

MODEL ZADATKA ZA NATJECATELJSKU DISCIPLINU PRODAJNE VJEŠTINE



worldskills
Croatia

SADRŽAJ

| | |
|--|-----------|
| 1. UVOD | 3 |
| 2. OPIS MODELA I ZADAĆA | 4 |
| 2.1. UPUTE NATJECATELJIMA | 4 |
| <i>Modul 1: ORGANIZACIJA POSLA I SAMOSTALNO UPRAVLJANJE</i> | 4 |
| <i>Modul 2: NABAVA I SKLADIŠTENJE ROBE</i> | 6 |
| <i>Modul 3: PRIPREMA ROBE ZA PRODAJU</i> | 11 |
| <i>Modul 4: UNAPREĐENJE PRODAJE</i> | 13 |
| <i>Modul 5: PRODAJA ROBE</i> | 17 |
| <i>Modul 6: KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE I MEĐULJUDSKI ODNOSI</i> | 18 |
| 3. OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI | 21 |
| 4. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI DONOSE NATJECATELJI | 24 |
| 5. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI SU ZABRANJENI NA RADNOM MJESTU | 25 |
| 6. TABLICA OCJENJIVANJA | 26 |
| • Pravilnik o ambalaži i otpadnoj ambalaži (NN 88/15) | 29 |

1. UVOD

Primjer za disciplinu Prodajne vještine u trajanju od 2 dana (državna razina natjecanja):

Robna skupina: prehrambeni proizvodi – pekarski proizvodi

Tema: **uskršnji blagdani**

Prodajne vještine vrlo su važan alat u poslovnom svijetu. Svakodnevno se prodaju ideje, usluge i razni proizvodi. U biti, svatko živi od prodaje nečega (ugostitelji, trgovci, znanstvenici, umjetnici). Vremena masovnih prodaja prolaze, danas sve više do izražaja dolazi direktna prodaja koja zahtijeva izgradnju odnosa s postojećim kupcima, a to znači kontinuirano usavršavanje prodajnih vještina.

Ukoliko prodavač dobro predstavi kvalitetu, upotrebnu vrijednost i korisnost proizvoda za kupca, on za njega postaje živ.

Budući da se u prodaji radi s ljudima koji imaju nekakav problem ili potrebu, važno je ponuditi im kvalitetno rješenje ili zadovoljenje potrebe, graditi odnose povjerenja i imati svoje stalne kupce. Bez profesionalnog stava prodajni uspjesi nisu mogući jer je sastavni dio ovoga posla i edukacija kupaca.

Na uspjeh prodaje utječe prvenstveno kvaliteta odnosa između kupca i prodavača, a njegovati te odnose znači razmišljati dugoročno.

Stoga su i pri prodaji proizvoda dnevne potrošnje, poput pekarskih proizvoda, prodajne vještine važan alat u svakodnevnoj tržišnoj utakmici za stalnim kupcem.

2. OPIS MODELA I ZADAĆA

Ovaj testni projekt uključuje šest različitih modula.

Tijekom natjecanja:

- Modul 1: Organizacija posla i samostalno upravljanje
- Modul 2: Nabava i skladištenje robe
- Modul 3: Priprema robe za prodaju
- Modul 4: Unapređenje prodaje
- Modul 5: Prodaja robe
- Modul 6: Komunikacijske vještine i međuljudski odnos

2.1. UPUTE NATJECATELJIMA

MODUL 1: ORGANIZACIJA POSLA I SAMOSTALNO UPRAVLJANJE

1.1. Održavati osobnu higijenu

RADNO VRIJEME: 10 min (+ priprema 5 min)

ZADATAK: Demonstriraj odijevanje radne odjeće i postupak pranja ruku na početku radne smjene.

| Predmet | Količina | Oprema/pribor | Opis |
|---------|----------|------------------|------------------------------------|
| 1 | 2 | garderobni ormar | metalni |
| 2 | 6 | radna odjeća | 6 bijelih pregača i kapa sa šiltom |
| 3 | 2 | ogledalo | iznad umivaonika |
| 4 | 2 | umivaonik | s tekućom vodom |
| 5 | 2 | tekući sapun | s dozatorom |
| 6 | 2 | papirnati ručnik | zidni (rola) |
| 7 | 2 | koš za smeće | plastični |

1.2. Održavati higijenu radnog mjesta

RADNO VRIJEME: 5 min (+ priprema 5 min)

ZADATAK: Demonstriraj postupak uklanjanja grubih nečistoća na odjelu pekarskih proizvoda.

| Predmet | Količina | Oprema/pribor | Opis |
|---------|----------|---|--------------------------------------|
| 1 | 2 | polica, vitrina, radni pult | prodajni prostor pekarskih proizvoda |
| 2 | 2 | ormar za odlaganje pribora i opreme za čišćenje | metalni |
| 3 | 2 | krpa | |
| 4 | 2 | spužvica | |

| | | | |
|---|---|-------|--|
| 5 | 2 | metla | |
| 6 | 2 | četka | |

1.3. Pripremiti radno mjesto u skladu sa standardima radnog mjesta

RADNO VRIJEME: 10 min (+ priprema 5 min)

ZADATAK: Demonstriraj jutarnju proceduru na odjelu pekarskih proizvoda prilikom pripreme kolača koji se tijekom noći čuvaju u skladištu.

| Predmet | Količina | Oprema/pribor | Opis |
|---------|----------|-----------------------------|--|
| 1 | 2 | polica, vitrina, radni pult | prodajni prostor pekarskih proizvoda – iz zadatka 1.2. |
| 2 | 2 | hladnjak | prostor za čuvanje kolača u skladištu |
| 3 | 2 | lopatica | za kolače |
| 4 | 2 | hvataljka | za kolače |
| 5 | 24 | obavijest o proizvodu | za pite i mađaricu (u prilogu) |
| 6 | 6 | pita od sira | |
| 7 | 6 | pita od jabuka | |
| 8 | 6 | pita od višanja | |
| 9 | 6 | mađarica | |

Obavijesti o proizvodu

| | |
|---|--|
| <p>Croissant od čokolade s maslacem 88 g</p> <p>SASTOJCI: pšenično brašno, nadjev od čokolade (17 %) / šećer, biljna mast (palmina), kakao u prahu sa smanjenim udjelom masnoće, biljno ulje (suncokretovo), čokolada 5 % (šećer, kakao masa, kakao u prahu sa smanjenim udjelom masnoće), emulgator: E322 (soja), prirodna aroma vanilije / maslac (17 %), voda, kvasac, šećer, čokolada (2 %) / šećer, kakao masa, kakao maslac, emulgator E322 (soja) / sol, obrano mlijeko, mliječne bjelanjčevine, biljne bjelanjčevine, dekstroza, biljno ulje (suncokretovo), emulgator (E472e), antioksidant (E300), enzimi.</p> <p>Proizvod može u tragovima sadržavati orašaste plodove i jaja. Zemlja podrijetla: Belgija. Na tržište RH stavlja: Gourmand d.o.o., Ilica 33, 10000 Zagreb, Hrvatska</p> <p>Minimalni rok trajanja u danima: 1</p> | <p>Heljdin kruh 500 g</p> <p>SASTOJCI: brašno (polubijelo pšenično tip 850, raženo tip 1250), voda, heljdin koncentrat (40 % termički obrađena heljda, 33 % heljdino brašno, pšenično brašno tip 550, raženo brašno tip 1250, obrađeni ječmeni slad, pšenični gluten, zobeno brašno, suho raženo kiselo tijesto (raženo brašno tip 1250, ječmeno sladno brašno, sol, starter, regulator kiselosti (E260, E270)), raženo sladno brašno, sirutka u prahu, šećer, emulgator E472e, regulator kiselosti E330, enzimi (ksilanaza, alfa amilaza, amilo glukozidaza, celulaza, glikolipaza s ksilanazom) antioksidans E300), kvasac, poboljšivač (ekstrakt ječmenog slada (ječmeni slad, voda)), sol.</p> <p>Proizvod može u tragovima sadržavati jaja, soju i sezam. Proizvođač: Pak d.o.o., Ilica 33, 10000 Zagreb, Hrvatska Zemlja podrijetla: Hrvatska</p> <p>Minimalni rok trajanja u danima: 1</p> |
|---|--|

| | |
|--|---|
| <p>Pita od jabuka 150 g</p> <p>Sastav: nadjev od jabuke 46 % (jabuke 80 %, cimet, aroma vanilije, konzervans: kalijev sorbat), pšenično brašno, šećer, jaja, margarin (sadržaj margarina: djelomično očvrsnute biljne masti i biljna ulja, voda, kuhinjska sol, emulgatori: sojin lecitin, konzervans: E202, regulator kiselosti: limunska kiselina, aroma, bojilo: E160a), mlijeko.</p> <p>Proizvod sadrži: gluten, jaja i mlijeko. Može sadržavati tragove soje. Proizvođač: Pak d.o.o., Ilica 33, 10000 Zagreb, Hrvatska Zemlja podrijetla: Hrvatska</p> <p>Minimalni rok trajanja u danima: 3</p> | <p>Pita od višanja 150 g</p> <p>Sastav: nadjev od višnje 46 % (višnja 80 %, šećer, voda, modificirani škrob, regulator kiselosti: limunska kiselina, konzervans: kalijev sorbat), pšenično brašno, šećer, jaja, margarin (sadržaj margarina: djelomično očvrsnute biljne masti i biljna ulja, voda, kuhinjska sol, emulgatori: sojin lecitin, konzervans: E202, regulator kiselosti: limunska kiselina, aroma, bojilo: E160a), mlijeko, jogurt 3,2 % mm.</p> <p>Proizvod sadrži: gluten, jaja i mlijeko. Može sadržavati tragove soje. Proizvođač: Pak d.o.o., Ilica 33, 10000 Zagreb, Hrvatska. Zemlja podrijetla: Hrvatska</p> <p>Minimalni rok trajanja u danima: 3</p> |
| <p>Pita od sira 150 g</p> <p>Sastav: pšenično brašno T-550, jaja – tekuća, šećer margarin (sadržaj margarina: djelomično očvrsnute biljne masti i biljna ulja, voda, kuhinjska sol, emulgatori: sojin lecitin, konzervans: E202, regulator kiselosti: E330, aroma, bojilo: E160a), mlijeko svježe, sir svježi.</p> <p>Proizvod sadrži: gluten i jaja. Proizvođač: Pak d.o.o., Ilica 33, 10000 Zagreb, Hrvatska. Zemlja podrijetla: Hrvatska</p> <p>Minimalni rok trajanja u danima: 3</p> | <p>Mađarica 150 g</p> <p>Sastav: pšenično brašno T-550, šećer margarin (sadržaj margarina: djelomično očvrsnute biljne masti i biljna ulja, voda, kuhinjska sol, emulgatori: sojin lecitin, konzervans: E202, regulator kiselosti: limunska kiselina, aroma, bojilo: E160a), jogurt, jaje – tekuće, vanilija šećer, aroma – rum, kakao prah, čokolada za punjenje, svježe mlijeko, škorbno brašno – gustin, brašno oštro tip T-400, margarin za kolače, ulje.</p> <p>Proizvođač: Pak d.o.o., Ilica 33, 10000 Zagreb, Hrvatska. Zemlja podrijetla: Hrvatska</p> <p>Minimalni rok trajanja u danima: 3</p> |

MODUL 2: NABAVA I SKLADIŠTENJE ROBE

2.1. Ispuniti dokumente za nabavu robe

RADNO VRIJEME: 15 min (+ priprema 10 min)

ZADATAK: Zaposlen/a si kao prodavač/ica u prodavaonici Kruščić, 21210 Solin, Krležina 8, OIB: 777777777777. Dokumentom broj 88 naruči od tvrtke Zdravka d.o.o., 21210 Solin, Trogiriska 23, OIB: 555555555555 sljedeću robu:

1. Integralni kruh s heljdom 250 g, 10 komada, cijena s PDV-om: 28,90 kn/kom
2. Kroasan s čokoladom 75 g, 10 komada, cijena s PDV-om: 4,90 kn/kom
3. Fritule, 1 kg, cijena s PDV-om: 25,00 kn/kg

Rok isporuke: 8 dana

Način isporuke: kamionom

Način plaćanja: virmanom

| Dobavljač: | Kupac: | | | | |
|-------------------------------|---------------|---------------------|----------|-----------------------|-------|
| Adresa: | Adresa: | | | | |
| OIB: | OIB: | | | | |
| Datum: | | | | | |
| NARUDŽBENICA BR. | | | | | |
| Red. br. | Naziv artikla | Jedinica mjere | Količina | Cijena | Iznos |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| Način otpreme: | | Rok isporuke: | | Način plaćanja: | |

| Predmet | Količina | Oprema/pribor | Opis |
|---------|----------|-------------------|--|
| 1 | 2 | radni stol | |
| 2 | 2 | stolica | |
| 3 | 2 | pribor za pisanje | kemijska olovka – plava |
| 4 | 2 | narudžbenica | nepopunjeni obrazac u mapi na računalu (u prilogu) |
| 5 | 2 | računalo | s programom Office |
| 6 | 2 | pisač | |
| 7 | 24 | papir | za ispis dokumenta |

2.2. Kontrolirati dostavljenu robu

RADNO VRIJEME: 10 min (+ priprema 5 min)

ZADATAK: Demonstriraj preuzimanje pošiljke naručenih proizvoda (iz zadatka 2.1.) ako su tri kroasana oštećena (zgnječena).

| | |
|---|---|
| Dobavljač: Zdravka d.o.o. Adresa: Trogirska 23, 21210 Solin OIB: 5555555555 | Kupac: Prodavaonica Kruščić Adresa: Krležina 8, 21210 Solin OIB: 7777777777 |
| OTPREMNICA BR. <u>35</u> | |
| Datum izdavanja: <u>20.3.2019.</u> Način otpreme: kamionom | |
| Robu izdao: <u>Mirko Mirković</u> | Robu primio: <u>Ante Antić</u> |

| Redni broj | Naziv robe | Jed. mjere | Količina | Cijena | Iznos |
|------------|---------------------------------|------------|----------|--------|--------|
| 1. | Integralni kruh s heljdom 250 g | kom | 10 | 28,90 | 289,00 |
| 2. | Kroasan s čokoladom 75 g | kom | 10 | 4,90 | 49,00 |
| 3. | Fritule | kg | 1 | 25,00 | 25,00 |
| | | | | | |
| | | | | | |

| | | |
|---------------------------|---|---|
| Naziv poslovnog subjekta: | EVIDENCIJA PROVJERE PRIJEMA/PREUZIMANJA HRANE (KT1) -u slučaju neuvjetnog/nesukladnog prijema- | EV-1.0 Evidenciju verificirao: Datum: |
|---------------------------|---|---|

| Datum | Dobavljač/Distributer | Vrsta hrane | Količina | Razlog odbijanja istovara/preuzimanja hrane | Odgovorna osoba na prijemu/ potpis |
|-------|-----------------------|-------------|----------|---|------------------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Zahtjevi za kontrolu prijema hrane: evidentira se samo odbijanje istovara VIII preuzimanja hrane

Dokumentacija: Sanitarna iskaznica osobe koja manipulira hranom (samo za hranu koja se dostavlja u rinfuzi)

Uvjetnost vozila: Opće stanje prijevoznog sredstva (čistoća, ročno susjedstvo hrane, opremljenost mjeračima temperature); Omogućen temperaturni režim prijevoza (hlađena, zamrznuća hrana)

Hrana: Rok upotrebe; Istaknuta deklaracija; Namjenska ambalaža; Vizualna kontrola: senzorska svojstva (okus, miris, izgled), oštećenja;

Temperatura hrane u dostavnom vozilu (KT1): temperatura se upleuje na dostavnicu (Vidi poglavlje 5.1.) za Svijež crveno meso maksimalno 7°C; Mesni pripravci maksimalno 4°C; Mijeveno meso maksimalno 4°C; Svižež meso peradi maksimalno 4°C; Svižež proizvodi ribarstva temperatura leda (približno 0-3°C); III sukladno deklariranoj temperaturi na proizvodu (najniža temperatura proizvoda u cijeloj isporuci)-uz dozvoljeno odstupanje; za ostale namirnice pod temperaturnim režimom temperatura se upleuje na dostavnicu (Vidi poglavlje 5.1.-Sukladno deklariranoj temperaturi na proizvodu (najniža temperatura proizvoda u cijeloj isporuci)

Korektivna mjera: Ako zaposlenik prilikom prijema utvrdi odstupanje temperature do 3°C, može uvjetno zaprimiti robu i ohladiti je prilikom skladištenja do propisane temperature o čemu obavještava vođitelja HACCP tima. U slučaju većeg odstupanja provesti postupak reklamacije dobavljaču uz zapisivanje nesukladnosti (EV-1.0) i obavješćivanje odgovorne osobe.

Verifikacija: Vođitelj HACCP tima jednom mjesečno pregledava dostavnice I Evidencijske liste EV-1.0 i reklamacije dobavljača.

Vođić primjene HACCP: Prilog II- Evidencijske liste

| Predmet | Količina | Oprema/pribor | Opis |
|---------|----------|---------------------------------|------------------------------------|
| 1 | 20 | integralni kruh s heljdom 250 g | (u transportnoj plastičnoj kašeti) |
| 2 | 20 | kroasan s čokoladom 75 g | (u transportnoj kartonskoj kutiji) |
| 3 | 2 kg | fritule | (u transportnoj kartonskoj kutiji) |

| | | | |
|----|---|-----------------------------------|--|
| 4 | 2 | transportna plastična kašeta | plastična kašeta za kruh |
| 5 | 4 | transportna kartonska kutija | kartonska kutija za kroasane i fritule |
| 6 | 2 | otpremnic | popunjena s potrebnim podacima (u prilogu) |
| 7 | 2 | narudžbenica | popunjena – iz zadatka 2.1. |
| 8 | 2 | radni stol | iz zadatka 2.1. |
| 9 | 2 | stolica | iz zadatka 2.1. |
| 10 | 2 | pribor za pisanje | kemijska olovka - plava - iz zadatka 2.1. |
| 11 | 2 | evidencija kontrole prijema hrane | nepopunjeni obrazac (u prilogu) |

2.3. Odvojiti i zbrinuti otpad i ambalažu prilikom zaprimanja robe

RADNO VRIJEME: 10 min (+ priprema 10 min)

ZADATAK: Demonstriraj odvajanje i zbrinjavanje transportne ambalaže pošiljke naručenih proizvoda (iz zadatka 2.1.).

| Predmet | Količina | Oprema/pribor | Opis |
|---------|----------|---------------------------------|---|
| 1 | 20 | integralni kruh s heljdom 250 g | (u transportnoj plastičnoj kašeti) – iz zadatka 2.2. |
| 2 | 2 | transportna plastična kašeta | iz zadatka 2.2. |
| 3 | 20 | kroasan s čokoladom 75 g | (u transportnoj kartonskoj kutiji) – iz zadatka 2.2. |
| 4 | 4 | transportna kutija | kartonska kutija za kroasane i fritule – iz zadatka 2.2. |
| 5 | 2 kg | fritule | (u transportnoj kartonskoj kutiji) – iz zadatka 2.2. |
| 6 | 2 | plastična kanta | plave boje |
| 7 | 2 | plastična kanta | žute boje |
| 8 | 2 | plastična kanta | zelene boje |
| 9 | 4 | podloga/tacna | za prijenos kruha, kroasana i fritula do mjesta za pripremu |

2.4. Evidentirati zaprimljenu robu

RADNO VRIJEME: 10 min (+ priprema 10 min)

ZADATAK: Ispuni dokument br. 76 za prijem pošiljke naručenih proizvoda (iz zadatka 2.1.).

| Predmet | Količina | Oprema/pribor | Opis |
|---------|----------|-------------------|--|
| 1 | 2 | radni stol | iz zadatka 2.1. |
| 2 | 2 | stolica | iz zadatka 2.1. |
| 3 | 2 | otpremnic | popunjena potrebnim podacima |
| 4 | 2 | narudžbenica | popunjena – iz zadatka 2.1. |
| 5 | 2 | primka | nepopunjeni obrazac u mapi na računalu (u prilogu) |
| 6 | 2 | pribor za pisanje | kemijska olovka – plava – iz zadatka 2.1. |
| 7 | 2 | računalo | s programom Office – iz zadatka 2.1. |
| 8 | 2 | pisač | iz zadatka 2.1. |
| 9 | 24 | papir | za ispis dokumenta |

| | | | | | | | |
|-----------------------------------|-------|-------|------------|-------------------------|-------------|--------|-------|
| Tvrka: | | | | Datum: | | | |
| SKLADIŠNA PRIMKA BR. | | | | | | | |
| Skladište: | | | | Od dobavljača: | | | |
| Način dopreme: | | | | Dokumenti: | | | |
| AMBALAŽA | | | | MATERIJAL - ROBA | | | |
| Kol. | Vrsta | Naziv | Jed. mjere | Kol. | Sklad. broj | Cijena | Iznos |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| Primjedba: | | | | | | | |
| Skladištar: | | | | Izračunao: | | | |
| Kontrolirao: | | | | Knjižio: | | | |

2.5. Sastaviti kalkulaciju cijene

RADNO VRIJEME: 20 min (+ priprema 10 min)

ZADATAK: Upotrebom programa za tablično računanje izradi i ispiši kalkulaciju MPC-a za 1 komad integralnog kruha s heljdom 250 g na temelju sljedećih podataka: fakturna cijena za naručenih 10 komada iznosi 289,00 kn, prijevozni troškovi 22,00 kn, marža 5 %.

| Predmet | Količina | Oprema/pribor | Opis |
|---------|----------|---------------|-----------------|
| 1 | 2 | radni stol | iz zadatka 2.1. |

| | | | |
|---|----|-------------------|---|
| 2 | 2 | stolica | iz zadatka 2.1. |
| 3 | 2 | pribor za pisanje | kemijska olovka – plava – iz zadatka 2.1. |
| 4 | 2 | računalo | s programom Office – iz zadatka 2.1. |
| 5 | 2 | pisač | iz zadatka 2.1. |
| 6 | 24 | papir | za ispis dokumenta |

MODUL 3: PRIPREMA ROBE ZA PRODAJU

Prije početka Modula 3 svi natjecatelji uz pomoć stručne osobe upoznat će elektroničku vagu i blagajnu te način ispisivanja deklaracija po trenutno postojećem programu.

3.1. Pripremiti robu za prodaju

RADNO VRIJEME: 10 min (+ priprema 5 min)

ZADATAK: Pripremi fritule za prodaju, pakirajući ih u paketiće po 25 dag, korištenjem prozirne vrećice, ukrasne vrpce i obavijesti o proizvodu.

| Predmet | Količina | Materijal | Opis |
|---------|----------|----------------------------------|---|
| 1 | 1 | vitrina | vitrina za pekarstvo – iz zadatka 1.2. |
| 2 | 1 | elektronička vaga | program XY |
| 3 | 4 | samoljepljiva vodilica za cijene | plastična, prozirna |
| 4 | 2 kg | fritule | iz zadatka 2.3. |
| 5 | 8 | obavijest o proizvodu | za fritule (u prilogu) |
| 6 | 12 | prozirna vrećica | prozirna vrećica za peciva, manja od 1 l |
| 7 | 12 pari | rukavice | higijenske rukavice za ugostiteljstvo od polietilena, plastične |
| 8 | 6 | radna odjeća | 6 bijelih pregača i kapa sa šiltom – iz zadatka 1.1. |

Naziv proizvoda: **Fritule Krka**

Proizvođač: „MLINAR“ d.d., Radnička cesta 228c, 10 000 Zagreb, Pogon Šibenik, Hrvatska

Vrsta proizvoda: Drugi pekarski proizvodi

Sastojci: pšenično brašno T 550, jaja, šećer, rafinirano ulje, palmino ulje, suncokretovo ulje, ulje uljane repice, vinski ocat, rafinirani etilni alkohol, voda, sol, aroma.

Čuvati na suhom mjestu.

Prosječna hranjiva vrijednost u 100 g proizvoda *GDA

Energija 2156, 54/515, 40 kcal/25,77 %, masti 27,14 g/38,77 %, od kojih zasićene masne kiseline 8,70 g/43,49 %, ugljikohidrati 60,68 g/23,24 %, od kojih šećeri 0,97 g 12,19 %, bjelanjčevine 7,11 g/14,22 %, sol 0,49 g/8,11 %

*GDA / GUIDELINE DAILY AMOUNTS

Najbolje upotrijebiti do: 21.4.2019.

Neto količina 250 g

3.2. Izložiti robu prema planiranom rasporedu

RADNO VRIJEME: 15 min (+ priprema 5 min)

ZADATAK: Izloži kroasane i fritule za prodaju prema priloženom planogramu te kruh na odgovarajuću opremu.

Planogram

| NEUTRALNA VITRINA 200 cm | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|---------------------|--|-----------------------|----------------------|--------------------|---------------------|---------------------|---------------------------|--|---|--|--|--|
| 16 | 17 | | 18 | | 19 | | 20 | | 21 | | 22 | | 23 | | 24 | |
| KRAFNA 60 G | KRAFNA DUPLA ČOKOLADA 72 G | | DONUT ČOKOLADA 63 G | | PECIVO KUKURU ZNA KIFLICA 30 G | | PECIVO ŽU-ŽU | | FRITULE KG KRKA | | PUTER ŠTANGICA 60 G | | PECIVO S BUČINIM KOŠTICA MA 120 G | | PECIVO TAMNO S BUČINIM SJEM 100 G | |
| GORNJA POLICA U VITRINI | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | | | | | |
| PITA OD SIRA | PITA OD JABUKA | PITA OD VIŠANJA | KOLAČ MAĐARICA | KROASAN MASLAC 50 G | KROASAN CHOCO | KROASAN MARELICA 75 G | PECIVO PLETENO 100 G | PECIVO HAMBY 120 g | MINI BAGUETTE 125 G | PECIVO LIZIKA 200 G | PECIVO SOMUN 200 G | | | | | |

| Predmet | Količina | Materijal | Opis |
|---------|----------|---------------------|---|
| 1 | 1 | vitrina | neutralna vitrina – iz zadatka 1.2. |
| 2 | 21 vrsta | peciva i kolači | 6 krafni, 6 krafni dupla čokolada, 6 donut čokolada, 6 kukuruznih kiflica, 6 peciva žu-žu, 2 kg fritula, 6 kroasana maslac, 6 kroasana choco, 6 kroasana marelica, 6 kolača mađarica, 6 pita od sira, 6 pita od jabuka, 6 pita od višanja, 6 peciva pletenih, 6 peciva hamby, 6 puter štangica, 6 peciva s bučnim sjemenkama, 6 tamnih peciva s bučnim sjemenkama, 6 mini baguette, 6 peciva lizika i 6 peciva somun. |
| 3 | 20 | kruh | integralni kruh s heljdom 250 g – iz zadatka 2.2. |
| 4 | 2 | hvataljka za pecivo | iz zadatka 1.3. |
| 5 | 12 pari | rukavice | higijenske rukavice za ugostiteljstvo od polietilena, plastične |

| | | | |
|---|---|--------------|--|
| 6 | 6 | radna odjeća | 6 bijelih pregača i kapa sa šiltom – iz zadatka 1.1. |
|---|---|--------------|--|

3.3. Ispisati obavijest o proizvodu

RADNO VRIJEME: 5 min (+ priprema 5 min)

ZADATAK: Odaberi elemente iz navedenih podataka i ispiši obavijest o proizvodu za kroasan.

Opis: kroasan 75 g, proizvod od kvasnog lisnatog tijesta s maslacem

Sastav: pšenično brašno tip 550, maslac, jaja, 22 % voda, kvasac, šećer, sol, biljna hidratizirana masnoća, obrano mlijeko, mliječni proteini, biljni proteini, biljno ulje (uljana repica), dekstroza, emulgator E472, antioksidans E300, aromatične komponente (prirodne aromatične tvari, prirodno identične aromatične tvari), nearomatične komponente (gliceril trikaprilat-kaprat 91,0 %), poboljšivač brašna (ascorbic kiselina), aromatske tvari, aroma ekstrakt, zgušnjivač: E413, bojilo, caramel, regulatori kiselosti: octena i limunska kiselina.

Uvjeti čuvanja: dnevni proizvod

Rok trajanja: 1 dan

Zemlja podrijetla: Hrvatska

Alergeni: pšenični gluten, mlijeko i mliječni proizvodi, moguće u tragovima jaja, soja, orašasti plodovi

Proizvođač: MLINAR d.d., Radnička cesta 228 c, 10000 Zagreb, Hrvatska

Šifra proizvoda: A23381

| Predmet | Količina | Materijal | Opis |
|---------|----------|-----------------------|---|
| 1 | 20 | obavijest o proizvodu | podaci u mapi na računalu |
| 2 | 1 | pribor za pisanje | kemijska olovka – plava |
| 3 | 12 | vrećica | papirna vrećica za pecivo, manja |
| 4 | 2 | hvataljka | hvataljka za pecivo – iz zadatka 1.3. |
| 5 | 12 pari | rukavice | higijenske rukavice za ugostiteljstvo od polietilena, plastične |
| 6 | 6 | radna odjeća | 6 bijelih pregača i kapa sa šiltom – iz zadatka 1.1. |
| 7 | 20 | kroasan | |
| 8 | 2 | računalo | s programom Office – iz zadatka 2.1. |
| 9 | 2 | pisač | za ispis obavijesti o proizvodu – iz zadatka 2.1. |

MODUL 4: UNAPREĐENJE PRODAJE

4.1. Pripremiti prigodni asortiman i izložiti ga na policu / u policu / na vitrinu

RADNO VRIJEME: 15 min (+ priprema 20 min)

ZADATAK: Odaberi odgovarajući ukrasni materijal, estetski oblikuj odabrani proizvod za zadanu prigodu (uskršnji blagdani) i izloži ga na policu / u policu / na vitrinu.

| Predmet | Količina | Oprema/materijal | Opis |
|---------|----------|---|---|
| 1 | 6 | paket (po 1 za svakog natjecatelja) | 1 folija za zamatanje prozirna, 1 folija za zamatanje narančasta, 1 pak-papir, 1 selotejp, 1 papirnata vrećica, 1x žuta, zelena, narančasta, crvena ukrasna vrpca, 1x uskršnji čokoladni zec, jaje, pilić (mali ukrasni), škare |
| 3 | 20 | pakirani pekarski proizvodi | biskupski kruh, kuglof, makovnjača, orahnjača, voćni kruh (po 4 kom. od svake vrste) |
| 4 | 6 | uskršnja pletenica, pinca, pogača | (po 2 kom. od svake vrste) |
| 5 | 2 | jednostrana polica za izlaganje proizvoda | cca. 1,8 x 0,8 x 2 m |

4.2. Urediti prodajni prostor za prigodnu prodaju

RADNO VRIJEME: 20 min (+ priprema 5 min)

ZADATAK: Uredi prodajni prostor za prigodnu prodaju (uskršnji blagdani) i pripremi prigodni poklon za kupca (čokoladice).

| Predmet | Količina | Oprema/materijal | Opis |
|---------|----------|---|--|
| 1 | 2 | ukrasna manja plitka košara | |
| 2 | 30 | ukrasne vrpce | 6x žuta, 6x narančasta, 6x crvena, 6x plava, 6x zelena |
| 3 | 6 | naljepnice | uskršnji motivi – zec, jaja, pilići |
| 4 | 4 | wobbler za oglašavanje | sa natpisom „Zeko daruje“ |
| 5 | 2 | samostojeći pano | za oglašavanje uskršnje prodaje |
| 6 | 10 | flomaster | za pisanje po samostojećem panou |
| 7 | 4 | uskršnja umjetna trava | u zelenoj boji |
| 8 | 20 | prigodne čokoladice s uskršnjim motivom | kao prigodni poklon za kupljene proizvode |
| 9 | 4 | plakati | s uskršnjom temom |
| 10 | 20 | čokoladna jaja | |

4.3. Aranžirati izlog prodavaonice

RADNO VRIJEME: 80 min (+ priprema 20 min)

ZADATAK: Aranžiraj izlog prodavaonice za zadanu prigodu (uskršnji blagdani).

| Predmet | Količina | Oprema/materijal | Opis |
|---------|----------|-------------------------------------|---|
| 1 | 4 | staklena vitrina | izlog prodavaonice: 1,5 x 0,8 x 1,8 m (0,8 m postolje/ormarić + 1 m stakleni dio s rasvjetom) |
| 2 | 40 | kroasani | za izlog |
| 3 | 40 | pekarski proizvodi | biskupski kruh, kuglof, makovnjača, orahnjača, voćni kruh (po 4 kom. od svake vrste) |
| 4 | 6 | paket (po 1 za svakog natjecatelja) | 1 folija za zamatanje prozirna, 1 folija za zamatanje narančasta, 1 pak-papir, 1 selotejp, 1 papirnata vrećica, 1x žuta, zelena, narančasta, crvena ukrasna vrpca, 1x uskršnji čokoladni zec, jaje, pilić (mali ukrasni), 10x bojana jaja s uskršnjim motivom, 2x košarica (pletene od šiblja, plitke s jednom velikom ručkom), 1x veliki uskršnji zec (mehanički uskršnji zec koji hrče, veličine 50 cm ili uskršnji napravljen od tijesta), 1x uskršnja umjetna trava u zelenoj boji, 2x naljepnice (s uskršnjim zecom, 1 s uskršnjim jajima, 1 s natpisom „Zeko daruje“), 1x balon (uskršnji motiv), 1x natpis „Sretan Uskrs“ (od kartona u narančastoj ili zelenoj boji), škare |
| 5 | 4 | etažer | za izlog |

4.4. Pripremiti degustaciju proizvoda

RADNO VRIJEME: 20 min (+ priprema 15 min)

ZADATAK: Odaberi i pripremi proizvod za degustaciju.

| Predmet | Količina | Oprema/materijal | Opis |
|---------|----------|-----------------------------------|--|
| 1 | 20 | pakirani pekarski proizvodi | biskupski kruh, kuglof, makovnjača, orahnjača, voćni kruh (po 4 kom. od svake vrste) |
| 2 | 12 | uskršnja pletenica, pinca, pogača | (po 2 kom. od svake vrste) |
| 3 | 6 | tacna | na kojoj će biti izloženi pekarski asortiman |
| 4 | 6 | prigodna pregača | atraktivna u uskršnjim bojama po izboru |
| 5 | 6 | rajf sa zečjim ušima | |
| 6 | 2 | stol za degustaciju proizvoda | okrugli promjera 80 cm, visine cca. 120 cm, prekriven bijelim stolnjakom |

| | | | |
|----|---|------------------|--|
| 7 | 2 | daska za rezanje | |
| 8 | 2 | nož | |
| 9 | 2 | paket salveta | |
| 10 | 2 | paket čačkalica | |

4.5. Provjeriti postkupovno zadovoljstvo kupca s pomoću ankete

RADNO VRIJEME: 45 min (+ priprema 10 min)

ZADATAK: Anketiraj potrošače koji su kupili ili degustirali proizvod (iz prethodnog zadatka), sastavi i ispiši izvješće za poslovođu.

| Predmet | Količina | Oprema/materijal | Opis |
|---------|----------|-------------------|-------------------------|
| 1 | 4 | anketni listić | (u prilogu) |
| 2 | 20 | anketni listići | popunjeni |
| 3 | 2 | pribor za pisanje | kemijska olovka – plava |
| 4 | 2 | računalo | s programom Office |
| 5 | 2 | pisač | |
| 6 | 12 | papir | za pisač |

ANKETA O ZADOVOLJSTVU KUPCA

Imate upitnik jest dobivanje posebnih informacija od naših kupaca. Ispunjavanjem upitnika eligitno sudjelujete u unapređenju kvalitete naših proizvoda i usluga. Zahvaljujemo vam!

UPUTE:
Anketa se sastoji od toka da odjel za ispitivanje izvedu od naslovnih aktivnosti odjelima od 1 do 6, gdje 1 predstavlja najbolju ocjenu, a 5 najlošju ocjenu.

1. Ambijent odjela pekarskih proizvoda

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

2. Čistoća odjela pekarskih proizvoda

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

3. Ljubaznost osoblja na odjelu pekarskih proizvoda

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

4. Usluge na odjelu pekarskih proizvoda

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

5. Kvaliteta proizvoda

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

6. Ambalaža proizvoda

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Zahvaljujemo na odvojenom vremenu!

MODUL 5: PRODAJA ROBE

RADNO VRIJEME: 20 min (+ priprema 30 min)

Tijekom pripreme natjecatelju je dostupno računalo i internet kako bi se informirao o proizvodu i uspješno ga prezentirao kupcu.

5.1. Uspostaviti kontakt s kupcem i definirati kupčeve potrebe

ZADATAK: Demonstriraj uspostavljanje kontakta i definiranje potreba kupca otvorenim pitanjima.

5.2. Izvesti prodajnu prezentaciju

ZADATAK: Demonstriraj prodajnu prezentaciju za kruh od heljde.

5.3. Ponuditi dopunski proizvod i zaključiti prodajni razgovor

ZADATAK: Demonstriraj dopunsku ponudu uz kruh od heljde i zaključivanje prodajnog razgovora.

5.4. Pakirati robu

ZADATAK: Demonstriraj pakiranje prodanog kruha od heljde i kroasana.

5.5. Obračunati i naplatiti prodanu robu

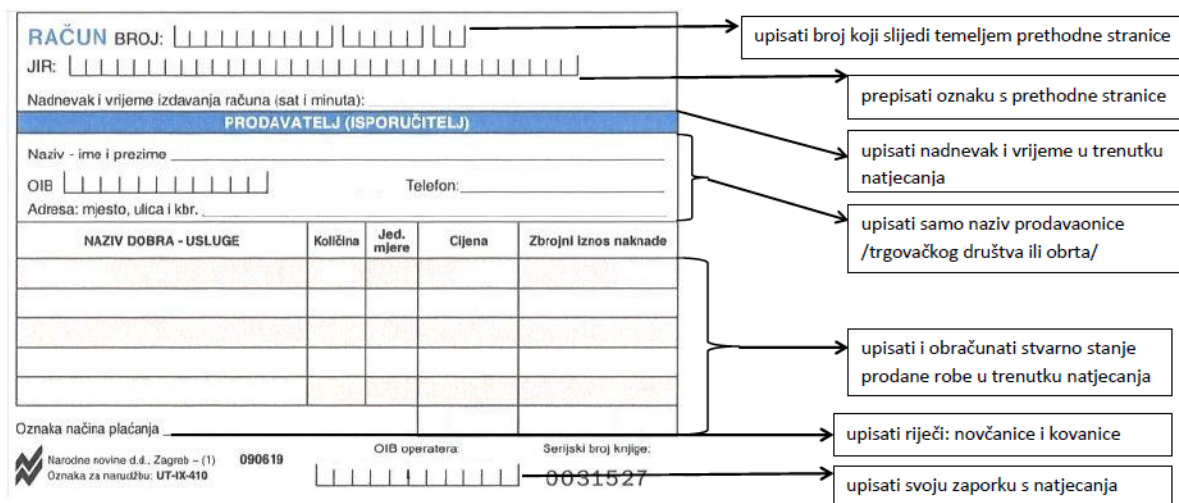
ZADATAK: Demonstriraj obračun i naplati 2 kruha od heljde i 3 kroasana.

5.6. Ispratiti kupca

ZADATAK: Demonstriraj ispraćaj kupca nakon obavljene kupnje.

| Predmet | Količina | Oprema/materijal | Opis |
|---------|-----------|-------------------|--|
| 1 | 2 | vitrina s pultom | |
| 2 | 6 | pribor za pisanje | kemijska olovka – plava |
| 3 | 10 | papirnat vrećice | veće (za kruh) |
| 4 | 10 | papirnat vrećice | manje (za peciva) |
| 5 | 2 | knjiga računa | (u prilogu) |
| 6 | 425,32 kn | kune i lipe | sitan novac u različitim apoenima 2x 100,00 kuna 10x 10,00 kuna 10x 5,00 kuna 20x 2,00 kune 20x 1,00 kuna |

| | | | |
|---|---|----------------------------------|---|
| | | | 20x 50 lipa 16x 20 lipa 16x 10 lipa 6x 5 lipa 6x 2 lipe 10x 1 lipa |
| 7 | 2 | blagajnički stol s POS blagajnom | |



The diagram shows a receipt form with the following fields and their corresponding instructions:

- RAČUN BROJ:** upisati broj koji slijedi temeljem prethodne stranice
- JIR:** prepisati oznaku s prethodne stranice
- Nadnevak i vrijeme izdavanja računa (sat i minuta):** upisati nadnevak i vrijeme u trenutku natjecanja
- PRODAVATELJ (ISPORUČITELJ):**
 - Naziv - ime i prezime:** upisati samo naziv prodavaonice /trgovačkog društva ili obrta/
 - OIB:** upisati i obračunati stvarno stanje prodane robe u trenutku natjecanja
 - Adresa: mjesto, ulica i kbr.:** upisati samo naziv prodavaonice /trgovačkog društva ili obrta/
- Table with columns: NAZIV DOBRA - USLUGE, Količina, Jed. mjere, Cijena, Zbrojni iznos naknade:** upisati i obračunati stvarno stanje prodane robe u trenutku natjecanja
- Oznaka načina plaćanja:** upisati riječi: novčanice i kovanice
- OIB operatera:** upisati svoju zaporku s natjecanja
- Serijski broj knjige:** upisati svoju zaporku s natjecanja

MODUL 6: KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE I MEĐULJUDSKI ODNOSI

6.1. Komunicirati s nadređenima i ostalim zaposlenicima u skladu s poslovnim bontonom i internim pravilima poslovnog subjekta

RADNO VRIJEME: 10 min (+ priprema 10 min)

ZADATAK: Demonstriraj komunikaciju s ostalim zaposlenicima prvi radni dan u prodavaonici.

6.2. Komunicirati s poslovnim suradnikom u skladu s poslovnim bontonom i internim pravilima poslovnog subjekta

RADNO VRIJEME: 10 min (+ priprema 10 min)

ZADATAK: Demonstriraj komunikaciju s komercijalistom – predstavnikom tvrtke X na temu kašnjenja isporuke robe u dogovorenom roku.

| Predmet | Količina | Oprema/materijal | Opis |
|---------|----------|------------------|------|
|---------|----------|------------------|------|

| | | | |
|---|---|---------|--|
| 1 | 2 | stol | |
| 2 | 4 | stolica | |

6.3. Napisati CV ili motivacijsko pismo za radno mjesto prodavač

RADNO VRIJEME: 20 min (+ priprema 30 min)

ZADATAK: Sastavi (pomoću računala) motivacijsko pismo na temelju natječaja za posao prodavača na odjelu pekarskih proizvoda, a zatim ga ispiši.

| Predmet | Količina | Oprema/materijal | Opis |
|---------|----------|-------------------|-----------------------------------|
| 1 | 2 | stol | |
| 2 | 2 | stolica | |
| 3 | 2 | računalo | s programom Office |
| 4 | 2 | pisač | |
| 5 | 6 | pribor za pisanje | kemijska olovka – plava |
| 6 | 12 | papir | za printanje i pisanje zabilježki |
| 7 | 2 | natječaj za posao | (u prilogu) |

Prodavač (m/ž)

Mjesto rada: Osijek
 Rok prijave: 30.10.2018.

- Pekara „ZV“
- Adresa: Vinkovačka 52, 31000 Osijek
- Web: <http://www.pekara-zv.hr>

Opis posla

Težimo motivirane osobe za radno mjesto:

Prodavač (m/ž).

Poslojne odgovornosti su:

- prodaja pekarskih proizvoda
- prodaja dijela proizvoda
- izrada kataloga i promatranje drugih pekarskih proizvoda
- suradnja s lokalnim i drugim trgovcima u prodaji

Uvjeti

- prodavač i točnik u poslu
- komercijalni savjetnik
- orijentiranost u prodajnom odjelu
- odgovornost i pouzdanost prema poslu
- poštenje i iskrenost prema kolegama
- sklonost stalnom radu
- prodavač i točnik srednja stručna kvalifikacija

Ako se želite pridružiti našem ugodnom timu, pošaljite nam svoj životopis putem linka na prijavi u oglas.

Stručna sprega:

Srednja stručna sprema

Jezici:

Engleski (obavezno)

Što nudimo

- stimulativna primanja,
- prodajna radna mjesta
- prefinjen odnos prema zaposleniku
- mogućnost napredovanja
- dodatne obukacije na temu prodajnih vještina

Vaša pozicija:

Na određeno vrijeme, bez ikakvih odnosa

6.4. Demonstrirati komunikaciju tijekom selekcijskog razgovora za radno mjesto prodavač

RADNO VRIJEME: 10 min (+ priprema 15 min)

ZADATAK: Demonstriraj komunikaciju na selekcijskom razgovoru na temelju natječaja za posao prodavača na odjelu pekarskih proizvoda.

| Predmet | Količina | Oprema/materijal | Opis |
|---------|----------|------------------|------|
| 1 | 2 | stol | |
| 2 | 4 | stolica | |

3. OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI

Prilog: Popis infrastrukture – NATJECATELJSKI PROSTOR I PRIPREMNI PROSTOR:

| Količina | Oprema/pribor | Opis |
|----------|---|--|
| 2 | garderobni ormar | metalni |
| 6 | radna odjeća | 6 bijelih pregača i kapa sa šiltom |
| 2 | ogledalo | iznad umivaonika |
| 2 | umivaonik | s tekućom vodom |
| 2 | tekući sapun | s dozatorom |
| 4 | papirnati ručnik | zidni (rola) |
| 2 | koš za smeće | plastični |
| 2 | polica, vitrina, radni pult | prodajni prostor pekarskih proizvoda |
| 2 | ormar za odlaganje pribora i opreme za čišćenje | metalni |
| 2 | krpa | |
| 2 | spužvica | |
| 2 | metla | |
| 2 | četka | |
| 2 | hvataljka | za kolače |
| 2 | lopatica | za kolače |
| 24 | obavijest o proizvodu | za pite i mađaricu (u prilogu) |
| 10 | pita od sira | |
| 10 | pita od jabuka | |
| 10 | pita od višanja | |
| 10 | mađarica | |
| 2 | hladnjak za kolače | |
| 4 | radni stol | |
| 6 | stolica | |
| 10 | pribor za pisanje | kemijska olovka – plava |
| 6 | narudžbenica | nepopunjeni obrazac u mapi na računalu (u prilogu) |
| 8 | računalo s programom Office | 6 za pripremni prostor (s internetom) i 2 za natjecateljski prostor |
| 2 | pisač | 2 |
| 1 | pakat papira A4 (500 kom.) | za ispis dokumenta |
| 20 | integralni kruh s heljdom 250 | (u transportnoj plastičnoj kašeti) |
| 40 | kroasan s čokoladom 75 g | (u transportnoj kartonskoj kutiji) |
| 2 kg | fritule | (u transportnoj kartonskoj kutiji) |
| 2 | transportna plastična kašeta | plastična kašeta za kruh |
| 4 | transportna kartonska kutija | kartonska kutija za kroasane i fritule |
| 2 | otpremnicu | popunjena s potrebnim podacima (u prilogu) |
| 2 | evidencija kontrole prijema hrane | nepopunjeni obrazac (u prilogu) |
| 2 | plastična kanta | plave boje |
| 2 | plastična kanta | žute boje |
| 2 | plastična kanta | zelene boje |
| 4 | podloga/tacna | za prijenos kruha, kroasana i fritula do mjesta za pripremu |
| 6 | primka | nepopunjeni obrazac u mapi na računalu (u prilogu) |
| 2 | elektronička vaga | program XY |
| 4 | samoljepljiva vodilica za cijene | plastična, prozirna |
| 8 | obavijest o proizvodu | za fritule |
| 12 | prozirna vrećica | prozirna vrećica za peciva, manja od 1 l (za fritule) |
| 1 paket | rukavice | higijenske rukavice za ugostiteljstvo od polietilena, plastične (paket od 50 kom.) |

| | | |
|-----------|---|---|
| 21 vrsta | peciva i kolači | 6 krafni, 6 krafni dupla čokolada, 6 donut čokolada, 6 kukuruznih kiflica, 6 peciva žu-žu, 2 kg fritula, 6 kroasana maslac, 6 kroasana choco, 6 kroasana marelica, 6 kolača mađarica, 6 pita od sira, 6 pita od jabuka, 6 pita od višanja, 6 peciva pletenih, 6 peciva hamby, 6 puter štangica, 6 peciva s bučnim sjemenkama, 6 tamnih peciva s bučnim sjemenkama, 6 mini baguette, 6 peciva lizika i 6 peciva somun |
| 20 | obavijest o proizvodu | prazni obrazac |
| 2 | blagajnički stol s POS blagajnom | s odgovarajućim programom |
| 6 | paket (po 1 za svakog natjecatelja) | 1 folija za zamatanje prozirna, 1 folija za zamatanje narančasta, 1 pak-papir, 1 selotejp, 1 papirnata vrećica, 1x žuta, zelena, narančasta, crvena ukrasna vrpca, 1x uskršnji čokoladni zec, jaje, pilić (mali ukrasni), škare |
| 80 | pakirani pekarski proizvodi | biskupski kruh, kuglof, makovnjača, orahnjača, voćni kruh (po 4 kom. od svake vrste) |
| 18 | uskršnja pletenica, pinca, nođača | (po 2 kom. od svake vrste) |
| 2 | jednostrana polica za izlaganje proizvoda | cca. 1,8 x 0,8 x 2 m |
| 2 | ukrasna manja plitka košara | |
| 30 | ukrasne vrpce | 6x žuta, 6x narančasta, 6x crvena, 6x plava, 6x zelena |
| 6 | naljepnice | uskršnji motivi – zec, jaja, pilići |
| 4 | wobbler za olašavanje | sa natpisom „Zeko daruje“ |
| 2 | samostojeći pano | za oglašavanje uskršnje prodaje |
| 10 | flomaster | za pisanje po samostojećem panou |
| 4 | uskršnja umjetna trava | u zelenoj boji |
| 20 | prigodne čokoladice s uskršnim motivom | kao prigodni poklon za kupljene proizvode |
| 4 | plakati | s uskršnjom temom |
| 20 | čokoladna jaja | |
| 4 | staklena vitrina | izlog prodavaonice: 1,5 x 0,8 x 1,8 m (0,8 m postolje/ormarić + 1 m stakleni dio s rasvjetom) |
| 40 | kroasani | za izlog |
| 6 | paket (po 1 za svakog natjecatelja) | 1 folija za zamatanje prozirna, 1 folija za zamatanje narančasta, 1 pak-papir, 1 selotejp, 1 papirnata vrećica, 1x žuta, zelena, narančasta, crvena ukrasna vrpca, 1x uskršnji čokoladni zec, jaje, pilić (mali ukrasni), 10x bojana jaja s uskršnjim motivom, 2x košarica (pletene od šiblja, plitke s jednom velikom ručkom), 1x veliki uskršnji zec (mehanički uskršnji zec koji hrče, veličine 50 cm ili uskršnji napravljen od tijesta), 1x uskršnja umjetna trava u zelenoj boji, 2x naljepnice (s uskršnjim zecom, 1 s uskršnjim jajima, 1 s natpisom „Zeko daruje“), 1x balon (uskršnji motiv), 1x natpis „Sretan Uskrs“ (od kartona u narančastoj ili zelenoj boji), škare |
| 4 | etažer | za izlog |
| 6 | tacna | na kojoj će biti izloženi pekarski asortiman |
| 6 | prigodna pregača | atraktivna u uskršnjim bojama po izboru |
| 6 | rajf sa zečjim ušima | |
| 2 | stol za degustaciju proizvoda | okrugli promjera 80 cm, visine cca. 120 cm, prekriven bijelim stolnjakom |
| 2 | daska za rezanje | |
| 2 | nož | |
| 2 | paket salveta | |
| 2 | paket čačkalica | |
| 4 | anketni listić | (u prilogu) |
| 20 | anketni listići | popunjeni |
| 10 | papirnate vrećice | veće (za kruh) |
| 10 | papirnate vrećice | manje (za peciva) |
| 2 | knjiga računa | |
| 425,32 kn | kune i lipe | sitan novac u različitim apoenima 2x 100,00 kuna |

| | | |
|----|-------------------|--|
| | | 10x 10,00 kuna 10x 5,00 kuna 20x 2,00 kune 20x 1,00 kuna 20x 50 lipa 16x 20 lipa 16x 10 lipa 6x 5 lipa 6x 2 lipe 10x 1 lipa |
| 2 | natječaj za posao | (u prilogu) |
| 4 | pregrade | za odvajanje natjecatelja u prostoru za pripremu natjecatelja 1,5 x 2 m |
| 2 | pregrade | za odvajanje staklenih vitrina s rasvjetom (izloga) 2,5 x 2 m |
| 10 | košara | za kupce |

- stol i stolice za povjerenstvo
- ormarić za dokumente, računalo i pisac za povjerenstvo

4. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI DONOSE NATJECATELJI

- Natjecatelji ne donose materijale, opremu i alat.

5. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI SU ZABRANJENI NA RADNOM MJESTU

Svi materijali bit će osigurani od strane organizatora natjecanja.

6. TABLICA OCJENJIVANJA

Pri ocjenjivanju na natjecanju upotrebljavaju se dvije metode: mjerenje i prosudba.

Bodovanje **prosudbom** koristi se sljedećim rasponom bodova:

- 0 bodova – izvedba je na bilo koji način ispod industrijskog standarda / standarda struke, što uključuje i nedostatak truda da se postignu
- 1 bod – izvedba koja zadovoljava industrijski standard / standard struke
- 2 boda – izvedba koja zadovoljava i do određene mjere nadilazi industrijski standard / standard struke
- 3 boda – izvrsna ili izvanredna izvedba u odnosu na očekivanje industrijskog standarda / standarda struke.

Tijekom procesa vrednovanja i bodovanja **mjerenjem** moguće je dodijeliti samo maksimalan broj bodova ili nulu. Iznimno, ukoliko prosudbeno povjerenstvo tako odluči za pojedinu disciplinu, moguće su iznimke u kojima se može dodijeliti i parcijalne bodove.

Napomena: u slučaju da natjecatelji prilikom vrednovanja ostvare isti broj bodova:

- bolje je rangiran natjecatelj koji je ostvario više bodova u modulu PRODAJA ROBE
- ako natjecatelji i dalje imaju jednak broj bodova, bolje je rangiran natjecatelj koji je ostvario više bodova u modulu NABAVA I SKLADIŠTENJE ROBE (državna i međuzupanijska razina natjecanja), odnosno u modulu UNAPREĐENJE PRODAJE (školska razina natjecanja).

| MODUL | KRITERIJ | METODA VREDNOVANJA | | UKUPNO |
|--|--|--------------------|----------|-----------|
| | | PROSUDBA | MJERENJE | |
| 1.1. Održavati osobnu higijenu | izbor i odijevanje radne odjeće osobna higijena (kosa, nokti) redoslijed i pravilno izvođenje faza pranja ruku | 3 | 0 | 3 |
| 1.2. Održavati higijenu radnog mjesta | izbor pribora i primjena odgovarajuće mehaničke metode (četkanje, struganje, metenje, brisanje i sl.) prilikom održavanja higijene radnog mjesta | 3 | 0 | 3 |
| 1.3. Pripremiti radno mjesto u skladu sa standardima radnog mjesta | izbor odgovarajuće opreme i pribora za rad izbor odgovarajuće obavijesti o proizvodu te pravilno postavljanje i njena dostupnost/vidljivost kupcu | 0 | 4 | 4 |
| 1. ORGANIZACIJA POSLA I SAMOSTALNO UPRAVLJANJE | UKUPNO | 6 | 4 | 10 |
| 2.1. Ispuniti dokumente za nabavu robe | elementi, točnost i urednost narudžbenice popunjene na računalu i ispisane pomoću pisača | 0 | 4 | 4 |
| 2.2. Kontrolirati dostavljenu robu | pregledavanje i brojanje pristigle robe uspoređivanje s pratećim dokumentima | 3 | 0 | 5 |
| | elementi, točnost i urednost ručno popunjenog obrasca „Evidencija kontrole prijema hrane“ | 0 | 2 | |

| | | | | |
|--|--|----------|-----------|-----------|
| 2.3. Odvojiti i zbrinuti otpad i ambalažu prilikom zaprimanja robe | odvajanje proizvoda od ambalaže i smještanje na odgovarajuću podlogu za pripremu za prodaju odlaganje višekratne ambalaže zbrinjavanje jednokratne ambalaže u odgovarajući kontejner | 3 | 0 | 3 |
| 2.4. Evidentirati zaprimljenu robu | elementi, točnost i urednost primke popunjene na računalu i ispisane pomoću pisača | 3 | 0 | 3 |
| 2.5. Sastaviti kalkulaciju cijene robe | elementi, točnost i urednost kalkulacije cijene izrađene na računalu i ispisane pomoću pisača | 0 | 5 | 5 |
| 2. NABAVA I SKLADIŠTENJE ROBE | UKUPNO | 9 | 11 | 20 |
| 3.1. Pripremiti robu za prodaju | primjena odgovarajućeg postupka za pripremu proizvoda za prodaju i rukovanje priborom i opremom | 3 | 0 | 3 |
| 3.2. Izložiti robu prema planiranom rasporedu | izbor opreme i pribora, estetika i točnost redoslijeda izlaganja proizvoda prema priloženom planogramu i standardima izlaganja | 3 | 0 | 3 |
| 3.3. Ispisati obavijest o proizvodu | elementi, izrada i ispis deklaracije ručnim unosom podataka | 0 | 4 | 4 |
| 3. PRIPREMA ROBE ZA PRODAJU | UKUPNO | 6 | 4 | 10 |
| 4.1. Pripremiti prigodni asortiman i izložiti ga na polici / u policu / na vitrinu | odgovara li odabrani proizvod zadanoj prigodi je li odabran prigodni materijal za zamatanje prilikom pakiranja proizvoda je li stavljena ukrasna vrpca i prigodni ukras na materijal za zamatanje je li proizvod postavljen na istaknuto mjesto | 3 | 0 | 3 |
| 4.2. Urediti prodajni prostor za prigodnu prodaju | iskorištenost ponuđenih materijala racionalnost pri upotrebi materijala kreativnost pri uređenju izabranog dijela prodajnog prostora | 3 | 0 | 3 |
| 4.3. Aranžirati izlog prodavaonice | je li izlog ukrašen prema temi koja je definirana zadatkom jesu li izloženi prigodni proizvodi te košarice s prigodnim proizvodima | 3 | 0 | 3 |
| 4.4. Pripremiti degustaciju proizvoda | je li proizvod prikladno pripremljen (narezan) i privlačno izložen uz odgovarajući pribor za degustaciju upoznavanje kupca s korisnošću proizvoda poticanje kupca na degustaciju | 3 | 0 | 3 |
| | anketiranje kupaca i informiranje istih o važnosti njihova mišljenja o kupljenoj robi | 3 | 0 | 3 |

| | | | | |
|---|--|-----------|----------|-----------|
| 4.5. Provjeriti postkupovno zadovoljstvo kupca s pomoću ankete | sastavljanje (na računalu) i ispis izvješća o anketiranju kupaca – zbirni pregled rezultata anketiranja | | | |
| 4. UNAPREĐENJE PRODAJE | UKUPNO | 15 | 0 | 15 |
| 5.1. Uspostaviti kontakt s kupcem i definirati kupčeve potrebe | pristup kupcu uz pozdrav i osmijeh aktivno slušanje kupca i postavljanje otvorenih pitanja (pokazati zainteresiranost za potrebe i želje kupca) | 3 3 | 0 0 | 6 |
| 5.2. Izvesti prodajnu prezentaciju | navesti svojstva, vrstu i korisnosti ponuđenog proizvoda (navesti opće podatke o proizvodu i proizvođaču) navesti podatke o količini, kvaliteti i cijeni (navesti podatke o povezanosti cijene, količine i kvalitete ponuđene robe) | 3 3 | 0 0 | 6 |
| 5.3. Ponuditi dopunski proizvod i zaključiti prodajni razgovor | ponuditi proizvod koji nadopunjuje onaj za koji se kupac odlučio i verbalno ili neverbalno ukazati da je prodaja izvršena | 3 | 0 | 3 |
| 5.4. Pakirati robu | vještina i brzina pakiranja proizvoda kao estetske cjeline | 3 | 0 | 3 |
| 5.5. Obračunati i naplatiti prodanu robu | točnost obračuna i naplate prodane robe (elementi, točnost i urednost ispunjenog računa, preuzimanje novčanica i vraćanje ostatka novca kupcu) | 0 | 4 | 4 |
| 5.6. Ispratiti kupca | pozdrav kupcu uz prigodne riječi i osmijeh | 3 | 0 | 3 |
| 5. PRODAJA ROBE | UKUPNO | 21 | 4 | 25 |
| 6.1. Komunicirati s nadređenima i ostalim zaposlenicima u skladu s poslovnim bontonom i internim pravilima poslovnog subjekta | je li primijenjen uobičajen način pozdravljanja popraćen rukovanjem je li verbalna komunikacija ugodna uz predstavljanje imena i prezimena je li se natjecatelj javio nadređenoj osobi zanimaju li se za radne zadatke na radnom mjestu | 3 | 0 | 3 |
| 6.2. Komunicirati s poslovnim suradnikom u skladu s poslovnim bontonom i internim pravilima poslovnog subjekta | uspostavljanje kontakta s poslovnim suradnikom (je li primijenjen uobičajen način pozdravljanja popraćen rukovanjem, je li verbalna komunikacija ugodna uz predstavljanje imena i prezimena) tijek poslovnog razgovora (aktivno slušanje, iznošenje prijedloga za rješavanje problema, završetak razgovora) | 3 3 | 0 0 | 6 |
| 6.3. Napisati CV ili motivacijsko pismo za radno mjesto prodavač | primjena računala u pisanju i oblikovanju motivacijskog pisma (odgovor na natječaj za posao) | 3 | 0 | 8 |

| | | | | |
|---|--|-----------|----------|-----------|
| | elementi motivacijskog pisma (podaci o pošiljatelju i primatelju, uvod, glavni dio i završetak) | 0 | 5 | |
| 6.4. Demonstrirati komunikaciju tijekom selekcijskog razgovora za radno mjesto prodavač | verbalna i neverbalna komunikacija je li naveo svoje prednosti o podobnosti za traženo radno mjesto poznavanje poslovnih procesa značajnih za traženo radno mjesto | 3 | 0 | 3 |
| 6. KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE I MEĐULJUDSKI ODNOSI | UKUPNO | 15 | 5 | 20 |
| | UKUPNO OBEVZNI MODULI | 72 | 28 | 100 |

LITERATURA:

- Svi udžbenici prema Katalogu obveznih udžbenika i pripadajućih dopunskih nastavnih sredstava MZO-a za zanimanje prodavač
- Pravilnik o ambalaži i otpadnoj ambalaži (NN 88/15)
- Vodič dobre higijenske prakse za trgovinu u poslovanju s hranom (HGK, 2011.)
- Zakon o informiranju potrošača o hrani (NN 56/2013)
- Pravilnik o informiranju potrošača o nepretpakiranoj hrani (NN 144/2014)
- Vodič za označavanje nepretpakirane hrane (HOK, 2016.)
- Zakon o zaštiti potrošača (NN 41/14)