



Obchodní Akademie a Vyšší Odborná Škola Příbram
Na Příkopech 104, 261 01 Příbram 1
www.oapb.cz; oapb@oapb.cz

| | | | |
|-------------------------------|--|------------------------|---|
| Název jednotky výsledků učení | Prodavač (66-003-H) | Úroveň EQF kvalifikace | 3 |
| Název oboru / kvalifikace | 63-41-M/02 Obchodní akademie 78-42-M/02 Ekonomické lyceum | | |

Očekávané výsledky učení

Znalosti

Student zná:

1. základy cizího jazyka včetně odborných výrazů
2. sortiment dané prodejny
3. zásady rozmístění zboží v dané prodejně
4. pravidla bezpečnosti práce při manipulaci se zbožím
5. pravidla hygienické a estetické stránky manipulace se zbožím
6. zásady inventarizace zboží
7. postup při reklamaci

Dovednosti - Kompetence

1. umí komunikovat se zákazníkem v cizím jazyce
2. umí manipulovat se zbožím
3. umí si organizovat práci
4. umí posoudit kvalitu zboží
5. umí naložit s poškozeným zbožím dle platné legislativy
6. dodržuje pravidla bezpečnosti práce a hygienické předpisy při manipulaci se zbožím
7. umí poskytovat poradenské služby ohledně zboží
8. umí jednat se zákazníky dle platné legislativy
9. je schopen pracovat v týmu podle pokynů vedoucího

Způsoby a kritéria hodnocení

1. Prakticky předvede zadané úkoly a doplní je ústním vyjádřením (žák prokáže znalost cizího jazyka a sortimentu dané prodejny)
2. Prakticky předvede práci se zákazníky (vhodné a slušné chování žáka k zákazníkům a ke spolupracovníkům)
3. Kontrola dodržování zásad bezpečnosti práce



Erasmus+

Program

ERASMUS+

Projekt

Získávání pracovních zkušeností v Evropě

Číslo projektu

2015-1-CZ01-KA102-013003



Obchodní Akademie a Vyšší Odborná Škola Příbram
Na Příkopech 104, 261 01 Příbram 1
www.oapb.cz; oapb@oapb.cz

| | | | |
|-------------------------------|--|------------------------|---|
| Název jednotky výsledků učení | Prodavač (66-003-H) | Úroveň EQF kvalifikace | 3 |
| Název oboru / kvalifikace | 63-41-M/02 Obchodní akademie 78-42-M/02 Ekonomické lyceum | | |

Hodnoticí formulář

Hodnocení dovedností

| | | | | |
|---|-------------|-------|------------|--------------|
| 1. umí komunikovat se zákazníkem v cizím jazyce | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |
| 2. umí manipulovat se zbožím | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |
| 3. umí si organizovat práci | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |
| 4. umí posoudit kvalitu zboží | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |
| 5. umí naložit s poškozeným zbožím dle platné legislativy | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |
| 6. dodržuje pravidla bezpečnosti práce a hygienické předpisy při manipulaci se zbožím | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |
| 7. umí poskytovat poradenské služby ohledně zboží | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |
| 8. umí jednat se zákazníky dle platné legislativy | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |
| 9. je schopen pracovat v týmu podle pokynů vedoucího | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |

Hodnocení praktických úkolů

| | | | | |
|---|-------------|-------|------------|--------------|
| 1. Prakticky předvede zadané úkoly a doplní je ústním vyjádřením (žák prokáže znalost cizího jazyka a sortimentu dané prodejny) | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |
| 2. Prakticky předvede práci se zákazníky (vhodné a slušné chování žáka k zákazníkům a ke spolupracovníkům) | velmi dobře | dobře | dostatečně | nedostatečně |



Erasmus+

Program **ERASMUS+**
Projekt **Získávání pracovních zkušeností v Evropě**
Číslo projektu **2015-1-CZ01-KA102-013003**



Obchodní Akademie a Vyšší Odborná Škola Příbram
Na Příkopech 104, 261 01 Příbram 1
 www.oapb.cz; oapb@oapb.cz

| | | | |
|--|---|---------------------|----------|
| Unit of learning outcomes title | Retailer (66-003-H) | Level of EQF | 3 |
| Branch / qualification | 63-41-M/02 Business academy 78-42-M/02 Economic lyceum | | |

Expected units of learning outcomes

Knowledge

Student knows:

1. general foreign language knowledge including professional terms
2. product range of the particular store
3. location of goods in the store
4. safety rules when handling with goods
5. hygiene rules and estetic principles of goods manipulation
6. principles of goods inventory
7. dealing with complaints

Skills - competences

1. can communicate with customers in foreign language
2. can deal with goods
3. can organise his/her work
4. can evaluate the quality of goods
5. can deal with damaged goods according to legal rules
6. keeps the rules of work safety and hygiene when dealing with goods
7. can advise customers about goods
8. is able to deal with customers
9. is able to work in a team and to follow the instructions of a work leader

Assessment methods and critetia

1. Practical demonstration of given task including spoken interaction (student proves foreign language knowledge of goods in a store)
2. Practical demonstration of work with customers (appropriate and kind behaviour towards customers and colleagues)
3. Check of keeping safety at work



Erasmus+

Programme **ERASMUS+**
 Project **Získávání pracovních zkušeností v Evropě**
 Project number **2015-1-CZ01-KA102-013003**



Obchodní Akademie a Vyšší Odborná Škola Příbram
Na Příkopech 104, 261 01 Příbram 1
 www.oapb.cz; oapb@oapb.cz

| | | | |
|--|---|---------------------|----------|
| Unit of learning outcomes title | Retailer (66-003-H) | Level of EQF | 3 |
| Branch / qualification | 63-41-M/02 Business academy 78-42-M/02 Economic lyceum | | |

Evaluation form

Skills evaluation

| | | | |
|--|------|------|----------------|
| 1. can communicate with customers in foreign language | | | |
| Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |
| 2. can deal with goods | | | |
| Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |
| 3. can organise his/her work | | | |
| Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |
| 4. can evaluate the quality of goods | | | |
| Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |
| 5. can deal with damaged goods according to legal rules | | | |
| Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |
| 6. keeps the rules of work safety and hygiene when dealing with goods | | | |
| Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |
| 7. can advise customers about goods | | | |
| Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |
| 8. is able to deal with customers | | | |
| Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |
| 9. is able to work in a team and to follow the instructions of a work leader | | | |
| Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |

Practical task evaluation

| | | | |
|---|------|------|----------------|
| 1. Practical demonstration of work with customers (appropriate and kind behaviour towards customers and colleagues) | | | |
| Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |
| 2. Student keeps safety at work | | | |
| Excellent | Good | Fair | Unsatisfactory |



Erasmus+

Programme **ERASMUS+**
 Project **Získávání pracovních zkušeností v Evropě**
 Project number **2015-1-CZ01-KA102-013003**



| | | | |
|--|--|---|----------|
| Bezeichnung der Einheit der Ausbildungsergebnisse | Verkäufer | Niveau EQF Qualifikation | 3 |
| Studienfach / Qualifikation | 63-41-M/02 Fachoberschule für Wirtschaft 78-42-M/02 Wirtschaftslyzeum | | |

Erwartete Ausbildungsergebnisse

Kenntnisse

Der Schüler:

1. hat Grundkenntnisse von einer Fremdsprache einschließlich Fachbegriffen
2. kennt Sortiment einer konkreten Verkaufsstelle
3. kennt die Weise der Unterbringung und Verteilung der Ware in der Verkaufsstelle
4. kennt die Regeln der Arbeitssicherheit beim Umgang mit Waren
5. kennt hygienische und ästhetische Regeln beim Umgang mit Waren
6. kennt Prinzipien der Inventarisierung der Waren
7. kennt das Verfahren bei der Reklamation

Fertigkeiten - Kompetenzen

1. er kann mit Kunden in einer Fremdsprache kommunizieren
2. er kann mit Waren manipulieren
3. er kann seine Arbeit organisieren
4. er kann die Warenqualität beurteilen
5. er kann mit beschädigten Waren nach geltender Legislative umgehen
6. er achtet auf die Regeln der Arbeitssicherheit und auf hygienische Vorschriften beim Umgang mit Waren
7. er kann Kunden beraten
8. er kann mit Kunden laut geltender Legislative handeln
9. er ist teamfähig und arbeitet nach Instruktionen des Leiters

Bewertungsmethoden und -kriterien

1. Er realisiert praktisch eine konkrete Aufgabe und äußert sich mündlich dazu (der Schüler zeigt seine Fremdsprachkenntnisse und Kenntnisse vom Sortiment einer konkreten Verkaufsstelle)
2. Er demonstriert praktisch die Arbeit mit Kunden (ein passendes und anständiges Verhalten des Schülers zu Kunden und zu Mitarbeitern)
3. Kontrolle von Einhaltung der Arbeitssicherheit



Programm **ERASMUS+**
Projekt **Získávání pracovních zkušeností v Evropě**
Projektnummer **2015-1-CZ01-KA102-013003**



| | | | |
|--|--|---|----------|
| Bezeichnung der Einheit der Ausbildungsergebnisse | Verkäufer | Niveau EQF Qualifikation | 3 |
| Studienfach / Qualifikation | 63-41-M/02 Fachoberschule für Wirtschaft 78-42-M/02 Wirtschaftslyzeum | | |

Bewertungsformular

Kompetenzbewertung

| | | | | |
|--|----------|-----|----------|----------------|
| 1. er kann mit Kunden in einer Fremdsprache kommunizieren | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |
| 2. er kann mit Waren manipulieren | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |
| 3. er kann seine Arbeit organisieren | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |
| 4. er kann die Warenqualität beurteilen | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |
| 5. er kann mit beschädigten Waren nach geltender Legislative umgehen | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |
| 6. er achtet auf die Regeln der Arbeitssicherheit und auf hygienische Vorschriften beim Umgang mit Waren | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |
| 7. er kann Kunden beraten | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |
| 8. er kann mit Kunden laut geltender Legislative handeln | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |
| 9. er ist teamfähig und arbeitet nach Instruktionen des Leiters | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |

Praktische Aufgabe - Bewertung

| | | | | |
|--|----------|-----|----------|----------------|
| 1. Er realisiert praktisch eine konkrete Aufgabe und äußert sich mündlich dazu (der Schüler zeigt seine Fremdsprachkenntnisse und Kenntnisse vom Sortiment einer konkreten Verkaufsstelle) | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |
| 2. Er demonstriert praktisch die Arbeit mit Kunden (ein passendes und anständiges Verhalten des Schülers zu Kunden und zu Mitarbeitern) | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |
| 3. Beachtet die Grundregeln der Arbeitssicherheit | sehr gut | gut | genügend | nicht genügend |



Erasmus+

Programm **ERASMUS+**
 Projekt **Získávání pracovních zkušeností v Evropě**
 Projektnummer **2015-1-CZ01-KA102-013003**