602-03/11-05/00060
URBROJ: 533-09-11-0011
Zagreb, 14. lipnja 2011.

Na temelju članka 27., stavka 12. Zakona o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi («Narodne novine», broj 87/08, 86/09, 92/10 i 105/10-isp.) ministar znanosti, obrazovanja i športa dr. sc. Radovan Fuchs donio je

ODLUKU

**o Izmjenama i dopunama posebnog stručnog dijela Nastavnog plana i programa za zanimanje
Prodavač (šifra: 061303),
u obrazovnom sektoru EKONOMIJA, TRGOVINA I POSLOVNA ADMINISTRACIJA**

I.

Ovom odlukom donose se Izmjene i dopune posebnog stručnog dijela Nastavnog plana i programa za zanimanje Prodavač, u obrazovnom sektoru EKONOMIJA, TRGOVINA I POSLOVNA ADMINISTRACIJA.

II.

Sadržaji Izmjena i dopuna posebnog stručnog dijela Nastavnog plana i programa za zanimanje Prodavač, u obrazovnom sektoru EKONOMIJA, TRGOVINA I POSLOVNA ADMINISTRACIJA, sastavni su dio ove odluke i postaju dio izmijenjenog i dopunjenog nastavnog plana i programa za zanimanje Prodavač, u obrazovnom sektoru EKONOMIJA, TRGOVINA I POSLOVNA ADMINISTRACIJA.

III.

Ova odluka stupa na snagu danom donošenja, a primjenjuje se za učenike koji će školske godine 2011./12. upisati prvi razred obrazovnog programa za zanimanje Prodavač. Učenici koji su se u obrazovni program za zanimanje Prodavač, u obrazovnom sektoru EKONOMIJA, TRGOVINA I POSLOVNA ADMINISTRACIJA, upisali prije školske godine 2011./12. nastavljaju školovanje po programu koji je bio važeći u vrijeme njihovog upisa.

IV.

Učenici koji su se u obrazovni program za zanimanje Prodavač, u obrazovnom sektoru EKONOMIJA, TRGOVINA I POSLOVNA ADMINISTRACIJA, upisali prije donošenja ove odluke, mogu završiti svoje školovanje po programu koji je bio važeći u vrijeme njihovog upisa, a najkasnije do 15. rujna 2016. godine.

V.

Ova odluka i Izmjene i dopune posebnog stručnog dijela Nastavnog plana i programa za zanimanje Prodavač, u obrazovnom sektoru EKONOMIJA, TRGOVINA I POSLOVNA ADMINISTRACIJA bit će objavljeni na službenim mrežnim stranicama Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.


MINISTAR
dr. sc. Radovan Fuchs



1.1. Nastavni plan

NASTAVNI PLAN PRODAVAČ						
A. ZAJEDNIČKI OPĆEOBRAZOVNI DIO						
PREDMETI	Tjedni i godišnji broj nastavnih sati					
	1. razred		2. razred		3. razred	
	Tjedno	Godišnje	Tjedno	Godišnje	Tjedno	Godišnje
HRVATSKI JEZIK	3	105	3	105	3	96
STRANI JEZIK	2	70	2	70	2	64
POVIJEST	2	70				
GEOGRAFIJA			2	70		
VJERONAUKE / ETIKA	1	35	1	35	1	32
POLITIKA I GOSPODARSTVO					2	64
TJELESNA I ZDRAVSTVENA KULTURA	2	70	2	70	2	64
MATEMATIKA	2	70	2	70	2	64
OSNOVE INFORMATIKE			2	70		
UKUPNO SATI A.	12	420	14	490	12	384
B. POSEBNI STRUČNI DIO						
B1. STRUKOVNO-TEORIJSKI PREDMETI						
I. OBVEZNI STRUKOVNI PREDMETI	Tjedni i godišnji broj nastavnih sati					
	1. razred		2. razred		3. razred	
	Tjedno	Godišnje	Tjedno	Godišnje	Tjedno	Godišnje
NABAVNO POSLOVANJE	4	140				
POSLOVANJE PRODAVAONICE	1	35				
POZNAVANJE ROBE	3	105	3	105	2	64
PRODAJNO POSLOVANJE			3	105		
PRODAJNA KOMUNIKACIJA	2	70				
POSLOVNA DOKUMENTACIJA					1	32
OSNOVE MARKETINGA			2	70		
PONAŠANJE POTROŠAČA					1	32
UKUPNO SATI OBVEZNIH STRUKOVNIH PREDMETA	10	350	8	280	4	128
II. IZBORNI STRUKOVNI PREDMETI	Tjedni i godišnji broj nastavnih sati					
	1. razred		2. razred		3. razred	
	Tjedno	Godišnje	Tjedno	Godišnje	Tjedno	Godišnje
EKOLOGIJA I ODRŽIVI RZVOJ	2	70				
KREATIVNOST U POSLOVANJU	2	70				
ARANŽIRANJE I ESTETSKO OBLIKOVANJE			2	70		
PREZENTACIJSKE VJEŠTINE			2	70		
UPRAVLJANJE PRODAVAONICOM					2	64
ODNOSI S KUPCIMA					2	64
UKUPNO SATI IZBORNIH STRUKOVNIH PREDMETA	2	70	2	70	2	64
UKUPNO SATI B1.	12	420	10	350	6	192
B2. PRAKTIČNA NASTAVA						
PRAKTIČNA NASTAVA	Tjedni i godišnji broj nastavnih sati					
	1. razred		2. razred		3. razred	
	Tjedno	Godišnje	Tjedno	Godišnje	Tjedno	Godišnje
PRAKTIČNA NASTAVA	4	140	7	245	14	448
UKUPNO SATI B2.	4	140	7	245	14	448
UKUPNO SATI B1 + B2	16	560	17	595	20	640
SVEUKUPNO SATI A + B	28	980	31	1085	32	1024

Napomena: U 1., 2. i 3. razredu bira se jedan od ponuđenih izbornih predmeta.

1.2. Nastavni program posebnog strukovnog dijela

1.2.1. Strukovno-teorijski predmeti

1.2.1.1. Obvezni strukovni predmeti

Naziv predmeta:	NABAVNO POSLOVANJE
	<u>Cilj:</u> <i>Samostalno obavljanje procesa nabave robe u skladu s ciljevima, politikom i planiranjem nabave robe.</i>
	<u>Zadaće:</u> <ul style="list-style-type: none">• <i>Razvijati umijeće prepoznavanja potreba potrošača, odlučivanja o nabavi robe i kriterijima za odabir</i>• <i>Razumjeti i vježbati postupke naručivanja i preuzimanja robe</i>• <i>Razumjeti značenja zaliha u poslovanju prodavaonice</i>• <i>Samostalno računati kalkulacije nabavne cijene robe</i>• <i>Razmatrati moguće smanjenje troškova na tržištu kao temeljni preduvjet konkurentnosti na tržištu</i>• <i>Razvijati vještine upravljanja zalihama robe u skladištu</i>• <i>Ovladati vještinom skladištenja prema uputama proizvođača</i>

Naziv predmeta:	NABAVNO POSLOVANJE
Prvi razred	
Kroz ovaj predmet u prvom razredu učenik će postići sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none">1. Odabrati način nabave robe prema vrsti i namjeni2. Razlikovati asortiman prodavaonice prema vrsti robe i namjeni3. Predložiti nadređenu vrstu i količinu robe koju treba nabaviti4. Provjeriti kvalitetu i količinu primljene robe obzirom na način mjesta iskrcaja i priloženu dokumentaciju5. Upotrijebiti dokumente za nabavu prema vrsti robe6. Provjeriti stanje robe u prodavaonici u skladu s količinom, vrstom i vremenom nabave7. Identificirati razloge gubitaka na robi obzirom na vrste troška i elemente kalkulacije8. Izračunati troškove nabave trgovačke robe9. Organizirati skladište prodavaonice u skladu s procesom poslovanja10. Pripremiti robu za popis i popisati zalihe
Razrada	
Nastavne cjeline	Nastavni sadržaji

Trgovina	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pojam gospodarstva i gospodarskog subjekta</i> • <i>Pojam i čimbenici oblikovanja tržišta</i> • <i>Pojam, funkcije i vrste trgovine</i> • <i>Trgovačka mreža</i> • <i>Poslovne jedinice za trgovinu robom: prodavaonica, prodajni centri sa skladištem, otkupni centri, trgovačka predstavništva</i> • <i>Proces nabave i prodaje robe u trgovačkom gospodarskom subjektu</i>
Nabava	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pojam i ciljevi nabave</i> • <i>Nabavna politika (kakvoća, zalihe, izvori nabave, cijena, plaćanje robe i usluga)</i> • <i>Planiranje nabave</i> • <i>Istraživanje tržišta nabave i izbor dobavljača</i> • <i>Etika u nabavnom poslovanju</i> • <i>Operativno poslovanje nabave</i> • <i>Rizici u nabavi</i> • <i>Elektronička nabava (primjena IT u nabavi)</i>
Asortiman	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pojam i značenje asortimana</i> • <i>Dimenzije asortimana</i> • <i>Čimbenici koji utječu na dimenzije asortimana</i>
Upravljanje zalihama robe	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pojam, funkcije i vrste zaliha</i> • <i>Gubici na zalihama i načini sprječavanja gubitaka</i> • <i>Obrtanje zaliha</i> • <i>Optimalna količina naručene robe</i>
Troškovi	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pojam rashoda, izdatka i troška</i> • <i>Vrste troškova</i> • <i>Pokriće troškova</i> • <i>Troškovi nabave trgovačke robe</i> • <i>Troškovi zaliha</i>
Nabava u prodavaonici	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Naručivanje robe</i> • <i>Dokumenti pri naručivanju robe</i> • <i>Preuzimanje robe (grubo i detaljno)</i> • <i>Oznake na ambalaži robe (za rukovanje)</i> • <i>Komisijски zapisnik</i> • <i>Reklamacija dobavljaču</i> • <i>Dokumenti pri preuzimanju robe</i> • <i>Označivanje robe (EAN crtični kod)</i> • <i>Priprema robe za prodaju (odvajanje od ambalaže, čišćenje, dotjerivanje, kompletiranje, sortiranje, pretpakiranje, označivanje)</i> • <i>Izlaganje robe u prodajnom prostoru i u izlogu</i>
Kalkulacija	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Cijene i politika cijena u trgovini</i>

nabavne cijene	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pojam i vrste kalkulacije</i> • <i>Elementi kalkulacije</i> • <i>Izračun nabavne cijene robe</i>
Skladište	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pojam i svrha skladišta</i> • <i>Vrste skladišta</i> • <i>Oprema i uređenje skladišta</i> • <i>Skladištenje robe u trgovačkom gospodarskom subjektu</i> • <i>Sustavi uskladištavanja robe (po određenom ili vezanom mjestu, po trenutno slobodnom mjestu, kombinirano)</i> • <i>Osoblje skladišta</i> • <i>Proces poslovanja u skladištu: preuzimanje robe, skladištenje, manipuliranje, komisioniranje, otprema</i> • <i>Načini evidencije poslovanja u skladištu (ručna i elektronska obrada, prednosti primjene IT)</i> • <i>Evidencija ulaza robe u skladište</i> • <i>Evidencija zaliha robe u skladištu</i> • <i>Evidencija izlaza robe iz skladišta</i> • <i>Popis robe (postupak, dokumenti)</i>
Napomena	<p><i>Nastavni se proces 25% vremena izvodi praktično radi zadovoljenja kriterija izvedbe navedenog ishoda, a 75% služi za povezivanje usvojenih sadržaja s teorijskim spoznajama i praktičnom primjenom. Dio sadržaja dodatno se usvaja kroz terensku nastavu (posjet prodavaonicama, skladištima, sajmovima, i sl.) i utvrđuje redovitim praćenjem rada učenika kroz kontinuiranu izradbu domaćih uradaka (kratkih izlaganja, seminara, mentalnih mapa, plakata i sl.).</i></p>
Ostalo	
Literatura	
Literatura za nastavnike:	<p><u>Literatura za nastavnike</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N., Brajnović, S., Petrović, R.: <i>Trgovačko poslovanje 1, Školska knjiga, Zagreb, 2009.</i> • Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N.: <i>Trgovačko poslovanje 2, Školska knjiga, Zagreb, 2010.</i> • Brajnović, S., Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N., Petrović, R.: <i>Trgovačko poslovanje 3, Školska knjiga, Zagreb, 2009.</i> • Ferišak, V.: <i>Nabava, vlastito izdanje, Zagreb, 2006.</i> • Pavlek, Z.: <i>Uspješna prodavaonica, M.E.P. Consult, Zagreb, 2004.</i> • Segetlija, Z., Lamza Marohnić, M.: <i>Strategija maloprodaje, Ekonomski fakultet, Osijek, 1999.</i> • Kotler, P.: <i>Upravljanje marketingom, MATE, Zagreb, 2008</i> • Andrijanić, I.: <i>Poslovanje na robnim burzama, Mikrorad, Zagreb, 1997.</i> • Andrijanić, I.: <i>Poznavanje robe u trgovini, Mikrorad, Zagreb, 2001.</i> • Reynard, S., Weiss, D.: <i>Prodajni i marketinški dopisi, Poslovni zbornik, Zagreb, 2008.</i>

	<ul style="list-style-type: none">• udžbenici iz nastavnih predmeta s kojima je ovaj nastavni sadržaji u korelacijskoj vezi• materijali iz ostalih izvora znanja (javni mediji, stručni časopisi i drugo)
Literatura za učenike:	Prema <i>Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih nastavnih sredstava</i> Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.

Naziv predmeta:	POSLOVANJE PRODAVAONICE
Cilj i zadaće:	<p><u>Cilj:</u></p> <p><i>Korištenjem osnovnih pravila trgovačke struke kontinuirano pratiti i primijeniti zakonske odredbe glede osuvremenjivanja procesa trgovanja</i></p> <p><u>Zadaće:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Razumjeti značaj održavanja osobne higijene i čistoće prodajnog prostora i opreme</i> • <i>Primjenjivati prodajne aktivnosti vezane uz naručivanje i prodaju robe</i> • <i>Stjecati vještine u prodaji robe u skladu sa zakonskim propisima i ekološkim standardima</i> • <i>Prepoznati propise o očuvanju ljudskog zdravlja i okoliša, te važnosti poštivanja Zakona o zaštiti potrošača.</i>

Naziv predmeta:	POSLOVANJE PRODAVAONICE
Prvi razred	
Kroz ovaj predmet u prvom razredu učenik će postići sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Protumačiti osnovna pravila trgovačke struke 2. Primijeniti prodajne aktivnosti u skladu sa zakonskim propisima 3. Klasificirati prodavaonice i druge oblike prodaje robe na malo 4. Primijeniti regulativnu politiku za zaštitu potrošača 5. Pratiti ekološke novitete i standarde
Razrada	
Nastavne cjeline	Nastavni sadržaji
Osnovna pravila trgovačke struke	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Zanimanje prodavač</i> • <i>Osobna higijena i sanitarni nadzor</i> • <i>Održavanje čistoće i higijene u prodavaonici</i> • <i>Odnos prema radu, imovini prodavaonice i zaposlenicima</i> • <i>Zaštita na radu u trgovačkoj djelatnosti</i>
Obavljanje trgovačke djelatnosti	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Trgovačko društvo</i> • <i>(Trgovački) obrt</i> • <i>Zakon o trgovini</i> • <i>Zakon o radu</i>
Klasifikacija prodavaonica i drugih oblika trgovine na malo	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Prodavaonica</i> • <i>Prodavaonica pretežito prehrambenih proizvoda</i> • <i>Prodavaonica pretežito neprehrambenih proizvoda</i> • <i>Ostali oblici prodaje</i>
Zakonski propisi bitni za	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Narodne novine</i> • <i>Posebne uzance u trgovini na malo</i>

trgovačko poslovanje	<ul style="list-style-type: none"> • Porez na dodanu vrijednost • Zaštita potrošača • Elektronička trgovina • Kolektivni ugovor za djelatnost trgovine
Ekologija u trgovini	<ul style="list-style-type: none"> • Pojam i značaj ekologije u suvremenoj trgovini • ISO – certifikati • HACCP • Ekološki proizvodi • Ekološke oznake na ambalaži • Zbrinjavanje ambalažnog otpada • Racionalno korištenje energije • Zaštita radnog okoliša
Napomena	<i>Nastavni se proces 25% vremena izvodi praktično radi zadovoljenja kriterija izvedbe navedenog ishoda, a 75% služi za povezivanje usvojenih sadržaja s teorijskim spoznajama i praktičnom primjenom. Dio sadržaja dodatno se usvaja kroz terensku nastavu (posjet prodavaonicama, skladištima, sajmovima, i sl.) i utvrđuje redovitim praćenjem rada učenika kroz kontinuiranu izradbu domaćih uradaka (kratkih izlaganja, seminara, mentalnih mapa, plakata i sl.).</i>
Ostalo	
Literatura	
Literatura za nastavnike:	<p><u>Literatura za nastavnike</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N., Brajnović, S., Petrović, R.: Trgovačko poslovanje 1, Školska knjiga, Zagreb, 2006. • Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N.: Trgovačko poslovanje 2, Školska knjiga, Zagreb, 2008. • Brajnović, S., Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N., Petrović, R.: Trgovačko poslovanje 3, Školska knjiga, Zagreb, 2009. • Cutvarić, M., Fatović, I., Lončar-Galek, D., Idžojtić, I., Ivančević, M., Rajčić, D., Sirovica, K., Spajić, F., Stipić, M., Zuber, M.: Trgovina, Hrvatska zajednica računovođa i financijskih djelatnika, Zagreb 2004. • Sirovica, K., Cutvarić, M., Brdovnik, V., Lončar-Galek, D., Idžojtić, I., Zuber, M., Terek, D., Đukanović, Lj., Javor, Lj., Klepac Lj., Amidžić-Peročević, K., Čegec, M.: Poslovanje obrtnika, Hrvatska zajednica računovođa i financijskih djelatnika, Zagreb, 2006. • udžbenici iz nastavnih predmeta s kojima je ovaj nastavni sadržaji u korelacijskoj vezi • materijali iz ostalih izvora znanja (javni mediji, stručni časopisi i drugo)
Literatura za učenike:	Prema <i>Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih nastavnih sredstava</i> Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.

Naziv predmeta:	POZNAVANJE ROBE
Cilj i zadaće:	<p><u>Cilj:</u> Razumijevanje činjenica o robi i njenom porijeklu te prirodnim, uporabnim i tržišnim svojstvima robe.</p> <p><u>Zadaće:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Razumjeti osnovne pojmove roba i asortimanske grupe roba • Identificiranjem svojstva pojedine vrste robe procijeniti njezinu kakvoću • Usvajati vještine jednostavnog rukovanja prehrambenom robom • Biranjem metode prepoznavanja potrebe potrošača pomoći kupcu pri kupnji proizvoda i usluga • Razumjeti značaj razvijanja ekološke svijesti kod potrošača

Naziv predmeta:	POZNAVANJE ROBE
Prvi razred	
Kroz ovaj predmet u prvom razredu učenik će postići sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objasniti značenje robe i njenu podjelu 2. Interpretirati podatke o funkciji ambalaže i deklaracije u prometu prehrambene robe 3. Pružiti potrebne podatke kupcima i na taj način osigurati kvalitetnu uslugu 4. Pravilno rukovati namirnicama biljnog i životinjskog porijekla tijekom manipulacije, transporta i skladištenja 5. Izdvojiti proizvode koji se koriste kao kućne potrepštine
Razrada	
Nastavne cjeline	Nastavni sadržaji
Osnovni pojmovi	<ul style="list-style-type: none"> • općenito o robi • propisi o prometu robom • osnovni kemijski i fizikalni pojmovi vezani uz robu
Prehrambeni proizvodi i tržišnost hrane	<ul style="list-style-type: none"> • zakonski propisi • prehrana i zdravlje • sastojci hrane • kvarenje hrane • konzerviranje namirnica • otrovanje hranom • klasifikacija i proizvođači prehrambene robe
Osnovne skupine prehrambene robe u trgovini	<ul style="list-style-type: none"> • žitarice i njihove prerađevine • voće, povrće, gljive i prerađevine • šećer, med i umjetna sredstva za zaslađivanje

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>meso i mesne prerađevine</i> • <i>ribe i riblji proizvodi</i> • <i>rakovi, glavonošci, školjkaši</i> • <i>puževi, žabe i kornjače</i> • <i>ulja i masti</i> • <i>mlijeko i mliječni proizvodi</i> • <i>jaja i proizvodi od jaja</i> • <i>dijetalna hrana i dijetetske namirnice</i> • <i>uživala</i> • <i>alkoholna i bezalkoholna pića</i>
Duhan i duhanske prerađevine	<ul style="list-style-type: none"> • <i>proizvodnja i prerada duhana</i> • <i>duhanske prerađevine</i> • <i>duhan i zdravlje</i>
Ambalaža i pakiranje	<ul style="list-style-type: none"> • <i>pojam i vrste ambalaže</i> • <i>vrste i oblici ambalažnih materijala</i> • <i>osnovne funkcije ambalaže</i> • <i>ambalaža i prirodni okoliš</i> • <i>pakiranje robe</i>
Kućne potrepštine	<ul style="list-style-type: none"> • <i>sredstva za pranje i čišćenje u kućanstvu</i> • <i>pribor za pranje i čišćenje</i> • <i>ostale kućne potrepštine</i>
Napomena	<p><i>Nastavni se proces 30% vremena izvodi praktično radi zadovoljenja kriterija izvedbe navedenog ishoda, a 70% služi za povezivanje usvojenih sadržaja s teorijskim spoznajama i praktičnom primjenom. Dio sadržaja dodatno se usvaja kroz terensku nastavu (posjet prodavaonicama, skladištima, sajmovima, i sl.) i utvrđuje redovitim praćenjem rada učenika kroz kontinuiranu izradbu domaćih uradaka (kratkih izlaganja, seminara, mentalnih mapa, plakata i sl.).</i></p>
Ostalo	
Literatura	
Literatura za nastavnike:	<p><u>Literatura za nastavnike</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Blečić, J., Folnović, M., Poznavanje prehrambene robe, POU Zagreb, 2005. • Matasović, D., Poznavanje prehrambene robe, Školska knjiga, Zagreb, 2003. • Tanay, Lj. Poznavanje prehrambene robe, Školska knjiga, Zagreb, 2006. • udžbenici iz nastavnih predmeta s kojima je ovaj nastavni sadržaji u korelacijskoj vezi • materijali iz ostalih izvora znanja (javni mediji, stručni časopisi i drugo)
Literatura za	Prema <i>Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih</i>

učenike:	<i>nastavnih sredstava</i> Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.
----------	---

Naziv predmeta:	PRODAJNA KOMUNIKACIJA
Cilj i zadaće:	<p><u>Cilj:</u></p> <p><i>Razvijanje vještina i tehnika komuniciranja s posebnim naglaskom na prodajnoj komunikaciji, stručnoj terminologiji, pravilima uljudbenoga poslovnog komuniciranja koji su nužni za uspješno odvijanje poslovne aktivnosti.</i></p> <p><u>Zadaće:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Stjecati vještine poslovnoga komuniciranja, sporazumijevanja, prijenosa informacija, poruka i iskustava</i> • <i>Uvježbavati prodajni stil, poslovni riječnik i bonton</i> • <i>Oblikovati osobni stil u prodaji i komunikaciji</i> • <i>Samostalno voditi prodajno komuniciranje s kupcima</i>

Naziv predmeta:	PRODAJNA KOMUNIKACIJA
Prvi razred	
Kroz ovaj predmet u prvom razredu učenik će postići sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Opisati elemente učinkovitog komuniciranja u skladu s poslovnim bontonom 2. Objasniti načine privlačenja i zadržavanja kupaca u prodajnom prostoru 3. Demonstrirati prodajni razgovor s obzirom na potrošača i predmet prodaje 4. Rješavati probleme u komunikaciji uvažavajući različite sudionike u poslovnom procesu 5. Koristiti načela timskog rada u svakodnevnom poslovnom procesu
Razrada	
Nastavne cjeline	Nastavni sadržaji
Poslovni bonton	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pojam i važnost uljudnog ponašanja u društvu</i> • <i>Poslovna etika i moral u gospodarstvu</i> • <i>Pravila etičnog ponašanja</i> • <i>Pozdravljanje</i> • <i>Upoznavanje</i> • <i>Rukovanje</i> • <i>Oslovljavanje</i> • <i>Ponašanje u školi i na radnom mjestu</i> • <i>Uljudno ponašanje u različitim dijelovima svijeta</i>
Timski rad u poslovanju	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Grupe i timovi – teorijske postavke</i> • <i>Prednosti i problemi rada u timu</i> • <i>Različiti tipovi osoba i uloge u timu</i> • <i>Pravila timskog rada</i>
Prodajni razgovor	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Prodajni razgovor- teorijske postavke</i> • <i>Priprema za prodajni razgovor</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Uspostavljanje kontakta s kupcem</i> • <i>Ispitivanje potreba kupaca</i> • <i>Prezentacija proizvoda</i> • <i>Rješavanje prigovora i reklamacija</i> • <i>Dopunska ponuda i zaključivanje prodajnog razgovora</i> • <i>Poslijekupovno zadovoljstvo kupca</i>
Rješavanje sukoba – problemi u komunikaciji	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Problemi u komunikaciji s dobavljačima, poslodavcem i suradnicima</i> • <i>Rješavanje prigovora kupaca tijekom prodajnog razgovora</i> • <i>Rješavanje reklamacija kupaca</i> • <i>Komunikacija s tržišnim, financijskim i sanitarnim inspektorima</i>
Napomena	<i>Nastavni se proces 50% vremena izvodi praktično radi zadovoljenja kriterija izvedbe navedenog ishoda, a 50% služi za povezivanje usvojenih sadržaja s teorijskim spoznajama i praktičnom primjenom. Dio sadržaja dodatno se usvaja kroz terensku nastavu (posjet prodavaonicama, skladištima, sajmovima, i sl.) i utvrđuje redovitim praćenjem rada učenika kroz kontinuiranu izradbu domaćih uradaka (kratkih izlaganja, seminara, mentalnih mapa, plakata i sl.).</i>
Ostalo	
Literatura	
Literatura za nastavnike:	<u>Literatura za nastavnike</u> <ul style="list-style-type: none"> • Novak-Ištok, M., Uroić, B.: Poslovni bonton za prodavače, Alka Script, Zagreb, 2008. • Fox, R.: Poslovna komunikacija, POU, Zagreb, 2001. • Osredečki, E.: Poslovno komuniciranje i poslovni bonton, Naklada Edo, Zagreb, 1995. • Šulak, F: Promotivne aktivnosti, Školska knjiga, Zagreb, 2006. • Šulak, F: Osobna prodaja, Školska knjiga, Zagreb, 1992. • udžbenici iz nastavnih predmeta s kojima je ovaj nastavni sadržaji u korelacijskoj vezi • materijali iz ostalih izvora znanja (javni mediji, stručni časopisi i drugo)
Literatura za učenike:	Prema <i>Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih nastavnih sredstava</i> Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.

Naziv predmeta:	PRODAJNO POSLOVANJE
Cilj i zadaće:	<p><u>Cilj:</u> Razumijevanje i primjena ciljeva, organizacije, planiranja i pokazatelja uspješnosti prodaje robe</p> <p><u>Zadaće:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Razumjeti znanja i razvijati vještine potrebne za pripremu i izlaganje robe za prodaju u prodavaonici • Primjenjivanjem različitih metoda i oblika prodaje, organizirati prodaju robe po posebnim uvjetima • Razvijati vještine mjerenja, obračunavanja, naplaćivanja, izdavanja i dostave robe kupcu • Primjenjivati osnovna znanja o platnom prometu i blagajničkom poslovanju • Samostalno izvršavati obračun i kontrolu blagajne na kraju radnog dana ili smjene

Naziv predmeta:	PRODAJNO POSLOVANJE
Drugi razred	
Kroz ovaj predmet u drugom razredu učenik će postići sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pripremiti i izložiti robu uzimajući u obzir specifičnosti prodajnog prostora i same robe 2. Isplanirati prodaju robe po posebnim uvjetima 3. Izračunati troškove prodaje trgovačke robe obzirom na vrste troška i elemente kalkulacije 4. Primijeniti različite metode prodaje 5. Objasniti kupcu načine i mogućnosti plaćanja i dostave robe 6. Provesti obračun, naplatu i izdavanje robe 7. Izvesti obračun blagajne po završetku smjene
Razrada	
Nastavne cjeline	Nastavni sadržaji
Prodaja	<ul style="list-style-type: none"> • Pojam i ciljevi prodaje • Prodajna politika (asortiman, kakvoća, cijena, način prodaje, usluga u prodaji) • Planiranje prodaje • Istraživanje tržišta prodaje (kvantitativno i kvalitativno) • Tajno kupovanje (mystery shopping) • Etika u prodajnom poslovanju • Načini prodaje (osobna prodaja, prodaja na temelju uzoraka, prodaja telefonom, TV prodaja, kataloška prodaja, prodaja preko interneta, prodaja pomoću automata) • Sustavi praćenja zadovoljstva kupaca (reklamacije, prijedlozi, paneli, ankete) • Category management (ciljevi i procesi vođenja kategorija robe) • Primjena ECR (uspješan odgovor kupcu)

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Elektronička prodaja (primjena IT)</i> • <i>Tipovi prodavatelja u elektroničkom poslovanju</i> • <i>Posebni oblici prodaje (komisiona prodaja, prodaja robe u tranzitu, franšizing, lizing, prodaja iz carinskog skladišta, poslovi vezane trgovine)</i>
Ugovor o prodaji	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pojam ugovora o prodaji robe</i> • <i>Bitni i ostali sastojci ugovora</i> • <i>Sredstva pojačanja ugovora</i> • <i>Mijenjanje ili raskid ugovora</i>
Distribucija	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pojam i zadaci distribucije</i> • <i>Kanali distribucije</i> • <i>Poslovna logistika i fizička distribucija</i> • <i>Suvremeni oblici maloprodaje: robne kuće, supermarketi, hipermarketi</i> • <i>Suvremeni oblici veleprodaje: iz skladišta proizvođača, sajam/velesajam, iz vozila, robna burza, veletržnica, 'cash and carry'</i>
Prijevoz i osiguranje robe	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pojam i vrste prijevoza</i> • <i>Prijevoz robe cestom (pojam, prednosti i nedostaci, vrste prijevoznih sredstava, dokumenti)</i> • <i>Prijevoz robe zrakom (pojam, prednosti i nedostaci, vrste prijevoznih sredstava, dokumenti)</i> • <i>Prijevoz robe željeznicom (pojam, prednosti i nedostaci, vrste prijevoznih sredstava, dokumenti)</i> • <i>Plovidbeni prijevoz robe (pojam, prednosti i nedostaci, vrste prijevoznih sredstava, dokumenti)</i> • <i>Poštanski promet, vrste poštanskih pošiljki i prateća dokumentacija</i> • <i>Pojam i zadaci špedicije</i> • <i>Uloga i zadaci špeditera</i> • <i>Pojam i vrste osiguranja robe u prijevozu</i> • <i>Osnovni pojmovi u osiguranju robe</i> • <i>(ugovor o osiguranju, svota osiguranja, rizik, osigurani slučaj, premija osiguranja, polica osiguranja)</i> • <i>Naknada štete</i>
Prodaja u prodavaonici	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Načela i načini izlaganja robe u prodajnom prostoru</i> • <i>Izlaganje robe u izlogu</i> • <i>Metode prodaje (samoposluživanje, samoizbor, klasična prodaja)</i> • <i>Faze prodajnog razgovora:</i> <ul style="list-style-type: none"> • - <i>Priprema</i> • - <i>Uspostavljanje kontakta s kupcem</i> • - <i>Definiranje potreba kupca</i> • - <i>Prodajna prezentacija</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • - Rješavanje prigovora • - Dopunska prodaja • - Zaključivanje prodajnog razgovora • Sredstva i načini mjerenja robe • Obračunavanje prodane robe • Načini naplaćivanja robe (gotovina, kreditna i debitna kartica, ček građana, putem mobilnog telefona, putem interneta, predračunom, obročna otplata) • Značaj i načini pakiranja i izdavanja robe • Uputstvo za uporabu i jamstveni list • Dostava robe kupcu • Prodaja robe po posebnim uvjetima (roba s nedostacima, po sniženoj cijeni, po promotivnoj cijeni, po akcijskoj cijeni)
Platni promet	<ul style="list-style-type: none"> • Pojam i vrste platnog prometa • Organizacije ovlaštene za obavljanje platnog prometa • Tiskanice platnog prometa
Blagajničko poslovanje	<ul style="list-style-type: none"> • Pojam i poslovi blagajničkog poslovanja • Svrha i dokumenti obračuna blagajne • Kontrola blagajne (interna i eksterna)
Kalkulacija prodajne cijene	<ul style="list-style-type: none"> • Cijene i politika cijena u trgovini • Elementi kalkulacije • Izračun prodajne cijene robe
Napomena	<p><i>Nastavni se proces 30% vremena izvodi praktično radi zadovoljenja kriterija izvedbe navedenog ishoda, a 70% služi za povezivanje usvojenih sadržaja s teorijskim spoznajama i praktičnom primjenom. Dio sadržaja dodatno se usvaja kroz terensku nastavu (posjet prodavaonicama, skladištima, sajmovima, i sl.) i utvrđuje redovitim praćenjem rada učenika kroz kontinuiranu izradbu domaćih uradaka (kratkih izlaganja, seminara, mentalnih mapa, plakata i sl.).</i></p>
Ostalo	
Literatura	
Literatura za nastavnike:	<p><u>Literatura za nastavnike</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N., Brajnović, S., Petrović, R.: Trgovačko poslovanje 1, Školska knjiga, Zagreb, 2009. • Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N.: Trgovačko poslovanje 2, Školska knjiga, Zagreb, 2008. • Brajnović, S., Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N., Petrović, R.: Trgovačko poslovanje 3, Školska knjiga, Zagreb, 2010. • Pavlek, Z.: Uspješna prodavaonica, M.E.P. Consult, Zagreb, 2004. • Milvić, E.: Abeceda uspješne prodaje, Centar za management i savjetovanje, Zagreb, 2005. • Petz, B.: Psihologija u prodaji, Školska knjiga, Zagreb, 2005. • Gitomer, J.: Mala crvena knjiga prodaje, MATE, Zagreb, 2007. • Bratko, S., Henich, V., Obraz, R.: Prodaja, Narodne novine, Zagreb, 1996.

	<ul style="list-style-type: none"> • Čukurin, M.: Prodaja - "svi smo mi prodavači" - priručnik za edukaciju djelatnika i profesionalnih prodavača, Gama press, Zagreb, 2005. • Segetlija, Z., Lamza Marohnić, M.: Strategija maloprodaje, Ekonomski fakultet, Osijek, 1999. • Denny, R.: Super prodavač – psihologija prodaje, M.E.P. Consult, Zagreb, 2003. • Kotler, P.: Upravljanje marketingom, MATE, Zagreb, 2008 • Andrijanić, I.: Poslovanje na robnim burzama, Mikrorad, Zagreb, 1997. • Reynard, S., Weiss, D.: Prodajni i marketinški dopisi, Poslovni zbornik, Zagreb, 2008. • udžbenici iz nastavnih predmeta s kojima je ovaj nastavni sadržaji u korelacijskoj vezi • materijali iz ostalih izvora znanja (javni mediji, stručni časopisi i drugo)
Literatura za učenike:	Prema <i>Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih nastavnih sredstava</i> Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.

Naziv predmeta:	POZNAVANJE ROBE
Cilj i zadaće:	<p><u>Cilj:</u> Razumijevanje osnovnih karakteristika neprehrambene robe</p> <p><u>Zadaće:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Prepoznati svojstva predmeta opće uporabe • Razvijati vještine potrebnih za pravilno rukovanje i skladištenje robe • Odabirom metode zbrinjavanja ambalaže primjenjivati zaštitu okoliša

Naziv predmeta:	POZNAVANJE ROBE
Drugi razred	
Kroz ovaj predmet u drugom razredu učenik će postići sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izraziti važnost osobne higijene u svakodnevnom i poslovnom životu 2. Objasniti papirnu konfekciju kao asortiman prodavaonice 3. Objasniti kupcu mogućnosti uredskih strojeva za brz i konstruktivan rad u poslovnom komuniciranju 4. Razlikovati tekstilne proizvode prema porijeklu, načinu dobivanja i svojstvima 5. Razlikovati osobitosti kože i kožnatih proizvoda 6. Raščlaniti ponudu gumene robe u suvremenoj trgovini 7. Objasniti značaj odgovornog zbrinjavanja ambalaže i proizvoda od plastičnih masa
Razrada	
Nastavne cjeline	Nastavni sadržaji
Kozmetička, parfumerijska i drogerijska roba	<ul style="list-style-type: none"> • općenito o kozmetičko-parfumerijskoj robi • anatomija, kemijski sastav i tipovi kože • sredstva za higijenu tijela • sredstva za njegu lica • sredstva za njegu zuba i usne šupljine • sredstva za njegu kose • sredstva za njegu i zaštitu tijela • dječja kozmetika • mirisi • drogerijska roba (prirodna kozmetika, biljni preparati za očuvanje zdravlja, zdrava hrana, hrana za bebe, proizvodi za čišćenje i održavanje doma, modni nakit)
Papir, knjige i sredstva za pisanje	<ul style="list-style-type: none"> • sirovine za proizvodnju papira • osnove tehnologije proizvodnje papira • vrste papira u trgovini • papirna konfekcija • općenito o knjizi

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>podjela knjiga u trgovini</i> • <i>pribor za pisanje, likovno izražavanje i tehničko crtanje</i>
Tekstilna roba	<ul style="list-style-type: none"> • <i>tekstilije</i> • <i>pređa i konac</i> • <i>tkanine</i> • <i>pletivo</i> • <i>pozamanterija i netkani tekstil</i> • <i>konfekcija</i> • <i>posebni tekstilni proizvodi</i> • <i>označivanje kvalitete i održavanje tekstilnih proizvoda</i>
Koža, kožnata roba i krzno	<ul style="list-style-type: none"> • <i>sirovine u kožarstvu</i> • <i>osnove tehnologije dobivanja kože</i> • <i>vrste prerađene (gotove) kože</i> • <i>kožnata roba</i> • <i>prirodna i umjetna krzna</i>
Guma i gumena roba	<ul style="list-style-type: none"> • <i>sirovine za proizvodnju gume</i> • <i>osnove tehnologije dobivanja gume</i> • <i>vrste gumene robe</i>
Plastične mase - poliplasti	<ul style="list-style-type: none"> • <i>općenito o plastičnim masama</i> • <i>sirovine za proizvodnju plastičnih masa</i> • <i>svojstva plastičnih masa i podjela</i> • <i>osnove tehnologije dobivanja plastičnih masa</i> • <i>proizvodi od plastičnih masa</i>
Napomena	<p><i>Nastavni se proces 35% vremena izvodi praktično radi zadovoljenja kriterija izvedbe navedenog ishoda, a 65% služi za povezivanje usvojenih sadržaja s teorijskim spoznajama i praktičnom primjenom. Dio sadržaja dodatno se usvaja kroz terensku nastavu (posjet prodavaonicama, skladištima, sajmovima, i sl.) i utvrđuje redovitim praćenjem rada učenika kroz kontinuiranu izradbu domaćih uradaka (kratkih izlaganja, seminara, mentalnih mapa, plakata i sl.)</i></p>
Ostalo	
Literatura	
Literatura za nastavnike:	<p><u>Literatura za nastavnike:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tanay,Lj., Poznavanje neprehrambene robe,Školska knjiga, Zagreb,2006. • Brzak,S., Poznavanje robe u trgovini,neprehrambena roba; Pučko otvoreno učilište Zagreb, Zagreb, 2000. • Lazibat,T., Poznavanje robe i upravljanje kvalitetom, Sinergija,Zagreb,2005. • Turina,N. i drugi, Poznavanje robe, Mikrorad, Zagreb,1997.
Literatura za učenike:	<p>Prema <i>Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih nastavnih sredstava</i> Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.</p>

Naziv predmeta:	OSNOVE MARKETINGA
Cilj i zadaće:	<p><u>Cilj:</u></p> <p><i>Primjenjivanje marketinških aktivnosti kojima se uvjerava potrošača da se neprestano skrbi o njegovim potrebama i željama i na taj način stječe lojalni potrošač</i></p> <p><u>Zadaće:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Uvažavanjem konkurencije razvijati se sukladno modernim tendencijama tržišta</i> • <i>Prilagođavati elemente procesa prodaje kupcu-potrošaču</i> • <i>Razvijanjem vještine istraživanja i segmentiranja tržišta unaprijediti prodaju u trgovini na malo</i> • <i>Kreativno i uspješno provoditi aktivnosti pospješivanja prodaje u prodavaonici</i>

Naziv predmeta:	OSNOVE MARKETINGA
Drugi razred	
Kroz ovaj predmet u drugom razredu učenik će postići sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objasniti značenje marketinga kao poslovne aktivnosti 2. Opisati funkcije marketinga i segmentiranje tržišta 3. Istražiti potrebe kupaca i ponudu konkurencije 4. Razlikovati promidžbene aktivnosti u poslovnoj komunikaciji 5. Provoditi aktivnosti unaprjeđivanja prodaje 6. Izvesti prezentaciju proizvoda uvažavajući tehnike planiranja, organiziranja i kontrole, koristeći prezentacijske vještine
Razrada	
Nastavne cjeline	Nastavni sadržaji
Marketing koncepcija poslovanja	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pojam marketinga</i> • <i>Razvojne faze marketinga</i> • <i>Globalni marketing</i> • <i>Ekološki marketing</i>
Funkcije marketinga	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Funkcije marketinga</i> • <i>Proizvod</i> • <i>Cijena</i> • <i>Distribucija</i> • <i>Promidžba</i>
Istraživanje tržišta	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pojam istraživanja tržišta</i> • <i>Proces istraživanja tržišta</i> • <i>Metode istraživanja tržišta</i> • <i>Posebna područja istraživanja tržišta</i>
Segmentacija tržišta	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pojam segmentacije tržišta</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Segmentirani marketing</i> • <i>Struktura potrošača</i> • <i>Kriteriji segmentacije potrošača</i>
Promidžbene aktivnosti u trgovini	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Promocija – teorijske postavke</i> • <i>Osobna prodaja</i> • <i>Unapređenje prodaje</i> • <i>Ekonomska propaganda</i> • <i>Publicitet</i> • <i>Odnosi s javnošću</i> • <i>Granične promocijske aktivnosti</i>
Pospješivanje prodaje	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pojam i svrha pospješivanje prodaje</i> • <i>Pospješivanje prodaje usmjereno na robu</i> • <i>Pospješivanje prodaje usmjereno na prodajni prostor</i> • <i>Pospješivanje prodaje usmjereno na kupca</i> • <i>Pospješivanje prodaje usmjereno na prodavača</i> • <i>Poslovna etika u promidžbi</i>
Napomena	<p><i>Nastavni se proces 50% vremena izvodi praktično radi zadovoljenja kriterija izvedbe navedenog ishoda, a 50% služi za povezivanje usvojenih sadržaja s teorijskim spoznajama i praktičnom primjenom. Dio sadržaja dodatno se usvaja kroz terensku nastavu (posjet prodavaonicama, skladištima, sajmovima, i sl.) i utvrđuje redovitim praćenjem rada učenika kroz kontinuiranu izradbu domaćih uradaka (kratkih izlaganja, seminara, mentalnih mapa, plakata i sl.)</i></p>
Ostalo	
Literatura	
Literatura za nastavnike:	<p><u>Literatura za nastavnike</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N., Brajnović, S., Liebl, D., Petrović, R.: <i>Trgovačko poslovanje 2</i>, Školska knjiga, Zagreb, 2010. • Mađerić, I, Rocco, Čižmek-Vujnović, O.: <i>Marketing</i>, Školska knjiga, Zagreb, 2008. • Renko, N., Pavičić, J.: <i>Marketing</i>, Naklada Ljevak, Zagreb, 2006. • Kotler, P.: <i>Upravljanje marketingom</i>, MATE, Zagreb, 2008 • udžbenici iz nastavnih predmeta s kojima je ovaj nastavni sadržaji u korelacijskoj vezi • materijali iz ostalih izvora znanja (javni mediji, stručni časopisi i drugo)
Literatura za učenike:	<p><i>Prema Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih nastavnih sredstava Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.</i></p>

Naziv predmeta:	POZNAVANJE ROBE
Cilj i zadaće:	<p><u>Cilj:</u></p> <p><i>Korištenjem spoznaja o prirodnim, uporabnim i tržišnim svojstvima robe identificirati različite skupine neprehrambene robe</i></p> <p><u>Zadaće:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Razumjeti specifičnosti prodaje neprehrambene robe</i> • <i>Prepoznati i razlikovati široko područje primjene neprehrambene robe</i> • <i>Argumentiranjem dokazati njihovu važnost za gospodarstvo</i>

Naziv predmeta:	POZNAVANJE ROBE
Treći razred	
Kroz ovaj predmet u trećem razredu učenik će postići sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prepoznati prednosti i nedostatke tehnološkog napretka 2. Identificirati važnost koju goriva imaju u svakodnevnom životu čovjeka 3. Nabrojiti glavne skupine metalne robe i područje primjene 4. Nabrojiti glavne skupine elektrotehničke robe i područje primjene 5. Nabrojiti glavne skupine kozmetičko-parfumerijske robe 6. Isplanirati prezentaciju i prodaju motornih vozila i njihovih dijelova 7. Objasniti namjenu i sastav premaznih sredstava 8. Prikazati specifičnosti prezentacije i prodaje staklene i keramičke robe 9. Prepoznati funkciju osnovnih, vezivnih i izolacijskih građevinskih materijala 10. Navesti specifičnosti prodaje kemijske robe za poljoprivredu
Razrada	
Nastavne cjeline	Nastavni sadržaji
Tehnologija, razvoj i ekologija	<ul style="list-style-type: none"> • <i>tehnološki napredak, društveni razvoj i ekosustavi</i> • <i>ekološki prihvatljiv razvoj</i>
Energetski izvori	<ul style="list-style-type: none"> • <i>energija i njezini oblici</i> • <i>goriva</i> • <i>alternativni izvori energije</i>
Metali i metalna roba	<ul style="list-style-type: none"> • <i>općenito o metalima</i> • <i>tehnički važni metali</i> • <i>obradba i površinska zaštita metala</i> • <i>metalna roba</i>
Elektrotehnička roba	<ul style="list-style-type: none"> • <i>vodiči električne struje</i> • <i>elektroinstalacijski, potrošni i sitni elektromaterijal</i> • <i>električni kućanski aparati</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>elektronički i elektroakustički proizvodi</i>
Motorna vozila i dijelovi	<ul style="list-style-type: none"> • <i>općenito o motornim vozilima</i> • <i>sastavni dijelovi automobila</i> • <i>motocikli</i> • <i>auto-alat</i>
Boje i lakovi	<ul style="list-style-type: none"> • <i>osnovni pojmovi</i> • <i>sastav, podjela i vrste premaznih sredstava</i> • <i>primjena boja i lakova</i>
Staklo i staklena roba	<ul style="list-style-type: none"> • <i>općenito o staklu</i> • <i>proizvodnja stakla</i> • <i>staklena roba</i>
Keramička roba	<ul style="list-style-type: none"> • <i>općenito o keramičkoj robi</i> • <i>osnove tehnologije keramike</i> • <i>podjela keramičke robe</i>
Građevni materijal	<ul style="list-style-type: none"> • <i>osnovni ili konstrukcijski građevni materijali</i> • <i>veziva</i> • <i>izolacijski materijali</i>
Kemijska roba za poljoprivredu	<ul style="list-style-type: none"> • <i>mineralna gnojiva</i> • <i>kemijska sredstva za zaštitu bilja</i>
Poznavanje namještaja	<ul style="list-style-type: none"> • <i>općenito o namještaju</i> • <i>osnove tehnologije namještaja</i> • <i>podjela namještaja prema načinu izradbe i namjeni</i>
Glazbala, fotoaparati i fotomaterijali	<ul style="list-style-type: none"> • <i>pojam i podjela glazbala</i> • <i>tipovi fotoaparata</i> • <i>fotografski filmovi i fotopapiri</i>
Napomena	<p><i>Nastavni se proces 25% vremena izvodi praktično radi zadovoljenja kriterija izvedbe navedenog ishoda, a 75% služi za povezivanje usvojenih sadržaja s teorijskim spoznajama i praktičnom primjenom. Dio sadržaja dodatno se usvaja kroz terensku nastavu (posjet prodavaonicama, skladištima, sajmovima, i sl.) i utvrđuje redovitim praćenjem rada učenika kroz kontinuiranu izradbu domaćih uradaka (kratkih izlaganja, seminara, mentalnih mapa, plakata i sl.)</i></p>
Ostalo	
Literatura	
Literatura za nastavnike:	<p><u>Literatura za nastavnike:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tanay,Lj., Poznavanje neprehrambene robe,Školska knjiga, Zagreb,2006. • Brzak,S., Poznavanje robe u trgovini,neprehrambena roba; Pučko otvoreno učilište Zagreb, Zagreb, 2000. • Lazibat,T., Poznavanje robe i upravljanje kvalitetom, Sinergija,Zagreb,2005. • Turina,N. i drugi, Poznavanje robe, Mikrorad, Zagreb,1997.

Literatura za
učenike:

Prema *Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih
nastavnih sredstava* Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.

Naziv predmeta:	POSLOVNA DOKUMENTACIJA
Cilj i zadaće:	<p><u>Cilj:</u> Razvijanje sposobnosti poslovnoga komuniciranja, ističući važnost uspješnog posredovanja informacija u pisanom obliku</p> <p><u>Zadaće:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Razumjeti važnost uspješnog posredovanja informacija u pisanom obliku • Razumjeti formalnu, sadržajnu i zakonsku stranu poslovne dokumentacije u trgovini na malo • Samostalno izvesti popunjavanje poslovne dokumentacije vezane uz kupoprodajni posao

Naziv predmeta:	POSLOVNA DOKUMENTACIJA
Treći razred	
Kroz ovaj predmet u trećem razredu učenik će postići sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interpretirati hodogram dokumenata u trgovini na malo 2. Ispuniti tiskanice za izradu kalkulacije cijene prilikom nabave i prodaje robe 3. Sastaviti i/ili popuniti nabavnu dokumentaciju 4. Popuniti prodajnu dokumentaciju 5. Primjenjivati suvremene informatičke tehnologije u komunikaciji
Razrada	
Nastavne cjeline	Nastavni sadržaji
Nabavna dokumentacija	<ul style="list-style-type: none"> • Narudžbenica • Otpremnica/dostavnica • Komisijski zapisnik • Reklamacija • Račun-faktura
Prodajna dokumentacija	<ul style="list-style-type: none"> • Paragon blok • Ispis POS-blagajne • Gotovinski račun • Kartično poslovanje • Predračun
Ostala dokumentacija prodavaonice	<ul style="list-style-type: none"> • Nalog za plaćanje • Specifikacija novca • Primka-zaduženje • Zapisnik o promijeni cijena • Zapisnik o otpisu • Inventurni list • Knjiga popisa

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Uplatnica i isplatnica</i> • <i>Blagajnički izvještaj</i>
Hodogram dokumenata u trgovačkom poslovanju	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Shema kolanja dokumentacije između subjekata trgovačkog poslovanja</i>
E-poslovanje u trgovini na malo	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Internet trgovina</i> • <i>Uvjeti on-line kupnje i prodaje robe</i> • <i>Poslovanje putem web-strance</i> • <i>Poslovanje putem e-maila</i> • <i>Poslovanje putem ostalih telekomunikacijskih veza</i>
Napomena	<p><i>Nastavni se proces 90% vremena izvodi praktično radi zadovoljenja kriterija izvedbe navedenog ishoda, a 10% služi za povezivanje usvojenih sadržaja s teorijskim spoznajama i praktičnom primjenom. Dio sadržaja dodatno se utvrđuje redovitim praćenjem rada učenika kroz kontinuiranu izradbu domaćih uradaka (ispunjavanjem tiskanica, poslovne dokumentacije i sl.).</i></p>
Ostalo	
Literatura	
Literatura za nastavnike:	<p><u>Literatura za nastavnike</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N., Brajnović, S., Petrović, R.: <i>Trgovačko poslovanje 1, Školska knjiga, Zagreb, 2006.</i> • Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N.: <i>Trgovačko poslovanje 2, Školska knjiga, Zagreb, 2008.</i> • Brajnović, S., Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N., Petrović, R.: <i>Trgovačko poslovanje 3, Školska knjiga, Zagreb, 2009.</i> • Cutvarić, M., Fatović, I., Lončar-Galek, D., Idžojtić, I., Ivančević, M., Rajčić, D., Sirovica, K., Spajić, F., Stipić, M., Zuber, M.: <i>Trgovina, Hrvatska zajednica računovođa i financijskih djelatnika, Zagreb 2004.</i> • Sirovica, K., Cutvarić, M., Brdovnik, V., Lončar-Galek, D., Idžojtić, I., Zuber, M., Terek, D., Đukanović, Lj., Javor, Lj., Klepac Lj., Amidžić-Peročević, K., Čegec, M. : <i>Poslovanje obrtnika, Hrvatska zajednica računovođa i financijskih djelatnika, Zagreb, 2006.</i> • Ružić, D., Biloš, A., Turkalj, D.: <i>e-Marketing, Sveučilište J.J.Strossmayer-Ekonomski fakultet, Osijek 2009.</i> • udžbenici iz nastavnih predmeta s kojima je ovaj nastavni sadržaji u korelacijskoj vezi • materijali iz ostalih izvora znanja (javni mediji, stručni časopisi i drugo)
Literatura za učenike:	<p>Prema <i>Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih nastavnih sredstava</i> Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.</p>

Naziv predmeta:	PONAŠANJE POTROŠAČA
Cilj i zadaće:	<p><u>Cilj:</u> Promatranjem, istraživanjem i komuniciranjem s potrošačima razviti vještinu utjecanja na njihovo ponašanje i steći lojalnog potrošača</p> <p><u>Zadaće:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Segmentiranjem istražiti tržište radi poboljšanja prodaje u trgovini na malo • Provoditi aktivnosti pospješivanja prodaje u prodavaonici • Razvijati vještine za korištenja alata CRM (upravljanja odnosa s potrošačima) • Izgradnjom kvalitetnog odnosa s potrošačima u prodavaonici utjecati na njihovo ponašanje

Naziv predmeta:	PONAŠANJE POTROŠAČA
Treći razred	
Kroz ovaj predmet u trećem razredu učenik će postići sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Opisati čimbenike ponašanja potrošača 2. Prilagoditi odnos prema potrošaču kako bi se utjecalo na njihovo ponašanje 3. Objasniti faze procesa donošenja odluke o kupnji 4. Objasniti kako kupci kupuju s obzirom na njihove demografske, psihografske i druge karakteristike 5. Predviđati ponašanje potrošača u kontekstu tržišnog okruženja
Razrada	
Nastavne cjeline	Nastavni sadržaji
Čimbenici ponašanja potrošača	<ul style="list-style-type: none"> • Ponašanje potrošača – teorijske postavke • Model ponašanja potrošača • Društveni čimbenici ponašanja potrošača (kultura, supkultura, društveni sloj, referentne grupe, obitelj, uloge i status) • Osobni čimbenici ponašanja potrošača (životna dob, spol, zanimanje, ekonomske okolnosti, način života, osobnost, predodžba o samome sebi) • Psihološki čimbenici ponašanja potrošača (motivacija, percepcija, učenje, uvjerenje i stavovi)
Proces donošenja odluke o kupnji	<ul style="list-style-type: none"> • Zašto kupci kupuju • Uloge u kupnji • Vrste ponašanja u kupnji • Faze procesa odlučivanja u kupnji (spoznaja potrebe, traženje informacija, ocjena alternativa, odluka o kupnji, ponašanje nakon kupnje) • Ponašanje potrošača nakon kupnje – vrednovanje kupljenog proizvoda

<p><i>Predviđanje i utjecaj na ponašanje potrošača</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Važnost promatranja i ispitivanja potrošača</i> • <i>Razvijanje odnosa s potrošačima</i> • <i>Novi koncepti marketinga usmjereni potrošaču</i> • <i>Customer Relationship Management – Upravljanje odnosima s potrošačima (definiranje CRM-a)</i> • <i>Cilj upravljanja odnosa s potrošačima (svrha i nužnost razvijanja odnosa s potrošačima)</i> • <i>Provedba CRM-a - upravljanja odnosa s potrošačima</i> • <i>Stvaranje lojalnog potrošača</i>
<p>Napomena</p>	<p><i>Nastavni se proces 50% vremena izvodi praktično radi zadovoljenja kriterija izvedbe navedenog ishoda, a 50% služi za povezivanje usvojenih sadržaja s teorijskim spoznajama i praktičnom primjenom. Dio sadržaja dodatno se usvaja kroz terensku nastavu (posjet prodavaonicama, skladištima, sajmovima, i sl.) i utvrđuje redovitim praćenjem rada učenika kroz kontinuiranu izradbu domaćih uradaka (kratkih izlaganja, seminara, mentalnih mapa, plakata i sl.)</i></p>
<p>Ostalo</p>	
<p>Literatura</p>	
<p>Literatura za nastavnike:</p>	<p><u>Literatura za nastavnike</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Schiffman, L.G., Kanuk, L.L.: Ponašanje potrošača, Mate, Zagreb, 2004. • Muller, J., Srića, V.: Upravljanje odnosima s klijentima – Primjenom CRM poslovne strategije do povećanja konkurentnosti, Delfin – razvoj managementa, Zagreb, 2005. • Kesić, T.: Ponašanje potrošača, ADECO, Zagreb, 1999. • Pavlek, Z.: Uspješna prodavaonica, M.E.P. Consult, Zagreb, 2004. • Petz, B., Šulak, F.: Psihologija u prodaji, Školska knjiga, Zagreb, 1999. • Kotler, P.: Upravljanje marketingom, MATE, Zagreb, 2008 • udžbenici iz nastavnih predmeta s kojima je ovaj nastavni sadržaji u korelacijskoj vezi • materijali iz ostalih izvora znanja (javni mediji, stručni časopisi i drugo)
<p>Literatura za učenike:</p>	<p><i>Prema Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih nastavnih sredstava Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.</i></p>

1.2.1.2. Izborni strukovni predmeti

Naziv predmeta:	EKOLOGIJA I ODRŽIVI RAZVOJ
Cilj i zadaće:	<p><u>Cilj:</u></p> <p><i>Uočavanjem važnosti prirodnog potencijala Zemlje i odnosa čovjeka prema prirodi odabrati ekološke standarde primjenjive u životnoj i radnoj sredini</i></p> <p><u>Zadaće:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Razumjeti institucionalni sustav dodjele znaka zaštite okoliša nekom proizvodu u robnoj skupini te ekološku prihvatljivost kao dodatnu kvalitetu proizvoda</i> • <i>Prepoznati i razumjeti uzroke i posljedice prekomjernog iskorištavanja prirodnih bogatstava</i> • <i>Razumjeti pojam i ciljeve održivog ili ekološki prihvatljivog razvoja na globalnom i nacionalnom planu</i> • <i>Razumjeti temeljne zakonske propise o zaštiti okoliša te mogućnost primjene ekoloških standarda u životnoj i radnoj sredini</i>

Naziv predmeta:	EKOLOGIJA I ODRŽIVI RAZVOJ
Prvi razred	
Kroz ovaj predmet u prvom razredu učenik će postići sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objasniti ekologiju kao biološku i interdisciplinarnu znanost 2. Opisati značenje ekoloških čimbenika i njihov utjecaj na živi svijet 3. Objasniti povezanost ekologije i tehnološkog razvoja 4. Opisati osnovne elemente zaštite prirode i primjenu ekoloških standarda 5. Prepoznati tržišne instrumente u svrhu zaštite okoliša – ekološki porez
Razrada	
Nastavne cjeline	Nastavni sadržaji
Ekologija kao znanost	<ul style="list-style-type: none"> • <i>definicija i razvoj ekologije</i> • <i>osnovni pojmovi ekologije</i>
Ekološki čimbenici	<ul style="list-style-type: none"> • <i>abiotički ekološki čimbenici</i> • <i>biotički ekološki čimbenici</i> • <i>ekološka valencija</i>
Ekosustavi	<ul style="list-style-type: none"> • <i>vodeni ekosustavi</i> • <i>kopneni ekosustavi</i> • <i>kruženje tvari i protok energije u ekosustavu</i> • <i>utjecaj čovjeka na biosferu</i> • <i>stanje svjetskog ekosustava</i>
Ekologija i tehnološki	<ul style="list-style-type: none"> • <i>općenito o tehnologiji</i> • <i>tehnološki procesi</i> • <i>tehnološki razvoj i ekosustavi</i>

razvoj	<ul style="list-style-type: none"> • ekološka globalizacija
Ekološko prihvatljiv ili održivi razvoj	<ul style="list-style-type: none"> • <i>pojam i osnovne značajke održivog razvoja</i> • <i>Agenda 21, povijesni dokument UN o održivom razvoju u 21. stoljeću</i> • <i>ciljevi ekološko prihvatljivog razvoja</i> • <i>integralna zaštita okoliša</i> • <i>transfer tehnologije u funkciji zaštite okoliša</i> • <i>održivi razvoj i trgovina</i> • <i>ekološka politika i primjeri poslovanja prema načelima održivog razvoja u RH</i>
Zakonodavstvo u zaštiti okoliša, standardi i znak zaštite okoliša	<ul style="list-style-type: none"> • <i>međunarodne konvencije o zaštiti okoliša</i> • <i>zakonska regulativa u RH</i> • <i>Međunarodne norme ISO 14000</i> • <i>Internet u zaštiti okoliša</i> • <i>znak zaštite okoliša</i> • <i>provedba zakonskih propisa u radnoj sredini</i> • <i>provođenje tržišnih instrumenata u svrhu očuvanja okoliša</i>
Napomena	<p><i>Nastavni se proces 50% vremena izvodi praktično radi zadovoljenja kriterija izvedbe navedenog ishoda, a 50% služi za povezivanje usvojenih sadržaja s teorijskim spoznajama i praktičnom primjenom. Dio sadržaja dodatno se usvaja kroz terensku nastavu (posjet prodavaonicama, skladištima, sajmovima, i sl.) i utvrđuje redovitim praćenjem rada učenika kroz kontinuiranu izradbu domaćih uradaka (kratkih izlaganja, seminara, mentalnih mapa, plakata i sl.).</i></p>
Ostalo	
Literatura	
Literatura za nastavnike:	<p><u>Literatura za nastavnike</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vrček, Lj., <i>Biologija: Čovjek i okoliš</i>, Profil, Zagreb, 2006. • Čatić, I., <i>Tehnika, zaštita okoliša i zdravlja</i>, Raphis, Zagreb, 2007. • Udovičić, B., <i>Čovjek i okoliš</i>, Kigen, Zagreb, 2009. • Motik B., Šimleša, D., <i>Zeleni alati za održivu revoluciju</i>, Zmag, Zagreb, 2007. • Carter, N., <i>Strategije zaštite okoliša</i>, Barbat, Zagreb, 2004. • Grupa autora: <i>Ekološki leksikon</i>, Barbat, Zagreb, 2001. • Klepac, R., <i>Osnove ekologije</i>, Medicinska naklada, zagreb, 1980.
Literatura za učenike:	<p>Prema <i>Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih nastavnih sredstava</i> Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.</p>

Naziv predmeta:	KREATIVNOST U POSLOVANJU
Cilj i zadaće:	<p><u>Cilj:</u> Stvaranje samopouzdanja u osobnu kreativnost, razmatranje izazova i prednosti kreativnog ponašanja</p> <p><u>Zadaće:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Istraživati osobne mentalne preferencije radi boljeg sinergijskog učinka timske ili organizacijske kreativnosti • Prepoznati uobičajene mentalne blokove koji sprječavaju kreativno reagiranje i tehnike njihovog otklanjanja • Primjenjivati specifične tehnike za poticanje kreativnih ideja i rješenja • Razvijati strategije primjene kreativnih rješenja, strategije stvaranja i održavanja kreativno-stimulativne klime

Naziv predmeta:	KREATIVNOST U POSLOVANJU
Prvi razred	
Kroz ovaj predmet u prvom razredu učenik će postići sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objasniti ulogu kreativnosti u poslovanju 2. Identificirati povezanost kreativnosti i inovativnosti 3. Primijeniti tehnike za razvoj kreativnosti 4. Rješavati poslovne situacije na kreativan način 5. Identificirati zapreke u kreativnosti
Razrada	
Nastavne cjeline	Nastavni sadržaji
Kreativnost – uvodni pojmovi	<ul style="list-style-type: none"> • Kreativnost – definicija • Faze kreativnog procesa • Kreativnost i inovativnost • Značaj kreativnosti u poslovanju
Tehnike kreativnog razmišljanja	<ul style="list-style-type: none"> • Tehnike kreativnog razmišljanja – definicija, primjena: brainstorming, metoda asocijacije, metoda metafore, mentalna mapa
Metode kreativnog djelovanja	<ul style="list-style-type: none"> • Metode kreativnog djelovanja: demonstracija, vježbe, diskusija, individualni i grupni rad
Kreativnost u poslovanju	<ul style="list-style-type: none"> • Kreativnost u poslovanju – vježba
Zapreke kreativnosti	<ul style="list-style-type: none"> • Pogreške u odabiru ideja • Pogreške u primjeni ideja • (Ne)informiranost • Međuljudski odnosi

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Neuspjeh</i> • <i>Odbijanje</i> • <i>Strah</i>
Napomena	<p><i>Nastavni se proces 90% vremena izvodi praktično radi zadovoljenja kriterija izvedbe navedenog ishoda, a 10% služi za povezivanje usvojenih sadržaja s teorijskim spoznajama i praktičnom primjenom. Dio sadržaja dodatno se utvrđuje redovitim praćenjem rada učenika kroz kontinuiranu izradbu domaćih uradaka (ispunjavanjem tiskanica, poslovne dokumentacije i sl.).</i></p>
Ostalo	
Literatura	
Literatura za nastavnike:	<p><u>Literatura za nastavnike</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Blanchard, K.: Kupac na prvom mjestu, Katarina Zrinski, Varaždin, 2008. • Janković, J.: Sukob ili suradnja, Alinea, Zagreb, 1994. • Manning, G. – Reece, B.: Suvremena prodaja, Mate d.o.o., Zagreb, 2005. • Pavlek, Z.: Uspješna prodavaonica, M.E.P., Zagreb, 2004. • Schultzt von Thun, F.: Kako međusobno razgovaramo, Erudita, Zagreb, 2001. • Tracy, B.: Psihologija prodaje, Škorpion, 2009
Literatura za učenike:	<p>Prema <i>Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih nastavnih sredstava</i> Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.</p>

Naziv predmeta:	ARANŽIRANJE I ESTETSKO OBLIKOVANJE
Cilj i zadaće:	<p><u>Cilj:</u> Razumijevanje i primijenjivanje estetski usklađena i primjerena pakiranja i izlaganja robe, unaprjeđivanje načina prodaje i kreiranja vizualnog identiteta prodavaonice</p> <p><u>Zadaće:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pratiti novitete aranžiranja i estetskog oblikovanja • Razvijati praktične vještine i razumjeti znanja o vrsti, svojstvima i načinu uporabe različitih materijala u svrhu što kvalitetnije usluge kupca • Promišljati i planirati prostornu organizaciju radnoga mjesta

Naziv predmeta:	ARANŽIRANJE I ESTETSKO OBLIKOVANJE	
Drugi razred		
Kroz ovaj predmet u drugom razredu učenik će postići sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izraziti važnost promotivne funkcije pakiranja 2. Primijeniti tehnike pakiranja 3. Provoditi aktivnosti usmjerene na stvaranje vanjskog vizualnog identiteta prodavaonice 4. Provoditi aktivnosti usmjerene na stvaranje unutarnjeg vizualnog identiteta prodavaonice 5. Promovirati vizualnu komunikaciju s potrošačima 	
Razrada		
	Nastavne cjeline	Nastavni sadržaji
	Povijest aranžiranja, estetskog oblikovanja i uređenja prostora	<ul style="list-style-type: none"> • Povijest aranžiranja i uređenja prostora • Škole aranžiranja • Stilovi aranžiranja
	Elementi oblikovanja	<ul style="list-style-type: none"> • Elementi oblikovanja • Pribor i tehnička pomagala
	Aranžiranje i estetsko oblikovanje prehrambenih proizvoda	<ul style="list-style-type: none"> • Aranžiranje i oblikovanje prehrambene robe: voća i povrća, konditorskih proizvoda, slatkiša, mesnih proizvoda, ribljih proizvoda, mliječnih proizvoda.... • Pakiranje proizvoda
	Aranžiranje i estetsko oblikovanje kozmetičkih proizvoda	<ul style="list-style-type: none"> • Aranžiranje i oblikovanje kozmetičke robe: preparativne kozmetike, dekorativne kozmetike, parfema... • Pakiranje proizvoda
	Aranžiranje i estetsko oblikovanje papira, papirnih artikla, knjiga	<ul style="list-style-type: none"> • Aranžiranje i estetsko oblikovanje papira, papirnih artikla, knjiga • Pakiranje proizvoda
	Aranžiranje i estetsko oblikovanje ženske, muške i dječje konfekcije	<ul style="list-style-type: none"> • Aranžiranje i estetsko oblikovanje ženske, muške i dječje konfekcije • Pakiranje proizvoda
	Aranžiranje i estetsko	<ul style="list-style-type: none"> • Aranžiranje i estetsko oblikovanje staklenih,

oblikovanje staklenih, porculanskih i keramičkih proizvoda	<p>porculanskih i keramičkih proizvoda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pakiranje proizvoda
Aranžiranje i estetsko oblikovanje metalne robe i električnih aparata	<ul style="list-style-type: none"> • Aranžiranje i estetsko oblikovanje metalne robe i električna robe u trgovini • Pakiranje proizvoda
Uređenje izložbenog i prodajnog prostora	<ul style="list-style-type: none"> • Izlog – vrste • Oblikovanje izložbenog prostora – vježbe • Suvremeni trendovi izlaganja robe • Kreativna organizacija prostora: ambijent, interijer, ozračje, ulaz i izlaz • Primijeniti znanje u praktičnim primjerima
Povijest aranžiranja, estetskog oblikovanja i uređenja prostora	<ul style="list-style-type: none"> • Povijest aranžiranja i uređenja prostora • Škole aranžiranja • Stilovi aranžiranja
Napomena	<p>Nastavni se proces 70% vremena izvodi praktično radi zadovoljenja kriterija izvedbe navedenog ishoda, a 30% služi za povezivanje usvojenih sadržaja s teorijskim spoznajama i praktičnom primjenom. Dio sadržaja dodatno se usvaja kroz terensku nastavu (posjet prodavaonicama, sajmovima, i sl.) i utvrđuje redovitim praćenjem rada učenika praktičnih vježbi i obavljanja radnih zadaća . Preporuka je da se nastavni predmet Aranžiranje i estetsko oblikovanje organizira u blok satima.</p>
Ostalo	
Literatura	
Literatura za nastavnike:	<p><u>Literatura za nastavnike</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Barnett, F. – Patterson, D.: Aranžiranje cvijeća – suvremeni pristup cvjetovnom designu, Leo commerce, Rijeka, 2007. • Aranžiranje cvijeća, Creative publishing international, Veble, Zagreb, 2006. • Lepore, F.: Ukrašavanje voćem i povrćem, Mosta, Zagreb, 2000. • Badalucco, L.: Kirigami – praktični tečaj, Mosta, Zagreb, 2002. • Packer, J.: Colour, Conran small, 2009. • Pryke, P.: Simply pink, Jacqui Small, 2009. • udžbenici iz nastavnih predmeta s kojima je ovaj nastavni sadržaji u korelacijskoj vezi • materijali iz ostalih izvora znanja (javni mediji, stručni časopisi i drugo) <p><u>stručni časopisi i izdanja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Art&decoration, Adagp, Paris • Brava casa, Mediatop International, Zagreb • Dekor interijeri – časopis za kulturu i stanovanje, Studio Salum d.o.o., Zagreb • Elle decor, Adria Media d.o.o., Zagreb

	<ul style="list-style-type: none">• Magazin kuhinje i kupaonice, Medijski pravac d.o.o., Zagreb• Moja četiri zida, Illustrator d.o.o., Zagreb
Literatura za učenike:	Prema <i>Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih nastavnih sredstava</i> Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.

Naziv predmeta:	PREZENTACIJSKE VJEŠTINE
Cilj i zadaće:	<p><u>Cilj:</u> <i>Primjena temeljnih načela koja određuju uspješan javni nastup ili prezentaciju</i></p> <p><u>Zadaće:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Razumjeti temeljne alate za pripremu, organizaciju i izvođenje uspješnih prezentacija</i> • <i>Odabrati tehnike za uspješno svladavanje treme i stjecanje samopouzdanja, pripremu prezentacije te je izvesti uspješno verbalno i neverbalno</i> • <i>Utvrđiti pravila za uspješno izvođenje prezentacije, govor tijela, korištenje glasa i kontakt očima</i> • <i>Prezentiranjem sebe podići učinkovitost te image prodavaonice, prodavača i cijeloga gospodarskog subjekta</i> • <i>Ocijeniti vlastite prednosti pri javnom nastupu</i>

Naziv predmeta:	PREZENTACIJSKE VJEŠTINE
Drugi razred	
Kroz ovaj predmet u drugom razredu učenik će postići sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planirati prezentaciju i procijeniti slušatelje 2. Organizirati prezentaciju primjenjujući verbalnu i neverbalnu komunikaciju 3. Prepoznati potrebe kupaca primjenom različitih tehnika komuniciranja 4. Koristiti razne stilove vođenja prezentacije 5. Prezentirati i kontrolirati izvedbu prezentacije
Razrada	
Nastavne cjeline	Nastavni sadržaji
Komunikacija i prezentacija – osnovni pojmovi	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Komunikacija – pojam i vrste</i> • <i>Verbalna komunikacija: jezik, formalnost jezika, jasnoća izražavanja</i> • <i>Neverbalna komunikacija: vrste, funkcije, neverbalna izražajnost, nesklad između verbalne i neverbalne komunikacije</i>
Prezentacija – osnovni pojmovi	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Prezentacija – pojam, ciljevi, vrste</i> • <i>Karakteristike prezentacije</i>
Elementi prezentacije	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Osnovni elementi prezentacije</i> • <i>Publika, prostor, vrijeme, vizualna sredstva, prezentator</i>
Prezentacijske vještine	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Prezentacijske vještine – osobni pristup, govor tijela, glasovne sposobnosti</i> • <i>Stilovi vođenja prezentacije</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Trema, strah, nelagoda – neprijatelji ili saveznici</i>
Faze prezentacijskog procesa	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Definiranje ciljeva i osnovne poruke</i> • <i>Analiziranje publike i okolnosti</i> • <i>Razvijanje logičke strukture</i> • <i>Početak – tijelo –zaključak</i>
Korištenje audiovizualnih pomagala	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Audiovizualna pomagala – ploča, handouti, flip – chart, projektor, video, kompjuter, audio aparati</i>
Prezentacija	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Ključne točke strukture prezentacije</i> • <i>Definiranje ciljeva</i> • <i>Dojmljiv nastup</i> • <i>Poznavanje slušatelja</i> • <i>Efektno zaključivanje</i>
Analiza prezentacije	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pitanja, primjedbe i napadi – kako reagirati?</i> • <i>Analiza publike</i> • <i>Uspješna i neuspješna prezentacija – analiza</i>
Pogreške u prezentaciji	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pogreške u prezentaciji</i> • <i>Uzroci loše prezentacije</i> • <i>Karakteristike uspješne prezentacije</i>
Izrada akcijskog plana	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Izrada akcijskog plana poboljšanja</i>
Komunikacija i prezentacija – osnovni pojmovi	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Komunikacija – pojam i vrste</i> • <i>Verbalna komunikacija: jezik, formalnost jezika, jasnoća izražavanja</i> • <i>Neverbalna komunikacija: vrste, funkcije, neverbalna izražajnost, nesklad između verbalne i neverbalne komunikacije</i>
Napomena	<p><i>Nastavni se proces 60% vremena izvodi praktično radi zadovoljenja kriterija izvedbe navedenog ishoda, a 40% služi za povezivanje usvojenih sadržaja s teorijskim spoznajama i praktičnom primjenom. Dio sadržaja dodatno se utvrđuje redovitim praćenjem rada učenika kroz kontinuiranu izradbu domaćih uradaka (kratkih izlaganja, seminara, mentalnih mapa, plakata i sl.).</i></p>
Ostalo	
Literatura	
Literatura za nastavnike:	<p><u>Literatura za nastavnike:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fox, R.: Poslovne komunikacije, Hrvatska sveučilišna naklada, Zagreb, 2002. • Petar, S.: Recite to jasnije i glasnije, M.E.P. Consult, Zagreb, 2009. • Škarić, I.: Temelji suvremenog govorništva, Školska knjiga, Zagreb, 2000. • Winter, C.: Halo, molim – uspješna telefonska prezentacija i

	<p>prodaja A – Z, M.E.P. Consult, Zagreb, 2008.</p> <ul style="list-style-type: none">• udžbenici iz nastavnih predmeta s kojima je ovaj nastavni sadržaji u korelacijskoj vezi• materijali iz ostalih izvora znanja (javni mediji, stručni časopisi i drugo)
Literatura za učenike:	Prema <i>Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih nastavnih sredstava</i> Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.

Naziv predmeta:	UPRAVLJANJE PRODAVAONICOM
Cilj i zadaće:	<p><u>Cilj:</u> Razvijanje organizacijskih vještina, vještina vođenja i kontrole te vođenja poslovne dokumentacije i standarda na razini prodavaonice</p> <p><u>Zadaće:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Stjecati vještine pravilnog organiziranja i vođenja poslovnog procesa u prodavaonici • Samostalno voditi poslovne dokumentacije • Voditi brigu o kontroli i načinu upravljanja zalihama • Razvijati vještine kontrole kvalitativnog i kvantitativnog preuzimanja robe • Razvijati svijest o pravilnom označavanju prodajnih cijena i sigurnosti na radnom mjestu • Razumjeti važnost provođenja i kontroliranja procedure vezane uz ISO standarde a unutar prehrambenih prodavaonica i HACCP sustava koji se kao takav provodi na razini prodavaonice • Stjecati znanja i vještina nužnih za koordinaciju radnih zadataka u okviru izvršioca posla, voditelja i neposrednog rukovoditelja

Naziv predmeta:	UPRAVLJANJE PRODAVAONICOM
Treći razred	
Kroz ovaj predmet u trećem razredu učenik će postići sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizirati radne procese u prodavaonici u cilju pospješivanja poslovanja u cjelini 2. Naručiti robu u skladu s kontrolom zaliha 3. Izvršiti kontrolu preuzimanja, skladištenja i označavanja robe 4. Izvršiti kontrolu poslovne dokumentacije prodavaonice 5. Organizirati popis robe prema zakonskim propisima i tehnikama popisivanja 6. Kontrolirati sve procese vezane uz ISO standarde i HACCP sustave
Razrada	
Nastavne cjeline	Nastavni sadržaji
Organizacija poslovanja u prodavaonici	<ul style="list-style-type: none"> • Pojam, elementi i ciljevi organizacije • Radni zadaci u prodavaonici • Koordinacija radnih zadataka u prodavaonici
Menadžerske vještine	<ul style="list-style-type: none"> • Pojam i važnost menadžmenta i menadžerskih vještina • Osnovne menadžerske vještine • Posebne menadžerske vještine
Vještine	<ul style="list-style-type: none"> • Osnovne postavke planiranja-vještine analize okoline-SWOT

<p>planiranja, organiziranja upravljanja i vođenja</p>	<p><i>analiza</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Osnovne postavke vještine organiziranja- metode prikupljanja podataka o organizaciji te opcije redizajniranja posla</i> • <i>Osnovne postavke upravljanja ljudskim resursima</i> • <i>Planiranje ljudskih resursa</i> • <i>Vještine selekcije ljudskih resursa-individualne razlike, informacijska osnova o kandidatima, testovi, intervju, odluka o odabiru</i> • <i>Osnovne vještine vođenja</i> • <i>Vještina motiviranja -faktori utjecaja na ponašanje zaposlenih; Strategija motiviranja</i> • <i>Vještine komuniciranja -vještine ovladavanja problemima- rješavanje reklamacija kupaca</i> • <i>Vještine razvoja podređenih -mentorstvo, metoda stimulacije ...</i>
<p>Poslovni procesi i evidencije u prodavaonici</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Postupak kontrole zaliha i naručivanje robe</i> • <i>Postupak preuzimanja robe</i> • <i>Evidencija primljene i preuzete robe</i> • <i>Kontrola skladištenja robe</i> • <i>Proces prodaje i naplate robe</i> • <i>Evidencija prodane robe</i> • <i>Evidencija povišenja i sniženja cijena</i> • <i>Evidencija otpisa i povrata robe</i> • <i>Knjiga popisa</i> • <i>Kontrola poslovanja prodavaonice provođenjem popisa robe u prodavaonici</i> • <i>Blagajničko poslovanje i kontrola blagajne</i>
<p>Vještine kontroliranja</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Vrste vještina kontroliranja</i> • <i>Pokazatelji aktivnosti -obrtaj zaliha, obrtaj tekuće aktive</i> • <i>Kontrola nenaplaćenih potraživanja-obrtaj neto potraživanja</i> • <i>Kontrola ostvarenja plana prodaje za prodavaonicu</i>
<p>Sustavi upravljanja sigurnošću i kvalitetom</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>ISO standardi</i> • <i>Pojam i značaj certifikata</i> • <i>HACCP sustav</i>
<p>Organizacija poslovanja u prodavaonici</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pojam, elementi i ciljevi organizacije</i> • <i>Radni zadaci u prodavaonici</i> • <i>Koordinacija radnih zadataka u prodavaonici</i>

Napomena	<p><i>Nastavni se proces 50% vremena izvodi praktično radi zadovoljenja kriterija izvedbe navedenog ishoda, a 50% služi za povezivanje usvojenih sadržaja s teorijskim spoznajama i praktičnom primjenom. Dio nastavnih sadržaja dodatno se usvaja kroz posjete prodavaonicama, edukacijskim centrima a posebnu pažnju treba posvetiti rješavanju problema kroz simulaciju konkretnih zadataka.</i></p> <p><i>Praćenje rada učenika utvrđuje se kroz kontinuirano izradbu domaćih uradaka, rješavanje problemskih zadataka, izradu mentalnih mapa, prezentacija i sl.</i></p>
Ostalo	
Literatura	
Literatura za nastavnike:	<p><u>Literatura za nastavnike</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brčić-Stipčević, V, N. Brajnović; S. Petrović, R: Trgovačko poslovanje 1, Školska knjiga, Zagreb, 2009. • Brajnović S., Brčić-Stipčević, V., Hruškar N., Liebl D., Petrović R., : Trgovačko poslovanje 2, Školska knjiga, Zagreb, 2010. • Brčić-Stipčević, V, N. Brajnović; S. Petrović, R: Trgovačko poslovanje 3, Školska knjiga, Zagreb, 2009. • Buble Marin: Menadžerske vještine; Sinergija nakladništvo, Zagreb, 2010. • Denny Richard: Super prodavač; M.E.P. Consult, Zagreb 2003. • Pavlek Zvonimir: Uspješna prodavaonica; M.E.P. Consult, Zagreb 2004. • Ralph. D. Stacey: Strateški menadžment i organizacijska dinamika; Mate, Zagreb, 1997. • Novak M, Sikavica P; Poslovna organizacija; Informator Zagreb, 1993. • Skupina autora: Računovodstvo trgovačkih društava prema HSFI I MRS; Tisak Zelina; Sveti Ivan Zelina 2010. • Tomašević Lišanin Marija: Profesionalna prodaja i pregovaranje HUPUP, Hrvatska udruga profesionalaca u prodaji, Zagreb, 2010. • Materijali iz ostalih izvora znanja (javni mediji, stručni časopisi i drugo)
Literatura za učenike:	<p>Prema Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih nastavnih sredstava Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.</p>

Naziv predmeta:	ODNOSI S KUPCIMA
Cilj i zadaće:	<p><u>Cilj:</u> Razvijanje sposobnosti samostalnog i uspješnog komuniciranja s kupcem</p> <p><u>Zadaće:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Otkriti potreba i želja potrošača • Kreativno rješavati probleme • Razvijati vještine adekvatnog reagiranja na različite (pozitivne i negativne) situacije • Poticati pozitivnog odnosa prema sebi i okolini

Naziv predmeta:	ODNOSI S KUPCIMA
Treći razred	
Kroz ovaj predmet u trećem razredu učenik će postići sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Razlikovati stilove komunikacije korištene u poslovnom okruženju 2. Razviti pozitivno okruženje među sudionicima prodajnog procesa 3. Prepoznati potrebe i želje kupaca tijekom prodajnog razgovora 4. Razviti pozitivnu komunikaciju kako bi se uspostavio odnos povjerenja s kupcem 5. Demonstrirati tehnike reagiranja na nepredviđene situacije, nezadovoljne kupce
Razrada	
Nastavne cjeline	Nastavni sadržaji
Uvod u predmet	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikacija – pojam i značenje uspješne komunikacije • Vrste komunikacije • Pogreške u komunikaciji
Odnos prema kupcu	<ul style="list-style-type: none"> • Komuniciranje i • odnos prema kupcu – uvod u program • Potrebe kupaca u suvremenom prodajnom procesu • Komunikacije s kupcima – prikupljanje informacija
Prodavač – izgled, nastup, očekivanja	<ul style="list-style-type: none"> • Odnos prema samom sebi i okolini, izgled, stav, ponašanje • Značaj prvog dojma • Stvaranje ugodnog ozračja • Aktivno slušanje • Prezentiranje – osobni pristup, pristup profesor – učenik, pristup partner – partner
Pogreške u odnosu prema	<ul style="list-style-type: none"> • Pogreške u odnosu s kupcima • Savladavanje gužve

kupcima	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Problematični kupci</i> • <i>Upravljanje osjećajima</i> • <i>Socijalna inteligencija</i>
Napomena	<p><i>Nastavni se proces 40% vremena izvodi praktično radi zadovoljenja kriterija izvedbe navedenog ishoda, a 60% služi za povezivanje usvojenih sadržaja s teorijskim spoznajama i praktičnom primjenom. Dio nastavnih sadržaja dodatno se usvaja kroz posjete prodavaonicama, edukacijskim centrima a posebnu pažnju treba posvetiti rješavanju problema kroz simulaciju konkretnih zadataka.</i></p> <p><i>Praćenje rada učenika utvrđuje se kroz kontinuirano izradbu domaćih uradaka, rješavanje problemskih zadataka, izradu mentalnih mapa, prezentacija .</i></p>
Ostalo	
Literatura	
Literatura za nastavnike:	<p><u>Literatura za nastavnike</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vranešević, T.: Upravljanje zadovoljstvom klijenata, Golden marketing, Tehnička knjižara Zagreb, 2000. • Muller, J. – Srića, V.: Upravljanje odnosom sa klijentima, Delfin – razvoj managementa, Zagreb, 2005.
Literatura za učenike:	Prema <i>Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih nastavnih sredstava</i> Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.

1.2.2. Praktična nastava

Naziv predmeta:	PRAKTIČNA NASTAVA
Cilj i zadaće:	<p><u>Cilj:</u></p> <p><i>Samostalno i sigurno obavljanje poslova i radnih zadataka za buduće zanimanje</i></p> <p><u>Zadaće:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Provoditi radni proces i tehnike poslovanja prodavaonice</i> • <i>Primjeniti postupke vezanih uz opskrbu prodavaonice robom</i> • <i>Stjecati vještine u procesu prodaje robe kupcu</i> • <i>Stjecati vještine i navike korištenja osobnih zaštitnih sredstava</i> • <i>Primjenjivati mjere zaštite na radu te razvijati sposobnost obavljanja radnih zadataka na siguran način uz poštovanje zakonskih propisa</i> • <i>Razvijati osjećaj odgovornosti za obavljeni posao</i> • <i>Razumjeti važnost čuvanja resursa kojima se koristi pri radu</i> • <i>Primjeniti osobnu higijenu i ekološku svijest</i> • <i>Uočavati mogućnosti daljnjeg profesionalnog razvoja u struci</i>

Naziv predmeta:	PRAKTIČNA NASTAVA
Prvi razred	
Kroz ovaj predmet u prvom razredu učenik će postići sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Koristiti pravila zaštite na radu 2. Opisati robu koja se prodaje u prodavaonici /hrana/ 3. Navedi načela unapređenja prodaje 4. Pripremiti i izložiti robu za prodaju uzimajući u obzir alate Upravljanja kategorijama (Category Management) 5. Provoditi higijenske mjere u skladu s zakonskim propisima
Razrada	
Nastavne cjeline	Nastavni sadržaji
Sigurnost na radu i zaštita okoliša	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pojam i značaj zaštite na radu</i> • <i>Zakonsko uređenje i pravila zaštite na radu</i> • <i>Sigurnost i zaštita zdravlja pri radu u trgovini</i> • <i>Opasnosti pri otvaranju i skidanju ambalaže</i> • <i>Opasnosti pri prenošenju robe</i> • <i>Opasnosti pri prevoženju robe</i> • <i>Pravilno slaganje i sortiranje robe</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Opasnosti na površinama za kretanje</i> • <i>Pravilno korištenje pribora pri posluživanju</i> • <i>Pravilno rukovanje strojevima i uređajima pri radu</i> • <i>Opasnosti pri pakiranju robe</i> • <i>Opasnosti od boja, lakova i kemikalija</i> • <i>Osobna zaštitna sredstva</i> • <i>Ozljede na radu i profesionalne bolesti</i> • <i>Pružanje prve pomoći ozlijeđenoj osobi</i> • <i>Opasnosti od požara i eksplozija</i> • <i>Opasnosti od električnog udara</i> • <i>Znakovi sigurnosti</i>
Poznavanje prodavaonice	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Vanjske oznake i uređenje prodavaonice</i> • <i>Unutrašnje uređenje prodavaonice</i> • <i>Osoblje u prodavaonici i njihove radne zadaće</i> • <i>Radno mjesto i zadaće učenika u prodavaonici</i> • <i>Odgovoran odnos prema radu i radnim obvezama</i> • <i>Savjestan odnos prema robi i opremi prodavaonice</i> • <i>Korektan odnos prema ostalim djelatnicima prodavaonice</i>
Provođenje higijenskih mjera	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Higijena i urednost prodavača</i> • <i>Zakonski propisi o higijeni</i> • <i>Održavanje higijene i čistoće prodajnog prostora</i> • <i>Održavanje higijene i čistoće skladišnog prostora</i> • <i>Održavanje higijene i čistoće pomoćnih prostorija</i> • <i>Tekuće čišćenje i čišćenje na kraju radnog vremena</i> • <i>Zaštitna odjeća i pribor za održavanje čistoće</i> • <i>Djelovanje sredstava za čišćenje na robu i opremu</i> • <i>Dezinfekcija, dezinfekcija i deratizacija</i>
Poznavanje prodavaonice	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Vanjske oznake i uređenje prodavaonice</i> • <i>Unutrašnje uređenje prodavaonice</i> • <i>Osoblje u prodavaonici i njihove radne zadaće</i> • <i>Radno mjesto i zadaće učenika u prodavaonici</i> • <i>Odgovoran odnos prema radu i radnim obvezama</i> • <i>Savjestan odnos prema robi i opremi prodavaonice</i> • <i>Korektan odnos prema ostalim djelatnicima prodavaonice</i>
Korištenje i održavanje aparata, strojeva i	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Način rada i mogućnosti korištenja aparata prodavaonice</i> • <i>Način rada i mogućnosti korištenja strojeva prodavaonice</i> • <i>Način rada i mogućnosti korištenja uređaja prodavaonice</i>

uređaja u prodavaonici	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pravilno rukovanje aparatima, strojevima i uređajima</i> • <i>Čišćenje i održavanje aparata, strojeva i uređaja</i> • <i>Redovita provjera i održavanje sprava za mjerenje robe</i>
Poznavanje prehrambene robe*	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Poznavanje robe prema svojstvima i namjeni</i> • <i>Poznavanje i obrazloženje svih ambalažnih oznaka na robi</i> • <i>Poznavanje naziva, cijene, količine i kakvoće robe</i> • <i>Poznavanje načina uporabe robe</i> • <i>Poznavanje i primjena propisa o zdravstvenom nadzoru nad namirnicama</i>
Izlaganje robe	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Odvajanje robe od transportne ambalaže</i> • <i>Čišćenje i dotjerivanje primljene robe</i> • <i>Razvrstavanje i kompletiranje primljene robe</i> • <i>Označavanje robe oznakom cijene, kakvoće i podrijetla</i> • <i>Sortiranje robe po vrstama ili srodstvu</i> • <i>Sortiranje robe prema namjeni i povezanosti u uporabi</i> • <i>Slaganje robe prema rokovima valjanosti</i> • <i>Slaganje robe prema količini i kvaliteti</i> • <i>Izlaganje robe s posebnim svojstvima</i> • <i>Smještaj robe na police i u rashladne vitrine</i> • <i>Smještaj robe na ostala mjesta za izlaganje robe</i> • <i>Opća pravila izlaganja robe u prodajnom prostoru</i> • <i>Kombiniranje različitih načina izlaganja</i> • <i>Poštivanje načela izlaganja robe</i> • <i>Pričvrščivanje cijena na policu</i> • <i>Lijepljenje cijena na robu</i> • <i>Provođenje aktivnosti merchandisinga</i> • <i>Primjena načela category managementa</i> • <i>Izlaganje robe u izlogu korištenjem dekorativnih sredstava</i>
Napomena	<p><i>Nastavni se proces 100% vremena izvodi kroz praktičnu nastavu, a dio sadržaja dodatno se usvaja kroz terensku nastavu (posjet ostalim vrstama prodavaonica i veleprodajnim skladištima) i utvrđuje redovitim praćenjem rada učenika putem pismenih, usmenih praktičnih vježbi i obavljanja radnih zadaća.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>*robne grupe koje je potrebno obraditi su: mlinski i pekarski proizvodi; voće i voćne prerađevine; povrće i povrtno prerađevine; šećer, med i ostala sladila; konditorski proizvodi; meso i mesne prerađevine; riba i riblje prerađevine; ulja i masti; mlijeko i mliječne prerađevine; jaja; dijetetski proizvodi i funkcionalna hrana; kava, kavovine i čaj; začini i mirodije; voda; bezalkoholna gazirana pića; pivo; vino; jaka alkoholna pića.</i>

Ostalo	
Literatura	
Literatura za nastavnike:	<p><u>Literatura za nastavnike</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N., Brajnović, S., Petrović, R.: Trgovačko poslovanje 1, Školska knjiga, Zagreb, 2009. • Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N.: Trgovačko poslovanje 2, Školska knjiga, Zagreb, 2010. • Brajnović, S., Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N., Petrović, R.: Trgovačko poslovanje 3, Školska knjiga, Zagreb, 2009. • Pavlek, Z.: Uspješna prodavaonica, M.E.P. Consult, Zagreb, 2004. • Cutvarić, M., Fatović, I., Lončar-Galek, D., Idžojtić, I., Ivančević, M., Rajčić, D., Sirovica, K., Spajić, F., Stipić, M., Zuber, M.: Trgovina, Hrvatska zajednica računovođa i financijskih djelatnika, Zagreb 2004. • Sirovica, K., Cutvarić, M., Brdovnik, V., Lončar-Galek, D., Idžojtić, I., Zuber, M., Terek, D., Đukanović, Lj., Javor, Lj., Klepac Lj., Amidžić-Peročević, K., Čegec, M. : Poslovanje obrtnika, Hrvatska zajednica računovođa i financijskih djelatnika, Zagreb, 2006. • udžbenici iz nastavnih predmeta s kojima je ovaj nastavni sadržaji u korelacijskoj vezi • materijali iz ostalih izvora znanja (javni mediji, stručni časopisi i drugo) • internet-liknovi povezani sa nastavnim sadržajima predmeta
Literatura za učenike:	Prema <i>Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih nastavnih sredstava</i> Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.

Naziv predmeta:	PRAKTIČNA NASTAVA
Drugi razred	
Kroz ovaj predmet u drugom razredu učenik će postići sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prilagoditi mjesto za preuzimanje robe u skladištu s obzirom na vrstu robe i skladišni prostor 2. Demonstrirati načine skladištenja robe prema vrsti i namjeni 3. Provesti evidenciju robe u skladištu u skladu s evidencijom ulaza i izlaza 4. Primjeniti pravila manipulacije robom u skladištu 5. Organizirati otpremu robe iz skladišta 6. Utvrditi stanje zaliha robe 7. Naručiti robu u prodavaonici u skladu s pravilima poslovnog komuniciranja 8. Preuzeti naručenu robu prema prispjeloj dokumentaciji 9. Izračunati nabavnu cijenu 10. Evidentirati promjenu stanja na zalihama 11. Provoditi popis robe – inventuru
Razrada	
Nastavne cjeline	Nastavni sadržaji
Skladištenje robe	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Alati i uređaji za skladištenje robe</i> • <i>Postupci pri uskladištenju robe</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Komisioniranje robe</i> • <i>Slaganje robe na paletu</i> • <i>Utjecaj mikroklimatskih uvjeta na postojanost robe</i> • <i>Skladištenje robe s obzirom na vanjske utjecaje</i> • <i>Skladištenje robe prema roku valjanosti</i> • <i>Skladištenje robe s obzirom na vrstu i količinu</i> • <i>Skladištenje robe na police i palete</i> • <i>Skladištenje robe u hladnjače i komore</i> • <i>Istovar robe u prodavaonici</i> • <i>Korištenje sredstava unutrašnje otpreme</i> • <i>Način praćenja zaliha robe u skladištu</i> • <i>Korištenje podataka iz skladišne evidencije</i> • <i>Vrste šteta koje mogu nastati na robi u skladištu</i> • <i>Sprječavanje gubitaka na robi u skladištu</i>
Inventura robe	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Značaj inventure i kontrole poslovanja</i> • <i>Vrste popisivanja robe i propisna dokumentacija</i> • <i>Pripremanje prodavaonice i robe za inventuru</i> • <i>Rad povjerenstva za inventuru</i> • <i>Obavljanje popisa robe-inventure</i> • <i>Popisivanje ambalaže</i> • <i>Popunjavanje inventurne liste</i> • <i>Objašnjenje utvrđenog viška ili manjka pri inventuri</i>
Poznavanje predmeta opće uporabe**	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Poznavanje robe prema svojstvima i namjeni</i> • <i>Poznavanje i obrazloženje svih ambalažnih oznaka na robi</i> • <i>Poznavanje naziva, cijene, količine i kakvoće robe</i> • <i>Poznavanje načina uporabe robe</i> • <i>Poznavanje i primjena propisa o zdravstvenom nadzoru nad predmetima opće uporabe</i>
Naručivanje robe	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Prikupljanje ponuda i izbor najpovoljnijeg dobavljača</i> • <i>Vođenje evidencije o dobavljačima i naručenoj robi</i> • <i>Korištenje podataka iz nabavne dokumentacije</i>
Preuzimanje robe	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Priprema prostora za smještaj naručene robe</i> • <i>Uporaba sredstava za unutrašnje prenošenje robe</i> • <i>Preuzimanje robe po količini i kakvoći</i> • <i>Korištenje podataka iz prispjele dokumentacije</i> • <i>Postupanje u slučaju problema pri preuzimanju robe</i>
Dokumentacija	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Narudžbenica</i>

nabave	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Otpremnica i dostavnica</i> • <i>Komisijski zapisnik</i> • <i>Reklamacija</i> • <i>Zapisnik o promjeni cijene</i> • <i>Zapisnik o otpisu</i>
Kalkulacija cijene	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Elementi kalkulacije cijena u prodavaonici</i> • <i>Izračun maloprodajne cijene</i> • <i>Korištenje podataka iz kalkulacije cijena</i> • <i>Sastavljanje cjenika i postavljanje u prodavaonici</i> • <i>Zakonske obveze glede označavanja robe cijenom</i>
Napomena	<p><i>Nastavni se proces 100% vremena izvodi kroz praktičnu nastavu, a dio sadržaja dodatno se usvaja kroz terensku nastavu (posjet ostalim tipovima prodavaonicama i veleprodajnim skladištima) i utvrđuje redovitim praćenjem rada učenika putem pismenih, usmenih praktičnih vježbi i obavljanja radnih zadataka.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>**robne grupe koje se obrađuju uvjetovane su asortimanom prodavaonice u kojoj učenik obavlja praktičnu nastavu</i>
Ostalo	
Literatura	
Literatura za nastavnike:	<p><u>Literatura za nastavnike</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N., Brajnović, S., Petrović, R.: <i>Trgovačko poslovanje 1, Školska knjiga, Zagreb, 2009.</i> • Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N.: <i>Trgovačko poslovanje 2, Školska knjiga, Zagreb, 2010.</i> • Brajnović, S., Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N., Petrović, R.: <i>Trgovačko poslovanje 3, Školska knjiga, Zagreb, 2009.</i> • Pavlek, Z.: <i>Uspješna prodavaonica, M.E.P. Consult, Zagreb, 2004.</i> • Cutvarić, M., Fatović, I., Lončar-Galek, D., Idžojtić, I., Ivančević, M., Rajčić, D., Sirovica, K., Spajić, F., Stipić, M., Zuber, M.: <i>Trgovina, Hrvatska zajednica računovođa i financijskih djelatnika, Zagreb 2004.</i> • Sirovica, K., Cutvarić, M., Brdovnik, V., Lončar-Galek, D., Idžojtić, I., Zuber, M., Terek, D., Đukanović, Lj., Javor, Lj., Klepac Lj., Amidžić-Peročević, K., Čegec, M. : <i>Poslovanje obrtnika, Hrvatska zajednica računovođa i financijskih djelatnika, Zagreb, 2006.</i> • udžbenici iz nastavnih predmeta s kojima je ovaj nastavni sadržaji u korelacijskoj vezi • materijali iz ostalih izvora znanja (javni mediji, stručni časopisi i drugo) • internet-liknovi povezani sa nastavnim sadržajima predmeta
Literatura za učenike:	<p><i>Prema Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih nastavnih sredstava Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.</i></p>

Naziv predmeta:	PRAKTIČNA NASTAVA
Treći razred	
Kroz ovaj predmet u trećem razredu učenik će postići sljedeće ishode učenja:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izračunati maloprodajnu cijenu robe s obzirom na porezne propise i ambalažne naknade 2. Pripremiti i izložiti robu prema načelima izlaganja robe 3. Opisati robu koja se prodaje u prodavaonici 4. Provoditi prodajni razgovor uvažavajući potrebe kupca 5. Posluživati kupca uvažavajući predmet prodaje 6. Identificirati elemente estetskog oblikovanja prodavaonice 7. Koristiti POS-blagajnu prilikom obračuna i naplate robe 8. Objasniti kupcu načine plaćanja i dostave robe 9. Primijeniti pravila pakiranja robe prema kupčevim željama 10. Provesti izdavanje i organizirati dostavu robe u svrhu stvaranja pozitivnog poslijekupovnog raspoloženja 11. Izvesti obračun blagajne po završetku smjene
Razrada	
Nastavne cjeline	Nastavni sadržaji
Savjetovanje i posluživanje kupaca	<ul style="list-style-type: none"> • Utvrđivanje želje kupca glede robe koju želi kupiti • Davanje kupcu podataka o robi (vrsta, naziv, cijena...) • Davanje kupcu dopunskih obavijesti o robi koju traži • Davanje kupcu dopunskih obavijesti o robi koju ne traži (a mogla bi zadovoljiti kupčeve potrebe) • Prodaja robe kupcu u prodavaonici/na odjelu klasičnog tipa • Prodaja robe kupcu pri samoizboru • Prodaja robe kupcu pri samoposluživanju • Prodajna prezentacija, mjerenje i obračunavanje robe • Pakiranje i izdavanje robe kupcu • Usluge koje prodavač može učiniti kupcu u granicama uobičajenih i dopuštenih normi
Prodajni razgovor	<ul style="list-style-type: none"> • Ponašanje prodavača prema kupcu (doček, uljudnost, uslužnost, taktičnost, optimizam, prijaznost, ispraćaj) • Razlikovanje tipova kupaca • Prodajni razgovor s kupcem • Ispravno reagiranje na kupčeve prigovore • Dopunska ponuda i prodaja • Način očuvanja stalnih i stjecanje novih kupaca • Vrste reklamacija kupaca • Način ponašanja prodavača prilikom primanja reklamacije • Utvrđivanje opravdanosti reklamacije kupca • Rješavanje reklamacija
Promidžbene aktivnosti u prodavaonici	<ul style="list-style-type: none"> • Pospješivanje prodaje u prodavaonici • Organizacija i provođenje degustacije

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Povećanje prometa robe putem demonstracija</i> • <i>Upućivanje kupca u pogodnosti iz akcijskog kataloga</i> • <i>Razlozi i vrste prigodnih prodaja</i> • <i>Priprema robe i mjesta za prigodnu prodaju</i>
Estetsko oblikovanje prodavaonice	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Izrada natpisa sa uputama i cijenama robe</i> • <i>Uređivanje prostora za izlaganje robe ili izloga</i> • <i>Pomagala i tehnika estetskog oblikovanja prodavaonice</i> • <i>Uređivanje prodavaonice za posebne prigode</i> • <i>Čišćenje robe i zaštita robe u izlogu</i> • <i>Održavanje ritma promjene i zanimljivosti izloga</i>
Poznavanje neprehramben e robe**	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Poznavanje robe prema svojstvima i namjeni</i> • <i>Poznavanje i obrazloženje svih ambalažnih oznaka na robi</i> • <i>Poznavanje naziva, cijene, količine i kakvoće robe</i> • <i>Poznavanje načina uporabe robe</i> • <i>Specifičnosti svojstava i načina prodaje robe</i>
Obračun i naplata prodane robe – rad na POS-blagajni	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Načini plaćanja u maloprodaji</i> • <i>Ponašanje prodavača-blagajnika pri naplati robe</i> • <i>Plaćanje robe gotovim novcem</i> • <i>Plaćanje robe debitnom i kreditnom karticom</i> • <i>Prodaja robe na predračun</i> • <i>Prodaja robe na malo s obročnom otplatom</i> • <i>Rad na POS-blagajni</i> • <i>Rad na EFT-POS sustavu</i> • <i>Obračun blagajne</i>
Dokumentacija prodaje	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Račun-isječak vrpce</i> • <i>Paragon-blok</i> • <i>Gotovinski račun</i> • <i>Račun R-1 i R-2</i> • <i>Nalog za plaćanje i specifikacija novca</i> • <i>Blagajnički izvještaj</i>
Pakiranje i izdavanje robe kupcu	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Materijali za pakiranje</i> • <i>Tehnike pakiranja ovisno o vrsti robe</i> • <i>Slaganje i zamatanje prodane robe</i> • <i>Izdavanje robe kupcu</i>
Aranžiranje robe	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Prigodno pakiranje robe</i> • <i>Skupno pakiranje robe</i> • <i>Pomagala i tehnika aranžiranja robe</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Pakiranje i uljepšavanje poklona</i>
Napomena	<p><i>Nastavni se proces 100% vremena izvodi kroz praktičnu nastavu, a dio sadržaja dodatno se usvaja kroz terensku nastavu (posjet ostalim tipovima prodavaonicama i veleprodajnim skladištima) i utvrđuje redovitim praćenjem rada učenika putem pismenih, usmenih praktičnih vježbi i obavljanja radnih zadataka.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>**robne grupe koje je potrebno obraditi su: sredstva i pribor za pranje i održavanje čistoće; sredstva i pribor za osobnu higijenu, njegu tijela i uljepšavanje; duhan i duhanske prerađevine.</i>
Ostalo	
Literatura	
Literatura za nastavnike:	<p><u>Literatura za nastavnike</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N., Brajnović, S., Petrović, R.: Trgovačko poslovanje 1, Školska knjiga, Zagreb, 2009. • Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N.: Trgovačko poslovanje 2, Školska knjiga, Zagreb, 2010. • Brajnović, S., Brčić-Stipčević, V., Hruškar, N., Petrović, R.: Trgovačko poslovanje 3, Školska knjiga, Zagreb, 2009. • Pavlek, Z.: Uspješna prodavaonica, M.E.P. Consult, Zagreb, 2004. • Cutvarić, M., Fatović, I., Lončar-Galek, D., Idžojtić, I., Ivančević, M., Rajčić, D., Sirovica, K., Spajić, F., Stipić, M., Zuber, M.: Trgovina, Hrvatska zajednica računovođa i financijskih djelatnika, Zagreb 2004. • Sirovica, K., Cutvarić, M., Brdovnik, V., Lončar-Galek, D., Idžojtić, I., Zuber, M., Terek, D., Đukanović, Lj., Javor, Lj., Klepac Lj., Amidžić-Peročević, K., Čegec, M. : Poslovanje obrtnika, Hrvatska zajednica računovođa i financijskih djelatnika, Zagreb, 2006. • udžbenici iz nastavnih predmeta s kojima je ovaj nastavni sadržaji u korelacijskoj vezi • materijali iz ostalih izvora znanja (javni mediji, stručni časopisi i drugo) • internet-liknovi povezani sa nastavnim sadržajima predmeta
Literatura za učenike:	<p>Prema <i>Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih nastavnih sredstava</i> Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa.</p>

1.2.3. Izradba i obrana završnoga rada

Izradba i obrana završnoga rada propisana je Zakonom o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi (Narodne novine 87/08., 86/09., 92/10. i 105/10-isp.) i Pravilnikom o izradbi i obrani završnoga rada (Narodne novine 118/09.).

1.2.4. Kadrovski uvjeti

Nastavni predmet	Izobrazba
NABAVNO POSLOVANJE	<ul style="list-style-type: none">• magistar ekonomije• magistar poslovne ekonomije
POSLOVANJE PRODAVAONICE	<ul style="list-style-type: none">• magistar ekonomije• magistar poslovne ekonomije
POZNAVANJE ROBE	<ul style="list-style-type: none">• magistar ekonomije• magistar poslovne ekonomije• magistar inženjer prehrambenog inženjerstva• magistar inženjer biotehnologije• magistar inženjer kemijske tehnologije• magistar inženjer tekstilne tehnologije i inženjerstva
PRODAJNO POSLOVANJE	<ul style="list-style-type: none">• magistar ekonomije• magistar poslovne ekonomije
PRODAJNA KOMUNIKACIJA	<ul style="list-style-type: none">• magistar ekonomije• magistar poslovne ekonomije
POSLOVNA DOKUMENTACIJA	<ul style="list-style-type: none">• magistar ekonomije• magistar poslovne ekonomije
OSNOVE MARKETINGA	<ul style="list-style-type: none">• magistar ekonomije• magistar poslovne ekonomije
PONAŠANJE POTROŠAĆA	<ul style="list-style-type: none">• magistar ekonomije• magistar poslovne ekonomije• magistar psihologije
EKOLOGIJA I ODRŽIVI RAZVOJ	<ul style="list-style-type: none">• magistar ekonomije• magistar poslovne ekonomije• profesor biologije• magistar biologije• magistar ekologije• magistar edukacije biologije i kemije• magistar eksperimentalne biologije

	<ul style="list-style-type: none"> • magistar molekularne biologije • magistar biologije i ekologije mora
KREATIVNOST U POSLOVANJU	<ul style="list-style-type: none"> • magistar ekonomije • magistar poslovne ekonomije
ARANŽIRANJE I ESTETSKO OBLIKOVAJE	<ul style="list-style-type: none"> • magistar ekonomije • magistar poslovne ekonomije • profesor likovne umjetnosti i magistar likovne umjetnosti • magistar inženjer arhitekture
PREZENTACIJSKE VJEŠTINE	<ul style="list-style-type: none"> • magistar ekonomije • magistar poslovne ekonomije
UPRAVLJANJE PRODAVAONICOM	<ul style="list-style-type: none"> • magistar ekonomije • magistar poslovne ekonomije
ODNOSI S KUPCIMA	<ul style="list-style-type: none"> • magistar ekonomije • magistar poslovne ekonomije
PRAKTIČNA NASTAVA	<ul style="list-style-type: none"> • magistar ekonomije • magistar poslovne ekonomije

Nastavnici koji u pogledu vrste obrazovanja ne ispunjavaju uvjete utvrđene ovim izmjenama i dopunama posebnog strukovnog dijela nastavnog plana i programa, a zatečeni su u srednjoškolskoj ustanovi u radnom odnosu na neodređeno vrijeme na dan stupanja na snagu ovih izmjena i dopuna, mogu nastaviti s obavljanjem poslova na kojima su zatečeni ako su ispunjavali uvjete za obavljanje tih poslova prema propisima koji su važili prije stupanja na snagu ovogih izmjena i dopuna.

Kadrovsku uvjeti za nastavnike određuju se sukladno *Zakonu o visokom obrazovanju*.

1.2.5. Minimalni materijalni uvjeti za izvođenje programa

Nastavni predmet	Oprema
Nabavno poslovanje Poslovanje prodavaonice Poznavanje robe Prodajno poslovanje Osnove marketinga Ekologija i održivi razvoj Upravljanje prodavaonicom	grafo-projektor, jedno računalo, LCD projektor i projektno platno, pisač, slike, grafikoni, uzorci
Poslovna dokumentacija Ponašanje potrošača Kreativnost u poslovanju Aranžiranje i estetsko oblikovanje Odnosi s kupcima	Prodajni prostor (trgovačka klupa, police, hladnjak, mjerni uređaji, različite vrste robe s i bez ambalaže, blagajna, informatička oprema, kartični uređaji, dokumentacija i dr.), računalo, LCD projektor, pisač, grafo-projektor, uzorci različite robe, slike, grafikoni, CD i sl.
Prodajna komunikacija Osnove marketinga Prezentacijske vještine	15 + 1 računalo povezani u mrežu, s instaliranim programima potrebnim za realizaciju nastave, dva pisača, LCD projektor, projekcijsko platno, CD, sustav za nadzor
Praktična nastava	Standardna prodavaonica s opremom