

DELOVNI OSNUTEK – 31. 1. 2014

I. UMESTITEV PROFILA BLAGOVNEGA MANIPULANTA V EVROPSKO OGRODJE KVALIFIKACIJ

Izhodišče za pripravo seznama kompetenc in programa usposabljanja predstavlja predvsem **II. raven zahtevnosti Evropskega okvira kvalifikacij (EOK)**.

Register Slovenskega ogrodja kvalifikacij (SOK), ki bo usklajen z EOK, je še v pripravi, vanj tudi še ni umeščeno področje trgovine¹.

Tabela 1: Evropski okvir kvalifikacij - II. poklicna raven: trgovina na drobno²

Opis poklicne ravni	Področja dela	Rokovanje z blagom	Predstavitev, promocija, trženje	Denar	Vodenje
<p><u>Izvajanje aktivnosti/nalog</u></p> <p><u>Odgovornost:</u> osnovna, brez odgovornosti za druge</p> <p><u>Ravnanje:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • v strukturiranem kontekstu, izvaja pravila varnosti in zdravja pri delu • rutinski problemi • predvidljive spremembe 	<p><u>Kontekst:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • povprečni kupci • odgovarja na preprosta vprašanja kupcev, ob sodelovanju s sodelavci • delo pod neposrednim nadzorstvom nadrejenih <p><u>Primeri delovnih nalog:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • pozdravi kupca (skladno s politiko podjetja) 	<p><u>Kontekst:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • jasna navodila za delo in postopki dela • opravljanje dela s primerno hitrostjo in kakovostno • delo pod neposrednim nadzorstvom nadrejenih <p><u>Primeri delovnih nalog:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • prevzame blago, ga raztovori in razpakira, preveri kvaliteto in kvantiteto blaga ter blago ustrezno shrani 	<p><u>Kontekst:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • jasna navodila za delo in postopki dela • opravljanje dela s primerno hitrostjo in kakovostno • delo pod neposrednim nadzorstvom nadrejenih <p><u>Primeri delovnih nalog:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • pripravi blago za prodajo, ga opremi s cenami in označbami • polni police, kontrolira kvaliteto blaga na policah ter na primeren način razporeja blago na police 	<p><u>Kontekst:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • nobenih aktivnosti v zvezi s plačili in blagajno • le pomoč oz. sodelovanje pri teh aktivnostih <p><u>Primeri delovnih nalog:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • pripravi in pakira nakupljeno blago skladno z željami kupcev 	-

¹ Vir: spletna stran Slovenskega ogrodja kvalifikacij <http://www.nok.si/> (8. 1. 2014).

² Vir: gradivo, izdelano v okviru evropskega projekta »TIP-TOE«: »EQF-ruler: Retail occupations«, dostopno na spletni strani http://www.evta.net/tiptoe/wp2_retailruler.pdf (8. 1. 2014).

II. SEZNAM KOMPETENC za poklicni nivo blagovnega manipulanta

Kandidat:

1. prevzema blago na relaciji med skladiščem in prodajalno,
2. pregleduje in nadzoruje zaloge blaga,
3. pripravlja in opremlja blago za prodajo,
4. opravlja vse vrste manipulacije z blagom,
5. skrbi za kvaliteto blaga, izvaja nadzor nad blagom,
6. pripravi in skrbi za delovno okolje in pripomočke, red in čistočo,
7. komunicira z nadrejenimi, sodelavci in strankami,
8. skrbi za varstvo in zdravje pri delu ter okolje,
9. pozna značilnosti in načine manipulacije s posameznimi vrstami blaga.

III. PRIPRAVA PROGRAMA USPOSABLJANJA glede na seznam kompetenc za poklicni nivo blagovnega manipulanta

1. PREVZEMANJE BLAGA NA RELACIJI MED SKLADIŠČEM IN PRODAJALNO

Kandidat:

- razporeja, prelaga in prevaža blago po navodilih ali zloga in sortira blago
- prevzema blago iz skladišča prodajalne in premesti blago iz skladišča v prodajalno po navodilih nadrejenega
- pregleda morebitno dokumentacijo o lastnostih blaga
- kvantitativno in kvalitativno pregleda blago ter o neustreznem blagu (razlikah v količini in kvaliteti blaga) obvesti nadrejene
- v kolikor naročeno blago ni prispelo, o tem opozori nadrejene
- distribucija izdelkov v skladišču, glede na njihovo skupino (tip izdelkov) ter sledenje ustreznim pravilom in postopkom skladiščenja (npr. hlajenje, upoštevanje rokov uporabe)
- skladno z navodili nadrejenih sodeluje pri prevzemu blaga

2. PREGLED IN NADZOR ZALOG BLAGA – v prodajalni in skladišču

Kandidat:

- izvaja nadzor nad zalogami in zamenjavo ter nadomeščanje zalog/izdelkov na policah v prodajalni – sporočanje stanja zalog na policah pristojni osebi
- skrbi za zadostno zalogo blaga na prodajni polici
- obvlada uporabo različnih evidenc in programskih oprem za spremljanje in kontrolo zalog in založenosti z blagom
- pregleduje statistiko zalog, spremlja porabo zalog in statistike prodaje
- uporablja tehnične pripomočke (skener) za nadzor zalog
- stanje založenosti z blagom (predvsem v primerih, ko zaloge poidejo) sporoča sodelavcem/nadrejenim
- ima pregled nad blagom v prodajalni, zazna pomanjkanje določenih izdelkov
- sodeluje pri inventuri

3. PRIPRAVA BLAGA ZA PRODAJO

Kandidat:

- pripravlja blago za prodajo

- opremlja in označuje blago z deklaracijami, EAN kodami, etiketami, drugimi listinami in cenami
- opremlja blago z varovali za preprečevanje odtujevanja blaga
- pozna oznake na embalaži in njihov pomen

4. MANIPULACIJA Z BLAGOM

Kandidat:

- opravlja vse vrste manipulacij z blagom
- pred manipulacijo z blagom preveri opozorilne oznake na embalažah
- preveri označevanje
- razporeja, prelaga in prevaža blago po navodilih ali zloga in sortira blago na ustrezen, predviden prostor v prodajalni
- rokuje z izdelki na maloprodajnem območju in v bližini distribucijskega območja ter jih premešča s pomočjo palet in vozičkov
- uporablja tehnike razstavljanja izdelkov in nadomeščanja izdelkov na prodajnem mestu
 - nadomeščanje izdelkov na prodajnem mestu v skladu z načrtom nadomeščanja izdelkov
 - organizacija polic in otokov, razstavljanje izdelkov in prikazovanje informacij o njihovih cenah
 - razpostavljanje različnih označb in nameščanje nalepk s ceno na izdelke v redni ali promocijski prodaji
 - izvajanje promocije izdelkov na prodajnem mestu v skladu s promocijsko strategijo
- zna brati in izvajati predložene planograme s predvidenimi pozicijami posameznih izdelkov na prodajnih policah, zalogami določenega izdelka in deleža police, ki pripada določenemu izdelku
- pozna osnovna načela manipulacije z blagom
- rokuje z izdelki skladno s predpisi (HACCP smernice, primerna obravnava blaga, posebne zahteve), upošteva roke uporabnosti pri živilih
- opravlja delo v skladu z normativi in drugimi predpisi
 - pozna različne vrste blaga in način ravnanja z njim ter zahteve za skladiščenje (hlajeni prostori...)
 - pozna elemente varstva pri delu
- opravlja pomožne dejavnosti zamenjave izdelkov na prodajnem mestu
- ima pregled nad blagom v prodajalni, zazna pomanjkanje določenih izdelkov ter izvede ustrezne postopke
- ročno ali računalniško evidentira, sortira blago
- vodi predpisane in/ali interne evidence
- zavaruje blago pred poškodbami in kvarjenjem

5. SKRB ZA KVALITETO BLAGA, IZVAJANJE NADZORA NAD BLAGOM

Kandidat:

- pozna različne vrste blaga in način ravnanja z njim ter zahteve za skladiščenje posamezne vrste blaga
- razume bistvo kvantitativne in kvalitetne kontrole in skrbi za blago
- preverja in kontrolira rok uporabnosti blaga
- preverja in kontrolira številke določenih izdelkov, LOT-številke, datume izdelav ipd.
- zagotavlja sledljivost blaga
- preverja in kontrolira čistost in nepoškodovanost blaga
- zavaruje blago pred poškodbami, kvarjenjem in odtujitvami (tatvinami)

- odčitava in vpisuje podatke posebnega blaga v različne evidence
 - pri skladiščenju določenih vrst blaga (živila ipd.) v skladu z dogovori redno odčitava določene podatke (temperatura, vlaga ipd.)
 - podatke vpisuje v ustrezne evidence
 - ob morebitnih odstopanjih ali razlikah izvede ustrezne ukrepe (obvesti nadrejene)

6. PRIPRAVA IN SKRB ZA DELOVNO OKOLJE IN PRIPOMOČKE, SKRB ZA RED IN ČISTOČO

➤ **Delovno okolje in pripomočki**

Kandidat:

- pozna potrebno dokumentacijo in postopek dela z njo
- pozna in uporablja ustrezna informacijsko-komunikacijska orodja
- se pripravi in pripravi delovno mesto
 - pripravi se in zaščiti v skladu s higienskimi in z zaščitnimi postopki in v skladu z zakonom o varstvu in zaščiti pri delu
 - pripravi delovne pripomočke
 - pozna in zna izbrati primerne delovne pripomočke
- seznanjen je z osnovnimi tehničnimi značilnostmi posameznih vrst manipulativnih sredstev in z načinom dela z njimi
- uporablja sodobno informacijsko-komunikacijsko tehnologijo
- vzdržuje opremo, delovne stroje, pripomočke, prodajne površine, skladišče, pomožne prostore in okolico
- se stalno strokovno izpopolnjuje

➤ **Skrb za red in čistočo**

Kandidat:

- skrbi za čistočo delovnega okolja
- vzdržuje sanitarno in higiensko neoporečnost blaga in prostorov
- skrbi za osebno urejenost na delovnem mestu in urejenost delovnega okolja, v katerem dela
- pozna pravila varstva pri delu, higienske predpise
- skrbi za red in čistočo
 - vzdržuje čistočo opreme in prostora med delom in po njem
 - očisti prostor po končanem delu, pozna (interne) predpise o postopkih čiščenja posameznih oddelkov
- pozna principe ločevanja odpadkov
- ločuje, zлага in skrbi za spravilo odpadne embalaže ter drugih odpadkov

7. KOMUNIKACIJA Z NADREJENIMI, SODELAVCI IN STRANKAMI

➤ **Komunikacija s strankami (kupci)**

Kandidat:

- zagotavlja osnovne informacije o blagu strankam
- komunicira s strankami v okviru svojih delovnih pristojnosti
- nudi pomoč na različnih oddelkih v trgovini
- razume pomen poslovnega komuniciranja
- pozna načine posredovanja pridobljenih podatkov o blagu (sporočanje stanja pristojni osebi)

➤ **Komunikacija s sodelavci, nadrejenimi**

Kandidat:

- v povezavi z njegovim delokrogom dosledno izvaja navodila, sklepe in odredbe nadrejenih delavcev
- sporazumeva se s sodelavci in nadrejenimi
- zagotavlja kakovost in uspešnost lastnega dela v delovnem okolju v skladu s predpisi in standardi na področju trgovine
- racionalno rabi energijo, material in čas
- izvaja in organizira lastno delo po navodilih
 - sprejema in razume pisna in ustna navodila za delo
 - samostojno interpretira zbrane informacije
 - seznanjen je z organizacijo dela v podjetju in s sodelovanjem z različnimi službami
 - pomaga nadrejenemu pri načrtovanju in pripravi lastnega dela
 - poroča nadrejenim v skladu z njihovimi navodili
 - zagotavlja pretok informacij v podjetju (z uporabo informacijsko-komunikacijske tehnologije, ustno, z dopisi) in skrbi zanj
 - obvlada uporabo sodobnih vrst telekomunikacijskih tehnologij pri vsakodnevnem sporazumevanju in koordinaciji
 - obvlada sodelovanje z drugimi zaposlenimi in reševanje konfliktnih situacij
 - obvlada oblikovanje in posredovanje razumljivih informacij

8. VARSTVO PRI DELU, ZDRAVJE, OKOLJE

Kandidat:

- varuje zdravje in okolje
- uporablja zaščitna, varovalna sredstva in opremo pri delu
- pozna in razume osnovne principe higiene, varovanja zdravja in varnosti pri delu
- dela opravlja v skladu s predpisi o varnosti in zdravju pri delu ter požarni varnosti
- z nevarnimi odpadki ravna tako, da ne obremenjuje okolja
- skrbi za sortiranje odpadkov in odpadne embalaže
- upošteva interna navodila za varno delo
- pozna osnove ravnanja z nevarnimi odpadki
- pozna različne vrste blaga in način ravnanja z njim ter zahteve glede skladiščenja posamezne vrste (posebnost je nevarno blago)
- pozna ukrepe in postopke ravnanja ob nevarnih dogodkih
- ločuje strupene oz. naravi in zdravju škodljive snovi, sortira odpadke glede na namembnost in pripravi odpadne materiale za odvoz
- pozna nevarnosti dela in delovnega okolja ter pozna ukrepe za varno delo in ukrepe za ohranitev zdravja in preprečitev nezgod
- pregleda delovno okolje in pripravi ustrezno delovno opremo
 - uporablja ustrezno osebno delovno zaščitno opremo
 - pozna elemente varstva pri delu

9. POZNAVANJE ZNAČILNOSTI IN NAČINOV MANIPULACIJE S POSAMEZNIMI VRSTAMI BLAGA S PODROČJA ŽIVIL IN NEŽIVIL

POZNAVANJE ZNAČILNOSTI IN NAČINOV MANIPULACIJE S POSAMEZNIMI VRSTAMI BLAGA S PODROČJA NEŽIVIL

Kandidat:

- ustrezno ravna z blagom

- sodeluje pri sprejemanju naročil in pripravi dokumentacije
- sodeluje pri prevzemu blaga
- pozna načine ustreznega skladiščenja blaga
- pozna pravila rokovanja s povratno embalažo
- pozna osnove postopka prijave neskladnosti proizvoda dobavitelju
- sodeluje pri zagotavljanju optimalnih zalog
- prepakira in označuje blago

POZNAVANJE ZNAČILNOSTI IN NAČINOV MANIPULACIJE S POSAMEZNIMI VRSTAMI BLAGA S PODROČJA ŽIVIL IN PREDSTAVITEV PRAKTIČNEGA PRIMERA NA IZBRANI BLAGOVNI SKUPINI SADJE IN ZELENJAVA

Kandidat:

- pozna osnove pravilnikov in smernice sistema HACCP
- pozna osnove ustreznega ravnanja z živili
- ustrezno ravna z odpadnim blagom
- pozna pravila odločanja o nabavi blaga (količina nabave blaga, naročanje akcijskega blaga – prednaročila)
- sodeluje in pozna postopke prevzema blaga ter kontrole blaga
 - o pozna postopek kontrole blaga
 - o pozna pravilno označevanje blaga
 - o zagotavlja sledljivost v prodajni verigi
- skrbi za čistočo in higieno na delovnem mestu
- pozna splošne značilnosti in načine manipulacije izbrane blagovne skupine »sadje in zelenjava«
 - o pozna ustrezno shranjevanje blaga
 - ustrezno ravna z živili in pozna pravila za njihovo shranjevanje
 - pozna temperaturni režim za shranjevanje sadja in zelenjave
 - pozna pogoje za shranjevanje sadja in zelenjave
 - pozna pravila in omejitve pri skladiščenju sadja in zelenjave
 - pozna načela primerne oskrbe in nege sadja in zelenjave
 - o pozna načine priprave sadja in zelenjave za prodajo
 - pozna urejanje prodajnih površin in prezentacijo ter ustrezen način dela pri predstavitvi blaga
 - pozna pravilno označevanje živil
 - pozna osnovna pravila za urejanje blaga
 - pozna načela gospodarnega ravnanja z blagom
 - pozna pozicioniranje blaga na oddelku sadja in zelenjave
 - o razvija osnovno komunikacijo s kupci
 - zagotavlja osnovne informacije o blagu strankam
 - komunicira s strankami v okviru svojih delovnih pristojnosti
 - razume pomen poslovnega komuniciranja