



Crna Gora
Ministarstvo prosvjete



CENTAR ZA STRUČNO
OBRAZOVANJE

STANDARD ZANIMANJA

TEHNIČAR/ TEHNIČARKA PRODAJE U MALOPRODAJI

SADRŽAJ

1.	OPŠTE INFORMACIJE O ZANIMANJU.....	2
2.	TIPičNI POSLOVI U OKVIRU ZANIMANJA	3
3.	KLJUČNI POSLOVI.....	4
	3.1. GRUPA POSLOVA: ANALIZA, PLANIRANJE I ORGANIZACIJA RADA	4
	3.2. GRUPA POSLOVA: PRIPREMA POSLA I RADNOG MJESTA	6
	3.3. GRUPA POSLOVA: OPERATIVNI POSLOVI	7
	3.4. GRUPA POSLOVA: KOMERCIJALNI POSLOVI	12
	3.5. GRUPA POSLOVA: ADMINISTRATIVNI POSLOVI.....	14
	3.6. GRUPA POSLOVA: POSLOVI RUKOVOĐENJA.....	15
	3.7. GRUPA POSLOVA: NADZOR RADA	16
	3.8. GRUPA POSLOVA: OBEZBJEĐIVANJE KVALITETA	17
	3.9. GRUPA POSLOVA: ODRŽAVANJE I POPRAVKE.....	18
	3.10. GRUPA POSLOVA: KOMUNIKACIJA.....	19
	3.11. GRUPA POSLOVA: OČUVANJE ZDRAVLJA I OKOLINE	20
4.	OSTALE INFORMACIJE O ZANIMANJU.....	21
5.	REFERENTNI PODACI.....	22

Napomena:

Svi izrazi koji se u ovom dokumentu koriste u muškom rodu, obuhvataju iste izraze u ženskom rodu.

1. OPŠTE INFORMACIJE O ZANIMANJU

NAZIV ZANIMANJA: TEHNIČAR/ TEHNIČARKA PRODAJE U MALOPRODAJI

NIVO: IV1

OPIS ZANIMANJA:

Tehničar prodaje u maloprodaji obavlja poslove kontrole preuzimanja prehrambene i neprehrambene robe, pripreme za prodaju i izlaganja robe; poslove pružanja potrebnih informacija kupcima o karakteristikama prehrambene i neprehrambene robe i promotivnim akcijama u cilju realizacije prodaje, poslove nadzora blagajne i naplate računa pri različitim vrstama naplate; poslove staranja o robi u pogledu stanja zaliha, nabavke i trebovanja robe, praćenja rokova trajanja, rokova za osiguranje robe i sl.; poslove kontrole pravilnog čuvanja, skladištenja, popisivanja i otpisa robe, u skladu sa propisima iz oblasti trgovine; poslove izrade kalkulacije cijena, vođenja trgovačke knjige i ostale poslovne dokumentacije vezane za djelokrug njegovog rada.

KOMPETENCIJE

Tehničar prodaje u maloprodaji:

- Analizira sopstveni rad i rad radne grupe za obavljanje posla
- Planira i organizuje sopstveni rad i rad radne grupe za obavljanje poslova prodaje
- Obezbeđuje potrebne resurse i priprema radno mjesto za obavljanje poslova prodaje
- Kontroluje preuzimanje i pripremanje prehrambene i neprehrambene robe za prodaju
- Kontroluje izlaganje prehrambene i neprehrambene robe, u skladu sa planogramom
- Prodaje i vrši reklamaciju prehrambene i neprehrambene robe, pri različitim načinima prodaje
- Vršiti nadzor blagajne i naplate računa, u skladu sa propisima o blagajničkom poslovanju
- Kontroluje stanje prehrambene i neprehrambene robe i zaliha
- Obavlja radne zadatke u cilju realizacije poslovanja u maloprodaji
- Obavlja promotivne poslove u maloprodaji, u cilju unaprijeđenja prodaje
- Vodi poslovnu dokumentaciju, u maloprodaji
- Rukovodi radom prodavača i pomoćnih prodavača, u maloprodajnom objektu
- Prati realizaciju zadataka i sprovođenja radnih procedura
- Primjenjuje standarde struke u svim segmentima radnog procesa
- Kontroluje stanje maloprodajnog objekta i opreme u trgovini
- Obavlja komunikacije sa kupcima, nadređenima, saradnicima i dobavljačima koristeći pravila poslovne komunikacije
- Sprovodi postupke i mjere za zaštitu i zdravlje na radu, i zaštitu životne sredine

2. TIPIČNI POSLOVI U OKVIRU ZANIMANJA

Grupe poslova	Ključni poslovi
Analiza, planiranje i organizacija rada	<ul style="list-style-type: none"> - Analiziranje sopstvenog rada i rada radne grupe za obavljanje posla - Planiranje i organizovanje sopstvenog rada i rada radne grupe za obavljanje poslova prodaje
Priprema posla i radnog mjesta	<ul style="list-style-type: none"> - Obezbeđivanje potrebnih resursa i pripremanje radnog mjesta za obavljanje poslova prodaje
Operativni poslovi	<ul style="list-style-type: none"> - Kontrola preuzimanja i pripremanja prehrambene i neprehrambene robe za prodaju - Kontrola izlaganja prehrambene i neprehrambene robe u prodajnom prostoru - Prodaja i reklamacija prehrambene i neprehrambene robe - Nadzor blagajne i naplate računa - Kontrola stanja prehrambene i neprehrambene robe i zaliha
Komercijalni poslovi	<ul style="list-style-type: none"> - Poslovanje u maloprodaji - Promotivni poslovi u maloprodaji
Administrativni poslovi	<ul style="list-style-type: none"> - Vođenje poslovne dokumentacije u maloprodaji
Poslovi rukovođenja	<ul style="list-style-type: none"> - Rukovođenje radom prodavača i pomoćnih prodavača u maloprodajnom objektu
Nadzor rada	<ul style="list-style-type: none"> - Praćenje realizacije zadataka i sprovođenja radnih procedura
Obezbeđivanje kvaliteta	<ul style="list-style-type: none"> - Primjena standarda struke u svim segmentima radnog procesa
Održavanje i popravke	<ul style="list-style-type: none"> - Kontrola stanja maloprodajnog objekta i opreme u trgovini
Komunikacija	<ul style="list-style-type: none"> - Obavljanje komunikacije sa kupcima, nadređenima, saradnicima i dobavljačima
Očuvanje zdravlja i okoline	<ul style="list-style-type: none"> - Sprovođenje postupaka i mjera za zaštitu i zdravlja na radu, i zaštitu životne sredine

3. KLJUČNI POSLOVI

3.1. GRUPA POSLOVA: ANALIZA, PLANIRANJE I ORGANIZACIJA RADA

3.1.1. Ključni posao: Analiziranje sopstvenog rada i rada radne grupe za obavljanje posla

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Tehničar prodaje u maloprodaji:

- Analizira dnevne obaveze i radne zadatke u cilju planiranja i obezbjeđenja neophodnih resursa za realizaciju poslova u prodajnom prostoru
- Analizira informacije o stanju **prehrambene i neprehrambene robe** u prodajnom prostoru u pogledu količina, asortimana, cijena i kvaliteta

Prehrambena roba: žitarice i proizvodi od žitarica, svježe voće i povrće i njihove prerađevine, meso i prerađevine od mesa, mlijeko i proizvodi od mlijeka, riba i proizvodi od ribe, bezalkoholna i alkoholna pića i ostale životne namirnice

Neprehrambena roba: tekstilni proizvodi, koža i krzna, drvo i proizvodi od drveta, papir i proizvodi grafičke djelatnosti, proizvodi hemijske industrije (sredstva za pranje i čišćenje, kozmetičko parfimerijski proizvodi, boje i lakovi, plastične mase, guma i dr.), goriva (čvrsta, tečna i gasovita), proizvodi prerade nemetala (keramički proizvodi, stakleni proizvodi i građevinski materijal), proizvodi bazne metalurgije (metali, metalna galanterija, metalni alat, metalni kuhinjski pribor, nakit, časovnici i dr.), elektrotehnički proizvodi (elektroinstalacioni, elektrotehnički, audio vizuelni) i dr.

- Analizira radni zadatak u cilju obezbjeđenja potrebne dokumentacije za realizaciju poslova prodaje
- Pregleda potrebnu dokumentaciju, u skladu sa zahtjevima radnog zadatka

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Analiziranje radnih zadataka u trgovini – maloprodaja
- Roba - osobine, kvalitet, sastav, čuvanje, primjena, asortiman, zalihe

3.1.2. Ključni posao: Planiranje i organizovanje sopstvenog rada i rada radne grupe za obavljanje poslova prodaje

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Tehničar prodaje u maloprodaji:

- Procjenjuje potrebno vrijeme za izvršenje poslova, u skladu sa zahtjevima radnog zadatka i u dogovoru sa nadređenima
- Procjenjuje potrebne resurse za realizaciju radnog zadatka
- Planira realizaciju radnog zadatka
- Vršiti raspored izvršilaca, u skladu sa obimom posla i procesom rada
- Usklađuje i organizuje rad radnih grupa iz različitih sektora u prodajnom prostoru
- Organizuje radne sastanke sa saradnicima, u skladu sa svojim nadležnostima

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Planiranje i organizacija rada u trgovini - maloprodaji

3.2. GRUPA POSLOVA: PRIPREMA POSLA I RADNOG MJESTA

3.2.1. Ključni posao: Obezbjedivanje potrebnih resursa i pripremanje radnog mjesta za obavljanje poslova prodaje

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla
<p>Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Tehničar prodaje u maloprodaji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vršiti ličnu pripremu za izvršenje radnog zadatka, u skladu sa pravilima higijene na radu - Priprema odgovarajuću zaštitnu i radnu opremu i identifikacionu oznaku u skladu sa poslovnim kodeksom organizacije - Osigurava da su potrebna dokumentacija, zaštitna i tehnička sredstva obezbijedjeni za realizaciju radnog zadataka - Osigurava da su prodajni prostor i pomoćne prostorije (kancelarija i magacin) pripremljeni u skladu sa opštim propisima o higijenskim uslovima za rad - Osigurava da su uređaji, oprema i alat za rad u trgovini pripremljeni, u skladu sa radnim zadatkom, tehničkom regulativom, normativima i standardima iz oblasti higijene <ul style="list-style-type: none"> <li style="margin-left: 40px;">Uređaji, oprema i alat: rashladne vitrine, tople vitrine, vage, mlinovi za meso, mašine za rezanje, makaze, noževi i dr. - Preduzima mjere za obezbjeđenje radnog mjesta, u skladu sa propisima zaštite na radu - Provjerava stanje i ispravnost opreme, uređaja i alata koji se koriste tokom rada
Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla
<ul style="list-style-type: none"> - Lična higijena (higijena odjeće i obuće i higijena tijela) - Poslovni kodeks - Kancelarijsko poslovanje i tehnička sredstva - Priprema prodajnog prostora, magacina i robe za prodaju - Priprema uređaja, opreme i alata za rad - Primjena mjera zaštite na radu

3.3. GRUPA POSLOVA: OPERATIVNI POSLOVI

3.3.1. Ključni posao: Kontrola preuzimanja i pripremanja prehrambene i neprehrambene robe za prodaju

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Tehničar prodaje u maloprodaji:

- Nadzire prijem robe od dobavljača u kvalitativnom i kvantitativnom pogledu
- Izrađuje komisijski zapisnik o eventualnom manjku ili višku uz komunikaciju sa dobavljačem i komercijalnom službom
- Kontrolirše **dokumentaciju** koja prati robu
 - Dokumentacija:** prijemnica, otpremnica, tovarni list, faktura, deklaracija, sertifikat, odobrenje, garancijski list, tehnički list, tehničko uputstvo, uputstvo za upotrebu i ostala prateća dokumentacija, u zavisnosti od vrste robe
- Kontrolirše preuzimanje robe iz priručnog magacina i centralnog skladišta uz robnu dokumentaciju za preuzimanje robe
- Kontrolirše rukovanje ambalažnom robom, u zavisnosti od vrste ambalaže i ostalom robom
- Organizuje vraćanje ambalaže (povratna ambalaža) dobavljaču, u skladu sa utvrđenom procedurom
- Kontrolirše i, po potrebi, učestvuje u **pripremi** robe za izlaganje i prodaju, u zavisnosti od vrste preuzete robe
 - **Priprema:** raspakivanje, čišćenje, provjeravanje deklaracija i rokova, grupisanje, sortiranje, klasiranje, mjerenje, pakovanje
- Nadzire postavljanje cijena i deklaracija na robi, u skladu sa odgovarajućim propisima

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Higijena magacina i prodajnog prostora
- Dokumentacija koja prati robu pri preuzimanju robe u maloprodajnom objektu
- Razvrstavanje prehrambene i neprehrambene robe po robnim grupama, vrstama i asortimanu
- Preuzimanje, skladištenje i čuvanje prehrambene i neprehrambene robe
- Priprema prehrambene i neprehrambene robe za izlaganje i prodaju
- Ambalaža - pojam, vrste, rukovanje, povrat i evidencija
- Kontrola postavljenih cijena i deklaracija
- Savremeni informacioni sistem-softveri za rad u trgovini

3.3.2. Ključni posao: Kontrola izlaganja prehrambene i neprehrambene robe u prodajnom prostoru

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Tehničar prodaje u maloprodaji:

- Kontroliše pripremljenost prodajnog prostora u pogledu higijenskih standarda
- Nadzire izlaganje i dopunjavanje robe po sektorima od strane prodavača i pomoćnog prodavača
- Vršiti kontrolu izložene robe u pogledu **različitih elemenata**

Različiti elementi: deklaracije i rokovi trajanja, cijene, vizuelni izgled, postojanje opasnih dijelova (na igračkama i sl.), postojanje i pravilan položaj zaštitnih magneta i sl.

- Kontroliše pozicije različitih asortimana u odnosu na definisane planograme
- Daje instrukcije prodavaču i pomoćnom prodavaču za korigovanje pozicije asortimana proizvoda, u skladu sa planogramom
- Kontroliše prodajni prostor u pogledu održavanja aranžirane i dekorisane robe
- Kontroliše aranžiranje i dekorisanje novih artikala u izlogu

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Higijena prodajnog prostora
- Organoleptička, mehanička i eksploataciona svojstva prehrambene i neprehrambene robe
- Izlaganje prehrambene i neprehrambene robe u prodajnom prostoru i izlogu
- Održavanje aranžirane i dekorisane prehrambene i neprehrambene robe u prodajnom prostoru i izlogu

3.3.3. Ključni posao: Prodaja i reklamacija prehrambene i neprehrambene robe

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Tehničar prodaje u maloprodaji:

- **Informiše** kupca o robi u skladu sa različitim **načinima prodaje**
 - Informiše:** o poziciji, vrsti, kvalitetu, sastavu, načinu čuvanja, načinu održavanja, cijeni, raspoloživosti i sl.
 - Načini prodaje:** prodaja u maloprodajnom objektu, elektronska / internet prodaja, prodaja putem drugih sredstava komunikacije, kataloška prodaja, prodaja na osnovu dostupnih uzoraka i dr.
- Nudi prehrambenu i neprehrambenu robu vodeći računa o **tipu** i **karakteristikama** kupca
 - Tip:** vizuelni, auditivni, audio vizuelni; odlučni, neodlučni, čutljivi, govorljivi i dr.
 - Karakteristike:** pol, starost, kupovna moć i dr.
- Demonstrira namjenu i funkcionalna svojstva određenih vrsta roba u cilju potpunijeg informisanja kupca
- Kontroliše **pripremu robe** za prodaju, u skladu sa zahtjevima kupca
 - Priprema robe:** mjerenje, mljevenje, sječenje, brojanje i sl.
- Prihvata ili odbija reklamaciju robe u skladu sa internim procedurama privrednog društva

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Roba - osobine, kvalitet, sastav, čuvanje, primjena
- Priprema robe po zahtjevu kupca
- Tehnike prodaje prehrambene i neprehrambene robe
- Ponašanje potrošača
- Pakovanje prehrambene i neprehrambene robe
- Reklamacije na prehrambenoj i neprehrambenoj robi

3.3.4. Ključni posao: Nadzor blagajne i naplate računa**Aktivnosti za realizaciju ključnog posla****Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Tehničar prodaje u maloprodaji:**

- Daje instrukcije za rad na fiskalnim kasama i postterminalima
- Kontroliše unos artikala, tačnost cijena i šifara na elektronskim kasama
- Vršiti obračun dnevnog pazara i stanja blagajne
- Obavlja poslove blagajničkog poslovanja, u skladu sa propisima o blagajničkom poslovanju
- Vršiti uplatu dnevnog pazara na transakcionom računu ili predaju dnevnog pazara u blagajnu
- Izdaje robu na virman uz prethodno provjeravanje izvršene uplate
- Izdaje robu na odloženo plaćanje na fakturu, kupcima sa sklopljenim ugovorom i priloženim sredstvima obezbjeđenja plaćanja i uredno izmirenim obavezama

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Upravljanje radom uređajima za naplatu (fiskalne kase, elektronske kase, postterminali)
- Blagajničko poslovanje- obračun i uplata dnevnog pazara i praćenje stanja blagajne
- Blagajnička dokumentacija
- Različiti oblici i procedure plaćanja (gotovinsko plaćanje, kartice, virmani, odloženo plaćanje, fakture)
- Specifični softveri / informacioni sistemi za rad u trgovini

3.3.5. Ključni posao: Kontrola stanja prehrambene i neprehrambene robe i zaliha

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Tehničar prodaje u maloprodaji:

- Prati stanje zaliha robe na osnovu evidencije o ulazu i izlazu robe
- Vršiti trebovanje robe iz centralnog magacina i nabavku od dobavljača, u zavisnosti od stanja lagera
- Vršiti nabavku robe u cilju obezbjeđivanja optimalnih zaliha osnovnog i obaveznog asortimana i povećanja koeficijenta obrta
- Kontroliše evidenciju o starosnoj strukturi zaliha, rokovima upotrebe i osiguranju robe od štete
- Preduzima **mjere** u cilju smanjenja nekurentnih zaliha robe

Mjere: vraćanje robe dobavljaču u skladu sa ugovorom, organizovanje promotivnih akcija i sl.

- Kontroliše pravilno čuvanje robe sa posebnim režimom čuvanja, vizuelno i na osnovu dokumentacije za praćenje potrebnih **parametara**

Parametri: temperatura, vlažnost, svjetlost i sl.

- Daje instrukcije za označavanje i smještanje oštećene robe na predviđeno mjesto
- Kontroliše otpis robe, praćenjem poštovanja propisane procedure za otpis robe
- Kontroliše pripremljenost magacina i robe za popis u saradnji sa popisnom komisijom
- Kontroliše rad prodavača prehrambene i neprehrambene robe i pomoćnog prodavača prehrambene i neprehrambene robe pri **popisu robe** u cilju dobijanja tačnih podataka

Popis robe: mjesečni, godišnji, dnevni, redovni, vanredni, sektorski, kontrolni i dr.

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Upravljanje zalihama (praćenje stanja zaliha, trebovanje robe, smanjenje nekurentnih zaliha)
- Procedure i dokumentacija osiguranja robe
- Procedure i dokumentacija za čuvanje robe
- Procedure i dokumentacija za otpis robe
- Procedure i dokumentacija za popis robe
- Poslovna komunikacija
- Timski rad
- Specifični softveri / informacioni sistemi za rad u trgovini

3.4. GRUPA POSLOVA: KOMERCIJALNI POSLOVI

3.4.1. Ključni posao: Poslovanje u maloprodaji

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Tehničar prodaje u maloprodaji:

- Izrađuje **kalkulaciju cijena** u maloprodaji
 - Kalkulacija cijena:** fakturna cijena, nabavna cijena, marža, pdv, maloprodajna cijena i dr.
- Sprovodi nivelisanje cijena u maloprodajnom objektu
- Vodi evidenciju o mjesečnim prihodima u odgovarajućoj formi
- Vodi evidenciju o rashodima prodajnog objekta po vrstama troškova u odgovarajućoj formi
- Vodi evidenciju o zaposlenima i njihovom radnom učinku u odgovarajućoj formi
- Izrađuje specifikaciju potrebnog materijala, zaštitnih sredstava, uređaja, opreme i alata za rad
- Izrađuje specifikaciju utroška potrošene opreme i drugog materijala
- Prikuplja informacije o potrebama i navikama kupaca
- Prati **djelovanje konkurencije** na osnovu informacija sa tržišta
 - Djelovanje konkurencije:** cijene konkurentskih proizvoda, promotivne akcije, asortiman i dr.

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Nabavka robe
- Kalkulacija i nivelacija cijena u maloprodaji
- Poslovanje maloprodajnih objekata (evidencija i obračun prihoda, rashoda i radnog učinka zaposlenih)
- Praćenje tržišta (prikupljanje informacija o kupcima, dobavljačima, konkurenciji i dr.)
- Ponašanje potrošača
- Specifični softveri / informacioni sistemi za rad u trgovini

3.4.2. Ključni posao: Promotivni poslovi u maloprodaji

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Tehničar prodaje u maloprodaji:

- Informiše kupca o promotivnim aktivnostima za različite asortimane
- Kontrolira aktivnosti kod akcijskih prodaja u pogledu zastupljenosti količina i asortimana, akcijskih cijena i letaka
- Promoviše povoljnost akcija lojalnosti uz praćenje opravdanosti i efekata tih akcija
- Daje instrukcije kupcima i zaposlenima za pravilno korišćenje kartica lojalnosti

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Poslovna komunikacija
- Tehnike prodaje
- Implementacija promotivnih aktivnosti u maloprodaji
- Implementacija aktivnosti unapređenja prodaje
- Implementacija akcija lojalnosti

3.5. GRUPA POSLOVA: ADMINISTRATIVNI POSLOVI

3.5.1. Ključni posao: Vođenje poslovne dokumentacije u maloprodaji

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Tehničar prodaje u maloprodaji:

- Vodi trgovačku knjigu u cilju evidentiranja **podataka** o robi
 - Podaci:** evidencija o nabavci, prodaji, prodajnoj cijeni robe i dr.
- Vodi evidenciju o dobavljačima prehrambene i neprehrambene robe u odgovarajućoj formi
- Vodi pisanu i elektronsku evidenciju stanja robe po količini i asortimanu
- Vodi evidenciju prema blagajničkom poslovanju
- Kontroliše vođenje knjige rokova trajanja od strane prodavača prehrambene i neprehrambene robe
- Vodi evidenciju o povratku robe i ambalaže u odgovarajućoj formi
- Vodi evidenciju o otpisu robe u odgovarajućoj formi
- Vodi evidencije iz svog djelokruga rada u odgovarajućoj formi
- Izrađuje **izvještaje** o realizaciji zadataka iz svog djelokruga rada
 - Izvještaji:** dnevni, mjesečni i dr.
- Izrađuje zapisnik kod nastanka **štetnih događaja** u cilju izvještavanja nadležnih službi
 - Štetni događaji:** nestanak robe, šteta na robi (kalo, rastur, lom i sl.), šteta na inventaru i sl.

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Poslovna dokumentacija - trgovačka knjiga
- Poslovna dokumentacija za evidentiranje rokova trajanja robe
- Poslovna dokumentacija pri blagajničkom poslovanju
- Poslovna dokumentacija za otpis robe
- Procedure i dokumentacija za evidenciju robe i dobavljača
- Radne procedure i izvještavanje
- Specifični softveri / informacijski sistemi za rad u trgovini

3.6. GRUPA POSLOVA: POSLOVI RUKOVOĐENJA

3.6.1. Ključni posao: Rukovođenje radom prodavača i pomoćnog prodavača u maloprodajnom objektu

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Tehničar prodaje u maloprodaji:

- Izdaje nalog za rad prodavaču i pomoćnom prodavaču u okviru svojih nadležnosti, u cilju realizacije posla
- Vršiti preraspodjelu radnih zadataka, u okviru svojih nadležnosti
- Koordinira radom radne grupe tokom realizacije radnog zadatka
- Daje instrukcije prodavaču za pravilno postupanje prilikom nastanka **štetnih događaja**, u skladu sa internim procedurama

Štetni događaji: nestanak robe, šteta na robi (kalo, rastur, lom i sl.), šteta na inventaru i sl.

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Upravljanje i rukovođenje procesima i zaposlenima, u skladu sa nadležnostima
- Delegiranje zadataka
- Poslovna komunikacija
- Timski rad
- Procedure prilikom štetnih događaja

3.7. GRUPA POSLOVA: NADZOR RADA

3.7.1. Ključni posao: Praćenje realizacije zadataka i sprovođenja radnih procedura

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Tehničar prodaje u maloprodaji:

- Prati radni učinak prodavača i pomoćnog prodavača kvalitativno i kvantitativno
- Prati sprovođenje **radnih procedura**, od strane prodavača i pomoćnog prodavača
 - **Radne procedure:** procedure o higijeni prodajnog objekta, radnog i izložbenog prostora, uređaja i opreme za prodaju, procedure za nošenje uniforme i održavanje uniformi i sl.
- Izvještava nadređene o realizaciji zadataka iz svoje nadležnosti

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Radni učinak zaposlenih (procjena i evidencija radnog učinka zaposlenih)
- Radne procedure u maloprodajnom objektu
- Štetni događaji (registrovanje, izrada zapisnika, izvještavanje nadležnih službi)
- Izvještavanje u oblasti prodaje prehrambene i neprehrambene robe

3.8. GRUPA POSLOVA: OBEZBJEĐIVANJE KVALITETA

3.8.1. Ključni posao: Primjena standarda struke u svim segmentima radnog procesa

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Tehničar prodaje u maloprodaji:

- Rukuje robom u skladu sa propisanim **standardima kvaliteta**, deklaracijom i **karakteristikama** robe
 - Standardi kvaliteta:** ISO, HACCP, HALAL, KOŠER i ostali standardi u pogledu obezbjeđenja kvaliteta različitih vrsta prehrambenih roba; ISO, CE i ostali standardi u pogledu bezbjedne upotrebe neprehrambenih roba
 - Karakteristike:** mehaničke, fizičke, hemijske, fizičko – hemijske, eksploatacione
- Obavlja poslove u skladu sa internim radnim procedurama u pogledu poštovanja nacionalnih i međunarodnih propisa iz oblasti trgovine za djelokrug svog rada

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Standardi o kvalitetu prehrambene i neprehrambene robe (interni, nacionalni, međunarodni)
- Radne procedure u pogledu primjene standarda kvaliteta
- Deklaracija prehrambene i neprehrambene robe
- Organoleptička, mehanička, fizička, fizičko – hemijska i eksploataciona svojstva prehrambene i neprehrambene robe
- Radne procedure u pogledu primjene propisa iz oblasti trgovine (prehrambena i neprehrambena roba)
- Timski rad

3.9. GRUPA POSLOVA: ODRŽAVANJE I POPRAVKE

3.9.1. Ključni posao: Kontrola stanja maloprodajnog objekta i opreme u trgovini

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Tehničar prodaje u maloprodaji:

- Kontroliše **stanje maloprodajnog objekta** uz prijavljivanje nepravilnosti i kvarova nadležnim službama
Stanje maloprodajnog objekta: stanje elektroinstalacija, stanje vodovodne mreže, stanje kanalizacione mreže i dr.
- Održava **tehničku opremu** i kancelarijski pribor, u skladu sa raspoloživom korisničkom tehničkom dokumentacijom
Tehnička oprema: računar, štampač, fotokopir aparat, skener, telefon i dr.
- Kontroliše **osnovno održavanje** uređaja, opreme i alata za rad, u skladu sa tehničkom dokumentacijom za održavanje
Osnovno održavanje: čišćenje, podmazivanje, zamjena noža i sl.
- Prijavljuje nadležnoj službi ili ovlaštenom servisu istek rokova za servisiranje, baždarenje, kao i zastoj i kvarove na uređajima i opremi za prodaju
- Šalje uređaje, opremu i alat iz maloprodajnog objekta na servis uz potpisani revers

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Radne procedure i izvještavanje u oblasti kontrole stanja maloprodajnog objekta
- Pravila kancelarijskog poslovanja
- Higijena uređaja, opreme i alata za rad u trgovini
- Osnovno održavanje uređaja, opreme i alata za rad u trgovini
- Radne procedure i izvještavanje u oblasti kvarova i oštećenja uređaja i opreme za prodaju
- Poslovna komunikacija

3.10. GRUPA POSLOVA: KOMUNIKACIJA

3.10.1. Ključni posao: Obavljanje komunikacije sa kupcima, nadređenima, saradnicima i dobavljačima

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Tehničar prodaje u maloprodaji:

- Vodi komunikaciju na najmanje jednom stranom jeziku
- Komunicira sa kupcima, u skladu sa pravilima poslovne komunikacije
- Komunicira sa dobavljačima, u skladu sa pravilima poslovne komunikacije, neposredno ili putem različitih **sredstava komunikacije**

Sredstva komunikacije: telefon, elektronska sredstva komunikacije i dr.

- Komunicira sa nadređenima i saradnicima, u skladu sa pravilima poslovne komunikacije, neposredno ili putem različitih sredstava komunikacije
- Komunicira sa inspekcijskim službama, u skladu sa propisima iz oblasti trgovine
- Koristi savremene informacione i komunikacione tehnologije iz oblasti trgovine

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Komunikacija na najmanje jednom stranom jeziku
- Poslovna komunikacija i poslovni bonton
- Stručna terminologija
- Tehnike prodaje (vještine prodaje)
- Komunikacija sa inspekcijskim službama
- Različiti vidovi komunikacije (telefon, elektronska komunikacija i dr.)
- Timski rad
- Savremene informacione i komunikacione tehnologije iz oblasti trgovine

3.11. GRUPA POSLOVA: OČUVANJE ZDRAVLJA I OKOLINE

3.11.1. Ključni posao: Sprovođenje postupaka i mjera za zaštitu i zdravlja na radu, i zaštitu životne sredine

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Tehničar prodaje u maloprodaji:

- Kontroliše prijavu zaposlenih za redovan sistematski pregled u cilju poštovanja propisanih rokova
- Kontroliše primjenu internih procedura izrađenih u skladu sa sanitarnim i higijenskim propisima iz oblasti trgovine uz pridržavanje istih
- Kontroliše sprovođenje i pridržavanje mjera zaštite na radu i protivpožarne zaštite uz pridržavanje istih
- Nosí odgovarajuću **zaštitnu i radnu opremu** u zavisnosti od vrste robe sa kojom rukuje
Zaštitna i radna oprema: rukavice, kape, maske, odjeća, obuća i dr.
- Postupa po procedurama u hitnim slučajevima u slučaju povrede
- Sortira nastali **otpad** uz njegovo pravilno odlaganje, na predviđeno mjesto
Otpad: organski, neorganski i otpad za recikliranje
- Izvršava radne zadatke u skladu sa internim radnim procedurama usklađenim sa standardima i propisima iz oblasti zaštite životne sredine

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Primjena sanitarnih i higijenskih propisa iz oblasti trgovine za prehrambenu i neprehrambenu robu
- Mjere zaštite, povrede na radu i profesionalna oboljenja u trgovini prehrambene i neprehrambene robe
- Vrste otpada i pravilno odlaganje u trgovini
- Primjena propisa i radnih procedura iz oblasti zaštite životne sredine

4. OSTALE INFORMACIJE O ZANIMANJU

Sektor i podsektor prema NOK-u	Sektor: Turizam, trgovina i ugostiteljstvo Podsektor: Trgovina
Šifra i naziv zanimanja ili grupe zanimanja prema SKZ/ ISCO-u	5222 Poslovođe prodavnica 5221 Preduzetnik u trgovini / Vlasnici radnji
Tipično radno okruženje i uslovi rada	Tehničar prodaje u maloprodaji radi u maloprodajnim objektima prehrambene i neprehrambene robe (prodavnice, butici, supermarketi, hipermarketi, robne kuće, trgovinski centri, specijalizovane prodavnice i dr.). Poslove obavlja u prodajnom prostoru i pomoćnim prostorijama (kancelarija i magacin), i s obzirom na rukovanje prehrambenom i neprehrambenom robom, neophodno je nošenje zaštitne i radne odjeće.
Srodna zanimanja	Pomoćni prodavač neprehrambene robe, Pomoćni prodavač prehrambene robe, Prodavač neprehrambene robe, Prodavač prehrambene robe, Tehničar prodaje u veleprodaji
Ostale informacije	

5. REFERENTNI PODACI

Naziv dokumenta: Standard zanimanja Tehničar/ Tehničarka prodaje u maloprodaji

Kod dokumenta: SZ-100241-TPMP

Datum usvajanja dokumenta: 15. decembar 2017. godine

Sjednica nadležnog Savjeta na kojoj je dokument usvojen: XVIII sjednica Savjeta za kvalifikacije

Radna grupa za izradu dokumenta:

1. Saša Dubak, diplomirani ekonomista, operativni direktor, "Hard Discount Laković" d.o.o. Podgorica
2. Milica Ilić, magistar psihologije, samostalni stručni saradnik u Službi za razvoj potencijala zaposlenih, Privredno društvo za trgovinu i usluge "Mercator-CG" d.o.o. Podgorica
3. Milica Kovačević, magistar ekonomije, saradnik u nastavi, prodekan, Univerzitet "Mediteran" Podgorica
4. Dragica Radović, pravni tehničar, prodavač, Društvo za proizvodnju, promet i usluge, export-import "Donator" d.o.o. Podgorica
5. Danijela Krković, tehničar prodaje, prodavač, Društvo za proizvodnju, promet i usluge, export-import "Donator" d.o.o. Podgorica
6. Vojo Todorović, diplomirani ekonomista, nastavnik, JU Škola za srednje i više stručno obrazovanje "Sergije Stanić" Podgorica
7. Mirsada Frljučkić, diplomirani inženjer hemije, nastavnik, JU Škola za srednje i više stručno obrazovanje "Sergije Stanić" Podgorica

Koordinator:

Jadranka Radunović, diplomirani inženjer hemijske tehnologije, samostalni savjetnik I u Odjeljenju za istraživanje i razvoj kvalifikacija, Centar za stručno obrazovanje

Ostale informacije:

Lektura: Magdalena Jovanović, samostalni savjetnik I za odnose sa javnošću, organizaciju događaja i lektorisanje, Centar za stručno obrazovanje

Dizajn i tehnička obrada: Danilo Gogić, savjetnik I – administrator, Centar za stručno obrazovanje