

**ЦЕНТАР ЗА СТРУЧНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУКА**

**СТАНДАРД НА ЗАНИМАЊЕ**

**ПРОДАВАЧ - ДЕМОНСТРАТОР**



**Скопје, 2014 година**

## **1. ИМЕ И КОД НА СТАНДАРДОТ НА ЗАНИМАЊЕ**

ПРОДАВАЧ - ДЕМОНСТРАТОР

## **2. НИВО НА СЛОЖЕНОСТ**

(III) Сложеност на работа

## **3. СТРУЧНИ КОМПЕТЕНЦИИ**

- Ја планира и подготвува сопствената работа
- Рационално ја користи енергијата, материјалите и времето
- Води грижа за квалитетот на извршените работи и услуги и одговара за нив
- Комуницира со соработниците, стручните служби и со клиентите
- Користи соодветни информациско-комуникациски средства
- Води грижа за безбедност и заштита при работа и заштита на животната средина
- Води грижа за заштита на личните податоци на купувачите
- Постапува според Законот за заштита на потрошувачите
- Развива претприемачки квалитети, вештини и однесување
- Организира настани во продавницата за да го зголеми интересот на купувачите (дегустација, демонстрација и др.)
- Надгледува залихи и асортиман на стоките
- Презема производи
- Подготвува стоки за продажба
- Продава стоки
- Врши благајнички работи
- Учествува во пописот на залихите
- Континуирано професионално се развива

#### 4. ОПИС НА СТАНДАРДОТ НА ЗАНИМАЊЕТО

ГРУПА НА РАБОТИ	ТИПИЧНИ (КЛУЧНИ) РАБОТИ	ВЕШТИНИ И ЗНАЕЊА
Анализа, планирање и организирање на работата	Ја организира сопствената работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ја организира сопствената работа</li> <li>- знае основни правила и стандарди за организација на работата</li> </ul>
	Го подготвува работното место	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Користи соодветна работна облека</li> <li>- го подготвува работното место и средствата за работа</li> <li>- знае намена на работната облека, обувки и средствата за безбедност И заштита при работа</li> </ul>
Оперативни работи	Ги следи залихите	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ги надгледува залихите</li> <li>- прави порачки или дополнување на залихите</li> <li>- ја знае евиденцијата за водење на залихите</li> <li>- ги знае начините за водење на евиденцијата и нарачување на стоките и документацијата за набавка</li> </ul>
	Прием на стоки	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Се грижи за уредноста на помошните простории</li> <li>- го проверува квалитетот и квантитетот на стоките</li> <li>- ги мери и вага стоките</li> <li>- ги складира стоките, и при тоа ги почитува принципите на ХАССП системот, и останатите прописи и упатства од производителот</li> <li>- ги распакува, аранжира, сортира, разврстува и ги комплетира стоките</li> <li>- во случај на неправилности, остетувања или дефекти кои ќе ги забележи при преземањето, ја пополнува соодветната документација за рекламирање на стоките</li> <li>- знае правилно да ракува со трговските стоките</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ја знае документацијата за преземање и рекламација</li> <li>- ги знае ознаките на амбалажата</li> <li>- ги знае прописите за квалитет и означување на стоките</li> <li>- ги знае начините за складирање и чување на стоките</li> <li>- ги знае начините за чистење, дезинфекција, дезинсекција и дератизација</li> </ul>
	<p>Ги подготвува стоките за продажба</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ги подготвува стоките за продажба: - ги означува малопродажните цени на стоките – се грижи стоките да ги поседуваат соодветните декларации и останата документација: го прегледува потеклото на производите, датумот на производство, рокот на траење, времетраењето на гаранцијата, начинот на употреба, квалитетот на производите .</li> <li>- ги надополнува стоките во продажниот простор – ги отстранува од продажба несоодветните стоки – го прегледува рокот на траење на производите и за тоа ги информира претпоставените</li> <li>- се грижи за уредноста и чистотата на продажниот простор и продажната опрема и стоките</li> <li>- ги позиционира стоките согласно стандардите за продажба</li> <li>- ја контролира температурата во студените витрини, ормари и полици како и останатите услови</li> <li>- по потреба ги пакува и аранжира стоките</li> <li>- ги познава различните видови стоки (текстилна, прехранбена, кожна, неорганска (стаклена и керамичка), метална, хемиска)</li> <li>- ги знае техничките барања и прописите за квалитет за продажба на стоките согласно групата стоките</li> <li>- ги знае начините за формирање на цени на производите</li> <li>- ги знае начините за означување на цените на стоките</li> <li>- ги знае начините за одржување и чистење на продажните површини,</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- деловните машини и алатки</li> <li>- ги знае начините за уредување на продажниот простор и ја знае улогата на позиционирање на стоките (мерчендајзинг) во продажниот простор</li> <li>- ги познава работните алатки, работните машини и опрема, нивното функционирање, начинот на употреба и користење</li> <li>- ги знае начините за аранжирање на стоките и естетските правила</li> </ul>
	<p>Продава стоките и услуги по стандардите за продажба</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Продава трговски стоки согласно правилата на структурата, прописите и упатствата</li> <li>- ги продава производите под посебни услови (распродажба, добра со грешки, снижени цени, продажба по нарачка)</li> <li>- комуницира со купувачите на мајчин јазик и по потреба на странски јазик</li> <li>- ги советува купувачите и ги информира за: - потеклото на стоката – нејзините карактеристики - формите и мерките – намената и начинот на употреба – квалитетот – рокот на траење, одржување, декларација.</li> <li>- ги информира купувачите за условите на набавка односно достава, роковите на набавка или достава како и можностите за монтажа, сервисирање на стоките</li> <li>- учествува во различните форми на промоција на продажбата</li> <li>- ги советува купувачите за различните можности на плаќање и купување на стоките</li> <li>- се информира за желбите и потребите на купувачите и ги пренесува до претпоставените (дава предлози и идеи)</li> <li>- ги употребува работните машини и алатки, и при тоа ги почитува упатставата за употреба, санитарните прописи и прописите за заштита при работа</li> <li>- при продажбата ги почитува принципите на ХАССП системот, добрата хигиенска пракса и</li> </ul>

		<p>останатите прописи</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ги пополнува гарантните листови и ги додава упатставата за употреба</li> <li>- решава едноставни рекламации и ја води пропишаната документација</li> <li>- соодветно ги приготвува стоките за нивно преземање од страна на купувачите</li> <li>- ги комисионира производите</li> <li>- темелно владее со законските прописи во врска со трговијата</li> <li>- ги знае правата на купувачите и обврските на продавачот при продажбата на стоките</li> <li>- ја познава декларацијата на производите и знае да ја толкува</li> <li>- го знае влијанието на еколошката и енергетската ефикасност на стоките врз животната средина</li> <li>- ги знае генетски модификуваните производи и начинот на нивното означување</li> <li>- ги знае штетните супстанции во производите, ризикот по здравјето, организмите и животната средина и начините за ракување со нив</li> <li>- ги знае загубите кај производите поради нивниот тип, кало и растур</li> <li>- ги знае чекорите за спречување на загубите</li> <li>- владее со различни начини и техники за продажба</li> <li>- ги усвојува потребните вештини за водење на продажбата и поседува практични искуства и теоретски знаења за стоките</li> <li>- ја знае постапката за рекалмација на стоките</li> <li>- ги владее основите на психологијата за продажба</li> <li>- ги препознава мотивите за купување на стоките</li> <li>- знае да комуницира со купувачите на мајсин и на странски јазик</li> <li>- ја познава продажната комуникација и употребува методи за промовирање на продажбата</li> <li>- свесен е за улогата и важноста на естетскиот дел на производот, неговото пакување и продажниот</li> </ul>
--	--	--

		простор
	Работи на каса	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ги наплатува стоките</li> <li>- дава и прима готовина и неготовински средства за плаќање</li> <li>- го пополнува дневникот на благајна и останатата благајничка документација</li> <li>- нутира каса и води дневен извештај</li> <li>- го познава благајничкото работење</li> <li>- ги знае начините на плаќање и платежните средства</li> <li>- ги знае основите на сметководството и финансиското работење</li> <li>- ги знае баркодовите и нивното значење</li> <li>- ги знае различните видови каси и работата со нив</li> <li>- знае да работи со информатичка технологија</li> </ul>
	Учетува во пописот на залихите	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ги подготвува стоките за попис</li> <li>- учествува при пописот на стоките</li> <li>- ја познава евиденцијата и постапка за пописот на стоките</li> </ul>
Обезбедување и осигурување на квалитет	Работи согласно квалитетот и законските прописи и стандарди за квалитет во трговијата	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Работи согласно правилата на струката и законски прописи во трговското работење</li> <li>- работи согласно барањата на ИСО стандардите односно стандардите за квалитет</li> <li>- ги почитува правилата на занимањето и правилата на производната пракса</li> <li>- ги врши сите работи согласно прописите, интерните акти и упатствата за работа и согласно деловниот бонтон</li> <li>- се грижи за сопствениот изглед (хигиената и уредноста) и за хигиената и за уредноста на продажниот простор</li> <li>- го следи развојот на професијата и се грижи за сопствениот професионален, деловен и личен развој</li> <li>- ги знае стандардите за квалитет во делот на трговијата</li> <li>- владее со основите за ефективност на работата, рационално користење на енергијата, материјалот и времето</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- владее со деловниот бонтон</li> <li>- се грижи за личните и социјалните карактеристики на продавачот</li> <li>- ги знае и почитува правилата и нормите за пренесување и примање на информации</li> <li>- ја разбира вазноста од одржување на добри односи со клиентите</li> <li>- разбира за важноста на професионалниот, деловниот и личниот развој</li> <li>- разбира за одговорноста од пружање на точни информации за своите клиенти</li> <li>- свесен е за важноста на хигиената, личната уредност, како и уредноста на продажниот простор</li> </ul>
Комуникација	Комуницира со клиенти, добавувачи и соработници	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Постојано комуницира со купувачите</li> <li>- по потреба комуницира со инспекциските органи</li> <li>- повремено комуницира со добавувачи</li> <li>- комуницира со соработниците и со претпоставените</li> <li>- соработува во оспособувањето на практиканти, приправници и со нововработени лица</li> <li>- ја владее продажната комуникација</li> <li>- ги препознава разните видови купувачи</li> <li>- владее со различните начини за решавање на конфликтите</li> <li>- ги знае правилата и вешт е во комуникација на писмен и усен мајчин и странски јазик</li> <li>- ги знае основите на вербална и невербална комуникација</li> <li>- ја владее професионалната терминологија на мајчин и на странски јазик</li> <li>- умее да работи со средствата за електронска комуникација</li> <li>- ја знае важноста на позитивното мислење и самоконтрола</li> <li>- ги разликува и ја препознава важноста на факторите за успешна комуникација</li> </ul>



Заштита на работата, здравјето и околината	Води грижа за сопствената безбедност и безбедноста на клиентот како и заштита на здравјето и околината	<ul style="list-style-type: none"> <li>- води грижа за својата безбедност како и за безбедноста на клиентите и соработниците</li> <li>- употребува заштитна и безбедносна опрема во текот на работата</li> <li>- работи во согласност со инструкциите за безбедност и здравје при работа како и регулативите за заштита на околината</li> <li>- сортира отпаден материјал</li> <li>- ја познава опремата за заштита и безбедност при работа</li> <li>- препознава штетни супстанции и знае правилно да ракува со отпадни материјали</li> </ul>
--	--	--

## **5. Датум, носител и состав на работната група за изработка на стандардот на занимање**

**5.1. Датум на изработка:** 2012

**5.2. Институција - носител на изработката:** Центар за стручно образование и обука - Скопје

### **5.3. Состав на работната група**

- Силвана Станковиќ, дипломиран економист, наставник, СУГС “Цветан Димов“ Скопје
- Тања Аврамовска, дипломиран економист, раководител на деловна единица, Тинекс Скопје
- Александра Јадровска, раководител на човечки ресурси, АД Европа Скопје
- Силвана Николенко, шеф на продавница, АД Европа Скопје
- Дијана Тренеска, самостоен референт, Министерство за образование и наука

Координатор:

- Елизабета Јовановска - Радановиќ, дипломиран економист, советник, Центар за стручно образование и обука – Скопје;
- Боштјан Кошорок, експерт, Центар за стручно образование и обука – Љубљана, Словенија

## **6. Надлежна институција за донесување на Стандардот на занимање**

Стандардот на занимање *Продавач - демонстратор* го донесе Министерството за труд и социјална политика со решение бр. 08-427/2 од 16.01.2015 година.