

Струка (назив):	ЕКОНОМИЈА, ПРАВО И ТРГОВИНА		
Занимање (назив):	ТРГОВАЦ		
Предмет (назив):	ТРГОВИНСКО ПОСЛОВАЊЕ		
Опис (предмета):	Стручни предмет /прилагођено ученицима са лаким оштећењем интелектуалног функционисања/		
Модул (наслов):	ТРГОВИНА И ЕЛЕМЕНТИ ОРГАНИЗАЦИЈЕ ПРОДАВНИЦЕ		
Датум:	јул, 2026. године	Шифра: _____	Редни број: 01

Сврха

- Омогућити ученику да усвоји основна и практично примјенљива знања о трговини, продавници, роби, амбалажи и пословима продавца.
- Оспособити ученика да препозна основне дијелове продавнице, правилно рукује робом и амбалажом и примјерено комуницира са купцем.
- Развијати позитиван однос према занимању трговац, раду, купцу, роби, опреми и радном простору.

Специјални захтјеви / Предуслови

- Претходна стручна знања нису неопходна.
- Наставу организовати уз индивидуализован приступ, кратка и јасна упутства, показивање поступка, визуелну подршку, понављање и додатно вријеме за рад.
- Садржаје повезивати са практичном наставом, школским кабинетом и познатим продавницама из окружења ученика.

Циљеви

Модул има за циљ да омогући ученику да:

- препозна основне појмове из трговине и трговинског пословања
- разликује основне дијелове продавнице и намјену најчешће опреме
- препозна робу, амбалажу и њихову улогу у продавници
- уочи основне послове и пожељне особине продавца
- развија љубазност, одговорност, уредност, пажњу и сарадњу

Теме

1. Трговина
2. Продавница
3. Роба као предмет пословања продавнице
4. Амбалажа
5. Продавац

Исходи учења

Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способен да:			
1. Трговина	- једноставним ријечима објасни да трговина набавља и продаје робу; - препозна продавницу као мјесто обављања трговине; - наведе основне задатке трговине: набавка, чување и продаја робе; - препозна продају у продавници, на пијаци и путем интернета.	- повеже појмове трговина, роба, продавац и купац са конкретним примјером; - разврста слике на производњу, трговину и услуге уз помоћ; - употријеби основне стручне ријечи у краткој реченици.	- пажљиво слуша и слиједи кратко упутство; - тражи помоћ када му је потребна; - учествује у раду у пару или малој групи; - показује интересовање за занимање трговац.	- нове појмове уводити један по један и објашњавати их кратким реченицама; - користити фотографије продавница, стварну амбалажу, рачуне и познате примјере; - припремити задатке спајања, показивања, избора и разврставања; - омогућити усмени одговор, избор понуђеног одговора или практично показивање; - често понављати кључне појмове и провјеравати разумијевање.
2. Продавница	- једноставно објасни чему служи продавница; - препозна спољна обиљежја продавнице: назив, улаз, излог и радно вријеме; - именује основне дијелове: продајни простор, каса и складиште; - препозна полицу, витрину, корпу, колица, вагу и касу.	- на фотографији или у простору покаже дијелове продавнице; - повеже опрему са њеном основном намјеном; - пронађе одјељење или мјесто за робу пратећи једноставну ознаку.	- чува радни простор и опрему; - креће се пажљиво и поштује правила рада; - ради у договореном редослиједу; - прихвата подршку и исправку.	- користити слике екстеријера и ентеријера различитих продавница; - садржај показати у кабинету или продавници кад год је то могуће; - опрему представљати по један предмет и одмах показати њену намјену; - радни задатак подијелити на мање кораке и сваки корак демонстрирати; - користити једноставан план продавнице са јасним симболима и бојама.
3. Роба као предмет пословања продавнице	- препозна робу као производ намијењен продаји; - именује неколико група робе из познате продавнице; - једноставно објасни асортиман као различиту робу која се нуди купцу; - препозна оштећену амбалажу, недостатак ознаке или видљиво оштећење робе; - наведе да робу треба правилно чувати и распоредити.	- разврста робу у двије или три познате групе; - упоређи исправну и видљиво оштећену робу; - постави робу на означено мјесто уз подршку.	- пажљиво рукује робом; - показује уредност и тачност; - пријављује уочено оштећење наставнику или одговорној особи; - одговорно се односи према квалитету робе.	- користити стварне безбједне производе, амбалажу и фотографије; - разврставање ограничити на мали број јасно различитих група; - показати примјере правилно и неправилно смјештене робе; - не захтијевати сложене подјеле и економску анализу губитака; - омогућити ученику да задатак понови више пута уз постепено смањивање помоћи.

Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способан да:			
4. Амбалажа	- једноставно објасни да амбалажа штити, чува и представља робу; - препозна папирну, картонску, пластичну, стаклену и металну амбалажу; - разликује продајну и транспортну амбалажу на једноставном примјеру; - наведе да се амбалажа чува, слаже и одлаже на одговарајуће мјесто.	- разврста амбалажу према материјалу; - правилно сложи лаку и безбједну амбалажу; - изабере амбалажу одговарајуће величине за конкретан производ.	- уредно и пажљиво рукује амбалажом; - чува радни простор; - развија одговоран однос према поновној употреби и одлагању; - сарађује са другим учеником.	- користити чисту и безбједну амбалажу различитих материјала; - улогу амбалаже показати на једном познатом производу; - организовати практично разврставање и слагање; - избјежавати сложене евиденције сопствене и туђе амбалаже; - похвалити правилан поступак и одмах исправити небезбједно руковање.
5. Продавац	- једноставно објасни улогу продавца; - наведе основне послове продавца у продавници; - препозна пожељне особине: љубазност, уредност, стрпљење и одговорност; - наведе да продавац поштује купца и сарађује са особљем.	- љубазно поздрави купца и понуди основну помоћ; - саслуша једноставно питање и да кратак одговор; - затражи помоћ одговорне особе када не зна одговор.	- комуницира примјерено и ненаметљиво; - поштује купца, наставника и сараднике; - чува повјерљиве информације и не коментарише купца; - развија сигурност у једноставној радној комуникацији.	- користити игру улога продавац - купац са двије или три кратке реченице; - приказати примјере пожељног и непожељног понашања без исмијавања ученика; - увјежбавати поздрав, питање, кратак одговор, захвалу и завршетак разговора; - омогућити ученику визуелни подсјетник са редослиједом разговора; - похвалити конкретан напредак и постепено смањивати помоћ.

Интеграција

Практична настава; Познавање робе; Математика у струци.

Извори

- уџбеник одобрен за одговарајући разред и занимање
- слике, симболи, кратке презентације, видео-записи, радни листови, амбалажа, декларације, цјеновници, рачуни и обрасци
- конкретна трговинска предузећа, продајни објекти и непосредно окружење ученика
- важећи прописи из области трговине, заштите потрошача и заштите на раду, у дијелу примјереном могућностима ученика

Оцјењивање

Оцјењивање се врши у складу са важећим прописима и индивидуалним могућностима ученика. Прати се напредовање у усвајању функционалних знања, примјени наученог и извршавању једноставних практичних задатака. Користити кратко усмено испитивање, препознавање и избор понуђеног одговора, спајање, разврставање, радни лист и практично показивање. Задатке давати кратко и јасно, обезбиједити додатно вријеме и потребан ниво подршке. Ученика унапријед упознати са начином и критеријумима оцјењивања.

Струка (назив):	ЕКОНОМИЈА, ПРАВО И ТРГОВИНА		
Занимање (назив):	ТРГОВАЦ		
Предмет (назив):	ТРГОВИНСКО ПОСЛОВАЊЕ		
Опис (предмета):	Стручни предмет /прилагођено ученицима са лаким оштећењем интелектуалног функционисања/		
Модул (наслов):	ПОСЛОВИ И РАДНИ ЗАДАЦИ У ПРОДАВНИЦИ		
Датум:	јул, 2026. године	Шифра: _____	Редни број: 02

Сврха

- Омогућити ученику да усвоји основна и функционална знања о безбједности, купцима и припреми продавнице и робе за продају.
- Оспособити ученика да једноставне радне задатке обавља у правилном редослиједу, уз потребан ниво подршке.
- Развијати одговоран однос према купцу, роби, средствима за рад и правилима безбједности.

Специјални захтјеви / Предуслови

- Усвојени основни појмови из модула 01 у складу са индивидуалним могућностима ученика.
- Наставу организовати уз кратка упутства, визуелни приказ, практично показивање, понављање, рад у мањим корацима и додатно вријеме.
- Практичне задатке изводити у безбједном простору и уз надзор наставника или одговорне особе.

Циљеви

Модул има за циљ да омогући ученику да:

- препозна и примјењује основна правила заштите на раду
- разликује купца и потрошача и уочи основна права купца
- учествује у припреми продавнице за рад
- учествује у припреми робе за продају
- развија одговорност, уредност, пажњу, љубазност и сарадњу

Теме

1. Заштита на раду у продавници
2. Купци
3. Припрема продавнице за рад
4. Припрема робе за продају

Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способен да:			
1. Заштита на раду у продавници	- једноставно објасни да правила заштите чувају радника, купца и имовину; - препозна основне знакове упозорења и забране у продавници; - наведе значај уредног простора, одговарајуће радне одјеће и правилног коришћења опреме; - препозна ситуацију коју треба одмах пријавити одговорној особи.	- слиједи кратко безбједносно упутство; - одржава пролаз и радно мјесто слободним и уредним; - користи само опрему за коју је добио јасно упутство и надзор; - пријави просуту течност, оштећену опрему или другу уочену опасност.	- одговорно се односи према безбједности; - не жури и не предузима непознат поступак самостално; - поштује упутства наставника или одговорне особе; - брине о себи, купцима и сарадницима.	- правила објаснити сликама, знаковима и практичним показивањем; - увјежбавати једно правило у једном задатку - користити контролне листе са симболима: провјери - уради – пријави; - не изводити ризичне демонстрације; небезбједне ситуације приказати фотографијом или описом - провјеравати примјену правила током сваког практичног задатка
2. Купци	- препозна купца као особу која купује робу; - једноставно разликује купца и потрошача; - наведе да купац има право на тачну информацију, цијену, рачун и приговор; - препозна рачун, гарантни лист и образац за рекламацију.	- љубазно поздрави и саслуша купца; - постави једно кратко питање да би разумио потребу купца; - покаже цијену, рачун или основну информацију о роби; - упути купца одговорној особи када је захтјев сложен.	- поштује купца и комуницира мирно; - не расправља се и не даје непровјерене информације; - чува приватност купца; - показује стрпљење и спремност за сарадњу.	- користити кратке сценарије и игру улога; - увјежбавати само најчешће ситуације из продавнице; - користити моделе рачуна, гарантног листа и рекламационог обрасца; - омогућити визуелни подсјетник са корацима разговора; - сложена права потрошача објашњавати само на конкретном и познатом примјеру.
3. Припрема продавнице за рад	- наведе основне послове прије отварања продавнице; - препозна значај чистоће, освјетљења, исправне опреме и слободних пролаза; - наведе да роба треба бити на одговарајућем мјесту и имати видљиву цијену; - једноставно објасни да се залихе провјеравају како би робе било довољно.	- прати кратку контролну листу припреме продавнице; - припреми свој радни простор и једноставна средства за рад; - постави робу на означено мјесто; - уочи недостатак цијене, неред или празно мјесто и пријави га.	- долази припремљен за рад; - ради уредно и по редослиједу; - чува опрему и радни простор; - сарађује и извршава договорени дио задатка.	- припремити контролну листу са највише пет јасних корака; - сваки поступак прво показати, затим радити заједно, па омогућити самосталан покушај; - изоставити израчунавање коефицијента и времена обрта новчаних средстава; - користити стварни распоред кабинета или продавнице; - усмјеравати ученика на тачност, а не на брзину рада.

Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способан да:			
4. Припрема робе за продају	- наведе основне кораке: распакивање, провјера, разврставање, означавање и излагање; - препозна исправну и видљиво оштећену робу; - једноставно објасни груписање и сортирање робе; - наведе да роба мора имати одговарајућу ознаку и цијену; - препозна када је робу потребно измјерити или упакovati.	- пажљиво распакује безбједну робу уз надзор; - провјери количину и видљиво стање робе према једноставном налогу; - разврста, групише и постави робу на означено мјесто; - постави припремљену ознаку или цијену; - измјери или упакује једноставан производ уз показивање поступка.	- пажљиво рукује робом и амбалажом; - поштује хигијенска и безбједносна правила; - пријављује оштећење или неслагање; - истрајно довршава једноставан задатак.	- користити лаку, чисту и безбједну робу за вјежбу; - задатак подијелити на јасне кораке и користити сликовни подсјетник; - објаснити само практично значење груписања, сортирања, мјерења и паковања; - не захтијевати сложене поступке претходног ађустирања и евиденције; - рад ученика провјеравати након сваког корака.

Интеграција

Практична настава; Познавање робе;; Математика у струци.

Извори

- уџбеник одобрен за одговарајући разред и занимање
- слике, симболи, кратке презентације, видео-записи, радни листови, амбалажа, декларације, цјеновници, рачуни и обрасци
- конкретна трговинска предузећа, продајни објекти и непосредно окружење ученика
- важећи прописи из области трговине, заштите потрошача и заштите на раду, у дијелу примјереном могућностима ученика

Оцјењивање

Оцјењивање се врши у складу са важећим прописима и индивидуалним могућностима ученика. Прати се напредовање у усвајању функционалних знања, примјени наученог и извршавању једноставних практичних задатака. Користити кратко усмено испитивање, препознавање и избор понуђеног одговора, спајање, разврставање, радни лист и практично показивање. Задатке давати кратко и јасно, обезбиједити додатно вријеме и потребан ниво подршке. Ученика унапријед упознати са начином и критеријумима оцјењивања.

Струка (назив):	ЕКОНОМИЈА, ПРАВО И ТРГОВИНА		
Занимање (назив):	ТРГОВАЦ		
Предмет (назив):	ТРГОВИНСКО ПОСЛОВАЊЕ		
Опис (предмета):	Стручни предмет /прилагођено ученицима са лаким оштећењем интелектуалног функционисања/		
Модул (наслов):	ТЕХНИКА НЕПОСРЕДНЕ ПРОДАЈЕ РОБЕ		
Датум:	јул, 2026. године	Шифра: _____	Редни број: 03

Сврха

- Омогућити ученику да усвоји основна знања и практичне кораке непосредне продаје робе.
- Оспособити ученика да препозна најчешће начине услуживања и врсте продајних објеката.
- Развијати примјерен однос према купцу, роби, радном задатку и тимском раду.

Специјални захтјеви / Предуслови

- Усвојена основна знања о трговини, продавници, роби и припреми робе за продају.
- Наставу организовати уз кратке сценарије, демонстрацију, визуелни подсјетник, понављање и игру улога.
- Сложеније продајне поступке вјежбати искључиво у симулираној ситуацији или уз непосредан надзор.

Циљеви

Модул има за циљ да омогући ученику да:

- разликује класичну, самоуслугну и самоизборну продају
- примијени основни редослијед непосредне продаје
- препозна робну кућу и трговински центар
- препозна најчешће остале облике продаје
- развија љубазност, одговорност, уредност, комуникацију и сарадњу

Теме

1. Продаја робе у продајним објектима према начину услуживања
2. Продаја робе у робним кућама
3. Продаја робе у трговинским центрима
4. Продаја робе у осталим продајним објектима и облицима продаје

Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способен да:			
1. Продаја према начину услуживања	- препозна класичну, самоуслужну и самоизборну продају; - једноставно објасни ко бира и предаје робу код сваког начина продаје; - наведе основне кораке: поздрав, утврђивање потребе, понуда, избор, наплата и завршетак; - препозна значај правилног односа према купцу и роби.	- разврста примјере према начину услуживања; - прати визуелни подсјетник са корацима продаје; - учествује у краткој симулацији разговора продавца и купца; - покаже или преда робу пажљиво и примјерено.	- комуницира љубазно и јасно; - поштује редослијед радних корака; - пажљиво рукује робом; - тражи помоћ у непознатој ситуацији.	- користити фотографије и кратке видео-примјере различитих начина продаје; - сваки начин продаје обрадити одвојено и на познатој роби; - игру улога ограничити на кратак и јасан сценарио; - омогућити картицу са редослиједом продајног разговора; - процјењивати правилан поступак и однос према купцу, а не брзину.
2. Продаја робе у робним кућама	- препозна робну кућу као велики продајни објекат са више одјељења; - наведе примјере робних одјељења; - једноставно објасни да се роба распоређује према врсти и намјени; - препозна улогу ознака, информација и продаваца по одјељењима.	- повеже робу са одговарајућим одјељењем; - користи једноставан план или ознаку за проналажење одјељења; - упути купца на одговарајуће одјељење уз помоћ.	- оријентише се смирено и пажљиво; - љубазно даје кратку информацију; - поштује правила понашања у великом продајном простору; - сарађује са другим запосленима.	- користити слике и једноставне планове робних кућа; - изоставити историјски развој и сложену организациону анализу; - вјежбати повезивање робне групе и одјељења; - користити познате примјере само ради препознавања врсте објекта; - омогућити рад у пару са картицама робе и одјељења.
3. Продаја робе у трговинским центрима	- препозна трговински центар као простор са више продавница и услуга; - наведе неколико садржаја који се налазе у трговинском центру; - разликује једну продавницу од трговинског центра; - препозна значај плана, путоказа и ознака.	- на једноставном плану пронађе продавницу или услугу; - разврста слике на продавницу, робну кућу и трговински центар; - да кратко и јасно упутство о правцу кретања уз помоћ.	- пажљиво прати ознаке и правила; - поштује купце и сараднике; - комуницира кратко и примјерено; - показује сигурност у познатој ситуацији.	- користити фотографије и једноставан план познатог трговинског центра; - фокусирати се на препознавање и оријентацију, а не на историјски развој; - припремити задатке проналажења и повезивања; - увјежбавати појмове лијево, десно, право и спрат уз визуелну подршку; - садржај повезати са практичним кретањем у безбједном познатом простору.

Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способен да:			
4. Остали продајни објекти и облици продаје	- препозна киоск, пијацу, покретну продавницу, продајни аутомат и интернет продавницу; - једноставно опише по чему се ови облици разликују од класичне продавнице; - препозна да неки облици имају продавца, а неки се користе без непосредног продавца; - наведе да електронска продаја има утврђен поступак наручивања, плаћања и доставе.	- повеже слику продајног облика са називом; - разврста облике према томе да ли купац разговара са продавцем; - опише један познат облик продаје кратком реченицом; - препозна основне дијелове приказа интернет продавнице без обављања стварне куповине.	- пажљиво користи дигитални садржај; - не уноси стварне личне или платне податке у школској вјежби; - поштује правила комуникације и безбједности; - тражи помоћ при непознатом поступку.	- изабрати само најчешће и ученику познате облике продаје; - изоставити сложене облике као што су консигнација, лизинг и слободне царинске продавнице; - користити фотографије, картице и унапријед припремљене снимке екрана; - не изводити стварну интернет куповину нити користити стварне личне и платне податке; - провјеру заснивати на препознавању и једноставном опису.

Интеграција

Практична настава; Познавање робе; Математика у струци.

Извори

- учбеник одобрен за одговарајући разред и занимање
- слике, симболи, кратке презентације, видео-записи, радни листови, амбалажа, декларације, цјеновници, рачуни и обрасци
- конкретна трговинска предузећа, продајни објекти и непосредно окружење ученика
- важећи прописи из области трговине, заштите потрошача и заштите на раду, у дијелу примјереном могућностима ученика

Оцјењивање

Оцјењивање се врши у складу са важећим прописима и индивидуалним могућностима ученика. Прати се напредовање у усвајању функционалних знања, примјени наученог и извршавању једноставних практичних задатака. Користити кратко усмено испитивање, препознавање и избор понуђеног одговора, спајање, разврставање, радни лист и практично показивање. Задатке давати кратко и јасно, обезбиједити додатно вријеме и потребан ниво подршке. Ученика унапријед упознати са начином и критеријумима оцјењивања.

Струка (назив):	ЕКОНОМИЈА, ПРАВО И ТРГОВИНА		
Занимање (назив):	ТРГОВАЦ		
Предмет (назив):	ТРГОВИНСКО ПОСЛОВАЊЕ		
Опис (предмета):	Стручни предмет /прилагођено ученицима са лаким оштећењем интелектуалног функционисања/		
Модул (наслов):	НАПЛАТА РОБЕ И ЗАВРШНИ ПОСЛОВИ ПРОДАЈЕ		
Датум:	јул, 2026. године	Шифра: _____	Редни број: 04

Сврха

- Омогућити ученику да усвоји основна знања и практичне кораке у вези са наплатом, издавањем рачуна и завршетком продаје.
- Оспособити ученика да препозна готовинска и неготовинска средства плаћања и учествује у једноставној симулацији рада на каси.
- Развијати тачност, одговорност, љубазност и правилан однос према новцу, документима, роби и купцу.

Специјални захтјеви / Предуслови

- Усвојена основна знања о роби, купцу, продаји и начинима услуживања.
- Наплату и рад на каси вјежбати на школској опреми, моделима докумената и симулираним подацима, уз непосредан надзор.
- Наставу организовати уз јасан редослијед корака, визуелни подсјетник, понављање и додатно вријеме.

Циљеви

Модул има за циљ да омогући ученику да:

- препозна готовинска и основна неготовинска средства плаћања
- уочи основне послове благајника и намјену фискалне касе
- учествује у једноставној симулацији обрачуна и наплате
- препозна рекламацију и основне завршне послове продаје
- препозна најчешће допунске услуге и развија одговоран однос према купцу

Теме

1. Продаја робе за неготовинска средства плаћања
2. Техника благајничког пословања
3. Техника завршних послова продаје
4. Допунске услуге

Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способан да:			
1. Неготовинска средства плаћања	- разликује готовинско и неготовинско плаћање; - препозна платну картицу и уређај за плаћање картицом; - наведе да се прије потврде провјерава приказани износ; - препозна да продаја на кредит захтијева одговарајућу документацију и одобрење.	- разврста примјере на готовинско и неготовинско плаћање; - прати припремљен редослијед симулираног плаћања картицом; - провјери износ на екрану и уручи рачун у школској вјежби.	- пажљиво и одговорно поступа са средствима плаћања; - не тражи и не записује повјерљиве податке купца; - тражи помоћ при грешци или непознатој поруци; - комуницира мирно и љубазно.	- користити моделе картица, терминала, рачуна и симулиране износе; - не користити стварне картице, лозинке, личне или платне податке; - објаснити само основну разлику између готовинског и неготовинског плаћања; - изоставити сложене подјеле кредита и детаљну кредитну документацију; - сваки корак показати и провјерити прије преласка на следећи.
2. Техника благајничког пословања	- препозна благајника, касу, фискални рачун и касу за новац; - наведе основне кораке: унос робе, провјера количине, обрачун, наплата и издавање рачуна; - једноставно објасни дневни пазар као укупан износ наплаћене продаје; - препозна да је порез укључен у цијену, без сложеног обрачуна.	- очита припремљену ознаку или унесе једноставну ставку у школској симулацији; - провјери назив, количину и цијену на екрану; - израчуна једноставан укупан износ или поврат новца уз калкулатор и подршку; - изда и уручи рачун купцу.	- ради тачно, мирно и по редослиједу; - одговорно се односи према новцу и документима; - пријављује грешку и не покушава да је прикрије; - поштује купца и сараднике.	- рад организовати на школској каси или моделу касе уз надзор; - користити мали број артикала и једноставне цијене; - омогућити визуелну картицу са корацима наплате; - изоставити самостално вођење благајничког дневника и сложен обрачун пореза; - процјењивати тачност поступка, провјеру износа и издавање рачуна.
3. Завршни послови продаје	- наведе основне завршне послове: провјера, наплата, паковање, рачун, предаја робе и поздрав; - једноставно објасни рекламацију као приговор купца на робу или услугу; - препозна рачун и једноставан рекламациони образац; - наведе да сложену рекламацију рјешава одговорна особа.	- провјери робу и рачун прије предаје купцу; - упакује и преда робу на примјерен начин; - саслуша приговор без расправе и упуту купца одговорној особи; - попуни основне податке на моделу рекламационог обрасца уз помоћ.	- задржава миран и љубазан однос; - пажљиво слуша купца; - не обећава рјешење за које није овлашћен; - показује одговорност и тачност.	- користити кратке сценарије нормалног завршетка продаје и једноставне рекламације; - увјежбавати реченице: саслушати - извинити се због непријатности - позвати одговорну особу; - користити модел рачуна и рекламационог обрасца са измишљеним подацима; - не захтијевати самостално рјешавање сложених приговора; - нагласити значај рачуна, провјере и примјерене комуникације.

Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способан да:			
4. Допунске услуге	- разликује редовну продају и допунску услугу; - препозна паковање поклона, резервацију, доставу и отпрему робе као допунске услуге; - наведе да услуга мора бити договорена и правилно евидентирана; - препозна значај тачне и благовремене информације купцу.	- повеже потребу купца са одговарајућом допунском услугом; - упакује једноставан производ или припреми га за отпрему уз подршку; - унесе основне податке у модел налога користећи измишљене податке; - обавијести купца кратком и јасном реченицом о договореној услузи.	- поштује договор са купцем; - чува робу и податке на обрасцу; - ради уредно и одговорно; - сарађује са особом задуженом за услугу.	- користити познате и једноставне примјере допунских услуга; - практично показати паковање и означавање безбједног производа; - користити само измишљене податке у моделима налога и образаца; - изоставити сложену организацију транспорта и отпреме; - увјежбавати кратко обавјештење купца и провјеру договорених података.

Интеграција

Практична настава; Познавање робе; Математика у струци.

Извори

- уџбеник одобрен за одговарајући разред и занимање
- слике, симболи, кратке презентације, видео-записи, радни листови, амбалажа, декларације, цјеновници, рачуни и обрасци
- конкретна трговинска предузећа, продајни објекти и непосредно окружење ученика
- важећи прописи из области трговине, заштите потрошача и заштите на раду, у дијелу примјереном могућностима ученика

Оцјењивање

Оцјењивање се врши у складу са важећим прописима и индивидуалним могућностима ученика. Прати се напредовање у усвајању функционалних знања, примјени наученог и извршавању једноставних практичних задатака. Користити кратко усмено испитивање, препознавање и избор понуђеног одговора, спајање, разврставање, радни лист и практично показивање. Задатке давати кратко и јасно, обезбиједити додатно вријеме и потребан ниво подршке. Ученика унапријед упознати са начином и критеријумима оцјењивања.