SREDNJA ŠKOLA ISIDORA KRŠNJAVOGA

N A Š I C E

***OPERATIVNI PLAN I PROGRAM NASTAVNOG PREDMETA*** : Kultura komunikacije i usluživanja

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_za školsku godinu 2016./17., izrađen \_\_\_2016\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ godine,

na temelju OKVIRNOG programa iz \_2004\_\_\_\_\_\_\_\_\_ godine

Sati godišnje:

**NASTAVNIK: Zdenka Crndić**

***Razred: 3 Struka – zanimanje:pekari***

**CILJ** (svrha) **učenja predmeta** : razvijati kod učenika svijest i širiti spoznaje nužne za svladavanje sadržaja tijekom obrazovanja, primjenjivati komunikacijske vještine u različitim situacijama tijekom obavljanja poslova u zanimanju pekar.

**NAZIV NASTAVNE CJELINE broj 1** : *-* OSNOVE PRODAJNOG USLUŽIVANJA i KULTURA USLUŽIVANJA

***Cilj cjeline*** - Usvojiti osnove prodajnog usluživanja i faze uslužnog procesa, uočiti važnost kulture usluživanja

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Redni**  **broj sata** | **NASTAVNA JEDINICA - VJEŽBA**  . | **Tip sata obrada, vj, pon,**  **provjer.** | **Nastavne metode i metodički oblici** | Korelacija - veza s predmetima temeljitijeg učenja – KONKRETNO | **Nastavna sredstva i pomagala, prostor** | Napomena (o promjenama; netipičnosti,  posjete, gost..) |
| 1. | Upoznavanje učenika s planom i programom rada i elementima ocjenjivanja |  | Izlaganje  Razgovor  Vježbanje |  | Ploča  Kreda, grafoskop, prozirnice |  |
| 2. | Pojam usluživanja na prodajnom mjestu | **O** |  |  |
| 3. | Važnost usluživanja u pekarskim i srodnim proizvodno-prodajnim radionicama | **O** |  |  |
| 4. | Faze uslužnog procesa | **O** |  |  |
| 5. | Faze uslužnog procesa | **O** |  |  |
| 6. | Značenje kulture usluživanja | **Vj** |  |  |  |
| 7. | Ponavljanje gradiva | **pon** |  |  |  |  |
| 8. | Poželjne osobine i modeli ponašanja | **O** | Izlaganje  Razgovor  Vježbanje |  | Ploča  Kreda, grafoskop, prozirnice |  |
| 9. | Strpljivost | **O** |  |  |
| 10. | Uslužnost | **O** |  |  |  |
| 11. | Susretljivost | **O** |  |  |  |
| 12. | Tolerantnost | **vj** |  |  |  |
| 13.i 14. | Ponavljanje gradiva | **pon** |  |  |  |  |
| 15. | Provjeravanje znanja | **prov** |  |  |  |  |
| 16. | Sistematizacija gradiva |  |  |  |  |  |

***Kriteriji*** ocjene -

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ocjena** | **Mjerila za prosudbu ISHODA - učeničkih postignuća po zadanim Elementima ocjenjivanja: učenik treba** | | |
| 1. ELEMENT OCJENJIVANJA :  Usvojenost sadržaja | 2. ELEMENT OCJENJIVANJA:  Primjena znanja | Xxxx |
| ODLIČAN | Objašnjava značenje i važnost kulture komunikacije i usluživanja u svakodnevnom kontaktu s ljudima u pekarskoj radionici- prodavaonici.. Povezuje važnost kulture usluživanja sa temeljnim fazama prodajnog razgovora. | Komentira o važnosti lijepog ponašanja I načina održavanja osobne higijene. Komentira poželjne osobine ličnosti prodavača. |  |
| VRLO DOBAR | Tumači važnost I značaj kulture komunikacije I usluživanja u svakodnevnom kontaktu s ljudima.  Procjenjuje važnost kulture usluživanja I predlaže faze prodajnog razgovora | Predlaže načine lijepog ponašanja I održavanja osobne higijene. Procjenjuje poželjne osobine ličnosti prodavača. |  |
| DOBAR | Opisuje važnost I značaj kulture komunikacije I usluživnja u svakodnevnom kontaktu s ljudima. Objašnjava faze uslužnog procesa i uočava važnost kulture usluživanja | Ističe načine lijepog ponašanja I održavanja osobne higijene. Prepoznati poželjne osobine ličnosti te modele ponašanja |  |
| DOVOLJAN | Poznaje važnost I značaj kulture komunikacije I usluživanja u svakodnevnom kontaktu sa ljudima. Nabraja faze prodajnog razgovora I navodi važnosti kulture usluživanja. | Nabraja načine lijepog ponašanja I održavanja osobne higijene. Prisjeća se poželjnih osobina ličnosti I modela ponašanja. |  |

**NAZIV NASTAVNE CJELINE broj 2** : KOMUNIKACIJA

***Cilj cjeline*** - Objasniti osnovne pojmove i vrste komunikacije

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Redni**  **broj sata** | **NASTAVNA JEDINICA - VJEŽBA**  . | **Tip sata obrada, vj, pon,**  **provjer.** | **Nastavne metode i metodički oblici** | Korelacija - veza s predmetima temeljitijeg učenja – KONKRETNO | **Nastavna sredstva i pomagala, prostor** | Napomena (o promjenama; netipičnosti,  posjete, gost..) |
| 17 | Pojam komunikacije | **O** |  |  |  |  |
| 18. | Oblici komunikacije | **O** |  |  |
| 19. | Vrste komunikacije | **O** | Izlaganje  Razgovor  Vježbanje |  | Ploča  Kreda, grafoskop, prozirnice |  |
| 20. | Verbalna i neverbalna komunikacija s kupcem | **Vj** |  |  |
| 21. | Komunikacija s radnim osobljem | **O** |  |  |
| 22.,23 | Ponavljanje gradiva i vježbanje | **pon** |  |  |  |  |
| 24. | Provjeravanje znanja | **prov** |  |  |  |  |

***Provjera postignuća i ocjenjivanje učenika – ISHODI UČENJA ZA CJELINU s KRITERIJIMA OCJENJIVANJA***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ocjena** | **Mjerila za prosudbu ISHODA - učeničkih postignuća po zadanim Elementima ocjenjivanja: učenik treba** | | |
| 1. ELEMENT OCJENJIVANJA :  Usvojenost sadržaja | 2. ELEMENT OCJENJIVANJA:  Primjena znanja | Xxxx |
| ODLIČAN | Razlikovati oblike i komentirati vrste komunkacije. Predložiti primjere verbalne i neverbalne komunikacije | Učenik pronalazi prava rješenja vezana uz komunkaciju i kulturu usluživanja na prodajnom mjestu te ih može potkrijepiti primjerom u struci. U simuliranim komunikacijskim vježbama aktivno sudjeluje. Komentira poželjne osobine prodavača i atraktivnu prezentaaciju proizvoda |  |
| VRLO DOBAR | Protumačiti oblike, I vrste komunikacije Povezati primjere verbalne I neverbalne komunikacije | Učenik redovito rješava postavljene zadatke vezane uz .komunikaciju i kulturu usluživanja na prodajnom mjestu.. Teoretska znanja primjenjuje uz poticaj. Aktivan je u samostalnom radu, ali se uz manju nevoljkost uključuje u vježbe na satu. Razumije poželjne osobine prodavača i atraktivnu prezentaciju proizvoda |  |
| DOBAR | Obrazložiti oblike I vrste komunikacije. Istaknuti primjere verbalne I neverbalne komunikacije | Učenik treba dodatnu uputu pri komunikaciji i kulturi usluživanja na prodajnom mjestu. Teško ih potkrepljuje primjerom u struci. Treba pomoć za razumijevanje improviziranih vježbi. Nabraja poželjne osobine prodavača i ističe prezentaciju proizvoda ali za aktivnost na satu, treba dodatni poticaj. |  |
| DOVOLJAN | Prepoznati oblike I vrste komunikacije, nabrojati primjere verbalne I neverbalne komunikacije | Učenik uz znatnu pomoć nastavnika rješava jednostavne komunikacijske zadatke i ne može ih potkrijepiti primjerom u struci. Nevoljko se uključuje u simulirane komunikacijske vježbe na satu, te treba veću pomoć kod improviziranih vježbi. Prepoznaje poželjne osobine prodavača i prisječa se atraktivne prezentacije proizvoda. |  |

**NAZIV NASTAVNE CJELINE broj 3** : - PROSTORIJE U PROIZVODNO- PRODAJNIM POSLOVNIM JEDINICAMA

***Cilj cjeline*** -. Objasniti strukturu glavnih i pomoćnih prostorija u poslovnoj jedinici ,te elemente i oblike opremanja

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Redni**  **broj sata** | **NASTAVNA JEDINICA - VJEŽBA**  . | **Tip sata obrada, vj, pon,**  **provjer.** | **Nastavne metode i metodički oblici** | Korelacija - veza s predmetima temeljitijeg učenja – KONKRETNO | **Nastavna sredstva i pomagala, prostor** | Napomena (o promjenama; netipičnosti,  posjete, gost..) |
| 25. | Glavne prostorije | **O** | Izlaganje  Razgovor  Vježbanje |  | Ploča  Kreda, grafoskop, prozirnice |  |
| 26. | Pomoćne prostorije | **O** |  |  |
| 27. | Elementi i oblici opremanja radnih prostora | **O** |  |  |
| 28.,29. | Posjet pekari “Čočaj” s ciljem pobližeg upoznavanja načina funkcioniranja ovakvih proizvodno-prodajnih objekata | **VJ** |  |  |
| 30. | Ponavljanje gradiva | **pon** |  |  |  |  |
| 31. | Provjeravanje znanja | **prov** |  |  |  |  |
| 32. | Zaključivanje ocjena na kraju šk. godine. |  |  |  |  |  |

***Provjera postignuća i ocjenjivanje učenika – ISHODI UČENJA ZA CJELINU s KRITERIJIMA OCJENJIVANJA***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ocjena** | **Mjerila za prosudbu ISHODA - učeničkih postignuća po zadanim Elementima ocjenjivanja: učenik treba** | | |
| 1. ELEMENT OCJENJIVANJA :  Usvojenost sadržaja | 2. ELEMENT OCJENJIVANJA:  Primjena znanja | Xxxx |
| ODLIČAN | Komentira značenje radnih prostora i oblika opremanja u pekarsko-prodajnom objektu.. | Prosuđuje o mogućnostima atraktivne prezentacije proizvoda |  |
| VRLO DOBAR | Protumačiti značenje radnih prostora, elemenata I oblika opremanja prodajnog pekarskog objekta.. | Tumači o mogućnostima atraktivne prezentacije proizvoda |  |
| DOBAR | Istaknuti značenje radnih prostora, elemenata I oblika opremanja prodajnog pekarskog objekta. | Ističe mogućnosti atraktivne prezentacije proizvoda. |  |
| DOVOLJAN | Navodi značenje radnih prostora, elemenata I oblika opremanja prodajnog pekarskog objekta.. | Nabroja mogućnosti atraktivne prezentacije proizvoda. |  |

**Prilog**

1. NAČIN REALIZACIJE

a) PlaniranoUKUPNO SATI \_32\_\_\_, od toga propisano vježbi (praktičnog rada) \_\_4\_\_ *(napomena: ne upisuju se sati etape sata – vježbanje)*

b) Način realizacije (mjesto, veličina grupe, vrijeme održavanja i druge specifičnosti, propisane ili praktično potrebne); kako će se naći rješenja u slučaju

nemogućnosti realizacije propisanog programa

c) Nastavna sredstva i pomagala koja će se koristiti:

ploča i kreda, grafoskop i prozirnice, stručna literature, prospekti, ppt

d) Prostor i oprema; učionica

e) Nastava IZVAN učionice (škole) i stručne ekskurzije – kada, gdje, troškovi i sl.

2. OBAVEZE NASTAVNIKA

- općenito, (osim redovitog pripremanja): osiguravanje materijalnih uvjeta – nabava novog, popravak postojećeg, samostalna izrada; dogovaranje posjeta i

organiziranja izvanučioničke nastave, ostale obaveze prema okvirnom programu te obzirom na sigrnost rada i zaštitu okoliša

* nabavka promidžbenih materijala i priprema za nastavu, praćenje stručne literature, izvođenje nastave kroz igrokaze, radionice kroz grupni i individualni rad.

3. OBAVEZE UČENIKA

- nabava knjiga, bilježnica, pribora, pomagala, podmirivanje dodatnih troškova, samostalni radovi i sl.

-redovito pohađanje nastave i vođenje bilješki na satu, aktivan rad na satu, prikupljanje promidžbenog materijala

4. PRAĆENJE I OCJENJIVANJE - VREDNOVANJE RADA:

1. . *Usvojenost sadržaja* (vrednuje se razumijevannje i usvojenost nastavnog sadržaja propisanih nastavnim planom i programom i usmenim provjeravanjem učenika)
2. *Primjena znanja* ( vrednuje se samostalan rad učenika kroz vježbanje komunikacije, igrokaze, praktićno-rad u radionicama, ankete )

ELEMENTI OCJENJIVANJA

1. \_\_Usvojenost sadržaja\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_Primjena znanja\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Literatura - za nastavnike. udžbenici, priručnici, dokumenti i linkovi:

F. Šulak: Promotivne akitvnosti

-grupa autora: Suvremena trgovina, stručni časopis za trgovinu, internet stranice

- za učenike (samo propisana i koju imamo) - odobreni udžbenici i priručnici prema katalogu MZOŠ-a, materijali iz ostalih izvora (po preporuci nastavnika)

* zabiljške s predavanja

6. Bitne napomene – stav nastavnika o mogućnosti potpune izvedbe cijelog programa, o pretpostavkama za eliminiranje smetnji u realizaciji programa (organizacijske,

materijalne – plan potreba i neophodna ulaganja), o potrebi promjene plana na osnovu inicijalnog ispita znanja, o poboljšanju, izmjenama i

dopunama te analiza ostvarenosti zadaća na kraju godine, kao pomoć u budućem planiranju i sl.

Potpis nastavnika:

Zdenka Crndić

U Našicama \_\_\_\_\_\_rujan 2016.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_