
SISTEM OBUKA

.....
ZA ODRASLE
.....

*zasnovan na radnim
kompetencijama
za tržište rada*

SISTEM OBUKA

.....
ZA ODRASLE
.....

*zasnovan na radnim
kompetencijama
za tržište rada*

Izdavač Peacebuilding and Inclusive Local Development

Autorski tim Miomir Despotović, Aleksandra Pejatović

Lektura i korektura Branka Robertson

Dizajn Agencija CITLIK

Tiraž 500

Štampa DMD štamparija d.o.o.

Projekat pomogli: Vlada Srbije i PBILD

Sistem obuka za odrasle

.....

ZASNOVAN NA RADNIM KOMPETENCIJAMA ZA TRŽIŠTE RADA



1. UVOD	4
1. INTRODUCTION	12
2. OPIS POSLA Pomoćni prodavac u maloprodaji	20
3. STANDARD KOMPETENCIJA Prodavac u maloprodaji	24
3.1. Ostvarivanje komunikacije sa kupcima	28
3.2. Sprovođenje higijenskih postupaka na radnom mestu	36
3.3. Sprovođenje bezbedne radne prakse	44
3.4. Merenje i pakovanje robe	52
3.5. Stavljanje proizvoda u promet i aranžiranje robe	60
3.6. Prijem robe i kontrola zaliha	68
3.7. Rad na registar kasi	76
SERTIFIKAT Pomoćni prodavac u maloprodaji (primer)	84
SERTIFIKAT prodavac u maloprodaji (primer)	86
5. OBUKA NASTAVNIKA Obuka za Prodavca (Pomoćnog prodavca) u maloprodaji	88
6. OPIS POSLA Instalater sistema grejanja i split klima uređaja	116
7. OPIS POSLA Rukovalac i podešavač mašina za obradu metala	120
8. OPIS POSLA Poslovni sekretar	124
9. OPIS POSLA Pekar, poslastičar, izrađivač konditorskih proizvoda	128
10. OPIS POSLA Operater na mašinama u industriji hrane (voće, povrće i kafa)	134
11. OPIS POSLA Operater na mašinama u industriji pića	
Operater na mašinama u industriji mlečnih proizvoda	138
12. OPIS POSLA Operater na mašinama i uređajima za obradu drveta	144
SERTIFIKAT opšti (primer)	148

1

Uvod



Jedan od presudnih faktora siromaštva i socijalne isključenosti u Srbiji je nezaposlenost, čije korene treba tražiti u slabim obrazovnim postignućima i neadekvatnosti stečenih vještina u odnosu na potrebe tržišta rada. Zainteresovane strane u državi sve su više uverene da učenje koje je isključivo zasnovano na sadržajima neće adekvatno odgovoriti na buduće izazove koji stoje pred pojedincima, društvom i privredom. Trend je da se se fokus sve više pomera ka identifikaciji rezultata učenja koji se temelje na kompetencijama potrebnim u svetu rada.

U tom svetlu, Međunarodna organizacija rada – kao deo zajedničkog programa *Jačanje kapaciteta za inkluzivni lokalni razvoj u južnoj Srbiji* – pilotirala je zajedno sa Ministarstvom rada, zapošljavanja i socijalne politike i Ministarstvom obrazovanja, nauke i tehnološkog razvoja, sistem obuke za odrasle zasnovan na radnim kompetencijama čvrsto povezanim sa potrebama poslodavaca. Cilj je da se poboljšaju kvalifikacije radne snage i da se nezaposlenim licima pruže prilike za delotvorno povećanje zapošljivosti.

Razvoj paketa za obuku odraslih, poveren praktičarima iz regionalnih centara za obuku odraslih pri Ministarstvu obrazovanja, nauke i tehnološkog razvoja, zasnovao se na nalazima *Ankete o zanimanjima i veštinama* – na osnovu kojih su identifikovana zanimanja za koja će se najverovatnije otvarati nova radna mesta na lokalnom nivou – kao i strateškim prioritetima Srbije na pristupnom putu ka Evropskoj uniji (EU) – naime donošenje Nacionalnog okvira kvalifikacija, uspostavljanje mehanizama za priznavanje prethodno stečenog znanja, sistema sertifikacije i standarda zanimanja.

Od 2000. godine, uz snažnu podršku međunarodne zajednice, a pre svega EU, Srbija sprovodi intenzivnu reformu stručnog obrazovanja i obuka, u čijem se središtu nalazi nastojanje za usklađivanjem programa obrazovanja i obuka sa potrebama i zahtevima tržišta rada. U tom relativno kratkom vremenskom periodu značajno je promenjen pristup i procedura u razvoju programa stručnog obrazovanja i obuka. Tradicionalni, *na sadržaj usmereni pristup* u razvoju programa, čiji je rezultat bio

program u vidu popisa oblasti ili tema koje će nastavnici predavati i u kojem su organizacija učenja i ocenjivanje postignuća bili potpuno zanemareni, relativno brzo je zamenio pristup usmeren na ishode u vidu stručnih kompetencija. Na osnovu tog pristupa razvoj programa stručnog obrazovanja i obuka odvija se u okviru dve bazične procedure:

- specifikaciju rada, i
- specifikaciju učenja.

Specifikacija rada je složen proces:

- a. identifikacije potreba tržišta rada za pojedinim profilima, zanimanjima i poslovima, čija je osnovna svrha razvoj programa koji proizilaze iz potreba tržišta rada, odnosno izbegavanje razvoja i implementacije programa za područja rada u kojima nema dostupnih poslova i u kojima postoje značajni viškovi radne snage, i
- b. identifikacije i specifikacije radnih aktivnosti (kompetencija) i kriterijuma njihovog obavljanja u okviru pojedinačnih zanimanja i poslova (za

koje je prethodna analiza pokazala da postoji potreba na tržištu rada).

Specifikacija učenja se odvija na osnovu specifikacije radnih aktivnosti i predstavlja složen proces konverzije slike rada u program obrazovanja. Reč je o procesu formulisanja ciljeva, ishoda, sadržaja i strategija učenja, kao i načina i kriterijuma ocenjivanja postignuća.

Efikasna implementacija programa stručnog obrazovanja i obuka ima, međutim, u Srbiji nekoliko ograničenja:

- dugotrajna i rigidna procedura oficijelnog odobravanja i objavljivanja programa i gotovo minimalna mogućnost njegovog kasnijeg prilagođavanja i unapređenja na osnovu tehnoloških promena i promena na tržištu rada, zbog čega njegova početna relevantnost vremenom može biti potpuno obesmišljena;
- neprepoznatljivost i netransparenost stečenih kompetencija na osnovu izdatih sertifikata, odnosno mala informativna vrednost izdatog serti-

fikata (bez jasne oznake vrste kompetencija, ostvarenog nivoa postignuća i načina njihovog ostvarenja);

- nemogućnost prepoznavanja i vrednovanja prethodno stečenog obrazovanja i iskustva koji su od ključne važnosti za uspostavljanje pravičnog, dostupnog i fleksibilnog sistema stručnog obrazovanja i obuka, skraćivanja vremena za obuku i prilagođavanje obuke specifičnim potrebama polaznika; i
- nedostatak adekvatne podrške nastavnicima u vidu vodiča i priručnika za efikasnu realizaciju obrazovanja i obuka.

Pilot projekat Međunarodne organizacije rada – *Jačanje kapaciteta za inkluzivni lokalni razvoj u južnoj Srbiji* u okviru zajedničkog programa Ujedinjenih nacija na jugu Srbije pod nazivom PBILD razvio je sveobuhvatan paket za svaku od osam obuka za koje je utvrđeno da postoji potreba na tržištu rada, sa osnovnom idejom da doprinese prevazilaženju navedenih

ograničenja, afirmiše integralni pristup u razvoju programa stručnog obrazovanja i obuka.

Shodno tome paketi za obuku razvijeni u okviru pilot projekta *Jačanje kapaciteta za inkluzivni lokalni razvoj u južnoj Srbiji* omogućavaju:

- neposrednu realizaciju obuke u školama i/ili drugim institucijama za obrazovanje u skladu sa potrebama tržišta rada i zahtevima pojedinačnih zanimanja i poslova;
- validaciju prethodnog učenja i neformalno stečenog iskustva;
- procenu postignuća polaznika procesa obrazovanja i obuke;
- transparentnu sertifikaciju kompetencija;
- podršku nastavnicima u procesu realizacije obuke u vidu vodiča za realizaciju obuka;
- uštedu vremena u procesu odobravanja i objavljivanja programa obuka, povećavajući mogućnost blagovremenog reagovanja na iskazane potrebe za obukama i veštinama, kao i mogućnost prilagođavanja odobre-

nog i objavljenog programa konkretnim promenama u procesu rada, kao i potrebama i lokalne zajednice i poslodavaca.

Svaki paket sadrži sledeći set dokumenata (instrumenata) za ostvarenje navedenih mogućnosti:

Opis posla – popis uslova za rad u određenom zanimanju, poslova, uloga ili funkcija koji se u njemu obavljaju i potrebnih kompetencija. Opis posla se dobija na osnovu nekog od metoda analitičkog i sistematskog prikupljanja informacija (funkcionalna analiza, DACUM analiza) o aktivnostima koje obavljaju zaposleni u određenom zanimanju.

Standard kompetencija – lista i deskripcija jedinice kompetencija sa pripadajućim elementima i kriterijumima izvršenja i neophodnim znanjima, veštinama i stavovima, opsegom kompetencija i traženim dokazima za njihovu identifikaciju.

Vodič za procenu kompetencija – obrasci za priznavanje prethodnog formalnog i

neformalnog učenja i stečenog iskustva ili postignuća u procesu obrazovanja i obuke putem usmene i praktične provere od strane procenjivača u stvarnim ili simuliranim situacijama, sa listom pitanja za proveru ili vrstama traženog dokaza.

Sertifikat – formalni dokument i dokaz da je pojedinac postigao stručne kompetencije sa pripadajućim znanjima, veštinama i stavovima i ispunio druge zahteve navedene u standardu kompetencija. Pored opštih podataka o kandidatu, sertifikat sadrži, vrstu stečenih kompetencija, način njihovog sticanja (putem obuke ili priznavanja) i nivo postignuća koji je kandidat ostvario. Sertifikat izdaje škola, odnosno institucija za obrazovanje i obuku pod uslovom da ima odobrenje nadležnog tela o kvalitetu.

Vodič za nastavika/instruktora – sistem uputstava nastavniku, odnosno instruktoru za realizaciju obuke, koji je po svojoj osnovnoj strukturi kompatibilan sa standardom kompetencija za datu obuku. Vodič usmerava rad nastavika, odnosno

instruktora, za organizaciju obrazovanja i obuke u čijem je centru postizanje standardom definisanih jedinica kompetencija sa naglaskom na interaktivne metode i praktičan rad polaznika.

STANJE I PREPORUKE

Sistem stručnog obrazovanja i obuka u Srbiji još uvek funkcioniše na tradiciji centralističkog planiranja čije su ključne karakteristike planiranje na osnovu inputa (broj škola, broj profila, broj nastavnika), a ne na osnovu outputa (nivo, kvalitet i vrsta postignuća, obim zapošljavanja) i usmerenost politike i upravljanja na kontrolu sistema, čak i na mikro nivou, pre nego na obezbeđenje njegovog efikasnog funkcionisanja u odnosu na iskazane i projektovane potrebe.

Za unapređenje kapaciteta sistema stručnog obrazovanja i obuka da bi adekvatno odgovorio na potrebe tržišta rada i efikasno se suočavao sa promenama na njemu neophodni su:

- planiranje na osnovu inputa zameniti planiranjem na osnovu outputa;

- pristup u planiranju „odozgo na dole“ transformisati u pristup „odozdo ka gore“, što podrazumeva jačanje autonomije škola i drugih institucija za obrazovanje, kako u domenu politike obrazovanja, tako i u domenu razvoja i implementacije programa obrazovanja i obuke;
- razvoj informacionog sistema i baza podataka o potrebama tržišta rada za profilima, znanjima i veštinama i projekcijama potreba za radnom snagom, koji bi bio dostupan zainteresovanim stranama i na osnovu kojeg bi škole mogle da donose ključne odluke o programima koje će realizovati, učenicima koje će upisivati i nastavnicima koje će angažovati.

Ključna pretpostavka za ostvarivanje ovih preporuka je uspostavljanje i institucionalizacija socijalnog partnerstva čiji su centralni element sektorska veća u Savetu za srednje stručno obrazovanje i obrazovanje odraslih. Ona imaju legitimitet i mehanizme za iden-

1. Tehnička škola Novi Beograd,
Srednja mašinska škola Novi Sad,
Ekonomsko-trgovinska škola –
Šabac, Tehnička škola Požega,
Hemijsko-prehrambena i tekstilna
škola „Uroš Predić“ – Zrenjanin,
Poljoprivredna škola sa domom
učenika „Sonja Marinković“
– Požarevac, Poljoprivredno-
hemijska škola „dr Đorđe Radić“ –
Kraljevo, Prehrambeno-šumarska i
hemijska škola Sremska Mitrovica.

tifikovanje potreba tržišta rada za profilima i utvrđivanje jedinstvenih standarda kompetencija, odnosno zanimanja, u integralnom formatu kakav je predložen u okviru pilot projekta *Jačanje kapaciteta za inkluzivni lokalni razvoj u južnoj Srbiji*. Predloženi format predstavlja racionalnu integraciju elemenata kompetencija, i bazičnih znanja, veština i stavova neophodnih za njihovo sticanje. Na osnovu njega škole i druge institucije za obrazovanje mogu kreirati vlastite programe obuke i organizovati njihovu efikasnu implementaciju. To bi unapredilo fleksibilnost celokupnog sistema obrazovanja i obuka, relevantnost obrazovanja i obuka za tržište rada, omogućilo pravovremeno donošenje i reviziju programa obuka i podstaklo konkurenciju među školama i institucijama za obrazovanje u kreiranju vlastitih programa za obuke na osnovu jedinstvenih standarda kompetencija.

U cilju predstavljanja rezultata dvogodišnjeg rada sa osam srednjih škola iz cele Srbije¹ ovom publikacijom su obuhvaćena sedeća poglavlja:

- Opis posla – Pomoćni prodavac u maloprodaji;
- Standard kompetencija za pomoćnog prodavca u maloprodaji;
- Sertifikat za prodavca i pomoćnika prodavca u maloprodaji;
- Vodič za nastavnika: Obuka za prodavca (pomoćnog prodavca) u maloprodaji;
- Opis posla – Instalater sistema grejanja i split klima uređaja;
- Opis posla – Rukovalac i podešavač mašina za obradu metala;
- Opis posla – Poslovni sekretar;
- Opis posla – Pekar, poslastičar i izrađivač konditorskih proizvoda;
- Opis posla – Operater na mašinama u industriji hrane (voće, povrće i kafa);
- Opis posla – Operater na mašinama u industriji pića i mlečnih proizvoda;

- Opis posla – Operater na mašinama i uređajima za obradu drveta;
- Univerzalni sertifikat.

1

Introduction



One of the most critical factors of poverty and social exclusion in Serbia is unemployment the roots of which should be sought in weak educational achievements and skills inadequacy in relation to the labour market needs. National stakeholders are increasingly convinced that the learning based exclusively on inputs will not respond adequately to future challenges ahead of the individual, society and economy. The focus tends to move increasingly towards the identification of learning outcomes based on competences required in the world of labour.

Against this backdrop and as a part of the joint programme *Strengthening Capacity for Inclusive Local Development in Southern Serbia*, the International Labour Organization together with the Ministry of Labour, Employment and Social Policy and the Ministry of Education, Science and Technological Development piloted an adult training system based on work competences closely connected to employers' needs. The goal was to improve the workforce competences and to provide the unemployed with opportunities for the effective increase of employability.

The development of adult training packages, entrusted to the practitioners from the regional training centres affiliated with the Ministry of Education, Science and Technological Development, was based on the findings of the Occupations and Skills Survey which identified the occupations most likely to create new work places at the local level, as well as on Serbia's strategic priorities on its pre-accession path to the European Union (EU) – namely the adoption of the National Qualification Framework, the establishment of mechanisms for prior learning recognition and certification and occupational standards system.

Since the year 2000, with the strong support from the international community, primarily the EU, Serbia has been pushing through an intensive vocational education and training reform centring on the efforts to adjust educational and training programs to the labour market needs and requirements. This relatively short period of time has seen a significant change in the approach to and procedures for the development of vocational educational and training programmes.

The traditional content directed approach to programme development resulting in the curricula listing areas or topics to be taught by teachers, completely overlooking learning organization and achievement assessment, was relatively quickly supplanted by the outcome directed approach in the form of vocational competences. Following this approach, a vocational education and training program comprises two basic procedures:

- work specification and
- learning specification.

Work specification is a complex process:

- a. identification of labour market needs for certain profiles, occupations and jobs, aimed at the development of programmes based on labour market needs and consequently avoiding the development and implementation of programmes for work areas which offer no vacancies and suffer from significant redundancy of workforce, and

- b. identification and specification of work activities (competences) and criteria of their performance within individual occupations and jobs (for which the previous analysis revealed there is need in the labour market).

Learning specification is developed following work activities specification and constitutes a complex process of converting the work picture into an educational programme. It comprises the formulation of goals, outputs, contents and learning strategy, as well as the manner of and criteria for assessing achievement.

However, efficient implementation of vocational education and training programmes in Serbia is hampered by several constraints:

- lengthy and rigid procedure of programmes official approval and publication compounded with minimal possibility for their subsequent adaptation and improvement in line with technological and labour market changes, which, in time, may redu-

ce their initial relevance to complete obsolescence;

- non-recognition and non-transparency of acquired competences from the issued certificate, in other words, the issued certificate low informative value (without clear indications of the kind of competence, achieved level of competence and the manner of its performance);
- lack of opportunity for the prior learning and experience recognition and evaluation which is of key importance for the establishment of a fair, accessible and flexible system of vocational education and training, training time reduction and adjustment to the trainee's specific needs; and
- lack of adequate support to teachers in the form of a guide or a handbook for efficient implementation of education and training.

The International Labour Organization's pilot project – *Strengthening Capacity for Inclusive Lo-*

cal Development in Southern Serbia, a component of the United Nations Joint Programme in Southern Serbia entitled PBILD, developed a comprehensive package for each of the eight trainings found needed in the labour market, with the basic idea to contribute towards overcoming the mentioned constraints and affirming an integral approach to the vocational education and training programme development.

With this aim in mind, the training packages developed by the pilot project *Strengthening Capacity for Inclusive Local Development in Southern Serbia*, allow the following:

- direct realization of training in schools and/or other educational institutions in line with labour market needs and requirements for individual occupations and jobs;
- validation of prior learning and informally acquired experience;
- trainee's achievement assessment at the end of education and training process
- transparent certification of competences;

- support to teachers in training implementation process in the form of a teacher's guide for training implementation;
- time saving in the process of training programmes approval and publication, providing for timely response to newly identified needs for trainings and skills, as well as possible adaptations of approved and published programmes to specific changes in the work process, local community and employers' needs.

Consequently, each package provides the following set of documents (tools) for the realization of the above listed goals:

Job description – list of work conditions in a given occupation, tasks, roles and functions performed in it with required competences. The job description is made up on the basis of one of the methods of analytical and systematic information collection (functional analysis, DACUM analysis) and activities performed by em-

ployees in the given occupation.

Standard of competences – the list and descriptions of units of competence with inherent elements and performance criteria, required knowledge, skills and attitudes, range of variables and required evidence for their identification.

The Guide for Competence Assessment – forms for the recognition of prior formal and informal learning and acquired experience or achievement in education and training process through an oral and written examination by an assessor in real or simulated situations, with the list of questions for assessment or kinds of required evidence.

Certificate – a formal document and proof that the person has achieved vocational competences with inherent knowledge, skills and attitudes and fulfilled other requirements stated in the standard of competences. In addition to the general information about the candidate, the certificate provides the kind of acquired competences, the manner of their acquisition

(through training or by recognition) and the level of candidate attainment. The certificate is issued by a school, that is, an educational and training institution with the endorsement from the competent body on quality.

Teacher's/Instructor's Guide – a body of instructions for the teacher, that is, instructor for training realization, which is, in its basic structure, compatible with the standards of competences for the given training. The guide advises teachers, that is, instructors about the organization of education and training centred on the achievement of units of competence defined in the standard with stress on interactive methods and trainee's practical work.

THE STATE OF AFFAIRS AND RECOMMENDATIONS

The vocational educational and training system in Serbia still follows the tradition of central planning the key characteristic of which is input based planning (number of schools, number of profiles, number of teachers),

rather than output based (level, quality and kind of achievement, employment scope); policy and management focus is on the system control, even at micro level rather than securing its efficient functioning in relation to the needs, both those revealed and forecast.

To raise the capacities of vocational educational and training system and qualify it to respond adequately and efficiently to labour market needs and changes, the following is necessary:

- Supplant input based with output based planning
- Transform the “from top below” planning approach into “from bottom up” approach, which implies strengthening autonomy of schools and other educational institutions, both in educational policy domain and in educational and training program development and implementation domain;
- Develop an information system and database on labour market needs for profiles, kinds of knowledge and

1. Novi Beograd Technical School,
Novi Sad Secondary Mechanical
School, Šabac Economic and
Trade School, Požega Technical
School, Zrenjanin „Uroš Predić“
Chemical-Food-and-Textile
School, Požarevac „Sonja
Marinković“ Boarding Agricultural
School, Kraljevo „dr Đorđe
Radić“ Agricultural-Chemical
School and Sremska Mitrovica
Food-Woodwork-and-Chemical
School.

skills and workforce skills forecasts and make it available to stakeholders and schools which can then use them when making key decisions on programmes offer, pupils intake and staff requirements.

The key premise for the realization of these recommendations is the establishment and institutionalisation of social partnership the central elements of which are sector committees in the Council for Secondary Vocational and Adult Education. They have legitimacy and mechanisms for the identification of labour market needs for profiles and the establishment of uniform standards of competences, that is, occupations in an integral format proposed in the pilot project *Strengthening Capacity for Inclusive Local Development in Southern Serbia*. The proposed format presents a rational integration of elements of competence and basic knowledge, skills and attitudes required for their acquisition. Using it as a blueprint, schools and other educational institutions can create their own training programmes and or-

ganize their efficient implementation. This would improve the flexibility of the overall education and training system, education and training relevance for the labour market, allow timely development and revision of training programmes and foster competition among schools and educational institutions in development of their own training programmes based on uniform standards of competences.

This publication presents the results of two-year work cooperation with eight secondary schools across Serbia¹ and comprises the following chapters:

- Job description – Sales Assistant in Retail Outlets;
- Standard of Competence for Sales Assistant in Retail Outlets;
- Certificate for Sales Person and Sales Assistant in Retail Outlets;
- Teacher's Guide: Training for Sales Person (Sales Assistant) in Retail Outlets;
- Job description – Heating System and Air Conditioning Split Appliance Fitter;
- Job description – Metalwork Machine Operator and Adjustor;
- Job description – Business Secretary;
- Job description – Baker, Cake Baker and Confectionary Producer;
- Job description – Machine Operator in Food-processing Industry (fruit, vegetables and coffee);
- Job description – Machine Operator in Beverage and Dairy Industry;
- Job description – Woodwork Machine and Appliance Operator;
- Universal Certificate.

2

Opis posla

**Pomoćni prodavac
u maloprodaji**



ISCO-08 KOD	5223
Obim	Prodaja robe u maloprodajnom objektu;
Nivo školske spreme	Dvogodišnje stručno srednjoškolsko obrazovanje;
Radni zadaci	- Ostvarivanje komunikacije sa kupcima; - Sprovođenje higijenskih postupaka na radnom mestu; - Sprovođenje bezbedne radne prakse; - Merenje i pakovanje robe; - Stavljanje proizvoda u promet i aranžiranje robe;
Radne informacije, oprema i uslovi	Tipično radno mesto: maloprodajni objekat; Oprema: vaga, aparat za stavljanje etiketa, viljuškar na ručno upravljanje, merdevine, kasa, barkod skener, POS terminal, pribor za održavanje higijene, rashladna vitrina ili topla vitrina i slično; Rad sa: prehrambenim i trgovačkim proizvodima; Radno vreme: obično dve smene; Fizičke aktivnosti: stajanje, hodanje, podizanje, nošenje, savijanje; Radni uslovi: normalni; Mogući rizici: krađa, izloženost stresu.

ISCO-08 KOD	5223
Kompetencije	■ Znanja i veštine ■ Poznavanje karakteristika i upotrebe proizvoda; ■ Sposobnost rukovanja alatom i opremom za brojanje, merenje dimenzija i težine; ■ Sposobnost rukovanja i aranžiranja robe; ■ Poznavanje zakonskih zahteva i osnovnih higijenskih postupaka; ■ Poznavanje osnovnih marketinških koncepata; ■ Poznavanje mera za bezbednost i zaštitu na radu; ■ Interakcija sa mušterijama; ■ Poznavanje osnovnih praksa na radnom mestu; ■ Veštine računanja; ■ Veštine komunikacije; ■ Veštine upravljanja vremenom; ■ Veštine timskog rada; ■ Sposobnost upravljanja stresom; ■ Postupanje sa teškim mušterijama.
Psihofizičke sposobnosti:	■ Spretnost, koordinacija boja
Obrazovanje i kvalifikacije	■ Obrazovni profil: pomoćni prodavac u maloprodaji; ■ Mogući pravac školovanja: trogodišnja stručna škola; stručno obrazovanje.

ISCO-08 KOD	5223
Posebni zahtevi (licenca, sertifikat, atest)	■ Zdravstveno uverenje (za maloprodaju hrane);
Obavezno radno iskustvo	■ Nije primenljivo;
Oblast zapošljavanja i slična zanimanja	■ Maloprodaja;
Srodna zanimanja	■ Prodavac u maloprodaji, skladištar.

3

Standard kompetencija

**Prodavac
u maloprodaji**



KVALIFIKACIJE SE ODNOSU NA:

1. Prodavca u maloprodaji
2. Pomoćnog prodavca u maloprodaji

Stečeni sertifikat pruža znanja, vještine i stavove za niz aktivnosti i funkcija za koje je potrebno osnovno operativno znanje o maloprodaji. Rad se može obavljati u različitim maloprodajnim objektima kao što su specijalizovane prodavnice, supermarketi, robne kuće i prodavnice prehrambene robe. Pojedinaac može raditi relativno autonomno ili u timu, ali obično radi pod nadzorom.

PRAVILA ZA KVALIFIKACIJU

Za dobijanje sertifikata za **prodavca u maloprodaji** moraju se savladati sledeće jedinice kompetencija:

1. Ostvarivanje komunikacije sa kupcima;
2. Sprovođenje higijenskih postupaka na radnom mestu;
3. Sprovođenje bezbedne radne prakse;
4. Merenje i pakovanje robe;
5. Stavljanje proizvoda u promet i aranžiranje robe;
6. Prijem robe i kontrola zaliha;
7. Rad na registar kasi.

Za dobijanje sertifikata za **pomoćnog prodavca u maloprodaji** moraju se savladati sledeće jedinice kompetencija

1. Ostvarivanje komunikacije sa kupcima;
2. Sprovođenje higijenskih postupaka na radnom mestu;
3. Sprovođenje bezbedne radne prakse;
4. Merenje i pakovanje robe;
5. Stavljanje proizvoda u promet i aranžiranje robe.

3.1. Ostvarivanje komunikacije sa kupcima

.....

Opis jedinice kompetencije: Ova jedinica se odnosi na uslužno osoblje prve linije. U njoj se od člana tima zahteva da demonstrira sposobnost da odabere i koristi tehnike verbalne i neverbalne komunikacije u kontaktu sa kupcima, da informiše kupce o proizvodima i uslugama, odgovara na pritužbe kupaca i da prima i procesuiru narudžbine kupaca.

JEDINICA KOMPETENCIJE	ELEMENTI KOMPETENCIJE	KRITERIJUMI IZVRŠENJA
Ostvarivanje komunikacije sa kupcima	Kontaktiranje sa kupcima;	Kontakt sa kupcem ostvaren uz pomoć verbalne i neverbalne komunikacije na profesionalan i ljubazan način u skladu sa politikom preduzeća;
		Kupac sa posebnim potrebama i zahtevima je na vreme uočen i uslužen;
	Informisanje kupaca;	Kupac informisan o proizvodima i uslugama u skladu sa politikom preduzeća;
		Promocija i prezentacija proizvoda i usluga izvršena u skladu sa politikom preduzeća;
		Mogući problemi uspešno identifikovani i preduzete mere za smanjenje njihovog uticaja na zadovoljstvo kupca;
	Odgovaranje na pritužbe kupaca;	Priroda pritužbe kupca je utvrđena
		Dokumentacija u vezi sa izraženim nezadovoljstvom ili pritužbom kupca izrađena u skladu sa politikom preduzeća;
		Mere za rešavanje pritužbe kupca su primenjene;
		Kupac je upućen nadzorniku u slučaju da je ostao nezadovoljan rešenjem pritužbe;
	Prijem i procesuiranje narudžbina	Dokumentacija u vezi sa prijemom narudžbine izrađena u skladu sa politikom preduzeća;
		Narudžbina procesuirana prema politici preduzeća;

ZNANJA	VEŠTINE	STAVOVI
Procedure prodavnice u vezi sa: ■ verbalnom i neverbalnom komunikacijom; ■ odgovaranjem na pritužbe kupca; ■ prijemom i procesuiranjem narudžbina kupca; ■ kodeksom ponašanja; Opseg roba i usluga koje prodavnica nudi; ■ Lokacije odeljenja u prodavnici; ■ Tehnike rešavanja konflikta;	■ Ljubazna i profesionalna komunikacija uz pozitivan, nediskriminativni govor; ■ Primena mera za rešavanje pritužbi kupca; ■ Sastavljanje dokumentacije u vezi sa narudžbinom kupca;	■ Odgovornost pri prijemu narudžbine; ■ Ljubaznost, komunikativnost, preduzimljivost i fleksibilnost u odnosu prema kupcu; ■ Spremnost na saradnju sa kolegama;

OPSEG ISKAZA:

Zakonski zahtevi mogu uključivati:

- zakone o trgovini;
- zakone u vezi sa duvanom;
- zakone u vezi sa igrama na sreću;
- propise u vezi sa licencom za promet alkoholnih pića;
- radno vreme.

Procedure i politika preduzeća

mogu se odnositi na:

- usluživanje kupaca;
- odgovaranje na pritužbe kupaca;
- procesuiranje narudžbina kupaca;
- kontakt sa kupcima;
- opis poslova i odgovornosti;
- interakciju sa drugim članovima tima.
- Tehnike komunikacije mogu uključivati:
 - jasan i koncizan govor;
 - korišćenje prikladnog jezika;
 - neverbalnu komunikaciju;
 - lični ili telefonski kontakt sa kupcima.

Verbalna i neverbalna komunikacija

može biti sa:

- kupcima;
- unutrašnjim kontaktima, uključujući rukovodstvo i druge članove tima.

Kupci mogu uključivati:

- nove ili stalne kontakte;
- kupce sa rutinskim ili posebnim zahtevima;
- pojedince iz različitih socijalnih, kulturnih i etničkih okruženja, raznih fizičkih i mentalnih sposobosti.

Potrebe kupaca mogu uključivati:

- informacije o prostorijama i uslugama prodavnice;
- mesto određenih proizvoda u prodavnici;
- informacije o proizvodima;
- vraćanje robe i refundiranje.

Usluga može uključivati:

- sve aktivnosti prodavnice
- naknadne postupke u slučaju kašnjenja u pružanju usluge.

Pritužbe se mogu odnositi na:

- usluge;
- proizvode;
- cene.

Narudžbina može biti:

- usmena;
- pisana;

Članovi tima mogu uključivati:

- vlasnika;
- rukovodstvo;
- druge članove osoblja.

Informacije mogu uključivati:

- telefonske informacije;
- pisane poruke
- informacije putem elektronske medija;
- verbalne povratne informacije.

TRAŽENI DOKAZI:

Kompetencija u ovoj jedinici zahteva da kandidat:

- dosledno primenjuje politiku i procedure preduzeća pri pružanju usluge kupcima;
- obezbeđuje kvalitetno uslužno okruženje ljubaznim i profesionalnim postupanjem prema kupcima i članovima tima u toku svih faza pružanja usluge i postupka;
- delotvorno koristi veštine postavljanja pitanja i/ili aktivnog slušanja i posmatranja radi identifikacije posebnih zahteva kupaca;
- ispravno prikuplja, tumači i prenosi informacije kupcima, i članovima tima;
- dosledno ispunjava rutinska uputstva i kada je potrebno traži savet i/ili pomoć;
- precizno i odgovorno prima, evidentira i izvršava narudžbe;
- tačno identifikuje prirodu pritužbi kupaca, rešava pritužbe i pruža uslugu prema politici preduzeća;
- sarađuje sa timom radi zadovoljavanja potreba kupaca
- primenjuje politiku i procedure preduzeća kao i zakonske zahteve u vezi sa kontaktima sa kupcima i članovima tima, posebno korišćenje nediskriminativnog jezika i stavova

Dokazi bi trebalo da uključuju procese i procedure u kontekstu radnog mesta.

Dokazi mogu uključivati:

- Posmatranje pojedinca na radnom mestu;
- Izveštaje trećeg lica, od nadzornika;
- Povratne informacije kupaca;
- Odgovore na pitanja povezana sa pojedinim veštinama i znanjima.

3.2. Sprovođenje higijenskih postupaka na radnom mestu

.....

Opis jedinice kompetencije: Ova jedinica se odnosi na svo osoblje u maloprodaji. Od njih se očekuje primena individualnog odlučivanja i delovanja u skladu sa ranije definisanim postupcima održavanja higijene u organizaciji. Ovom jedinicom se od člana tima zahteva da sprovodi higijenske procedure i rešava potencijalne higijenske opasnosti, sprečava kontaminaciju hrane i drugih artikala, održava higijenu radnog prostora i ličnu higijenu. Takođe je potrebno da primenjuje zakonske propise i uputstva proizvođača pri korišćenju alata, hemijskih sredstava i opreme za bezbedno i delotvorno čišćenje, organizovanje i održavanje radnih površina.

JEDINICA KOMPETENCIJE	ELEMENTI KOMPETENCIJE	KRITERIJUMI IZVRŠENJA
Sprovođenje higijenskih postupaka na radnom mestu	Sprovođenje higijenskih procedura i rešavanje potencijalnih higijenskih opasnosti;	Higijenske procedure sprovedene u skladu sa organizacionim zahtevima i propisima; Kršenje higijenskih procedura i lični zdravstveni problemi koji mogu predstavljati higijenski rizik uočeni i prijavljeni nadležnoj osobi;
	Sprečavanje kontaminacije hrane i drugih artikala;	Kontakt odeće i prljavih predmeta sa hranom i drugim artiklima je sprečen; Mogućnost da dođe do zagađenja hrane telesnim tečnostima je isključena;
	Održavanje higijene radnog prostora;	Radni prostor je čist;
		Otpad pokupljen i uklonjen na za to predviđeno mesto;
		Prolivena tečnosti, otpad ili druge potencijalno opasne materije uklonjeni i podnet izveštaj relevantnom osoblju
		Za nebezbedne površine postavljene su oznake
	Održavanje lične higijene	Lična garderoba je uredna i čista Ruke oprane pravilno, a lična higijena održavana prema politici i proceduri preduzeća i zakonskim propisima.

ZNANJA

- Zakonodavstvo u vezi sa bezbednošću hrane, nacionalni kodeksi i standardi na kojima zakonski zahtevi počivaju, kao i lokalni propisi o bezbednosti hrane;
- Opasnosti od nehygijenskog rukovanja hranom i drugim artiklima;
- Izbor i primena opreme i materijala za čišćenje i dezinfekciju;
- Procedure i politika prodavnice u vezi sa:
 - uređenjem radnog prostora;
 - održavanjem higijene;
 - korišćenjem i odlaganjem opreme za čišćenje;
 - uklanjanjem otpada i zaštitom prirodne okoline;
 - izveštavanjem o problemima i defektima;
- Procedure u vezi sa održavanjem lične higijene;

VEŠTINE

- Identifikovanje i otklanjanje zdravstvenih problema lične prirode koji mogu predstavljati higijenski rizik;
- Uočavanje i otklanjanje faktora koji mogu dovesti do kontaminacije hrane;
- Sprečavanje direktnog kontakta prljavih predmeta sa hranom i drugim artiklima;
- Održavanje lične higijene prema politici i proceduri preduzeća
- Korišćenje, održavanje i čišćenje opreme;
- Bezbedno korišćenje i odlaganje hemikalija, opasnih supstanci i zapaljivih materijala;

STAVOVI

- Odgovornost u primeni sanitarnih i zdravstvenih mera, u odnosu na: način obavljanja posla, korišćeni alat i opremu, održavanje radnog prostora, lične higijene i zaštitu ličnog zdravlja;

OPSEG ISKAZA:

Zakonski zahtevi mogu uključivati:

- zdravlje i higijenu;
- uklanjanje otpada;
- zaštitu okoline;
- transport, skladištenje i rukovanje robom;
- opasne supstance i robu;
- etiketiranje supstanci na radnom mestu;
- BZR;
- korišćenje zaštitne odeće i opreme.

Higijenske procedure uključuju:

- bezbedno i higijensko rukovanje hranom i pićem;
- prakse održavanja higijene;
- ličnu higijenu;
- održavanje i odlaganje opreme za čišćenje;
- korišćenje i odlaganje hemikalija za čišćenje;
- ispravno skladištenje hrane;
- odgovarajuća odeća kao i odeća i oprema za ličnu zaštitu;
- izbegavanje međusobne kontaminacije;
- higijenske prakse čišćenja da bi se izbegla međusobna kontaminacija;
- korišćenje opreme za čišćenje, odeće i materijala da bi se izbegla međusobna

kontaminacija;

- bezbedno rukovanje i odlaganje prljavog rublja;
- prikladno rukovanje i odlaganje otpadaka;
- čišćenje i dezinfekcije;
- procedure dokumentovane u programu organizacije za bezbednost hrane;
- procedure koje obuhvataju programi obuke osoblja;
- procedure koje propisuje nacionalni kodeks za bezbednost hrane..

U **loše organizacione prakse** spadaju:

- loša praksa lične higijene;
- loša praksa rukovanja hranom koja može dovesti do zagađenja hrane;
- loša praksa čišćenja koja može dovesti do međusobnog zagađenja hrane i drugih predmeta;
- procedure koje ne odgovaraju programu organizacije za bezbednost hrane.

Potencijalne higijenske opasnosti uključuju:

- zagađenu hranu;
- štetociine;
- prašinu u vazduhu;

- prljava oprema i pribor;
- zagađene otpatke;
- prakse koje nisu u skladu sa trenutnim aktivnostima organizacije;
- kolege bez odgovarajuće obuke i shvatanja dobrih higijenskih praksi, politika i procedura;
- opremu koja ne radi kako treba, kao što su rashladni uređaji.

Zdravstveni problemi se odnose na:

- bolesti koje se prenose hranom;
- bolesti koje se prenose vazduhom;
- zarazne bolesti.

Pranje ruku u odgovarajuće vreme se odnosi na pranje ruku:

- neposredno pre rada sa hranom;
- odmah nakon dodirivanja sirove hrane;
- pre započinjanja ili ponovnog započinjanja rada sa hranom;
- nakon upotrebe toaleta;
- nakon pušenja, kašljanja, kihanja, duvanja nosa, jedenja, pijenja, dodirivanja kose, temena ili bilo kakve rane.

Osoblje obuhvata:

- vlasnika prodavnice;

- rukovodstvo;
- druge zaposlene članove.

Izveštavanje se može obavljati:

- lično;
- elektronskom poštom;
- telefonom;
- faksom.

Nebezbedne oblasti mogu uključivati:

- prosute supstance;
- oštre ivice;
- nepričvršćene žice;
- javne prostore i prostor za kupce;
- prostor samo za zaposlene.

Alat i oprema mogu se odnositi na:

- alat i opremu za čišćenje;
- opremu za ličnu zaštitu.

TRAŽENI DOKAZI:

Od ključne važnosti su dokazi za:

- projektne ili radne aktivnosti koje pokazuju sposobnost kandidata da primeni dobre higijenske prakse u različitim prilikama i u različitim radnim okolnostima i doslednost u primeni higijenskih postupaka;
- dosledno ispunjava dužnosti održavanja radnog prostora, terminala prodajnog mesta, prolaza, ugradnih elemenata i prostora za izlaganje robe;
- dosledno primenjuje bezbedne radne prakse pri rukovanju i održavanju opreme za čišćenje i održavanje higijene u skladu sa:
 - politikom i procedurama preduzeća;
 - BZR propisima i kodeksima prakse;
 - kodeksom prakse za ovu delatnost;
 - uputstvima proizvođača i specifikacijama dizajna;
- primenu program za održavanje higijene radnog prostora i izveštavanja o defektima i problemima odgovarajućoj osobi ili odeljenju;
- primenu uputstva proizvođača za proizvod, alat i opremu za čišćenje.

Dokazi bi trebalo da uključuju procese i procedure u kontekstu radnog mesta.

Dokazi mogu uključivati:

- posmatranje pojedinca na radnom mestu;
- izveštaje trećeg lica, od nadzornika;
- povratne informacije kupaca;
- odgovore na pitanja povezana sa pojedinim veštinama i znanjima.

3.3. Sprovođenje bezbedne radne prakse

.....

Opis jedinice kompetencije: Ova jedinica se može odnositi na svo maloprodajno osoblje. U njoj se od člana tima zahteva da primenjuje politiku i procedure preduzeća i kodeks prakse za sprovođenje osnovnih bezbednosnih procedura kao i za stvaranje uslova za veću bezbednost prodavnice i smanjenje mogućnosti za krađu.

JEDINICA KOMPETENCIJE	ELEMENTI KOMPETENCIJE	KRITERIJUMI IZVRŠENJA
Sprovođenje bezbedne radne prakse	Sprovođenje osnovnih bezbednosnih procedura;	Nebezbedne radne prakse, uključujući defektna postrojenja i opremu su identifikovani i prijavljeni prema politici i proceduri preduzeća;
		Opasna roba i supstance su korišćeni u skladu sa politikom i procedurom preduzeća kao i relevantnim zakonskim propisima;
	Stvaranje uslova za veću obezbeđenost prodavnice i smanjenje mogućnosti za krađu.	Gotov novac je čuvan prema politici i proceduri preduzeća;
		Roba i oprema su nadzirani prema politici i proceduri preduzeća i zakonskim propisima;
		Prema sumnjivim licima i potencijalnim lopovima je postupljeno u skladu sa politikom i procedurom preduzeća

ZNANJA

- Procedure i politika preduzeća u vezi sa:
 - pravima i dužnostima osoblja zaduženog za bezbednost na radu;
 - postupanjem u hitnim slučajevima;
 - postupanjem sa pokvarenom ili defektnom opremom;
 - skladištenjem opasnih supstanci i robe;
 - Kontrola rizika putem hijerarhije kontrole, uključujući:
 - eliminisanje rizika;
 - izolovanje rizika;
- Propise u vezi sa kontrolisanjem torbi kupaca i ranije kupljenim artiklima;
- Funkcionisanje opreme za obezbeđenje u prodavnici;
- Procedure za izveštavanje o internoj i eksternoj krađi ili sumnjivim okolnostima.

VEŠTINE

- Ostvarivanje jasne i direktne komunikacije za:
 - prijavljivanje nebezbednih radnih praksi;
 - defektnih postrojenja i opreme;
 - incidenata;
 - nesrećnih slučajeva;
- Upotreba bezbednosnih alarma, aparata za gašenje požara i pronalaženja izlaza za slučaju opasnosti;
- Skladištenje i korišćenje hemikalija i opasnih supstanci;
- Ukazivanje prve pomoći.

STAVOVI

- Odgovornost u primeni mera vezanih za bezbednost i zdravlje na radu, u slučajevima: krađe, sumnjivog ponašanja kupaca, incidentnih i nesrećnih slučajeva;
- Odgovoran odnos prema uvažavanju relevantnih BZR propisa u odnosu na opremu koja se koristi u radu.

OPSEG ISKAZA:

Bezbednosne procedure mogu uključivati:

- identifikaciju opasnosti (npr. inspekcije radnog mesta);
- evakuaciju osoblja i kupaca;
- procedure u vanrednim slučajevima, u slučaju požara ili nesreće;
- procedure za ličnu bezbednost;
- upravljanje stresom;
- proceduru za korišćenje lične zaštitne odeće i opreme;
- postupke za rešavanje problema;
- izveštavanje o incidentima i nesrećnim slučajevima na radnom mestu.

Nebezbedne radne prakse se mogu odnositi na sledeće, ali ne moraju biti na ovo ograničene:

- oštar alat i instrumenti za sečenje;
- struja i voda;
- oštećena ambalaža;
- toksične supstance;
- zapaljivi materijali i opasnost od vatre;
- prosute materije, otpaci i krhotine;
- merdevine;
- kolica;
- pokvarena ili oštećena oprema.

Kontrola postrojenja i opreme može uključivati:

- štitnike na mašinama;
- oštar alat i instrumente za rezanje;
- pokvarenu ili oštećenu opremu;
- oštećenu ambalažu ili kontejnere.

BZR procedure i politika prodavnice mogu se odnositi na:

- nacionalnu i lokalnu BZR regulativu
- osnovne bezbednosne procedure
- postupke u hitnim slučajevima
- bezbedno manuelno rukovanje i podizanje
- opasnu robu
- kupci i osoblje
- opremu i alat
- prostorije
- zalihe.

Bezbedni postupci manualnog rukovanja mogu uključivati

- postupke pomeranja i podizanja;
- korišćenje opreme kao što su merdevine i kolica;
- radne postupke.

Relevantni personal može uključivati:

- predstavnika za bezbednost;
- nadzornika;
- vođu tima;
- rukovodstvo.

Konsultativni procesi mogu uključivati:

- zapisnike sa sastanaka zaposlenih, BZR sastanaka;
- identifikovanje predstavnika za bezbednost i zaštitu na radu;
- predlozi zaposlenih za unapređenje zadataka i procedura.

Procedure u hitnim slučajevima mogu se odnositi na:

- bolest;
- nesrećne slučajeve;
- požar;
- oluje;
- evakuaciju prodavnice.

Sistemi i procedure za obezbeđenje mogu se odnositi na

- kupce;
- osoblje;
- ključeve;
- posetioce, predstavnike prodaje, ugovarače i prodavce;
- zalihe;
- evidenciju;
- gotovinu, kreditne kartice;

■ opremu, uključujući:

- alarmne sisteme;
- video nadzor;
- ogledala;
- bezbednosne oznake;
- blokirane i obezbeđene prostore;
- prostorije.

Procedure i politika prodavnice mogu se odnositi na:

- bezbednost;
- nadzor robe;
- izveštavanje o problemima i defektima.

Zakonski zahtevi mogu uključivati:

- zakone o privatnosti i poverljivosti;
- zakone o trgovačkoj praksi;
- zakon o potrošačima,
- sporazume u okviru delatnosti,
- prekršaje u vezi sa imovinom;
- procedure za izveštavanje;
- krivični zakon.

Osoblje može uključivati:

- rukovodstvo;
- druge članove osoblja.

TRAŽENI DOKAZI:

Kompetencija u ovoj jedinici zahteva da kandidat:

- dosledno primenjuje bezbedne radne prakse u svim prostorima prodavnice, u skladu sa BZR propisima i kodeksom prakse;
- primenjuje politike i procedure prodavnice i zakonske propise koji se odnose na osnovne bezbednosne procedure za prijavljivanje defekata i problema odgovarajućoj osobi, odeljenju ili komisiji;
- identifikuje potencijalno opasne situacije i tamo gde je to prikladno, ispravlja ih, ili ih prijavljuje odgovarajućem osoblju u skladu sa politikom i procedurom preduzeća;
- primenjuje uputstva proizvođača za skladištenje i korišćenje opasne robe;
- dosledno primenjuje procedure i politiku preduzeća i zakonske propise uključujući kodekse prakse delatnosti koji se odnose na bezbednost prodavnice i prevenciju krađe u raznovrsnim kontekstima i situacijama;
- dosledno primenjuje procedure i politiku preduzeća o poštovanju bezbednosnih procedura i za prijavljivanje krađe ili sumnjivog ponašanja relevantnom osoblju;
- nadzire zalihe, radni prostor, kupce i osoblje kako bi se smanjile prilike za krađu.

Dokazi bi trebalo da uključuju procese i procedure u kontekstu radnog mesta.

Dokazi mogu uključivati:

- posmatranje pojedinca na radnom mestu;
- izveštaje trećeg lica, od nadzornika;
- povratne informacije kupaca;
- odgovore na pitanja povezana sa pojedinim veštinama i znanjima.

3.4. Merenje i pakovanje robe

.....

Opis jedinice kompetencije: Ova jedinica se odnosi na uslužno osoblje prve linije. Njome se od člana tima zahteva da pokaže sposobnost merenja i pakovanja robe, kao i organizovanje njenog prevoza kada je potrebno.

JEDINICA KOMPETENCIJE	ELEMENTI KOMPETENCIJE	KRITERIJUMI IZVRŠENJA
Merenje i pakovanje robe.	Merenje robe;	Roba koja se prodaje na komad tačno izbrojana;
		Težina robe tačno izmerena korišćenjem elektronske vage;
		Dimenzije robe tačno izmerene;
	Pakovanje robe;	Zaliha ambalaže i materijala za pakovanje obezbeđene na potrebnom nivou;
		Materijali za pakovanje su razvrstani prema specifikacijama;
		Pakovanje odgovara robi koja se pakuje i potrebama kupaca;
		Predmeti spakovani tako da se ne oštete u transportu, a tamo gde je potrebno stavljenе etikete;
		Paketi i druga roba preneti na mesto koje je u skladu sa politikom preduzeća.

ZNANJA

- Procedure prodavnice u vezi sa:
 - usluživanjem kupaca;
 - pakovanjem i zavijanjem;
 - merenjem robe;
- Operacije računanja za funkcije računanja na radnom mestu;
- Uređaje i alat za pakovanje i merenje robe;
- Materijal za pakovanje.

VEŠTINE

- Zavijanje i pakovanje robe;
- Merenje robe;
- Tačno i brzo računanje koje se odnosi na izmerenu robu

STAVOVI

- Pozitivan odnos prema ekonomičnost u odnosu na korišćeni materijal i ambalažu;
- Urednost prilikom pakovanja robe;
- Tačnost prilikom merenja robe

OPSEG ISKAZA:

Procedure i politika prodavnice u vezi sa:

- rukovanjem opremom prodajnog mesta;
- bezbednošću;
- tehnikama rukovanja robom.

Dokumentacija prodajnog mesta može uključivati:

- narudžbenice;
- kupone za kredit;
- kupone za vraćanje proizvoda;
- promotivni materijal.

Kupci mogu uključivati:

- nove ili stalne kontakte;
- kupci sa rutinskim ili posebnim zahtevima;
- pojedince iz različitih socijalnih, kulturnih i etničkih okruženja, raznih fizičkih i mentalnih sposobosti.

Problemi numeričke prirode mogu uključivati:

- sabiranje i oduzimanje;
- množenje i deljenje;
- procenite,
- merenje;
- procenu količine.

Transakcije prodajnog mesta mogu uključivati:

- evidentiranje robe;
- vraćanje robe;
- zamenu robe;
- vaučere za poklone.

Ambalaža i materijal za pakovanje mogu uključivati:

- kutije;
- kese;
- papir,
- foliju sa mehurićima;
- papir za pakovanje poklona;
- lepljivu traku;
- traku;
- uzicu.

Metode isporuke mogu uključivati:

- isporuku paketa;
- poštu ili ekspresnu poštu;
- kurire.

TRAŽENI DOKAZI:

Kompetencija u ovoj jedinici zahteva da kandidat:

- Dosledno rukuje opremom za pakovanje i merenje robe prema uputstvima proizvođača, kao i politikom i procedurama prodavnice.
- Obrađuje informacije o prodajnim transakcijama odgovorno i tačno.
- Dosledno primenjuje politiku i procedure prodavnice u vezi sa postupanjem sa robom, zavijanjem i pakovanjem

Dokazi bi trebalo da uključuju procese i procedure u kontekstu radnog mesta.

Dokazi mogu uključivati:

- posmatranje pojedinca na radnom mestu;
- izveštaje trećeg lica, od nadzornika;
- povratne informacije kupaca;
- odgovore na pitanja povezana sa pojedinim veštinama i znanjima.

3.5. Stavljanje proizvoda u promet i aranžiranje robe

.....

Opis jedinice kompetencije: Ova jedinica odnosi se na maloprodajno osoblje prve linije. Njome se od člana tima zahteva da demonstrira doslednu primenu politika i procedura preduzeća u vezi sa aranžiranjem, stavljanjem u promet, obeležavanjem, etiketiranjem i skladištenjem zaliha, uključujući i primenu ispravnog manualnog rukovanja i tehnike skladištenja i izlaganja u skladu sa karakteristikama robe, kodeksima prakse za delatnost, relevantnim propisima i državnim regulativom.

JEDINICA KOMPETENCIJE	ELEMENTI KOMPETENCIJE	KRITERIJUMI IZVRŠENJA
Stavljanje proizvoda u promet i aranžiranje robe	Postavljanje i aranžiranje robe;	Roba je raspakovana bez oštećenja;
		Roba je izložena na za to određena mesta;
		Etikete i kartice za izloženu robu su pripremljene i postavljene;
		Proizvodi koji su oštećeni, isprljani ili kojima je istekao rok su prepoznati i preduzete su korektivne mere u skladu sa procedurama preduzeća;
		Cene i informacije o robi su ažurirane;
	Izrada i održavanje aranžmana za promocije;	Prostor za specijalne promocije je pripremljen;
		Roba je aranžirana po uputstvima, u skladu sa specifikacijama za aranžiranje i kapacitetom elemenata za aranžiranje.

ZNANJA

- Procedure i politika prodavnice vezani za:
 - stavljanje robe u promet;
 - pripremu i stavljanje etiketa i kartica;
 - određivanje cene robe;
 - promocije u prodavnici, uključujući reklamiranje, kataloge i specijalne ponude;
 - lokaciju površina za izlaganje;
 - dostupnost i korišćenje materijala za aranžiranje;
 - spektar roba koji prodavnica nudi
- Oprema potrebna za stavljanje robe u promet;
- Elementi i principi dizajna i trendova izlaganja u maloprodaji;
- Određivanje cena, uključujući dodavanje ili odbijanje PDV-a.

VEŠTINE

- Korišćenje i održavanje opreme za označavanje i etiketiranje;
- Izlaganje i aranžiranje robe;
- Tehnike manualnog rukovanja alatom za raspakivanje robe;

STAVOVI

- Pozitivan odnos prema estetskom pristupu prilikom postavljanja i aranžiranja robe;

OPSEG ISKAZA:

Robu može karakterisati

- vrsta;
- marka;
- veličina;
- potrebe kupaca;
- boja;
- cena.

Procedure i politika prodavnice u vezi sa:

- stavljanjem zaliha u promet;
- pripremom i postavljanjem etiketa i kartica;
- održavanjem izložene robe.

Zakonski zahtevi mogu uključivati:

- procedure za određivanje cena, uključujući zahteve za PDV;
- kodeks prakse za delatnost;
- artikle na sniženju;
- zakone o trgovačkoj praksi.

Aranžiranje može uključivati

- postavljanje novih aranžmana;
- održavanje postojećih aranžmana.

Tehnike rukovanja mogu se razlikovati prema:

- karakteristikama robe;
- politici prodavnice;
- zakonskim zahtevima;
- kodeksu prakse za delatnost.

Bezbednosni zahtevi se mogu odnositi na:

- transport, skladištenje i rukovanje robom;
- potencijalno opasne supstance;
- etiketiranje supstanci na radnom mestu.

Priprema etiketa i kartica može uključivati

- pištolj za cene
- kartice za police
- informacione trake za police
- pisane etikete
- viseće etikete
- bar kodiranje
- table sa cenama
- reklamne table.

Prostor za posebne promocije može biti:

- stalan ili privremen;
- na otvorenom ili unutra;
- dostupan javnosti;
- izlozi;
- police;
- zidni elementi;
- na podu.

TRAŽENI DOKAZI:

Kompetentnost u ovoj jedinici zahteva da kandidat:

- dosledno primenjuje politiku i procedure preduzeća i zakonske propise u vezi sa izlaganjem, prodajom, označavanjem robe, označavanjem cena i skladištenjem zaliha;
- izlaže robu u vitrinama, na policama i prostorima za izlaganje na za to određenim mestima, u skladu sa posebnim tehnikama za manuelno rukovanje i drugim propisima za bezbednost;
- priprema etikete i kartice sa cenama za robu u skladu sa politikom i procedurama preduzeća;
- rukuje, održava i odlaže raznovrsnu opremu za markiranje u skladu sa:
 - politikom i procedurama preduzeća;
 - kodeksom prakse za delatnost;
 - uputstvima proizvođača i specifikacijama dizajna;
- aranžira ispravne cene i informacije o robi u skladu sa procedurama preduzeća, zakonskim propisima i kodeksom prakse;
- identifikuje oštećene, isprljane ili proizvode kojima je istekao rok i preduzima korektivne mere u skladu sa procedurama preduzeća i zakonskim propisima;
- održava prostor za izlaganje i obnavlja zalihe u skladu sa procedurama preduzeća i zakonskim propisima;
- obavlja manuelno rukovanje, skladištenje i tehnike izlaganja, prema:
 - karakteristikama robe;
 - kodeksu prakse za delatnost;
 - BZR propisima i kodeksima prakse.

Dokazi bi trebalo da uključuju procese i procedure u kontekstu radnog mesta.

Dokazi mogu uključivati:

- posmatranje pojedinca na radnom mestu;
- izveštaje trećeg lica, od nadzornika;
- povratne informacije kupaca;
- odgovore na pitanja povezana sa pojedinim veštinama i znanjima.

3.6. Prijem robe i kontrola zaliha

.....

Opis jedinice kompetencije: Ova jedinica odnosi se na svo maloprodajno osoblje. Ova jedinica zahteva doslednu primenu politike preduzeća i relevantnih propisa, uključujući i bezbedne radne prakse pri prijemu, procesuiranju robe i kontroli zaliha. Od članova tima se zahteva da prime i obrade dolazeću robu, otpreme odlazeću robu, rotiraju zalihe i održavaju potrebne nivoe zaliha robe, pomažu kod popisa zaliha i izveštavaju o problemima ili neslaganjima u zalihama odgovarajućem osoblju.

JEDINICA KOMPETENCIJE	ELEMENTI KOMPETENCIJE	KRITERIJUMI IZVRŠENJA
Prijem robe i kontrola zaliha	Prijem i procesuiranje robe;	Dolazeće zalihe proverene i savnjene sa narudžbenicama i dokumentima za isporuku, a uočeni nedostaci evidentirani;
		Roba raspakovana ispravnom tehnikom i opremom;
		Zalihe otpremljene u odgovarajuću oblast ili odeljenje;
		Ambalaža uklonjena prema zakonskim propisima;
		Nivoi zaliha evidentirani u sistemu zaliha prodavnice;
	Kontrola zaliha;	Zalihe rotirane i skladištene prema principu "prvo ušlo, prvo izašlo";
		Zalihe koje su oštećene ili im je istekao rok procesuirane prema politici i procedurama preduzeća;
		Nedostatak zaliha u dovoljnim količinama procesuiran prema politici i procedurama preduzeća;

ZNANJA

- Procedure i politika prodavnice u vezi sa:
 - ispravnim raspakivanjem robe;
 - zaliha kojima je istekao rok, oštećenim zaliha i onim koje nedostaju;
 - mestom zaliha;
 - odlaganjem otpada;
 - metodama skladištenja;
 - dokumentacijom o isporuci;
 - dokumentacijom o evidenciji zaliha;
 - dokumentacijom o prijemu i otpremi robe.

VEŠTINE

- Korišćenje opreme za prenos robe;
- Korišćenje elektronske opreme za markiranje i obeležavanje;
- Ispravljanje grešaka u rotiranju zaliha i neslaganju u evidenciji.

STAVOVI

- Odgovornost i urednost prilikom prijema i evidentiranja dolazeće robe;
- Pozitivan odnos prema uvažavanju principa zaštite životne sredine prilikom odlaganja ambalaže;
- Pozitivan odnos prema značaju funkcionalne i tehničke ispravnosti opreme koja služi za podizanje, pomeranje i nošenje.

OPSEG ISKAZA:

Procedure i politika prodavnice mogu se odnositi na:

- kontrolu zaliha;
- prijem i otpremu;
- BZR;
- bezbednost hrane.

Tehnike rukovanja mogu se razlikovati prema:

- karakteristikama robe;
- kodeksu prakse za tu delatnost;
- zakonskim zahtevima.

Oprema može uključivati:

- elektronsku opremu za bar kodiranje;
- merne alate,
- termometre;
- opremu za prenošenje robe;
- prenosno unošenje podataka;
- opremu za rezanje;
- zaštitnu odeću.

Zakonski zahtevi mogu uključivati:

- BZR;
- opasne supstance i robu;
- etiketiranje supstanci na radnom mestu;
- uklanjanje otpada i zaštitu prirodne okoline;
- transport, skladištenje i rukovanje robom.

Sistemi zaliha mogu biti:

- manuelni ili elektronski.

TRAŽENI DOKAZI:

Kompetentnost u ovoj jedinici zahteva da kandidat:

- dosledno primenjuje politiku i procedure preduzeća u vezi sa kontrolom zaliha;
- dosledno primenjuje bezbednu radnu praksu pri manuelnom rukovanju i premeštanju zaliha;
- primenjuje uputstva proizvođača za rukovanje zalihama i koristi odgovarajuću opremu;
- prima i procesuiru dolazeću robu i otprema odlazeću robu u skladu sa politikom i procedurom preduzeća;
- rotira zalihe, naručuje zalihe i održava nivo zaliha u skladu sa politikom i procedurom preduzeća;
- pomaže kod inventara i rutinskih prebrojavanja u skladu sa politikom i procedurom preduzeća;
- obrađuje informacije odgovorno i tačno.

Dokazi bi trebalo da uključuju procese i procedure u kontekstu radnog mesta.

Dokazi mogu uključivati:

- posmatranje pojedinca na radnom mestu;
- izveštaje trećeg lica, od nadzornika;
- povratne informacije kupaca;
- odgovore na pitanja povezana sa pojedinim veštinama i znanjima.

3.7. Rad na registar kasi

.....

Opis jedinice kompetencije: Ova jedinica se odnosi na uslužno osoblje prve linije. Njome se od člana tima zahteva da pokaže sposobnost rukovanja opremom na terminalu prodajnog mesta kako bi se obavila prodaja, vraćanje robe i transakcije zamene robe u skladu sa politikom prodavnice, kao i da vlada različitim načinima plaćanja. Od člana tima se zahteva i da primeni politiku i procedure preduzeća za tačno sravnjivanje kase i održavanje protoka gotovog novca.

JEDINICA KOMPETENCIJE	ELEMENTI KOMPETENCIJE	KRITERIJUMI IZVRŠENJA
Prijem robe i kontrola zaliha	Priprema registar kase za rad;	Novac i dokumentacija potrebni za rad na registar kasi su obezbeđeni i razvrstani na za to predviđena mesta; Ispravnost i funkcionalnost svih uređaja terminala prodajnog mesta je utvrđena;
	Evidentiranje kupljene robe i naplata računa;	Roba koju je kupac kupio je evidentirana; Kupac je obavešten o iznosu računa; Račun je naplaćen korišćenjem gotovinskih ili bezgotovinskih sredstava plaćanja;
	Zamena i vraćanje kupljene robe;	Dokumentacija vezana za vraćanje ili zamenu robe izrađena; Roba vraćena ili zamenjena prema politici i procedurama preduzeća i prema važećim zakonskim propisima;
	Sravnjivanje registar kase;	Gotov novac i bezgotovinska sredstva plaćanja prebrojani i evidentirani; Bilans između očitavanja registar kase i zbira gotovinskih i bezgotovinskih sredstava plaćanja je utvrđen i prijavljen nadležnom osoblju; Dnevni i periodični izveštaji izrađeni.

ZNANJA

- Procedure prodavnice u vezi sa:
 - usluživanjem kupaca;
 - zamenom i vraćanjem robe;
- Gotovinske i bezgotovinske procedure, uključujući:
 - otvaranje i zatvaranje kase;
 - pražnjenje kase i transfer zarade;
 - vraćanje kusura;
 - brojanje gotovog novca;
 - popunjavanje dokumenata za plaćanje;
 - bezbednost gotovinskih i bezgotovinskih transakcija
 - održavanje dovoljnih zaliha sitnog novca
 - bilans kase
 - bezbednost gotovinskih i negotovinskih transakcija
- Funkcije i procedure za rukovanje opremom, uključujući:
 - računare;
 - fiskalne kase;
 - fiskalne štampače;
 - bar kod čitače;
 - POS terminale;
 - Kalkulatore.

VEŠTINE

- Evidentiranje robe na kasi;
- Razvrstavanje novca u kasi;
- Prebrojavanje i evidentiranje gotovinskih i bezgotovinskih sredstava plaćanja;
- Pravovremeno obaveštavanje kupaca o:
 - zakašnjenjima;
 - ceni, ukupnoj svoti i iznosu primljene gotovine;
- Vođenje evidencije o vraćenoj robi;

STAVOVI

- Odgovornost u evidentiranju kupljene robe, naplati računa i procesuiranju novca;
- Pozitivan odnos prema značaju funkcionalne i tehničke ispravnosti kase i ostale opreme;
- Ažurno i uredno popunjavanje potrebne dokumentacije.

OPSEG ISKAZA:

Oprema prodajnog mesta može uključivati:

- računare;
- fiskalne kase;
- fiskalne štampače;
- bar kod čitače;
- POS terminale;
- kalkulatore.

Negotovinska sredstva plaćanja mogu biti:

- kreditne kartice;
- čekovi,
- vaučeri za poklone;
- gotovina po isporuci.

Procedure i politika prodavnice u vezi sa:

- rukovanjem opremom prodajnog mesta;
- bezbednošću;
- tehnikama rukovanja robom.

Dokumentacija prodajnog mesta može uključivati:

- narudžbenice;
- kupone za kredit;
- kupone za vraćanje proizvoda;
- promotivni materijal.

Kupci mogu uključivati:

- nove ili stalne kontakte;
- kupci sa rutinskim ili posebnim zahtevima;
- pojedince iz različitih socijalnih, kulturnih i etničkih okruženja, raznih fizičkih i mentalnih sposobosti.

Problemi numeričke prirode mogu uključivati:

- sabiranje i oduzimanje;
- množenje i deljenje;
- procenite.

Transakcije prodajnog mesta mogu uključivati:

- evidentiranje robe;
- vraćanje robe;
- zamenu robe;
- vaučere za poklone.

TRAŽENI DOKAZI:

Kompetentnost u ovoj jedinici zahteva da kandidat:

- obrađuje informacije o prodajnim transakcijama odgovorno i tačno;
- rukuje opremom za kasom i/ili terminalom prema uputstvima proizvođača i politici preduzeća;
- dosledno primenjuje politiku i procedure prodavnice u vezi sa postupanjem sa gotovinom i uklanjanjem zarade iz kase;
- dosledno primenjuje politiku i procedure preduzeća u vezi sa očitavanjem kase i evidentiranjem informacija;
- odgovorno procesuiru dokumentaciju i/ili evidenciju prema politici i proceduri preduzeća;
- sravnjuje zaradu prema politici i proceduri preduzeća.

Dokazi bi trebalo da uključuju procese i procedure u kontekstu radnog mesta.

Dokazi mogu uključivati:

- posmatranje pojedinca na radnom mestu;
- izveštaje trećeg lica, od nadzornika;
- povratne informacije kupaca.;
- odgovore na pitanja povezana sa pojedinim veštinama i znanjima.



Ekonomsko – trgovinska škola Šabac

SERTIFIKAT

ZA STEČENU KVALIFIKACIJU:

POMOĆNI PRODAVAC U MALOPRODAJI

MSKZ-08 kod _____

Kandidat: _____
(ime, očevo ime i prezime)

Rođen(a) _____ godine, u _____, _____
(datum) (mesto)

Srbija
(država)

Jedinice kompetencija od kojih se kvalifikacija sastoji:

1. Ostvarivanje komunikacije sa kupcima
2. Sprovođenje higijenskih postupaka na radnom mestu
3. Primena bezbedne radne prakse
4. Merenje i pakovanje robe
5. Stavljanje proizvoda u promet i aranžiranje robe

_____ MP _____
(datum i mesto) (direktor)

DODATAK CERTIFIKATU*

_____ (Ime, srednje slovo i prezime kandidata)
JMBG_____, Evidencioni broj kandidata_____

- A) Kvalifikacija je stečena na osnovu obuke u trajanju od _____ časova
B) Kvalifikacija je delom stečena na osnovu obuke u trajanju od _____ časova i na osnovu verifikacije iskustvenog učenja
V) Kvalifikacija je u potpunosti stečena na osnovu verifikacije iskustvenog učenja
Postignuće kandidata u okviru jedinica kompetencija na osnovu procena tokom trajanja obuke i /ili na osnovu verifikacije iskustvenog učenja:

JEDINICA KOMPETENCJE	MAKSIMALAN BROJ POENA NA USMENOJ PROVERI	OSTVAREN BROJ POENA NA USMENOJ PROVERI	MAKSIMALAN BROJ POENA NA PRAKTIČNOJ PROVERI	OSTVAREN BROJ POENA NA PRAKTIČNOJ PROVERI	OSTVAREN BROJ POENA ZA PODNETE DOKAZE
----------------------	--	--	---	---	---------------------------------------

1. Ostvarivanje komunikacije sa kupcima
2. Sprovođenje higijenskih postupaka na radnom mestu
3. Primena bezbedne radne prakse
4. Merenje i pakovanje robe
5. Stavljanje proizvoda u promet i aranžiranje robe

Maksimalan broj poena za sticanje kvalifikacije na osnovu procena tokom trajanja obuke i/ili na osnovu verifikacije iskustvenog učenja _____
Ukupno ostvaren broj poena kandidata za sticanje kvalifikacije na osnovu procena tokom trajanja obuke i/ili na osnovu verifikacije iskustvenog učenja _____
Postignuće kandidata na završnom ispitu:
Kandidat je položio završni ispit i od maksimalnog broja poena _____ stekao je _____ poen
Na osnovu postignuća kadidata evidentiranih tokom obuke, postignuća ostvarenog na završnom ispitu i na osnovu verifikacije iskustvenog učenja kandidat je kvalifikovan za izvršenje:

Jedinica kompetencije

1. Ostvarivanje komunikacije sa kupcima
2. Sprovođenje higijenskih postupaka na radnom mestu
3. Primena bezbedne radne prakse
4. Merenje i pakovanje robe
5. Stavljanje proizvoda u promet i aranžiranje robe

Potpis članova komisije za potvrdu kvalifikacije:

_____ (datum i mesto) MP _____ (direktor)

*Dodatak sertifikatu važi samo uz original Sertifikata.



Ekonomsko – trgovinska škola Šabac

SERTIFIKAT

ZA STEČENU KVALIFIKACIJU:

PRODAVAC U MALOPRODAJI

MSKZ-08 kod _____

Kandidat: _____
(ime, očevo ime i prezime)

Rođen(a) _____ godine, u _____,
(datum) (mesto)

Srbija
(država)

Jedinice kompetencija od kojih se kvalifikacija sastoji:

1. Ostvarivanje komunikacije sa kupcima
2. Sprovođenje higijenskih postupaka na radnom mestu
3. Primena bezbedne radne prakse
4. Merenje i pakovanje robe
5. Stavljanje proizvoda u promet i aranžiranje robe
6. Prijem robe i kontrola zaliha
7. Rad na registar kasi

(datum i mesto)

MP

(direktor)

DODATAK CERTIFIKATU*

_____ (Ime, srednje slovo i prezime kandidata)
JMBG_____, Evidencijski broj kandidata_____

- A) Kvalifikacija je stečena na osnovu obuke u trajanju od _____ časova
B) Kvalifikacija je delom stečena na osnovu obuke u trajanju od _____ časova i na osnovu verifikacije iskustvenog učenja
V) Kvalifikacija je u potpunosti stečena na osnovu verifikacije iskustvenog učenja
Postignuće kandidata u okviru jedinica kompetencija na osnovu procena tokom trajanja obuke i/ili na osnovu verifikacije iskustvenog učenja:

JEDINICA KOMPETENCije			
MAKSIMALAN BROJ POENA NA USMENOJ PROVERI	OSTVAREN BROJ POENA NA USMENOJ PROVERI	MAKSIMALAN BROJ POENA NA PRAKTIČNOJ PROVERI	OSTVAREN BROJ POENA NA PRAKTIČNOJ PROVERI
OSTVAREN BROJ POENA ZA PODNETE DOKAZE			
1. Ostvarivanje komunikacije sa kupcima			
2. Sprovođenje higijenskih postupaka na radnom mestu			
3. Primena bezbedne radne prakse			
4. Merenje i pakovanje robe			
5. Stavljanje proizvoda u promet i aranžiranje robe			
6. Prijem robe i kontrola залиha			
7. Rad na registar kasi			

Maksimalan broj poena za sticanje kvalifikacije na osnovu procena tokom trajanja obuke i/ili na osnovu verifikacije iskustvenog učenja _____
Ukupno ostvaren broj poena kandidata za sticanje kvalifikacije na osnovu procena tokom trajanja obuke i/ili na osnovu verifikacije iskustvenog učenja _____
Postignuće kandidata na završnom ispitu:
Kandidat je položio završni ispit i od maksimalnog broja poena _____ stekao je _____ poen
Na osnovu postignuća kadidata evidentiranih tokom obuke, postignuća ostvarenog na završnom ispitu i na osnovu verifikacije iskustvenog učenja kandidat je kvalifikovan za izvršenje:

Jedinica kompetencije

- Ostvarivanje komunikacije sa kupcima
- Sprovođenje higijenskih postupaka na radnom mestu
- Primena bezbedne radne prakse
- Merenje i pakovanje robe
- Stavljanje proizvoda u promet i aranžiranje robe

Potpis članova komisije za potvrdu kvalifikacije:

_____ (datum i mesto) MP _____ (direktor)

* Dodatak sertifikatu važi samo uz original Sertifikata.

5

Obuka nastavnika

**Obuka za Prodavca (Pomoćnog prodavca)
u maloprodaji**



UVOD

RAZVOJ PLANA I PROGRAMA ZA OBUKU ODRASLIH ZASNOVANIH NA KOMPETENCIJAMA

Od početka 2007. godine Međunarodna organizacija rada (MOR) pruža tehničku podršku konstituentima u Srbiji, odnosno Vladi, udruženjima poslodavaca i sindikatima u promovisanju zapošljavanja kategorija populacije koje su izložene rizicima isključenosti sa tržišta rada. Projekat ima za cilj da doprinese poboljšanju položaja ugroženih kategorija stanovništva u određenim geografskim oblastima kroz unapređenje i povećanje njihovog učešća u merama aktivne politike zapošljavanja prilagođenim potrebama tržišta rada u južnoj Srbiji (*Jačanje kapaciteta za inkluzivni lokalni razvoj u južnoj Srbiji, u okviru zajedničkog programa UN u južnoj Srbiji: Održanje mira i inkluzivni lokalni razvoj – PBILD*).

Statistički podaci o zaposlenosti i siromaštvu pokazuju da je jedan od osnovnih deter-

minanti siromaštva i socijalne isključenosti u Srbiji nezaposlenost, čiji se koreni mogu naći u slabom obrazovanju i u neusklađenosti veština sa tržištem rada. Stoga, izgradnja sistema obrazovanja i obuke odraslih zasnovanog na kompetencijama i čvrsto povezanog sa potrebama poslodavaca koje bi usmeravale proces razvoja usluga obuke koje NSZ pruža nezaposlenima, treba da doprinese povećanju njihove zapošljivosti i stepena stručnosti.

U tom cilju, jedan od očekivanih ishoda MOR projekta *“Jačanje kapaciteta za inkluzivni razvoj u južnoj Srbiji”*, su pružanje usluga tehničke podrške NSZ-u radi pilotiranja fleksibilnog sistema obuke zasnovanog na kompetencijama i orijentisanog na zapošljavanje. To podrazumeva: 1) uspostavljanje mreže trenera i stručnjaka za razvoj planova i programa obuke; 2) izradu planova i programa obuke za deficitarna zanimanja na tržištu rada; i iii) uvođenje modularnih programa obuke zasno-

vanih na kompetencijama u NSZ, usklađenih sa zahtevima tržišta rada.

Obuka je namenjena svim osobama starijim od 15 godina koje imaju završeno najmanje osnovno obrazovanje, kao i osobama sa višim stepenom obrazovanja koje teže sticanju i unapređenju znanja, veština i stavova neophodnih za praktično i konstruktivno rešavanje problema sa kojima se sreće prodavac u maloprodaji. Stečeni sertifikat pruža znanja, veštine i stavove za niz aktivnosti i funkcija za koje je potrebno osnovno operativno znanje o maloprodaji. Rad se može obavljati u različitim maloprodajnim objektima kao što su specijalizovane prodavnice, supermarketi, robne kuće i prodavnice prehrambene robe. Pojedinaac može raditi relativno autonomno ili u timu, ali obično radi pod nadzorom.

Očekivani opšti ishodi/jedinice kompetencije koje treba da savlada svaki polaznik kao integrisane celine su:

1. Ostvarivanje komunikacije sa kupcima
2. Sprovođenje higijenskih postupaka na radnom mestu
3. Primena bezbedne radne prakse

4. Merenje i pakovanje robe
5. Stavljanje proizvoda u promet i aranžiranje robe
6. Prijem robe i kontrola zaliha
7. Rad na registar kasi

KVALIFIKACIJA POSLA:

1. Prodavac u maloprodaji,
2. Pomoćni prodavac u maloprodaji.

Za dobijanje sertifikata za prodavca u maloprodaji mora se savladati:

- Svih sedam jedinica kompetencije.

Za dobijanje sertifikata za pomoćnog prodavca u maloprodaji mora se savladati:

- Pet jedinica kompetencije (1,2, 3, 4, 5)

Ova obuka ima za cilj dobijanje sertifikata za pomoćnog prodavca ili prodavca u maloprodaji s obzirom da je istraživanje tržišta pokazalo potrebu za ovakvim radnicima posebno u megamarketima koji se otvaraju u svim gradovima u Srbiji. Pri tom, pomoćni prodavac

u maloprodaji je potreban u ovakvim objektima, a podrazumevao bi manje troškove za poslodavca. Takođe, ukoliko se ukaže potreba, savladavanjem još dve kompetencije polaznik bi se mogao preporučiti poslodavavcu kao prodavac u maloprodaji (koji je sada osposobljen za prijem robe, kontrolu zaliha i rad na registar kasi).

Polaznici u toku realizacije obuke moraju imati mogućnost da konkretizuju stečena znanja tako što će znanja primenjivati u obavljanju radnih aktivnosti u datom okruženju (prodavnici). Oni osmišljavaju vlastite strategije učenja, rešavaju probleme, razumeju značaj zdravlja i zdravog okruženja, pokazuju osetljivost na kulturu i sisteme vrednosti onih sa kojima rade i uče.

Vodič je koncipiran kao neka vrsta uputstva za realizaciju obuke. Po svojoj osnovnoj strukturi (ishodima na čiju realizaciju upućuje) Vodič za nastavnika je kompatibilan sa Standardima kompetencija prodavac u maloprodaji. Oni u sebi sadrže svih sedam kompetencija, a svaka kompetencija u sebi sadrži

znanja, veštine i stavove koje polaznik treba da savlada tokom izvođenja obuke.

Centralni deo ovog Vodiča je plan za postignuće opštih ishoda obuke. Plan je sadržinski i vremenski izbalansirana projekcija aktivnosti učenja, neophodnih resursa, materijala i načina provere naučenog. Plan ima sledeće elemente:

- cilj;
- specifični ishodi;
- potrebno vreme;
- potrebni resursi;
- potrebni materijali;
- procedura za realizaciju aktivnosti i
- način provere naučenog.

Vodič ipak ne predstavlja obavezujući i opštevažeći, već pre preporučeni i mogući model realizacije obuke. Njegova osnovna funkcija je da usmeri nastavnika, motiviše ga na planiran i sistemski pristup obuci i inspiriše da traga za načinima realizacije obuke koji su najadekvatniji za situaciju u kojoj oni realizuju obuku.

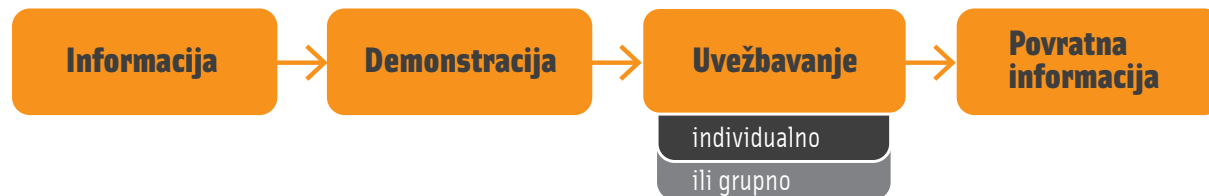
OPŠTI PRISTUP REALIZACIJI OBUKE

Osnovni napor nastavnika u realizaciji obuke treba da bude usmeren na postignuće opštih ishoda programa, odnosno procesa obuke. Opšti ishodi obuke su izvedeni iz uobičajenog procesa i redosleda operacija kod poslova prodavca u maloprodaji. Oni opisuju opšte rezultate učenja, odnosno ono što će polaznik biti u stanju da (u)radi po završetku obuke. Prema tome, opšti ishodi su stručne kompetencije, (znanja, veštine i stavovi) odnosno sposobnosti da se prema definisanom standardu ili dobroj i uobičajenoj praksi obave konkretne radne uloge, funkcije ili dužnosti.

Opšti ishodi predstavljaju informaciju za poslodavca o tome koje poslove je polaznik u stanju da obavi, na osnovu koje on donosi odluku o njegovom zapošljavanju, zbog čega se oni i direktno navode u uverenju o položenom ispitu za obuku (ili savladanim kompetencijama). Do postignuća opštih ishoda dolazi po-

sredstvom usvajanja posebnih znanja, veština i stavovova koja su u programu obuke označeni kao specifični ishodi programa.

U ostvarivanju obuke neophodno je da nastavnik primenjuje osnovno didaktičko pravilo – *kazati, pokazati i zahtevati da se uradi*. Na taj način obuka ima integralan karakter i dobija obeležja situacionog učenja i učenja putem delovanja, čime se izbegava njena veštačka podela na „teorijski“ i „praktični“ deo. U načinu realizacije obuke dominantan je interaktivni način rada. Svaku nastavnu jedinicu treba započeti pitanjima iz svakodnevnog života koja su polazniku poznata, posle čega sledi sistematsko prezentovanje i razmatranje neophodnih informacija i sadržaja koji se odnose na datu temu, odnosno tematsku celinu. Nakon toga se organizuje praktičan rad polaznika, individualni ili grupni. U realizaciji obuke koristiti sledeći opšti obrazac:



Ovakav način rada se najpotpunije može ostvariti ukoliko nastavnik proceduru realizaciji obuke struktuirao u dva bloka

- informativno-instruktivni - u kome su navedene i obrazložene aktivnosti nastavnika u postignuću pojedinačnih ishoda i u kome on prezentuje određeni sadržaj (informiše) i demonstrira neophodne aktivnosti i veštine;
- blok grupnog ili individualnog rada u kome su navedene aktivnosti polaznika u postignuću ishoda, odnosno demonstracija veština

Posle svake vežbe ili grupe vežbi dati polaznicima povratne informacije u vezi sa njihovim postignućem i napredovanjem, a na

osnovu unapred poznatih i dobro definisanih kriterijuma.

Način rada, isto tako treba da omogući i da sami polaznici budu u prilici da jedni sa drugima razmenjuju sopstvena iskustva, ali i da, u razgovoru sa nastavnikom, dobiju odgovore na pitanja sa kojima se suočavaju u procesu rada i učenja.

Napredovanje polaznika potrebno je prati kroz samostalan praktičan rad. Povratna informacija o postignuću mora biti objektivna i pravovremena. Povratnu informaciju o postignuću polaznika nastavnik dobija uvidom u izvršenje zadataka i kroz razgovor sa polaznikom. Polaznicima koji su manje uspešni pružati dodatnu stručnu podršku u vidu dodatnih informacija, objašnjenja i radnih zadataka.

Praktični deo obuke treba koncipirati kao veći broj pojedinačnih radnih zadataka. Pri sačinjavanju radnih zadataka treba voditi računa da bude zastupljena ona problematika sa kojom će se kandidati susretati kada se uključe u svet rada.

Posebnu pažnju treba posvetiti usvajanju odgovarajućih normi i pravila ponašanja, spremnosti za saradnju i komunikaciju, sposobnosti za samokontrolu, pravilan odnos prema radu i obavezama i sposobnost za funkcionisanje u timu.

OPŠTI ISHODI OBUKE

Cilj programa je osposobljavanje polaznika za prodavca u maloprodaji

Celokupna obuka za pomoćnog prodavca je organizovana oko postignuća sedam opštih ishoda, odnosno sedam stručnih kompetencija. Prodavac u maloprodaji:

- ostvaruje komunikaciju sa kupcima,
- provodi higijenske postupke na radnom mestu,
- primenjuje bezbednu radnu praksu,
- meri i pakuje robu,
- stavlja proizvode u promet i aranžira robu,
- prima robu i kontroliše zalihe,
- radi na registar kasi.

Ishodi se nalaze u hijerarhijskom i međuzavisnom odnosu i svaki ima svoj značaj i vrednost u postizanju konačnog cilja – obavljanja poslova prodavca u maloprodaji. Neadekvatna priprema predstavlja lošu osnovu za sve kasnije faze. U zavisnosti od komunikacije i spretnosti polaznika zavisice i konačni uspeh obuke.

Osnovu za organizaciju obuke čine sedam ključnih stručnih kompetencija (optših ishoda) kojima polaznici moraju ovladati tokom obuke. Pre svake realizacije prethodi uvodni blok koji je posvećen upoznavanju polaznika sa merama bezbednosti i zaštite na radu.

REALIZACIJA PROGRAMA OBUKE

3.1 OSTVARIVANJE KOMUNIKACIJE SA KUPCIMA

Po završetku ovog bloka očekuje se da polaznik:

- uspostavlja kontakt sa kupcima,
- informiše kupca,
- odgovara na pritužbe kupaca,
- prima i procesuirá narudžbenice.

Ukupan broj časova 30.

Potrebna resursi: radna uniforma, hipermarket.

PROCEDURA

INFORMATIVNO INSTRUKTIVNI BLOK

Na početku obuke potrebno je polaznike upoznati sa osobinama dobrog pomoćnog prodavca. Ukazati primerima dobre i loše prakse na značaj dobre komunikacije sa kupcima.

Profesionalna prodaja je vještina predstavljanja proizvoda na atraktivan način da kupac unapred osjeti zadovoljstvo proizvodom i da kao rezultat toga donese odluku o kupovini. Prodavac mora da poseduje samopouzdanje. Istraživanja pokazuju da je veličina našeg uspeha vrlo često u srazmeri sa slikom koju imamo o sebi samima i o svojim mogućnostima. Naš stav određuje naše mogućnosti kao i naša dostignuća. Glas prodavca mora biti prijatan, prirodan, izražajan i jasan. On mora da bude vešt u iskazivanju svojih misli. Uvek je bolje izgovoriti manje reči u odnosu na kompletne misli koje su na umu. Pored verbalne, veoma je važna i neverbalna komunikacija. Osmeh je često najuverljivije oružje, ali pod uslovom da je prirodan. Neprirodan osmeh ima suprotno dejstvo. Tamo gde postoje jezičke prepreke, koristiti gestove ili jednostavne reči uspostavljaajući pozitivnu atmosferu. Ako kupci iskazuju određeno nezadovoljstvo,

veoma je važno sačuvati pozitivan stav, čak i u teškim situacijama, sa optimizmom koji je zarazan. Oni se uvek fokusiraju na pozitivne strane, ne dozvoljavaju da budu odvučeni na negativnu stranu. Kada su u prilici, oni će pružiti i dodatni nivo usluge preko onoga što kupac neposredno zahteva, posebno kod onih sa posebnim potrebama. Pružiće pomoć za obavljanje najpovoljnije kupovine. Pravilo je da će kupci kupiti proizvod od onih prodavaca koji pokazuju interes i brigu za njihove probleme i dileme, i koji se ponašaju kao savetnici koji su tu da im pomognu. Kada prodavac nije u mogućnosti da zadovolji potrebe kupca i njegove razumne zahteve, on će potražiti pomoć od svojih kolega ili ga bez odlaganja uputiti kod nadzornika.

Upoznati polaznike sa značajem prvog kontakta koji ostavlja osoblje prodavnice. Posebnu pažnju skrenuti na pravilno komuniciranje pri pružanju usluge kupcima, uočavanje i rešavanje njihovih posebnih zahteva kao i zauzimanje ispravnog stava prilikom odgovora na pritužbe kupaca.

RAD U GRUPAMA

Sticanje kompetencija uspostaviti komunikaciju sa kupcima može se odvijati putem sledećih zadataka:

Zadatak 1.1:

Važnost dobre dobrodošlice /igra uloga/.

1. podeliti polaznike u uloge /gost i prodavac/;
2. osmisli jednu lošu komunikaciju između gosta i prodavca;
3. napisati sve ono što je loše i dati predlog za unapređenje;

Zadatak 1.2:

Važnost dobre dobrodošlice:

1. podeliti polaznike u uloge /gost i prodavac/;
2. nekoliko prodavaca pokušava na najbolji način da usluži prosečnog zainteresovanog kupca;
3. razviti diskusiju o efektima dobre komunikacije.

Zadatak 1.3:

Utvrđivanje posebnih zahteva kupaca /igra uloga/:

1. podeliti polaznicima uloge sa posebnim zahtevima kupaca (invalid, majka sa detetom, kupac koji ne poznaje način rada kućnog aparata i sl;
2. svaki polaznik osmišljava komunikaciju shodno ulozi;
3. diskusija i analiza.

Zadatak 1.4:

Primanje i procesuiranje narudžbenice:

1. podeliti polaznike u grupe;
2. svaka grupa dobija zadatak da pripremi scenu prijema narudžbenice bračnog para koji ne razume naš jezik;
3. diskusija po grupama o značaju gestova i jednostavnih reči.

Zadatak 1.5:

Odgovaranje na pritužbe kupca /igra uloga/:

1. podeliti polaznicima uloge /kupac sa reklamacijom, prodavac/;

2. svaki polaznik osmišljava komunikaciju shodno ulozi;
3. diskusija i analiza.

Planirano je da se najveći deo časova sprovede u hipermarketu gde će polaznici biti u direktnom kontaktu sa kupcima. Tu će se učiti ljubaznom i profesionalnom postupanju prema kupcima i članovima tima. Treba da upoznaju sve faze pružanja usluge (prijem, davanje informacija, postavljanje pitanja i aktivno slušanje, zadovoljavanje posebnih potreba kupaca, primanje, evidentiranje i izvršavanje narudžbe, rešavanje pritužbi). Svakodnevno, nakon završenog dana u prodavnici, razviti diskusiju o novostečenim iskustvima, uočavanjem pozitivnih primera.

Provera naučenog i informisanje polaznika o stepenu postignuća ishoda se može vršiti na osnovu:

- posmatranja pojedinca na radnom mestu,
- izveštaja trećeg lica, od nadzornika,
- povratne informacije kupaca,
- odgovora na pitanja o pojedinim veštinama i znanjima.

POSEBNE PREPORUKE NASTAVNIKU:

Jedan deo obuke je moguće realizovati u učionici ili u trgovinskom kabinetu (do 30%). Ostale časove polaznici treba da realizuju u većoj samoposluzi ili hipermarketu u neposrednom kontaktu sa kupcima uz pomoć iskusnijih prodavaca.

3.2 SPROVOĐENJE HIGIJENSKIH POSTUPAKA NA RADNOM MESTU

Ova jedinica se odnosi na svo osoblje u maloprodaji. Od njih se očekuje poznavanje zakonskih propisa i uputstava proizvođača pri korišćenju hemijskih sredstava i opreme za bezbedno i delotvorno čišćenje i održavanje radnih površina. Takođe je potrebno demonstrirati poznavanje politike i procedure preduzeća koje se odnose na kontaminaciju hrane, kao i održavanje lične higijene.

Po završetku ovog bloka polaznik:

- obavlja higijenske postupke i identifikuje higijenski potencijalne opasnosti;
- sprečava kontaminaciju hrane i drugih artikala;

- održava higijenu radnog prostora;
- održava ličnu higijenu.

Ukupan broj časova 30

Potrebni resursi: radna uniforma, oprema za održavanje higijene, hipermarket.

Motivaciju polaznika stvarati putem dijaloga. Prodavac mora da poznaje procedure i standarde prodavnice u vezi sa:

- uređenjem radnog prostora;
- održavanjem higijene;
- korišćenjem i odlaganjem opreme za čišćenje;
- uklanjanjem otpada i zaštitom prirodne okoline;
- sprečavanjem kontaminacije hrane.

PROCEDURA

INFORMATIVNO INSTRUKTIVNI BLOK

Ova jedinica se realizuje monološko-dijaloškom metodom. Polaznici treba da budu upoznati sa zakonodavstvom u vezi sa bezbednošću hrane, nacionalnim kodeksom i

standardima na kojima zakonski zahtevi počivaju, kao i lokalnim propisima o bezbednosti hrane. Važno je na vreme uočiti faktore koji mogu dovesti do kontaminacije hrane, sprečiti direktan kontakt prljavih predmeta sa hranom i drugim artiklima.

Upoznati polaznike sa značajem lične higijene:

- Da bi ispoštovali propisane higijenske uslove polaznici moraju nositi propisanu radnu odeću i obuću, pa ih nastavnik upućuje iz čega se sastoji uniforma prodavca, kakva bi trebalo da bude i kako da se koristi. Skrenuti pažnju polaznicima da uniforma mora biti čista i ispeglana.
- Navesti sve situacije koje zahtevaju pranje ruku (posle korišćenja toaleta, dodira sa kantom za smeće i sl.) i demonstrirati proceduru pravilnog pranja ruku.
- Upoznati polaznike sa tehnikama pranja, čišćenja i dezinfekcije pribora, opreme, radnih površina, podova i sl. kao i sa sredstvima za pranje i dezinfekciju koja se koriste u prodavnici. Organizovati da polaznici u prodavnici učestvuju u pra-

nju, čišćenju i dezinfekciji pribora, opreme i prostorija. Razmotriti sa polaznicima posledice loših higijenskih uslova u prodavnici po zdravlje ljudi i poslovanje prodavnice.

Pre nego što se uključe u proces rada, nastavnik je dužan da upozna polaznike sa Pravilnikom o zaštiti na radu i posledicama koje mogu nastati nepridržavanjem datih uputstava. Navesti najčešće posledice nesreća na radu u prodavnicama. Navesti primere posledica nesreća na radu u prodavnicama i motivisati polaznike da iznesu svoja iskustva i saznanja o povredama na radu, koliko povreda na radu godišnje ima u Srbiji, kako je zakonom regulisano plaćanje bolovanja prilikom povreda na radu itd. Pokazati fotografije na kojima su prikazane posledice povreda na radu.

GRUPNI ILI INDIVIDUALNI RAD

Sticanje kompetencija sprovođenje higijenskih postupaka na radnom mestu može se odvijati putem sledećih zadataka:

Zadatak 2.1:

Uočavanje svih nehigijenskih postupaka.

1. rad se odvija u celoj grupi;
2. polaznici će nakon provedenog dana u prodavnici uočiti međusobno sve higijenske propuste kod sebe i kod drugih;
3. razviti diskusiju o uočenim propustima.

Zadatak 2.2:

Održavanje radnog prostora bezbedno, uredno i organizovano.

1. podeliti polaznike u grupe;
2. svaka grupa obavlja zadatak čišćenja i održavanja higijene dela prodavnice (pultovi i police, podovi, terminal prodajnog mesta, fružider...) uz pravilnu upotrebu sredstava za čišćenje (po uputstvu), kao i skladištenja i uklanjanja otpada;
3. diskusija i analiza.

Zadatak 2.3:

Doslednost u primeni higijenskih postupaka.

1. individualan rad;

2. svakodnevno se kontroliše lična higijena svakog prodavca kao i čistoća njegove odeće, kao i njegova spremnost da uoči kod sebe i kod drugih sve zdravstvene probleme koji mogu predstavljati higijenski rizik;
3. diskusija i analiza.

Zadatak 2.4:

Kontrola lako kvarljive robe.

1. individualan rad;
2. izvršiti kontrolu lako kvarljive robe i proveriti rokove ispravnosti za mlečne proizvode i proizvode sa kratkim rokom trajanja;
3. razviti diskusiju o uočenim opasnostima po zdravlje drugih.

Zadatak 2.5:

Demonstrirati proceduru pravilnog pranja ruku.

1. svaki polaznik dobija zadatak da pravilno opere ruke;
2. diskusija o značaju pravilnog pranja ruku.

Najveći deo časova je potrebno je da se ostvari u hipermarketu gde će polaznici biti u prilici da koriste sredstva za higijenu i da njome pravilno rukuju, posebno onda kada su kupci u prodavnici. Tu će se učiti ljubaznom i profesionalnom postupanju prema kupcima i članovima tima. Nakon obavljene prakse, razviti diskusiju o novostečenim iskustvima, uočavanjem pozitivnih primera.

Provera naučenog i informisanje polaznika o stepenu postignuća ishoda se može vršiti na osnovu:

- posmatranja pojedinca na radnom mestu;
- izveštaja trećeg lica, od nadzornika;
- povratne informacije kupaca;
- odgovora na pitanja o pojedinim veštinama i znanjima.

POSEBNE PREPORUKE NASTAVNIKU:

Jedan deo obuke je moguće realizovati u učionici ili u trgovinskom kabinetu (do 20%). Ovo vreme treba iskoristiti da se polaznici upoznaju sa održavanjem radnog prostora kao i sa tim koliko je važno da se sve nalazi

na svom mestu. Takođe moraju znati najvažnije propise o bezbednosti na radu, kao i da koriste uputstva proizvođača koja se nalaze na sredstvima za higijenu. Ostale časove polaznici treba da realizuju u većoj samoposluži ili hipermarketu u neposrednom kontaktu sa radnim mestom uz pomoć iskusnijih prodavaca, koristeći opremu za čišćenje koju poseduje prodavnica. Realizovati uobičajene higijenske procedure vezane za ličnu higijenu radi smanjenja rizika kontaminacije hrane.

3.3 PRIMENA BEZBEDNE RADNE PRAKSE

U ovoj jedinici se zahteva primena politike i procedure preduzeća i kodeksa prakse za identifikovanje i prijavljivanje defekata, za bezbednost prodavnice i prevenciju krađe, prijavljivanje krađe ili sumnjivo ponašanje odgovarajućem članu osoblja, kao i nadziranje zaliha, radnih prostorija, kupaca i zaposlenih kako bi se što više umanjile prilike za krađu.

Po završetku ovog bloka očekuje se da polaznik:

- poštuje osnovne bezbednosne procedure;

- unapređuje bezbednost prodavnice;
- smanjuje mogućnost krađe.
- Ukupan broj časova 20.

Potrebni resursi: radna uniforma, hipermarket.

PROCEDURA

INFORMATIVNO INSTRUKTIVNI BLOK

Ovaj modul se realizuje monološko-dijaloškom metodom. Pošto se stiču znanja, veštine i stavovi u koji se mogu realizovati van prodavnice, ovde je moguće izvršiti veći deo obuke i van prodajnog objekta. Polaznici treba da budu upoznati sa pravima i dužnostima osoblja zaduženog za zdravlje i bezbednost na radu, da znaju da postupanje sa pokvarenom ili defektnom opremom, da su upoznati sa skladištenjem opasnih supstanci i robe, da znaju da postupaju u slučaju požara, klizanja, saplitanja i padova i da ako je potrebno znaju da koriste ličnu zaštitnu odeću. Oni treba da budu upoznati sa lokacijama i funkcioniranjem

opreme za obezbeđenje u prodavnici. Polaznici moraju biti upoznati i sa relevantnim zakonskim i drugim propisima, posebno u vezi sa kontrolisanjem torbi kupaca i ranije kupljenim artiklima kao i procedure za izveštavanje o internoj i eksternoj krađi ili sumnjivim okolnostima. Takođe je važno da ispoljava pozitivan odnos prema profesionalno-etičkim normama i vrednostima.

GRUPNI I INDIVIDUALNI RAD POLAZNIKA

Sticanje kompetencija primena bezbedne radne prakse može se odvijati putem sledećih zadataka:

Zadatak 3.1:

Reagovanje u slučaju krađe.

1. podeliti polaznike u uloge /kupac-lopov i prodavac/
2. nekoliko prodavaca će pokušati na najbolji način da upozori, obradi i udalji sumnjivog kupca;
3. razviti diskusiju o različitim rešenjima.

Zadatak 3.2

Zaštita od požara.

1. diskusija o procedurama zaštite od požara i sl;

Zadatak 3.3

Razmatranje mera za unapređenje bezbednosti prodavnice i sl.

1. podeliti polaznike u grupe
2. grupama dati različite zadatke: jedni da uoče eventualna defektna postrojenja i opremu, drugi moguće upravljanje opasnom robom i supstancama, treći kakva su rešenja u slučaju požara, četvrti opasnosti i rizike vezane za manuelno rukovanje kao i sredstva koja smanjuju rizik od krađe;
3. napisati zapažanja i dati predlog za unapređenje.

Provera naučenog se može vršiti na osnovu:

- posmatranja pojedinca na radnom mestu;
- odgovora na pitanja o pojedinim veštinama i znanjima.

POSEBNE PREPORUKE NASTAVNIKU:

Ovaj deo obuke je moguće uglavnom realizovati u učionici ili u trgovinskom kabinetu (do 70%). Ovo vreme treba iskoristiti da se polaznici upoznaju šta podrazumeva bezbednosna procedura i kako treba reagovati u hitnim slučajevima kao i u slučaju sumnjivog ponašanja ili krađe. Ostale časove polaznici treba da realizuju u većoj samoposluži ili hipermarketu gde se, uz pomoć nastavnika mogu uočiti alarmi, bezbednosni nedostaci, kao i nenapadno praćenje sumnjivog ponašanja kupaca.

3.4. MERENJE I PAKOVANJE ROBE

U okviru ove jedinice se zahteva da pokaže sposobnost merenja i pakovanja robe kao i izvršenje njene pripreme za transport, ukoliko je to potrebno. Ona podrazumeva tačno i brzo merenje na elektronskoj vagi, kao i racionalno pakovanje proizvoda koji se skladište ili otpremaju. Ovaj rad se vrši pod određenim nadzorom i vođenjem.

Po završetku ovog bloka polaznik:

- meri i prebrojava robu;
- pakuje i klasifikuje robu.

Ukupan broj časova 30.

Potrebna resursi: radna uniforma, hipermarket.

Polaznici bi trebalo da se osposobe za rukovanjem opremom za merenje i pakovanje koju realno možemo očekivati u svakoj maloprodaji.

PROCEDURA

INFORMATIVNO INSTRUKTIVNI BLOK

Svi veći maloprodajni objekti koriste opremu za merenje i pakovanje. U razgovoru sa polaznicima uočiti koji je već postojeći nivo njihovih znanja i veština, a onda ih upoznati sa tehnologijom koju će sresti u prodavnici. Tu se misli na korišćenje elektronske vage i opreme za zavijanje i pakovanje robe. Ukazati na važnost tačnog merenja. Kod složenijih postupaka potreban je nadzor. Koristi uputstva proizvođa-

ča ako je to potrebno. Važna je i spremnost da uočene kvarove prijavljuje odgovornom licu.

GRUPNI ILI INDIVIDUALNI RAD POLAZNIKA

Sticanje kompetencija merenja i pakovanja robe može se odvijati putem sledećih zadataka:

Zadatak 4.1:

Rukovanje elektronskom vagom.

1. zadatak se izvršava individualno
2. izvršiti unos šifre i cene u memoriju vage, pa izvršiti merenje
3. razviti diskusiju o mogućim problemima.

Zadatak 4.2:

Merenje rinfuzne robe.

1. zadatak se izvršava individualno;
2. pakovanje kikirikija od dva kilograma: upakovati u plastičnu ambalažu u pakovanja od po 0,2 kilograma bez računanja težine ambalaže;
3. razviti diskusiju o mogućim problemima kao i o važnosti tačnog merenja.

Zadatak 4.3:

Zavijanje i pakovanje robe.

1. zadatak se izvršava individualno;
2. svaki polaznik koristi opremu za zavijanje i pakovanje uvežbavajući pakovanje proizvoda različitih veličina tako da je isključeno svako oštećenje;
3. diskusija i analiza.

Zadatak 4.4:

Korišćenje opreme za nošenje i pomeranje robe namenjene za transport.

1. podeliti polaznike u grupe;
2. svaka grupa dobija zadatak da teže pakete spremne za transport premesti na određeno mesto;
3. grupe međusobno menjaju zadatke;
4. diskusija i analiza.

Provera naučenog i informisanje polaznika o stepenu postignuća ishoda se može vršiti na osnovu:

- posmatranja pojedinca na radnom mestu;
- izveštaja trećeg lica, od nadzornika;

- povratne informacije kupaca;
- odgovora na pitanja o pojedinim veštinama i znanjima.

POSEBNE PREPORUKE NASTAVNIKU:

Jedan deo obuke je moguće realizovati u učionici ili u trgovinskom kabinetu (do 30%). Ovo vreme treba iskoristiti da se polaznici upoznaju sa radom na elektronskoj vagi, kao i sa opremom za zavijanje i pakovanje i bezbednosnim oznakama. Ostale časove polaznici treba da realizuju u većoj samoposluzi ili hipermarketu u neposrednom kontaktu sa tehnologijom u maloprodaji pružajući usluge kupcima uz pomoć nastavnika i iskusnijih prodavaca.

3.5 STAVLJANJE PROIZVODA U PROMET I ARANŽIRANJE ROBE

Ova jedinica se odnosi na maloprodajno osoblje prve linije. Njome se od člana tima zahteva da demonstrira doslednu primenu politika i procedura preduzeća u vezi sa stavljanjem u promet, obeležavanjem, etiketiranjem

i skladištenjem zaliha, uključujući i primenu ispravnog rukovanja i skladištenja. Takođe, on vrši izlaganje i aranžiranje u skladu sa karakteristikama robe, kodeksima prakse za tu delatnost, relevantnim propisima i državnim regulativom

Po završetku ovog bloka polaznik:

- robu izlaže na za to određena mesta;
- zamenjuje oštećenu, isprljanu robu i onu kojoj je istekao rok;
- ažurira etikete i cene;
- priprema i aranžira prostor za promocije.

Ukupan broj časova 25.

Potrebni resursi: radna uniforma, hipermarket.

PROCEDURA

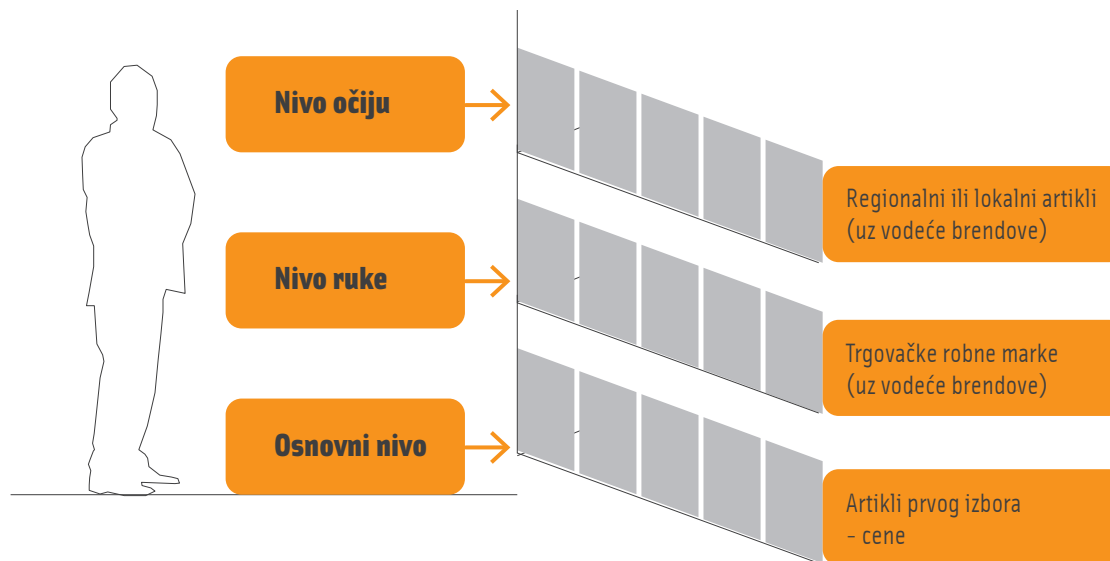
INFORMATIVNO INSTRUKTIVNI BLOK

Ovaj modul se realizuje monološko-dijaloškom metodom, u kojem polaznici savladavaju osnovna znanja o izlaganju i aranžiranju robe, a potom obavljaju praktične zadatke. U

vreme kada dostupnost proizvoda različitih kategorija po kvalitativnoj, pa samim tim i cenovnoj različitosti prevazilazi realne potrebe kupaca ključno je naći odgovarajući asortiman koji će zadovoljiti te potrebe kroz najmanji mogući utrošak vremena. Izlaganje robe je način postavljanja artikala na policu kako bi se privukla posebna pažnja potrošača na pravi način i unapredila profitabilnost. Dobro izložena roba omogućava da potrošač uoči sve artikle koji se nalaze u prodavnici. Najvažniji artikli se izlažu u visini očiju. Kupac uvek prvo gleda u toj visini, potom gore, zatim levo, desno i na kraju dole. Zona koju kupci ne gledaju je prvih 120 cm sa leve strane i tu se obično pozicioniraju izuzetno poznati brendovi. Poželjno je primeniti „unakrsno izlaganje“, koje podrazumeva postavljanje artikala jedan uz drugi ukoliko se oni u domaćinstvu koriste zajedno. Takvim izlaganjem se podstiče kupac da kupi i drugi proizvod koji nije nameravao. Dakle, poželjno je da su zajedno pivo i čips, čaj i med i slično. Robu valja slagati tako da se vertikalno smenjuju artikli, a horizontalno od većeg ka manjem. Sledeća slika pokazuje da je roba

izložena po brendovima. Lokalni ili regionalni artikli koji su veoma poznati na lokalnom tržištu izlažu se pored vodećih brendova istog ar-

tikla. Trgovačke robne marke su u nivou ruke uz vodeće brendove, dok na osnovnom nivou se izlažu artikli sa najnižim cenama:



Važno je znati da su za povećanje prodaje veoma važne promotivne prodaje koje se obično realizuju u saradnji sa proizvođačem. Ključni faktori uspešne prodaje su pored atraktivnosti robe i cene i promotivne aktiv-

nosti. Sredstva uložena u prodajnu promociju se u Americi utrostručuju na svakih deset godina, a iznose milijarde dolara godišnje. Jedan od najjeftinijih i najefikasnijih vidova promocije upravo se organizuje u prodavnicama.

RAD U GRUPI

Sticanje kompetencija stavljanje proizvoda u promet i aranžiranje robe može se odvijati putem sledećih zadataka:

Zadatak 5.1:

Raspakovati robu i postaviti je na police.

1. zadatak se izvršava individualno;
2. svako dobija određenu policu na koju treba ispravno da postavi proizvod;
3. razviti diskusiju o mogućim problemima.

Zadatak 5.2:

Kontrola ispravnosti robe na policama.

1. zadatak se izvršava individualno;
2. svaki polaznik dobija rejon gde zamenjuje proizvode na polici koji su oštećeni ili im je istekao rok trajanja. Zalihe rotirati tako da se ispred nađe proizvod kome će najpre da istekne rok;
3. razviti diskusiju o mogućim problemima kao i o važnosti kontrole robe na policama.

Zadatak 5.3:

Ažuriranje cena i informacija o robi.

1. zadatak se izvršava individualno;
2. svaki polaznik vrši kontrolu etiketa, kartica za izloženu robu, reklamnog materijala kao i izloženih cena i vrši potrebnu zame-nu;
3. diskusija i analiza.

Zadatak 5.4:

Aranžiranje specijalne promocije.

1. podeliti polaznike u grupe;
2. svaka grupa dobija zadatak da aranžira prostor za specijalne promocije brendom po izboru;
3. diskusija i analiza.

Provera naučenog i informisanje polaznika o stepenu postignuća ishoda se može vršiti na osnovu:

- posmatranja pojedinca na radnom mestu;
- izveštaja trećeg lica, od nadzornika;
- povratne informacije kupaca;
- odgovora na pitanja o pojedinim veština-ma i znanjima.

POSEBNE PREPORUKE NASTAVNIKU:

Jedan deo obuke je moguće realizovati u učionici ili u trgovinskom kabinetu (do 20%). Ovo vreme treba iskoristiti da se polaznici upoznaju sa važnošću postavljanja proizvoda na police i pravilima koji se poštuju. Ostale časove polaznici treba da realizuju u većoj samoposluzi ili hipermarketu u neposrednom aranžiranju artikala na police, vodeći računa o ispravnosti ambalaže i rokovima prodaje, uz pomoć nastavnika i iskusnijih prodavaca.

3.6 PRIJEM ROBE I KONTROLA ZALIHA

U ovoj jedinici zahteva se dosledna primena politike preduzeća i relevantnih propisa, uključujući i bezbedne radne prakse pri rukovanju i pomeranju zaliha, kako bi se osigurala efikasna kontrola zaliha u maloprodaji. Od članova tima se zahteva da prime i obrade dolazeću robu, otpreme odlazeću robu, rotiraju zalihe i održavaju nivo zaliha robe, pomažu kod popisa zaliha i izveštavaju o problemima ili neslaganjima u zalihama odgovarajućem personalu.

Po završetku ovog bloka polaznik:

- prima i procesuirala dolazeću robu;
- rotira zalihe.

Ukupan broj časova 25.

Potrebni resursi: radna uniforma, hipermarket, kolica, pribor za raspakivanje robe.

PROCEDURA

INFORMATIVNO INSTRUKTIVNI BLOK

Motivaciju polaznika stvarati putem dijaloga. Prijem robe u magacin kao i prenos robe iz magacina u prodavnicu je kontinuiran i svakodnevni proces. Zato je važno da se ovaj posao obavlja rutinski, ali i precizno jer će se radnici po smenama smenjivati na istim poslu pa je veoma važno da ne dođe do grešaka. Prodavac mora da poznaje procedure i politiku prodavnice u vezi sa kontrolom zaliha, ispravnim raspakivanjem robe, robom kojoj je istekao rok, odlaganjem otpada, kao i razumevanje dokumentacije o isporučenoj robi. Kod većih i težih paketa, prodavac treba

da zna da bezbedno koristi opremu za prenos robe.

INDIVIDUALNI RAD

Sticanje kompetencija prijem robe i kontrola zaliha može se odvijati putem sledećih zadataka:

Zadatak 6.1:

Prijem, sravnjivanje robe sa narudžbenicama i dokumentima za isporuku.

1. individualni rad;
2. svaki polaznik dobija zadatak da uporedi narudžbenicu sa pristiglom robom i da eventualna neslaganja prijavi;
3. napisati zapažanja i dati predlog za unapređenje.

Zadatak 6.2:

Raspakivanje, provera kvaliteta primljene robe i rotiranje zaliha.

1. individualni rad;

2. svaki polaznik dobija zadatak da bezbedno raspakuje, odloži ambalažu, proveri i prijavi moguća oštećenja i da je smesti u magacin vodeći računa o rotiranju zaliha;
3. diskusija i analiza.

Ovi zadaci se mogu realizovati i podelom u grupe, ukoliko je pristigla veća količina robe.

Najveći deo časova je namenjen da se sprovede u hipermarketu gde će polaznici biti u mogućnosti da do rutine uvežbaju navedene radnje i zadatke. Nakon obavljene prakse, razviti diskusiju o novostečenim iskustvima, uočavanjem pozitivnih primera.

Provera naučenog i informisanje polaznika o stepenu postignuća ishoda se može vršiti na osnovu:

- posmatranja pojedinca na radnom mestu;
- izveštaja trećeg lica, od nadzornika i
- odgovora na pitanja o pojedinim veštinama i znanjima.

POSEBNE PREPORUKE NASTAVNIKU:

Ovaj deo obuke je moguće realizovati u učionici ili u trgovinskom kabinetu (do 20%).

Ovo vreme treba iskoristiti da se polaznici upoznaju šta podrazumeva rad na prijemu robe, postupci sa ambalažom, sravnjivanje zaliha sa narudžbenicom, rotiranje i popis zaliha. Ostale časove polaznici treba da realizuju u većoj samoposluzi ili hipermarketu u neposrednom kontaktu sa robom, tako što će dolazeću robu sravnjivati sa narudžbenicom, uklanjati ambalažu i odlagati robu u magacin poštujući gore navedene principe uz pomoć nastavnika i iskusnijih prodavaca.

3.7 RAD NA REGISTAR KASI

Ova jedinica se odnosi na uslužno osoblje prve linije. Od prodavca se zahteva da pokaže sposobnost rukovanja opremom registar kase kako bi obavio prodaju, vraćanje robe, izvršio zamenu robe u skladu sa politikom prodavnice, kao i da vlada različitim načinima plaćanja. Od njega se zahteva i da primeni politiku i procedure preduzeća za tačno sravnjivanje kase i održavanje protoka gotovog novca.

Po završetku ovog bloka polaznik:

- priprema registar kasu za rad;

- evidentira kupljenu robu i vrši naplatu;
- vrši zamenu i vraćanje kupljene robe;
- sravnjuje registar kasu.

Ukupan broj časova 40.

Potrebni resursi: radna uniforma, hipermarket, registar kasa sa opremom.

PROCEDURA

INFORMATIVNO INSTRUKTIVNI BLOK

Rad na registar kasi je najslabiji i najodgovorniji deo posla svakog prodavca. Oni se u svom poslu služe registar kasom – fiskalnom kasom. Najčešće će skenirati proizvode koje kupac želi da kupi, ali je nekad potrebno i preko numeričke tastature unesiti cenu pojedinačnih usluga. Čitači pojednostavljaju posao i omogućavaju da se cena proizvoda unese u blagajnu samo prelazom preko jedinstvenog koda proizvoda koji je označen na svakom proizvodu. Pošto unesu cene proizvoda, računaju ukupan iznos računa i naplaćuju taj iznos od kupca, vraćaju kusur i daju fiskalni

račun ili ispunjavaju gotovinske i slične račune kupcima ukoliko je to potrebno. Vrsta plaćanja može biti vrlo različita: novcem, čekovima, platnom ili kreditnom karticom i slično. Prodavac mora poznavati na koji se sve način u prodavnici može plaćati i svaku potrebnu proceduru mora poznavati. Važno je da se prilikom plaćanja čekovima ili karticom utvrdi identitet kupca i da se ispravno popune obrasci. Nakon obavljene naplate prodavac vraća kupcu ostatak novca. Tada i usmeno obaveštava kupca o iznosu računa i vraćenom kusu. Ukoliko je potrebno, prodavac mora znati i da vrati kupljenu robu i da to evidentira u kasi. Na kraju radnog dana ili smene, osim što proveravaju iznos u blagajni i upoređuju ga sa ukupnim prometom, vrši se i razvrstavanje čekova, uplatnica i kreditnih kartica. Ukoliko postoje viškovi ili manjkovi, moraju se utvrditi uzroci i ispraviti eventualne greške.

INDIVIDUALNI RAD

Sticanje kompetencija rad na registar kasi može se odvijati putem sledećih zadataka:

Zadatak 7.1:

Evidentiranje kupljene robe i naplata računa.

1. zadatak se izvršava individualno;
2. svako dobija nekoliko artikala koje treba ispravno da evidentira, izračuna saldo i izvrši naplatu uz vraćanje kusura;
3. zadatak ponoviti više puta, sa različitim artiklima da postane rutina;
4. Razviti diskusiju o mogućim problemima.

Zadatak 7.2:

Evidentiranje kupljene robe i naplata računa bezgotovinskim sredstvima plaćanja

1. zadatak se izvršava individualno;
2. svako dobija nekoliko artikala koje treba ispravno da evidentira, izračuna saldo i izvrši naplatu preko čeka, platne ili kreditne kartice uz vraćanje kusura;
3. zadatak ponoviti više puta, sa različitim oblicima bezgotovinskog plaćanja, da postane rutina;
4. razviti diskusiju o mogućim problemima.

Zadatak 7.3:

Vraćanje kupljenog proizvoda.

1. zadatak se izvršava individualno;
2. svako dobija nekoliko artikala koje treba ispravno da evidentira i izračuna saldo. Potom izvršiti povraćaj jednog artikla. Izvršiti naplatu gotovinom, preko čeka, platne ili kreditne kartice uz vraćanje kusura;
3. diskusija i analiza.

Zadatak 7.4:

Sravnjivanje registar kase.

1. zadatak se izvršava individualno;
2. izvršiti prebrojavanje i evidentiranje gotovine i bezgotovinskih sredstava plaćanja i uporediti ga sa bilansom u registar kasi;
3. diskusija i analiza.

Zadatak 7.5:

Izrada dnevnog i periodičnog izveštaja.

1. zadatak se izvršava individualno;
2. zadavanjem utvrđenih komandi izraditi dnevni i periodični izveštaj;
3. diskusija i analiza.

Provera naučenog i informisanje polaznika o stepenu postignuća ishoda se može vršiti na osnovu:

- posmatranja pojedinca na radnom mestu;
- izveštaja trećeg lica, od nadzornika;
- povratne informacije kupaca;
- odgovora na pitanja o pojedinim veštinama i znanjima.

POSEBNE PREPORUKE NASTAVNIKU:

Ovaj deo obuke je moguće realizovati u učionici ili u trgovinskom kabinetu (do 30%, ili u nešto većem procentu, ako je vreme obuke u supermarketu ograničeno.). Važno je imati fiskalnu kasu za vežbu pre nego što dođe do realizacije u samom objektu. Ovo vreme treba iskoristiti da se polaznici upoznaju šta podrazumeva rad na fiskalnoj kasi, i koje sve radnje moraju biti savladane. Ostale časove polaznici treba da realizuju u većoj samoposluzi ili hipermarketu u neposrednom kontaktu sa drugim prodavcima.

OSNOVNA PREPORUKA

POSEBNE PREPORUKE NASTAVNIKU ZA IZVOĐENJE KOMPLETNE OBUKE:

Rad prodavca u prodavnici je sveobuhvatan proces, pa se i mnoge kompetencije u radu u prodavnici međusobno prepliću. Sve se one realizuju u radnom procesu, pa je i nemoguće u jednom danu uvežbavati samo jednu kompetenciju, a da druge budu zanezarene. Važno je da se u dovoljnom vremenskom periodu one realizuju u objektu, kako bi posao kao celina bio savladan.

6

Opis posla

**Instaler sistema
grejanja i split klima uređaja**



ISCO-08 KOD	
Obim	■ Instalater sistema grejanja i split klima uređaja
Nivo školske spreme	■ Trogodišnje srednje stručno obrazovanje
Radni zadaci	■ Izrada elemenata i podsklopova za instalacije centralnog grejanja i split klima uređaja, kao što su: rezanje, savijanje i spajanje cevi, rezanje navoja, izrada prirubnica, držača, oslonaca; ■ Montaža grejnih tela, ekspanzionih sudova, pumpi, kotlova, zapornih i sigurnosnih elemenata; ■ Ugradnja elemenata klima uređaja; ■ Ugradnja solarnih kolektora; ■ Kontrola instalacija za grejanje, klimatizaciju i rashladu i njihovo održavanje.
Radne informacije, oprema i uslovi	■ Radno mesto: proizvodni, poslovni i stambeni objekti; ■ Oprema: uređaji, materijal i ručni alat; ■ Rad sa: cevima, uređajima, ručnim i električnim alatom, izolacionim i zaptivnim materijalima i rashladnim fluidima; ■ Radno vreme: nije primenljivo ■ Fizičke aktivnosti: stajanje, saginjanje, rad na visini, podizanje tereta; ■ Radni uslovi: prašina, buka; ■ Mogući rizici: mehaničke povrede, padovi.

ISCO-08 KOD	
Kompetencije	■ Znanja i veštine ■ Planiranje, priprema i izvođenje rada i provera kvaliteta obavljenog posla; ■ Racionalno korišćenje sredstava za rad, energije, materijala i vremena; ■ Čitanje tehničkih crteža i tehnološke dokumentacije; ■ Sečenje, oblikovanje i spajanje cevi i cevnih elemenata u grejnoj tehnici i klima instalacijama; ■ Montiranje instalacija grejanja, grejnih tela i kotlova; ■ Montiranje, servisiranje i održavanje split klima uređaja; ■ Montiranje solarnih kolektora; ■ Rukovanje alatima za obradu, merenje i kontrolu; ■ Ispunjavanje potrebne radne dokumentacije i dokumenata vezanih za evidentiranje stanja mašina, uređaja i opreme; ■ Primena standarda kvaliteta u radu; ■ Komunikacija sa saradnicima i strankama, uz primenu principa poslovne kulture; ■ Primena propisa zaštite na radu i zaštite životne okoline.
Psihofizičke sposobnosti:	■ Spretnost, motorika prstiju, sposobnost rada na visini, dobar sluh i vid.
Obrazovanje i kvalifikacije	■ Obrazovni profil: Mehaničar grejnih i rashladnih sistema; ■ Mogući pravac školovanja: trogodišnja stručna škola; stručno osposobljavanje.

ISCO-08 KOD	
Posebni zahtevi (licenca, sertifikat, atest)	■ Opšte lekarsko uverenje; ■ Uverenje za rad na visini.
Obavezno radno iskustvo	■ Nije neophodno.
Oblast zapošljavanja i slična zanimanja	■ Privredni sektor i javne službe.
Srodna zanimanja	■ Mehaničar grejnih i rashladnih sistema.

7

Opis posla

**Rukovalac i podešavač mašina
za obradu metala**



ISCO-08 KOD	
Naziv zanimanja	Rukovalac i podešavač mašina za obradu metala
Stepen stručne spreme	Osnovna škola
Opis poslova	- Tumačenje tehničkih crteža u mašinskoj industriji za obradu metala - Izvođenje operacija struganja, glodanja i brušenja - Izvođenje operacija merenja i kontrolisanja - Oštrenje reznog alata - Rukovanje ručnim i električnim alatom (turpija, testera, čekić, odvijač, bušilica, brusilica itd) - Osnovno održavanje mašina i uređaja - Podešavanje i rukovanje kompjuterski upravljanim mašinama za obradu metala (strug i glodalica) - Programiranje kompjuterski upravljanih mašina za obradu metala (strug i glodalica)
Podaci o radnom mestu, radnoj opremi i radnim uslovima	Radno mesto: Proizvodni pogon, radionica Oprema: mašine (strugovi, glodalice, brusilice, bušilice...), ručni alat (turpija, testera, čekić, odvijač, ručna bušilica, ručna brusilica itd) Rad sa: mašinama, metalom i alatom Radno vreme: 8 sati Fizičke aktivnosti: stajanje, hod, saginjanje, podizanje/nošenje Radni uslovi: prašina, isparenja, otrovne materije, buka Mogući rizici: : mehaničke povrede, padovi, oštećenje sluha, bolest disajnih organa itd.

ISCO-08 KOD	
Kompetencije	■ Znanja, veštine i stavovi ■ Poznavanje principa rada mašina za obradu metala ■ Poznavanje mašinskih alata; ■ Sposobnost čitanja tehničkih crteža; ■ Poznavanje mera bezbednosti i zdravlja na radu; ■ Podešavanje komandi za rad mašine; ■ Provera mašina i alata i pokretanje proizvodnog procesa; ■ Podešavanje režima rada mašina i alata; ■ Manipulacija alatom za podešavanje mašina; ■ Poznavanje glavnih i pomoćnih funkcija za programiranje CNC mašina (strugova i glodalica); ■ Poznavanje principa rada CNC mašina (strugova i glodalica); ■ Preciznost; ■ Opreznost; ■ Samokontrola; ■ Veština zapažanja.
Psihofizičke sposobnosti:	■ spretnost, fina motorika prstiju, jasan/oštar vid, dobar sluh, sposobnost razlikovanja boja

8

Opis posla

Poslovni sekretar



ISCO-08 KOD	
Obim	■ Obavljanje sekretarskog posla
Nivo školske spreme	■ Četvorogodišnje srednje stručno obrazovanje
Radni zadaci	■ Komuniciranje sa klijentima i zaposlenima ■ Rad sa tekućom poštom ■ Izrađivanje dokumenata u programu za uređenje teksta ■ Organizovanje i obavljanje svakodnevnih radnih aktivnosti u preduzeću ■ Korišćenje poslovne opreme ■ Vođenje svakodnevne finansijske ili poslovne evidencije ■ Praćenje i sprovođenje procesa bezbednosti i zdravlja na radu ■ Kupovanje robe i usluga
Radne informacije, oprema i uslovi	■ Tipično radno mesto: : kancelarija i slično ■ Oprema: kancelarijska oprema i materijal ■ Rad sa: ljudima i informacijama ■ Radno vreme: jedna smena ■ Fizičke aktivnosti: sedenje na duže vreme ■ Radni uslovi: normalni ■ Mogući rizici: Nije primenljivo

ISCO-08 KOD

Kompetencije

■ Znanja

- Administrativna pravila i standardi preduzeća;
- Osnovni principi poslovnog prava, prava, dužnosti i odgovornosti zaposlenih;
- Kancelarijsko poslovanje;
- Osnovna računovodstvena praksa;

■ Stavovi

- Odgovorno se odnosi prema komunikacionoj i poslovnoj opremi (kompjuter, faks, aparat za kopiranje, štampač, telefon....)
- Komunikativnost u odnosu sa zaposlenima i sa poslovnim partnerima.
- Urednost u radu sa tekstom
- Koristi prikladne tehnike za rešavanje konflikata;
- Ostvaruje saradnički odnos sa kolegama i klijentima;

■ Veštine

- Komunikacija sa klijentima i zaposlenima pri prikupljanju, primanju i prenošenju informacija ;
- Slanje i primanje imejla sa prilogom;
- Sprovođenje procedure u radu sa tekućom poštom ;
- Izrada tekstualnih materijala na računaru;
- Izrada rasporeda rada;
- Zakazivanje sastanaka;
- Rukovanje poslovnom opremom - digitalnom kamerom, aparatom za kopiranje, faksom...
- Popunjavanje finansijskih formulara i dokumenata
- Smanjenje rizika na radu (sastavlja spiskove radnika za obuku; vrši obuku o bezbednosnoj proceduri; deli brošure i časopise o bezbednosti i zdravlju na radu...).

ISCO-08 KOD	
Psihofizičke sposobnosti:	■ Spretnost, elokventnost, funkcionalna pismenost, memorija
Obrazovanje i kvalifikacije	■ Obrazovni profil: poslovni administrator ■ Mogući pravac školovanja: četvorogodišnja stručna škola; stručno obrazovanje; opšte srednjoškolsko obrazovanje
Posebni zahtevi (licenca, sertifikat, atest)	■ Poznavanje rada na računaru (Poznavanje internet sistema i drugih informatičkih programa). ■ Služenje jednim svetskim jezikom
Obavezno radno iskustvo	■ Nije neophodno.
Oblast zapošljavanja i slična zanimanja	■ Poslovni sektor i javne službe
Srodna zanimanja	■ Kancelarijski službenik

9

Opis posla

**Pekar, poslastičar,
izrađivač konditorskih proizvoda**



ISCO-08 KOD	
Opseg	Proizvodnja pekarskih, poslastičarskih i konditorskih proizvoda
Nivo postignuća u obrazovanju	Završena osnovna škola
Zadaci na poslu	- Zamesivanje i obrađivanje testa za pekarske, poslastičarske i konditorske proizvode; - Pečenje pekarskih, poslastičarskih i konditorskih proizvoda; - Skladištenje, rukovanje i upotrebljavanje smrznutog testa; - Proizvodnja posebnih vrsta pekarskih proizvoda; - Pripremanje prehrambenih proizvoda osnovnim kuvarskim metodama; - Utvrdjivanje i otklanjanje manjkavosti pekarskih, poslastičarskih i konditorskih proizvoda i procesa; - Pripremanje sirovina za proizvodnju različitih vrsta poslastičarskih proizvoda; - Proizvodnja posebnih vrsta masa u poslastičarstvu; - Proizvodnja posebnih vrsta toplih i hladnih poslastica, voćnih salata i kupova; - Proizvodnja posebnih vrsta kolača i torti u poslastičarstvu; - Proizvodnja posebnih vrsta dekoracija i dekorisanje proizvoda u poslastičarstvu; - Proizvodnja različitih vrsta bombonskih proizvoda; - Proizvodnja različitih vrsta kakao proizvoda; - Proizvodnja različitih vrsta keksa i proizvoda srodnih keksu; - Upravljanje procesima hlađenja, sečenja, punjenja, formiranja i završnog obrađivanja pekarskih, poslastičarskih i konditorskih proizvoda; - Čišćenje i/ili sterilisanje opreme; - Pripremanje i izlaganje pekarskih, poslastičarskih i konditorskih proizvoda.

ISCO-08 KOD

Informacije o radnom mestu, opremi i uslovima

- **Uobičajeno radno mesto:** proizvodni pogoni pekare, poslastičarski pogoni i radionice, pogoni i radionice za izradu konditorskih proizvoda i maloprodajni pekarski i poslastičarski objekti i objekti za prodaju konditorskih proizvoda.
- **Oprema:** standardna oprema koja se koristi za proizvodnju pekarskih, poslastičarskih i konditorskih proizvoda, oprema za izlaganje pekarskih, poslastičarskih i konditorskih proizvoda u maloprodajnom objektu.
- **Rad sa:** osnovnim i pomoćnim sirovinama za proizvodnju pekarskih, poslastičarskih i konditorskih proizvoda.
- **Radno vreme:** jedna, dve ili tri smene.
- **Fizičke aktivnosti:** stajanje, podizanje i nošenje.
- **Radni uslovi:** rad pri visokim i niskim temperaturama, rad u uslovima povećane buke i veštačkog osvetljenja.
- **Mogući rizici:** povrede u radu s mašinama, izloženost opekotinama i promrzlinama, rad sa potencijalno opasnim sredstvima za održavanje higijene, klizavi podovi.

ISCO-08 KOD

Kompetencije

- **Znanja:**
 - Zakon o bezbednosti i zaštiti zdravlja na radu;
 - Procedure vezane za proizvodnju zdravstveno bezbedne hrane;
 - Procedure vezane za održavanje lične higijene, higijene pribora, opreme i radnog mesta;
 - Osnovni asortiman pekarskih, poslastičarskih i konditorskih proizvoda;
 - Faze i procesi koji se koriste da bi se proizveli različiti pekarski, poslastičarski i konditorski proizvodi;
 - Načini upotrebe radnih alata, mašina i opreme koji se koriste u pekarskoj, poslastičarskoj i konditorskoj proizvodnji;
 - Tehnologije ručne obrade koje se koriste na radnom mestu u proizvodnji pekarskih, poslastičarskih i konditorskih proizvoda.
- **Veštine:**
 - Prikupljanje i obrađivanje informacija vezanih za proces proizvodnje pekarskih, poslastičarskih i konditorskih proizvoda;
 - Komuniciranje sa ostalim članovima radnog tima;
 - Obavljanje radnih zadataka u predviđenom roku;
 - Rešavanje tekućih problema;
 - Praćenje toka proizvodnje različitih pekarskih, poslastičarskih i konditorskih proizvoda.
- **Stavovi:**
 - Savesno, odgovorno i uredno obavljanje poslova vezanih za proces proizvodnje pekarskih, poslastičarskih i konditorskih proizvoda;
 - Ispoljavanje preciznosti i jasnoće u izražavanju, primenjujući stručnu terminologiju u procesu proizvodnje pekarskih, poslastičarskih i konditorskih proizvoda;
 - Odgovorni odnos prema životnoj sredini, sortiranje otpada i uklanjanje prema higijenskim propisima;
 - Savesno i odgovorno primenjivanje principa pravilne ishrane.

ISCO-08 KOD	
Psihofizičke sposobnosti:	■ Odgovornost, spretnost, pouzdanost, tačnost, razvijena sva čula, kreativnost.
Obrazovanje i kvalifikacije	■ Obrazovni profil: pekar i poslastičar ■ Mogući pravac školovanja: trogodišnja strukovna škola; strukovna obuka; opšte srednje obrazovanje.
Posebni zahtevi (licenca, sertifikat, atest)	■ Poznavanje propisa iz oblasti bezbednosti i zaštite zdravlja na radu; ■ Sertifikat o poznavanju minimuma higijenskih propisa; ■ Obučenosť za pružanje prve pomoći; ■ Poznavanje senzornih i nutricionih svojstava hrane; ■ Poznavanje principa pravilne ishrane; ■ Poznavanje rada na računaru (poznavanje operativnog sistema Windows, Word, Exel, Power point, upotreba interneta); ■ Osnovno poznavanje jednog svetskog jezika.
Obavezno radno iskustvo	■ Nije neophodno.
Oblast rada i srodna zanimanja	■ Pekarska, poslastičarska i konditorska industrija, zanatska proizvodnja i maloprodajni objekti pekarskih, poslastičarskih i konditorskih proizvoda.
Srodna zanimanja	■ Kuvar

10

Opis posla

**Operater na mašinama u industriji hrane
(voće, povrće i kafa)**



ISCO-08 KOD	
Obim	■ Postaviti mašine i rukovati njima za preradu hrane (voće, povrće i kafa);
Nivo školske spreme	■ Osnovna škola
Radni zadaci	■ Pakovanje i raspakivanje proizvoda; ■ Rukovanje automatskom opremom za pranje; ■ Obavljanje zadataka manuelnog pakovanja; ■ Priprema osnovnih mešavina; ■ Rukovanje osnovnom opremom; ■ Nadziranje procesa rad; ■ Čišćenje opreme na mestu; ■ Pregledanje i sortiranje materijala i proizvoda; ■ Rukovanje suvom rasutom robom; ■ Rad u hladnjači; ■ Rad sa zalihama na kontrolisanoj temperaturi; ■ Sprovođenje redovnog održavanja opreme .

ISCO-08 KOD	
Radne informacije, oprema i uslovi	■ Tipično radno mesto: : Delatnost prerade hrane (voće, povrće i kafa). ■ Oprema: : Instrumenti za merenje mase, zapremine, pritiska, temeprature; mašine za transport, pakovanje, mešanje, toplotno tretiranje, drobljenje, sitnjenje i prosejavanje. ■ Rad sa: Hranom (voće, povrće, kafa), opremom i mašinama. ■ Radno vreme: Tri smene po 8 sati; ■ Fizičke aktivnosti: Stajanje, podizanje, nošenje. ■ Radni uslovi: Mogu podrazumevati rad u rashladnim prostorijama i hladnjačama ili na visokim temperaturama, buku i prašinu. ■ Mogući rizici: Mehaničke povrede, izloženost hipotermiji, opekotinama ili povredama, izloženost niskim temperaturama, rad sa potencijalno opasnim sredstvima za održavanje higijene, klizav pod, oštećenje sluha, problemi sa mišićima, tendinitis.
Kompetencije	■ Znanja i veštine ■ glavni proizvod i/ili spektar proizvoda u delatnosti prerade hrane (voća, povrća, kafe); ■ faze i procesi proizvodnje i pakovanja proizvoda; ■ postupci za bezbednost hrane; ■ relevantna oprema za ličnu zaštitu; ■ alati za rad, mašine i oprema koje se koriste u delatnosti; ■ tehnologije za manuelno rukovanje koje se koriste na radu; ■ komunikacijske veštine, ■ veštine timskog rada; ■ veštine rešavanja problema.

ISCO-08 KOD	
Psihofizičke sposobnosti:	■ Spretnost, razvijena sva čula, odgovornost, pouzdanost, tačnost, kreativnost.
Obrazovanje i kvalifikacije	■ Obrazovni profil: operater na mašinama u industriji hrane (voće, povrće i kafa). ■ Mogući pravac školovanja: završena trogodišnja stručna škola; opšte srednjoškolsko obrazovanje, strukovna obuka.
Posebni zahtevi (licenca, sertifikat, atest)	■ Uverenje o ispunjenim higijenskim zahtevima, poznavanje propisa iz oblasti bezbednosti i zaštite zdravlja na radu, obučenost za pružanje prve pomoći.
Obavezno radno iskustvo	■ Nije neophodno.
Oblast zapošljavanja i slična zanimanja	■ Delatnost prerade hrane.
Srodna zanimanja	■ Rukovalac na mašinama za proizvodnju mlečnih proizvoda; ■ - Operater na mašinama za proizvodnju mlečnih proizvoda; ■ - Rukovalac na mašinama za proizvodnju pića i ■ - Operater na mašinama za proizvodnju pića.

11

Opis posla

- **Operater na mašinama u industriji pića**
- **Operater na mašinama u industriji mlečnih proizvoda**



ISCO-08 KOD	8160
Opseg	Postaviti mašine i rukovati njima u industriji mlečnih proizvoda i industriji pića
Nivo postignuća u obrazovanju	Osnovna škola
Zadaci na poslu	- Sprovođenje mera za bezbedan rad - Rukovanje centralnim industrijskim pranjem - Upravljenje i nadziranje rada opreme na na liniji prijema - Upravljenje i nadziranje rada opreme na na liniji prerade - Upravljenje i nadziranje rada opreme na liniji punjenja i pakovanja - Rad u hladnjači - Rad na skladištenju - Čišćenje i dezinfekcija opreme

ISCO-08 KOD	8160
Informacije o radnom mestu, opremi i uslovima	■ Uobičajeno radno mesto: proizvodni pogoni mlekare, pogoni za proizvodnju soka, kafe, ledenih čajeva, OBP, energetskih pića, modifikovanih pića, pogoni za proizvodnju pića ■ Oprema: standardna oprema koja se koristi za proizvodnju mlečnih proizvoda i pića poput opreme za prečišćavanje, merenje, hlađenje, termičku obardu, fermentaciju, podsiravanje, omekšavanje vode, homogenizaciju, separaciju, filtriranje, punjenje, pakovanje, sušnice, skladištenje; instrumenti za merenje mase, nivoa tečnosti, zapremine, viskoziteta, pritiska, gustine, temperature; mašine za transport, mešalice... ■ Rad sa: osnovnim i pomoćnim sirovinama za proizvodnju mlečnih proizvoda, pića, dodacima, aditivima, ambalažom, mašinama, instrumentima ■ Radno vreme: jedna ili dve smene ■ Fizičke aktivnosti: stajanje, podizanje i nošenje ■ Radni uslovi: rad pri visokim i niskim temperaturama, rad u uslovima povećane buke i veštačkog osvetljenja ■ Mogući rizici: mehaničke povrede (klizav pod, od oštih predmeta, od mašine...), izloženost hipotermiji, opekotinama, izloženost niskim temperaturama, rad sa potencijalno opasnim sredstvima za održavanje higijene, oštećenje sluha i vida, problemi sa mišićima

ISCO-08 KOD	8160
Kompetencije	■ Znanja: ■ glavni proizvod i/ili spektar proizvoda u delatnosti prerade hrane i pića (mlečni proizvodi, pića) ■ faze i procesi proizvodnje i pakovanja proizvoda ■ postupci za bezbednost hrane ■ relevantna oprema za ličnu zaštitu ■ alati za rad, mašine i oprema koje se koriste u delatnosti ■ Veštine ■ Podešavanje opreme za proizvodnju mlečnih proizvoda i pića ■ Upravljanje opremom za proizvodnju mlečnih proizvoda i pića ■ Čišćenje i dezinfekcija opreme za proizvodnju mlečnih proizvoda i pića ■ Vođenje radne evidencije prema procedurama preduzeća u industriji mlečnih proizvoda i industriji pića ■ Praćenje toka proizvodnje mlečnih proizvoda i pića ■ Veštine timskog rada ■ Veštine rešavanja problema ■ Stavovi: ■ Savesno, odgovorno i uredno obavlja poslove vezane za proces upravljanja mašinama praćenja procesa rada u proizvodnji mlečnih proizvoda i pića ■ Ispoljava preciznost i jasnoću u izražavanju primenjujući stručnu terminologiju u procesu upravljanja mašinama u proizvodnji mlečnih proizvoda i pića ■ Odgovorno se odnosi prema životnoj sredini

ISCO-08 KOD	8160
Psihofizičke sposobnosti:	■ Odgovornost, spretnost, pouzdanost, tačnost, razvijena sva čula, kreativnost
Obrazovanje i kvalifikacije	■ Operator na mašinama u industriji pića ■ Operator na mašinama u industriji mlečnih proizvoda ■ Mogući put obrazovanja: trogodišnja strukovna škola; strukovna obuka; opšte srednje obrazovanje
Posebni zahtevi (licenca, sertifikat, atest)	■ sertifikat o poznavanju minimuma higijenskih propisa, ■ poznavanje propisa iz oblasti bezbednosti i zaštite zdravlja na radu, ■ obučenost za pružanje prve pomoći ■ poznavanje rada na računaru (poželjno poznavanje operativnog sistema Windows, Word, Exel, Power point, upotreba interneta) ■ poželjno osnovno poznavanje jednog svetskog jezika
Obavezno radno iskustvo	■ Nije neophodno.
Oblast zapošljavanja i slična zanimanja	■ Delatnost prerade hrane i pića
Srodna zanimanja	■ Operator na mašinama u industriji hrane (voće i povrće, kafa) ■ Pekar, poslastičar, izrađivač konditorskih proizvoda

12

Opis posla

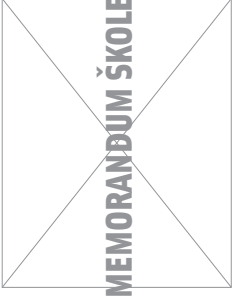
**Operater na mašinama i
uređajima za obradu drveta**



ISCO-08 KOD	
Opseg	■ Operator na mašinama i uređajima za obradu drveta
Nivo obrazovanja	■ Trogodišnje stručno srednjoškolsko obrazovanje
Radni zadaci	■ Priprema liste rezanja; ■ Proizvodi ručne i kompjuterske crteže; ■ Pokreće, upravlja i održava mašine za rezanje, dimenzionisanje poprečnog preseka, izradu elemenata veze, profilisanje, brušenje i spajanje elemenata; ■ Priprema površine za završnu (površinsku) obradu i izvodi površinsku obradu; ■ Sastavlja elemente nameštaja; ■ Odabira i ugrađuje okove; ■ Spaja puno drvo.
Radne informacije, oprema i uslovi	■ Uobičajeno radno mesto: Proizvodni pogon, radionica. ■ Oprema: mašine za krojenje rezane građe (cirkular i stolarska tračna testera); mašine za dimenzionisanje predmeta rada (ravnalica, debljača, četvorostrana rendisaljka, formatizeri za krojenje ploča); mašine za izradu elemenata veze (čeparice, lančane glodalice i dubilice, viševretene bušilice); mašine za izradu profila (stona i nadstona glodalica); mašine za brušenje drveta (brusačice); mašine i uređaji za sastavljanje komponenata nameštaja (prese); mašine za površinsku obradu predmeta rada (linija za površinsku obradu); ručni alati za sastavljanje komponenata nameštaja.

ISCO-08 KOD	
Radne informacije, oprema i uslovi	■ Rad sa: osnovnim i pomoćnim materijalima za izradu nameštaja, mašinama za obradu predmeta rada kod proizvodnje nameštaja, radnicima i rukovodiocima u fabrici ili stolarskoj radionici za proizvodnju nameštaja. ■ Radno vreme: dve smene. ■ Fizičke aktivnosti: : stajanje, hodanje, savijanje, podizanje i nošenje tereta. ■ Radni uslovi: prašina, piljevina, buka, vibracije, isparenja. ■ Mogući rizici: : povrede na radu pri rukovanju na mašinama, opekotine, obolenja disajnih puteva.
Kompetencije	■ Znanja, veštine i stavovi: ■ Vrste i karakteristike drvene građe; ■ Odlike i radni kapaciteti mašina za obradu drveta; ■ Mere radne bezbednosti; ■ Identifikovati greške u obradi drveta; ■ Odabrati odgovarajući nivo brušenja; ■ Racionalno koristiti materijale; ■ Preciznost; ■ Veštine timskog rada; ■ Spretnost .
Psihofizičke sposobnosti:	■ Spretnost, oštar vid.

ISCO-08 KOD	
Obrazovanje i kvalifikacije	■ Obrazovni profil: stolar, visoko kvalifikovani stolar; ■ Mogući pravac školovanja: trogodišnja stručna škola; stručna obuka
Posebni zahtevi (licenca, sertifikat, atest)	■ Kompjuterska pismenost
Obavezno radno iskustvo	■ Nije neophodno.
Oblast zapošljavanja i slična zanimanja	■ Proizvodnja nameštaja
Trajanje obuke	■ 322 časa
Srodna zanimanja	■ Parketar



Ime škole

SERTIFIKAT

ZA STEČENU KVALIFIKACIJU:

NAZIV KVALIFIKACIJE

MSKZ-08 kod _____

Kandidat: _____
(ime, očevo ime i prezime)

Rođen(a) _____ godine, u _____,
(datum) (mesto)

Srbija
(država)

Jedinice kompetencija od kojih se kvalifikacija sastoji:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.

_____ (datum i mesto) MP _____ (direktor)

JMBG _____, Evidencioni broj kandidata _____
(Ime, srednje slovo i prezime kandidata)

- Postignuće kandidata u okviru jedinica kompetencija na osnovu procena tokom trajanja obuke i/ili na osnovu verifikacije iskustvenog učenja:

JEDINICA KOMPETENCIJE	MAKSIMALAN BROJ POENA NA USMENOJ PROVERI	OSTVAREN BROJ POENA NA USMENOJ PROVERI	MAKSIMALAN BROJ POENA NA PRAKTIČNOJ PROVERI	OSTVAREN BROJ POENA NA PRAKTIČNOJ PROVERI	OSTVAREN BROJ POENA ZA PODNETE DOKAZE
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					

Maksimalan broj poena za sticanje kvalifikacije na osnovu procena tokom trajanja obuke i/ili na osnovu verifikacije iskustvenog učenja

Ukupno ostvaren broj poena kandidata za sticanje kvalifikacije na osnovu procena tokom trajanja obuke i/ili na osnovu verifikacije isključivo učenja _____

Postignuće kandidata na završnom ispitu:

Kandidat je položio završni ispit i od maksimalnog broja poena _____ stekao je _____ poen

Na osnovu postignuća kandidata evidentiranih tokom obuke, postignuća ostvarenog na završnom ispitu i na osnovu verifikacije iskustvenog učenja kandidata je kvalifikovan za izvršenje:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.

[illegible]

MP

(direktor)

Međunarodna organizacija rada – kao deo zajedničkog programa **Jačanje kapaciteta za inkluzivni lokalni razvoj u južnoj Srbiji** – pilotirala je zajedno sa Ministarstvom rada, zapošljavanja i socijalne politike i Ministarstvom obrazovanja, nauke i tehnološkog razvoja, sistem obuke za odrasle zasnovan na radnim kompetencijama povezanim sa potrebama poslodavaca. U projektu su učestvovala i sledeće srednje stručne škole:

.....
Tehnička škola Novi Beograd
www.tehnicka.rs

Srednja mašinska škola Novi Sad
www.masinskans.edu.rs

Ekonomsko-trgovinska škola – Šabac
www.ekonomskasabac.znanje.info

Tehnička škola Požega
www.tehnickaskolapozega.edu.rs

Hemijsko-prehrambena i tekstilna škola „Uroš Predić“ – Zrenjanin
www.hpts-urospredic.edu.rs

Poljoprivredna škola sa domom učenika „Sonja Marinković“ – Pozarevac
www.poljsk.edu.rs

Poljoprivredno-hemijska škola „dr Djordje Radić“ – Kraljevo
www.ratarica.edu.rs

Prehrambeno-šumarska i hemijska škola Sremska Mitrovica
www.psh-skola.edu.rs
.....



Republika Srbija
Ministarstvo rada, zapošljavanja i socijalne politike



PBILD



Republika Srbija
Ministarstvo obrazovanja, nauke i tehnološkog razvoja