



*SLOVAK AUSTRIAN GERMAN ALIANCE
VOCATIONAL EDUCATION AND TRAINING*

UČEBNÝ PLÁN

IDENTIFIKÁCIA VÝSTUPU:

**O7 – Vzdelávací kurz „Tréning trénerov“ pre vzdelávací program
„Pracovník v maloobchode“**

Číslo projektu:

2015-1-SK01-KA202-008951

Popis projektu:

Slovak-Austrian-German-Alliance for Vocational Education and Training

Krátky popis projektu:

SAGA for VET

Začiatok projektu:

01.09.2015

Koniec projektu:

01.09.2017

Oficiálne označenie navrhovateľa projektu:

Newport Group, a.s.

Časť I Úvodné poznámky

Tento rámcový plán je vydaný v súlade s príslušnými vzdelávacími nariadeniami spolkovej republiky (vydanými spolkovým ministerstvom hospodárstva a práce alebo inak príslušným odborným ministerstvom v zastúpení spolkového ministerstva školstva, vzdelávania, vedy a výskumu). Zlad'ovací proces je riadený prostredníctvom „Spoločného výsledkového protokolu zo dňa 30.05.1972.“ Rámcový vzdelávací plán stavia na zásadách ukončenia povinnej školskej dochádzky a opisuje základné požiadavky.

Rámcový plán neobsahuje žiadne metodické nariadenia pre vzdelávanie. Samostatné a zodpovedné myslenie a jednanie, ako prevládajúci cieľ vzdelávania je v týchto vzdelávacích formách je sprostredkovaný prednostne. Časti celkového metodického konceptu sú v týchto formách už zahrnuté. Pri tom sa môže k dosiahnutiu tohto cieľa použiť akýkoľvek metodický postup; metódy, ktoré bezprostredne podporujú schopnosť jednania, sú obzvlášť podporované a určené k tomuto cieľu a mali by byť preto primerane zohľadnené v procese prípravy vzdelávania.

Krajiny bezprostredne prevezmú tento rámcový plán, alebo ho presadia do vlastných učebných plánov. V druhom prípade treba dbať na to, aby bol výsledok obsiahnutý v rámcovom pláne v časovej a odbornej zhode s príslušnými vzdelávacími nariadeniami.

Časť II Vzdelávacie nároky na vzdelávacie inštitúcie

Odborné učilište a vzdelávacia prevádzka spĺňajú v duálnom vzdelávaní spoločné vzdelávacie nároky.

Vzdelávacie zariadenie je pritom samostatné miesto vzdelávania. Spolupracuje ako rovnocenný partner so všetkými zapojenými ostatnými vzdelávacími zariadeniami. Má za úlohu sprostredkovať žiačkam a žiakom pracovné a všeobecné obsahy vzdelávania so zvláštnym zreteľom na požiadavky pracovného vzdelávania.

Odborné učilište a vzdelávacia prevádzka má pracovné aj odborné predpoklady poskytovať vzdelanie k určeniu dosiahnutého cieľa a prehlbuje predtým získané všeobecné vzdelanie. Týmto prispieva k naplneniu úloh v povolani ako aj k spoluvytváraníu pracovného sveta a spoločnosti s prihliadnutím na sociálnu a ekologickú zodpovednosť. Riadi sa pri tom nariadeniami platnými pre tento spôsob vzdelávania a školskými zákonmi jednotlivých krajín. Predovšetkým sa vzdelávanie zamerané na prípravu na povolanie orientuje okrem iného aj na každý podporujúci prostriedok štátom uznaného vzdelávacieho povolania:

- Rámcový plán stálej konferencie ministrov kultúry a senátorov krajín (KMK)
- Nariadenie o vzdelávaní s prípravou na povolanie (vzdelávací plán) krajín pre podnikové vzdelávanie.

Podľa Rámcovej dohody o odborných učilištiach a vzdelávacích prevádzkach (Nariadenie KMK zo dňa 15.03.1991), má odborné učilište a vzdelávacia prevádzka za cieľ:

- „sprostredkovať schopnosť vykonávať dané povolanie a spájať odbornú kompetenciu so všeobecnými schopnosťami humanitného a sociálneho druhu,
- rozvíjať pracovnú flexibilitu vhodnú na prekonanie meniacich sa nárokov a predpokladov na pracovný svet a spoločnosť, ako aj v súvislosti so spoločným rastom celej Európy,
- prebudiť pripravenosť k pracovnému vzdelávaniu a dodatočnému prehlbovaniu schopností a zručností,
- podporovať schopnosti a pripravenosť pri súlade pracovného a súkromného života jednotlivca, a zároveň schopnosť jednať samostatne, sebavedomo a zodpovedne.“

K dosiahnutiu týchto cieľov musí odborné učilište a vzdelávacia prevádzka:

- vybaviť pre vzdelávanie špecifickú pedagogiku zameranú na úlohy vzdelávania, ktorá by zvýrazňovala orientovanie na obchod a podnikanie;
- sprostredkovať kvalifikácie, ktoré by zahŕňali všetku pracovnú problematiku danej oblasti, s ohľadom na nevyhnutnú pracovnú špecializáciu;
- zaručovať rozmanitú a flexibilnú ponuku vzdelávania, aby boli vyvážené rozličné schopnosti a nadania študentov, ako aj naplnené rozličné požiadavky trhu práce a spoločnosti;

- sprostredkovať pohľady na rozličné formy zamestnávania, vrátane podnikania formou samostatnej zárobkovej činnosti, aby sa tým podporilo samostatné a samostatne zodpovedné plánovanie pracovného života;
- v rámci svojich možností podporovať a chrániť osoby s postihnutím a osoby so sťažným spoločenským postavením a upozorniť študentov na ohrozenia životného prostredia a nebezpečenstvá úrazu v súvislosti s výkonom povolania a privátnym spôsobom života a oboznámiť ich aj s možnosťami ich zabránenia alebo zmenšenia.

Odborné učilište a vzdelávacia prevádzka by okrem toho mali vo všeobecnom vzdelávaní, ak je to v rámci učebných plánov možné, upozorniť aj na ťažiskové problémy našej doby, ako napríklad:

- Zamestnanie a nezamestnanosť
- Mierové spolunažívanie ľudí, národov, a kultúr v rámci jedného sveta a garancie zachovania kultúrnej identity
- Dodržanie prirodzenej obživy, ako aj
- Garantovanie ľudských práv.

Uvedené ciele sú zamerané na rozvoj obchodných zručností. Tým sa rozumie pripravenosť a schopnosť jednotlivcov správať sa v spoločenských, pracovných a privátnych situáciách vecne, odborne, uvážlivo a premyslene, ako aj s prihliadnutím na individuálnu a sociálnu zodpovednosť.

Obchodné zručnosti sa rozvíjajú v oblastiach odborných, osobnostných a sociálnych kompetencií.

Odborné kompetencie ukazujú pripravenosť a schopnosť cieľavedome, odborne správne, v súlade s metódami a samostatne vyriešiť úlohy a problémy zamerané na podstatu odborných vedomostí a zručností a posúdiť a zdôvodniť výsledok.

Osobnostné kompetencie ukazujú pripravenosť a schopnosť jednotlivca využiť, posúdiť a vyriešiť šance na rozvoj, požiadavky a obmedzenia v rodine, v povolani a vo verejnom živote, rozvíjať vlastný talent a nadanie, ako aj určiť si a rozvíjať životný plán. Zahŕňajú aj osobnostné vlastnosti ako samostatnosť, schopnosť kritického myslenia, samostatnosť, zodpovednosť, a schopnosť brať na seba povinnosti. Najmä sem patrí aj hodnotový rozvoj ako aj samostatné posúdenie hodnôt.

Sociálne kompetencie sa vzťahujú na pripravenosť a schopnosť žiť a tvoriť sociálne vzťahy, vyjadrovať podporu, potláčať napätie, dokázať racionálne a zodpovedné porozumenie s ostatnými. Najmä sem patrí aj rozvoj sociálnej zodpovednosti a solidarity.

Metodické a učebné kompetencie sa vyvíjajú zo získaného rozvoja týchto troch oblastí.

Kompetencia označuje vzdelávací úspech v súvislosti s jednotlivými študentami a ich schopnosť samostatného a zodpovedného jednanie v osobných, pracovných a spoločenských situáciách. Na rozdiel od kompetencií, sa pod pojmom kvalifikácia rozumie učebný vzdelávací úspech v súvislosti so zúžitkovaním - z pohľadu dopytu dopytu v súkromných, pracovných a spoločenských situáciách (porovnaj Nemeckú

vzdelanostnú radu, Odporúčania vzdelávacej komisie k reorganizácii sekundárnych taríf II).

Časť III Didaktické zásady

Stanovenie cieľov odborného vzdelávania vyžaduje prispôsobenie vzdelávania na druh pedagogiky vykonávanej na odborných učilištiach, ktorá podporuje obchodné orientovanie a učí mladých ľudí samostatne plánovať, vykonávať a posúdiť pracovné úlohy v rámci svojej pracovnej činnosti.

Vzdelávanie na odbornom učilišti alebo vo vzdelávacej prevádzke pozostáva prevažne zo vzťahu ku konkrétnemu, prevádzkovému a pracovnému jednaniu ako aj z rozvoja rozumových operácií a chápaním myšlienkových pochodov a jednaní druhých. Toto vzdelávanie je zamerané predovšetkým na reflexiu a spôsoby obchodovania (podnikateľský plán, procesy a výsledky). Týmto myšlienkovým prienikom pracovnej činnosti budú naplnené predpoklady pre vzdelávanie v rámci pracovnej činnosti. Pre rámcový plán to znamená, že cieľ a výber obsahov sa vzťahuje na konkrétne povolanie.

Na základe učebno-teoretických a didaktických znalostí sa pomenujú nasledovné orientačné body:

- Didaktické referenčné body sú situácie, pre ktoré je významné vykonávanie povolania (vzdelávanie pre podnikanie).
- Východiskový bod vzdelávania tvoria jednania, ktoré sú vykonávané najlepšie samostatne alebo ktoré sú myšlienково pochopiteľné (učenie prostredníctvom jednaní).
- Jednania musia byť študentom pokiaľ možno samostatne plánované, vykonávané, kontrolované, prípadne aj korigované a ohodnotené.
- Jednania by mali podporovať celkové pochopenie pracovných skutočností, napríklad technické, bezpečnostno-technické, ekonomické, právne, ekologické a sociálne aspekty.
- Jednania musia byť integrované do pracovných skúseností študenta a reflektované do súvislostí so spoločenskými dôsledkami.
- Jednania by mali zahŕňať aj sociálne procesy, napríklad vysvetlenie záujmov alebo zabránenie vzniku konfliktov.

Vzdelávanie zamerané na pracovné skúsenosti tvorí didaktický koncept, ktorý spoločne zastrešuje odborné aj podnikateľské štruktúry. Môže sa uskutočňovať rozličnými vzdelávacími metódami.

Časť IV Úvodné poznámky týkajúce sa povolania

Predložené rámcové učebné plány pre odborné vzdelávanie v odbore „Predavač v maloobchode/Predavačka maloobchode“ sú v zhode s príslušnými rámcovými vzdelávacími plánmi pre maloobchod uvedenými v učebnom odbore Predavač/predavačka v maloobchode a obchodník/obchodníčka v maloobchode zo dňa 16.07.2004 (BGB1. I S. 1806)

Vzdelávacie povolania sú zoradené podľa nariadenia o započítaní ročníku odborného vzdelávania platného vo vzdelávacej oblasti Hospodárstvo a správa, ťažisko A: Odbytové hospodárstvo a poradenstvo zákazníkom.

Rámcový plán pre vzdelávanie v odbore Obchodník / obchodníčka v maloobchode (výnos KMK zo dňa 03.03.1987) sa nahrádza predloženým rámcovým plánom.

Študenti odboru Predavač/predavačka v maloobchode, ako aj obchodník/obchodníčka v maloobchode sú činní prevažne v oblasti predaja tovaru a ponúkajú svojim zákazníkom poradenstvo a servis. Ďalej sa zaoberajú servisnou oblasťou pokladňa, získavanie tovarov, príjem tovarov, skladové hospodárstvo, marketing, personálne hospodárstvo a účtovníctvo.

Vzdelávacie oblasti sa orientujú na cieľové vzorce exemplárnych hospodárskych oblastí. Tie je nutné didakticko-metodicky presadiť takým spôsobom, aby viedli k profesným jednacím kompetenciám. Formulovanie cieľov na konci vzdelávacieho procesu opisuje stav kvalifikácie. Doplnené o obsahy zahŕňa minimálny rozsah kompetencií, ktoré je nutné sprostredkovať.

Formulovanie cieľov spája odborné a skutkovo systematické vzťahy. Integruje aj zaobchádzanie s aktuálnymi médiami, modernou kancelárskou komunikáciou a pracovným softvérom, ktorý slúži na získavanie a spracovanie informácií.

Príslušné nevyhnutné znalosti o registračných pokladniciach závisia od sortimentu ako aj od formy predaja a prevádzky. Odborné učilište na príkladne zvolenom tovare sprostredkováva techniky získania tovarových znalostí a tým pádom aj schopnosť zapracovanie nového sortimentu. Pri vytváraní jednajúcich kompetencií v účtovníctve sa dôsledne ťažiskové premiestnenie dokumentačných, riadiacich a kontrolných funkcií v rámcovom vzdelávacom pláne.

Dimenzie trvanlivosti a stálosti - ekonómia, ekológia a sociálne vzťahy - sa rozvíjajú na všetkých akčných oblastiach v maloobchode a sú integrované v učebných oblastiach. Ponúkajú rozmanité príležitosti pre hospodárske a predajno-technické vzťahy.

Časť V: Učebné oblasti

Učebná oblasť 1: Reprezentovanie podniku v maloobchode

Cieľ:

Žiačky a žiaci prezentujú vzdelávaciu prevádzku. S ohľadom na ich profesijné a vzdelávacie možnosti znázorňujú výkonnostné ťažiskové body a pracovné oblasti prevádzky maloobchodu. Vysvetľujú koncepciu podnikateľského subjektu, ekonomické a ekologické stanovené ciele, ako aj celkovú spoločenskú zodpovednosť podnikateľského subjektu. Samostatne sa vo vzdelávacej prevádzke informujú a tieto informácie aktualizujú. Rozvíjajú možnosti získania dodatočných informácií aj o ostatných podnikateľských subjektoch. Posudzujú zvolenú podnikateľskú formu v súvislosti so sortimentom a predajnou formou a porovnávajú pritom ich vzdelávaciu prevádzku. Opisujú organizáciu podnikateľského subjektu a jeho zaradenie do celkového hospodárstva.

Pri príprave prezentácie samostatne a v skupine spracúvajú zadané úlohy a aplikujú metódy vedúce k riešeniu problémov. Reflektujú pritom spolupôsobenie personálu v maloobchodnej prevádzke a rozoberajú pritom nariadenia, ako aj úlohy, práva a povinnosti zúčastnených strán, ktoré pôsobia v duálnom systéme podnikového vzdelávania. S ohľadom na kolektívne tarifné vyjednávania v maloobchode, žiačky a žiaci posudzujú význam kolektívnych tarifných zmlúv a úlohu sociálnych partnerov pri ich vzniku a vyjednávaní. Reflektujú na spolurozhodovacie právne nariadenia.

Žiačky a žiaci prezentujú a dokumentujú výsledky svojej práce - štruktúrne a adresne, prostredníctvom použitia zodpovedajúcich prostriedkov. Prehlbujú pocit orientácie na zákazníka ako vzor a koncepciu svojho profesijného života a jednaní.

Obsahy:

Pracovné a vzdelávacie techniky
Jednoduchý kolobeh hospodárstva
Úlohy a zaradenie maloobchodu
Pracovná bezpečnosť a ochrana životného prostredia
Prevádzková organizácia a pracovné procesy
Vzdelávacia zmluva
Ochrana mladistvých pri práci
Trvanlivosť
Prezentačné techniky

**Učebná oblasť 2:
Zákaznícky orientované vedenie obchodných rozhovorov**

Cieľ:

Žiačky a žiaci vedú obchodné rozhovory za použitia znalostí tovarov, komunikácie, a predajných zručnostiach, vedúce k spokojnosti zákazníkov podnikateľského subjektu. Ovládajú dôležité prvky komunikačnej a predajnej techniky, ako ak techniky potrebné k získaniu podstatných znalostí o tovaroch. Zároveň ich aplikujú pri hraní úloh, čím ukazujú verbálne ako aj neverbálne zákaznícky orientované správanie. Pri predajných rozhovoroch používajú znalosti o tovaroch a zároveň rozvíjajú aj predajné argumenty. Do predajného rozhovoru zahŕňajú aj servisné výkony podnikateľského subjektu a primerane reagujú na námietky zákazníkov. Pripravujú alternatívne návrhy s cieľom podporiť rozhodnutie o kúpe a priviesť predajný rozhovor do úspešného konca.

Žiačky a žiaci vytvárajú katalóg kritérií slúžiaci na posúdenie herných a tréningových situácií. Posudzujú komunikačné a predajné situácie a dávajú primeranú spätnú väzbu. Ako pomocný prostriedok používajú okrem iného aj audio a videotechniku.

Obsahy:

Vzor tovarov
Poradenské nakupovanie
Pomer cena-výkon
Doplňujúce ponuky
Typické slovné spojenia z cudzích jazykov

Učebná oblasť 3:
Podpora zákazníkov v servisnej oblasti registračnej pokladnice

Cieľ:

Žiačky a žiaci vedú zodpovedajúce činnosti v oblasti registračných pokladníc a priateľsky a pozorne sa starajú o zákazníkov. S ohľadom na právne a prevádzkové nariadenia uzatvárajú kúpne zmluvy. Podľa potreby upozorňujú zákazníkov na existenciu a aplikáciu všeobecných obchodných podmienok. Ponúkajú zákazníkom na pokladni servisné výkony a predstavujú doplnkové ponuky. Žiačky a žiaci informujú zákazníkov o zvyčajných spôsoboch platby a ich výhodách a nevýhodách.

Zoradujú spôsoby platby s ohľadom na ich hospodárnosť pre podnikateľský subjekt. Žiačky a žiaci realizujú pokladničné postupy s prihliadnutím na zákaznicke karty, zľavové poukazy a obsluhujú pokladnicu podľa príslušných prevádzkových nariadení. Vytvárajú potvrdenia a faktúry a dbajú pritom na daňové predpisy. Vykonávajú pokladničné uzávierky, vytvárajú pokladničné správy a vyhodnocujú ich. Pritom používajú už známe pokladničné postupy. Ako nástroj zberu predajných údajov v hospodárskom systéme používajú pokladničný systém.

Obsahy:

Spôsobilosť k právnym úkonom. Právna spôsobilosť.

Neplatnosť a odporovateľnosť.

Záväzný a naplnený obchod.

Zmluvná sloboda.

Trojčlenka, Výpočet percent a priemeru.

**Učebná oblasť 4:
Prezentácia tovarov**

Cieľ:

Žiačky a žiaci umiestňujú a prezentujú tovar s ohľadom na prania zákazníkov, úspechu predaja a prevádzkové hospodárstvo. Spracúvajú kritériá pre príslušnú prezentáciu tovaru. Rozvíjajú koncepty prezentácie tovaru, znázorňujú ich a vyhodnocujú ich na základe spracovaných kritérií.

Žiačky a žiaci zohľadňujú rôzne špecifiká a zvláštnosti rôznych foriem prevádzok, foriem predaja a sortimentu a predajno psychologických poznatkov.

Obsahy:

Usporiadanie skladov
Vizuálny merchandising
Štúdie pohybu zákazníkov
Nákupný vozík
Regálové zóny
Označenie tovaru
Označenie ceny
výklad

**Učebná oblasť 5:
Reklama a podpora nákupu**

Cieľ:

Žiačky a žiaci vyrobia reklamný plán. Používajú pritom vlastné cenové predstavy a rešpektujú pritom cenové predstavy iných. S prihliadnutím na zásady reklamy a zákonné rámcové podmienky rozvíjajú reklamné opatrenia.

K vyjadreniu reklamných prostriedkov používajú príslušný softvér. Vyhodnocujú nasadenie reklamných opatrení v bežnom obchodnom živote. Zohľadňujú hospodárske, právne a etické hranice reklamy a posudzujú reklamný úspech zvolených opatrení. Zvažujú použitie rozličných druhov reklamy s ohľadom na ich účinnosť na spotrebiteľov.

Žiačky a žiaci zakresľujú a vyhodnocujú typické opatrenia podpory predaja. Pričleňujú aj servisné výkony ako prostriedok budovania vzťahu so zákazníkmi. Volia patričný obalovací materiál ako aj možnosti dodania tovaru podľa ekonomických a ekologických hľadísk.

Obsahy:

Reklamný nosič
Kooperatívne formy reklamy
Priama reklama / direct marketing
Zákon o nekalej súťaži
Nariadenie o obaloch
Tímová práca

**Učebná oblasť 6:
Obstarávanie tovarov**

Cieľ:

Žiačky a žiaci obstarávajú tovar a zohľadňujú pritom ekonomické, právne a ekologické aspekty.

Na základe údajov tovarového hospodárstva plánujú obstarávací proces. Pritom stanovujú rozličné nákupné zdroje, podmienky a ceny. Pripravujú a uzatvárajú nákupné zmluvy s pomocou rozličných komunikačných médií. Pri obstarávacom rozhodovaní zohľadňujú kvantitatívne a kvalitatívne aspekty. Využívajú pritom aj informačno technické systémy. Získané údaje vyhodnocujú a výsledky prezentujú ako základ pre rozhodovanie.

Obsahy:

Množstevné, časové a cenové plánovanie
Formy kooperácie v obchode
Dopyt, ponuka, objednávka
Referenčný výpočet
Porovnanie ponúk
Tovarové hospodárstvo

**Učebná oblasť 7:
Príjem tovaru, skladovanie a udržiavanie**

Cieľ:

Žiačky a žiaci si vyskúšajú príjem tovaru a starajú sa o odborné skladovanie. Rozpoznávajú a dokumentujú porušenie povinností na strane dodávateľa, a riadia príslušné opatrenia slúžiace k ich náprave.

Žiačky a žiaci komunikujú s dodávateľmi s cieľom nájsť adekvátne riešenie. Kontrolujú tovar na základe dodacích listov a registrujú položky, aj použitím informačno technických systémov. Skladujú tovar a dbajú pritom na dôležité skladovacie predpisy a zásady v predajnom a záložnom sklade.

Žiačky a žiaci analyzujú ukazovatele, vedú a vyhodnocujú skladovacie faktúry a vykonávajú optimalizačné možnosti. Pri skladovaní a pri zaobchádzaní s obalmi zohľadňujú ekonomické, právne a ekologické aspekty.

Obsahy:

Odborné závady

Reklamácie

Oneskorené dodanie

Minimálny stav zásob, nahlásený stav zásob

Časť obratu, dĺžka skladovania

Inventúra, inventár

Organizácia skladu

Predpisy týkajúce sa skladovania a dopravy, bezpečnosť v sklade

Udržiavanie tovaru

Učebná oblasť 8:
Vykonávanie a kontrola obchodných procesov

Cieľ:

Žiačky a žiaci prostredníctvom vplyvov informácií, peňazí a hodnôt pochopia vzťahy podnikateľských subjektov k zákazníkom a dodávateľom a vykonajú vyhodnotenia. Spracovávajú pokladničné doklady a systematicky dokumentujú údaje vyplývajúce z prevádzkových procesov. Dodržia pritom príslušné právne predpisy. S pomocou týchto poznámok znázorňujú majetkovú a finančnú situáciu podnikateľského subjektu, hodnotia hospodársky výsledok a tiež podstatné určovacie veličiny výsledku tohto podnikateľského subjektu.

Žiačky a žiaci štatisticky pripravujú údaje vyplývajúce z hospodárskeho výsledku za účelom prípravy prevádzkových rozhodnutí. Kontrolujú a zbierajú údaje o tovaroch, stanovujú indexy vyhodnocujú ich s ohľadom na časové a prevádzkové porovnanie. Používajú pritom obchodné účtovné procesy a využívajú príslušný softvér ako nástroj dokumentácie a informácií.

Obsahy:

Obchodné prípady

Bilancia

Výpočet zisku a straty.

Tovarové hospodárstvo

Štatistiky

Nasadenie tovaru, ťažba surovín, Index obratu

**Učebná oblasť 9:
Príprava a vykonávanie opatrení cenovej politiky**

Cieľ:

Žiačky a žiaci pripravujú opatrenia cenovej politiky podnikateľského subjektu v maloobchode a vykonávajú ich. Pritom si samostatne a zodpovedne organizujú svoje vzdelávanie a využívajú príslušný softvér. Žiačky a žiaci spolupracujú efektívne a kooperatívne. Poznajú význam predajnej ceny ako nástroja politiky odbytu tovaru. Stanoveniu cieľov podnikateľského subjektu priradujú cenovú politiku. Určujú interné a externé prevádzkové vplyvy na cenu. Rozlišujú pritom cenotvorbu zameranú na náklady, dopyt a konkurenciu.

Žiačky a žiaci kalkulujú cenu a aplikujú skrátený kalkulačný proces. Vyhodnocujú rozličné cenové stratégie. Opisujú dôvody pre rozličné dopytové správanie aj s prihliadnutím na spoločenské a hospodárske zmeny.

Obsahy:

Nariadenie o zverejňovaní cien.
Kalkulácie smerujúce do budúcnosti.
Kalkulácie smerujúce do minulosti.
Kalkulačný faktor.
Kalkulačná prirážka, kalkulačná zľava
Jednací interval

**Učebná oblasť 10:
Zvolanie zvláštnych predajných situácií**

Cieľ:

Vychádzajúc z filozofie podnikateľského subjektu jednajú žiačky a žiaci v zvláštnych prípadoch odborne a primerane s ohľadom na danú situáciu. V rozličných situáciách reagujú primerane na správanie sa zákazníkov. Aplikujú pritom ciele verbálne a neverbálne vyjadrovacie možnosti a prostriedky. Obzvlášť pri reklamácií alebo výmene tovarov jednajú žiačky a žiaci v záujme podnikateľského subjektu a zákazníkov a dbajú na právne a prevádzkové nariadenia. V prípadoch poradenstva rozoznávajú prípadné konflikty, zvládajú stresové situácie a svojím adekvátnym správaním prispievajú k ich vyriešeniu. Žiačky a žiaci vyhovejú individuálnym nárokom a požiadavkám svojich zákazníkov.

Spoločné obsahy:

Správanie sa zákazníkov
Predaj v rušnom období
Zákazníci v sprievode
Predaj tesne pred koncom otváracích hodín
Darčekový tovar a obstarávací tovar
Záruka, garancia a ručenie za produkt
Kulancia - dobrovoľné plnenie
Krádež v prevádzke
Rušenie predaja
Financovanie nákupu
Správanie sa so zameraním na riešenie konfliktov

Učebná oblasť 11: Úspešné riadenie obchodných procesov

Cieľ:

Žiačky a žiaci analyzujú obchodné procesy v podnikateľskom subjekte v maloobchode a nasadzujú nástroje slúžiace k zvýšeniu a zlepšeniu hospodárskeho výsledku. Chápu pohyb tovarov v podnikateľskom subjekte. Pripravujú rozhodnutia k ústrednému hospodárstvu a posudzujú stav výnosov podnikateľského subjektu.

Žiačky a žiaci analyzujú štruktúru nákladov maloobchodných prevádzok a započítavajú aj časti prevádzkových nákladov. Svoje jednotlivé hospodárske opatrenia predostierajú rozhodovaciemu orgánu, za účelom znižovania nákladov, a vytvárajú súvislosť s dopadmi na celkovej hospodárskej úrovni. Žiačky a žiaci vykonávajú výpočty z oblasti hrubého rozpätie, aby stanovili predajné ceny a aby úspešne optimalizovali sortiment. Zohľadňujú pritom aj zmiešanú kalkuláciu. Stanovujú krátkodobý prevádzkový úspech a prinášajú návrhy k zvyšovaniu hospodárnosti.

Žiačky a žiaci údajmi z rozličných informačných systémov vypočítavajú indexy a používajú ich pre porovnania a situačné odhady. Graficky pripravujú štatistiky, interpretujú informácie a vyvodzujú prípadné opatrenia slúžiace k optimalizácii prevádzkových procesov. Používajú pritom príslušný softvér.

Obsahy:

Nákup a predaj tovaru.

Daň z obratu

Odpisy

Druhy nákladov, nákladové stanice, Výpočet distribúcie

Externé náklady

Dodatočná kalkulácia

Indexy rentability a hospodárnosti

Tovarové hospodárstvo

Vplyvy na jednoduchý hospodársky kolobeh

Učebná oblasť 12:**Získavanie zákazníkov a ich väzba prostredníctvom marketingových konceptov****Cieľ:**

Žiačky a žiaci používajú marketing ako centrálnu úlohu podnikateľského subjektu, slúžiacu na získanie a posilnenie pozície na trhu. Žiačky a žiaci sa informujú o PR-aktivitách svojho podnikateľského subjektu a vyhodnocujú ich účinnosť.

Žiačky a žiaci nasadzujú informačno technické systémy za účelom zberu a vyhodnotenia trhových informácií a zákazníckych údajov. Analyzujú politické nástroje a vyvíjajú koncepty slúžiace na realizáciu príslušných marketingových cieľov. Zohľadňujú pritom hospodárske rámcové podmienky. Rozvíjajú časové a pracovné plány pre marketingové koncepty, stanovujú zodpovednosti za jednotlivé úlohy a dokumentujú pracovné pokroky. Prezentujú a analyzujú svoje pracovné výsledky.

Žiačky a žiaci chápu tovarovo a zákaznícky špecifické servisné požiadavky, ako dôležitú súčasť a požiadavku na získanie a udržanie nezameniteľnej pozície na trhu. Predstavujú servisné koncepty svojej vzdelávacej prevádzky a analyzujú náročnosti a ťažkosti pri ich presadzovaní. Žiačky a žiaci rozvíjajú a odôvodňujú ďalšie opatrenia týkajúce sa servisnej politiky, ktorými taktiež posilňujú vzťah so zákazníkmi. Zohľadňujú pritom aj manažment vybavovanie sťažností zákazníkov.

Na základe zvolených príkladov vyhodnocujú elektronické služby, ako obchodnú platformu a ako nástroj budovania vzťahu so zákazníkom.

Obsahy:

marketing-mix

Manažment budovania vzťahu so zákazníkmi (Customer relationship management)

E-Business

E-Commerce

Učebná oblasť 13:
Plánovanie nasadenia personálu a vedenie zamestnancov

Cieľ:

Žiačky a žiaci pod dohľadom vykonávajú personálno hospodárske ciele, úlohy a činnosti v oblasti personalistiky podnikateľského subjektu v maloobchode. Sú si vedomí všetkých rozličných záujmových situácií všetkých zúčastnených. K zaručeniu funkčnosti podnikateľského subjektu analyzujú stav zamestnancov a ich štruktúru a spolupôsobia pri zisťovaní potreby personálu a nasadzovaní zamestnancov. Nasadzujú rozličné nástroje pri internom a externom procese získavania zamestnancov a stanovujú kritériá pre výber zamestnancov. Rozpoznávajú význam pracovných zmlúv pre pracovný pomer a jeho skončenie. Žiačky a žiaci vytvárajú vyúčtovanie mzdy.

Žiačky a žiaci poznajú rozličné možnosti motivácie zamestnancov a používajú ich, aby podporovali pracovné správanie a ochotu podávať tie najlepšie výkony.

Obsahy:

Vedenie rozhovorov

Zaobchádzanie v prípade konfliktov.

Rozvoj zamestnancov

Ochrana osobných údajov

Zdôvodnenie, starostlivosť a ukončenie pracovných vzťahov

Učebná oblasť 14:
Vedenie a rozvoj podnikateľského subjektu v maloobchode

Cieľ:

Žiačky a žiaci myslia a jednajú v súvislosti s hospodárskymi a prevádzkovými súvislosťami. Preskúmavajú a spracovávajú koncepcie vedenia ľudí, takisto v súvislosti s ich osobnými a pracovnými perspektívami. Spolupôsobia pri vedení spoločnosti a spracovávajú koncepty slúžiace k ďalšiemu rozvoju podniku. Znázorňujú a posudzujú rozličné formy podnikov.

Žiačky a žiaci volia príslušné možnosti financovania. Rozlišujú spôsoby úverov a na základe príkladov opisujú možnosti zabezpečenia úverov. Sledujú podnikové príjmy a platby slúžiace k zaisteniu likvidity a v prípade omeškania platenia pristupujú k príslušným opatreniam.

Obsahy:

Firma, Obchodný register

Jednoosobový podnikateľský subjekt, Komanditná spoločnosť, spoločnosť s ručením obmedzením

Franšíza

Dodávateľský úver, kontokorentný úver, pôžička

Jednoduchá výhrada vlastníctva, ručenie, prevod záruky

Súdna upomienka

Insolvencia.