

Sanda Renko • Suzana Drobnić

POSLOVANJE PRODAVAONICE

radna bilježnica za 1. razred srednje strukovne škole

zanimanje: prodavačica/prodavač

Za izdavača:

Đurđica Salamon Padjen, dipl. ing.

Autorice:

Dr. sc. Sanda Renko
Suzana Drobnić, dipl. oec.

Recenzent:

Dr. sc. Blaženka Knežević

Lektorica:

Vesna Podgorac, prof.

Grafički urednik:

Darko Žarković, lik. teh.

Fotografije:

www.shutterstock.com

Uporabu udžbenika odobrilo je stručno povjerenstvo
Ministarstva znanosti i obrazovanja Republike Hrvatske u svibnju 2019. godine

CIP zapis dostupan u računalnom katalogu Nacionalne i
sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem xxx

ISBN 978-953-294-xxx-x

Nijedan dio ove knjige ne
smije se umnožavati ni
preslikavati bez pismene
suglasnosti nakladnika.

Nakladnik:

Alka script
Zagreb, Nehajska 42
tel. 01/30 135 30
www.alkascript.hr

Tisak:

Mediaprint – tiskara Hrastić

Sanda Renko
Suzana Drobnić

POSLOVANJE PRODAVAONICE

RADNA BILJEŽNICA ZA 1. RAZRED SREDNJE STRUKOVNE ŠKOLE

ZANIMANJE: PRODAVAČICA/PRODAVAČ

Sadržaj

1. OSNOVNA PRAVILA TRGOVAČKE STRUKE	5
2. TEMELJI ZA OBAVLJANJE TRGOVAČKE DJELATNOSTI	11
3. KLASIFIKACIJA PRODAVAONICA I DRUGIH OBLIKA TRGOVINE NA MALO	17
4. ZAKONSKI PROPISI U PODRUČJU TRGOVAČKOG POSLOVANJA	23
5. EKOLOGIJA I POSLOVANJE PRODAVAONICE	29

1

**OSNOVNA
PRAVILA
TRGOVAČKE
STRUKE**

1. Niže su ponuđene različite osobine prodavača. Označi one za koje smatraš da su važne osobine uspješnog prodavača. Osobinu koju smatraš najvažnijom detaljnije objasni.

ljubaznost i susretljivost

nizak stupanj obrazovanja i stručnosti

dezinformiranje kupaca

korištenje situacija na štetu kupca

prikladan izgled

stručnost

motiviranost

2. Navedi neke od načina kako poslodavci mogu motivirati prodavače u svojim prodajnim objektima.

3. Zašto se kaže da prodavač stvara atmosferu u prodavaonici?
Prilikom objašnjavanja osvrni se na situaciju na ovoj slici.



4. Dopuni sljedeću rečenicu:

Da bi se spriječilo da u prodavaonicama prehrambenih proizvoda nastupi zagađenje mikroorganizmima, prodavači moraju nositi odjeću izrađenu od _____ jer se na taj način _____.

5. Opiši što vidiš na ovoj slici. Koji su zadatci službene osobe na slici?



6. Svakom pojmu na lijevoj strani pridruži odgovarajuće objašnjenje.

oprema
prodavaonice

zemljište na kojemu se prodavaonica nalazi,
zgrade i oprema prodavaonice

imovina
prodavaonice

namještaj, sprave za mjerenje i oprema za
kupce

7. Objasni važnost uređaja na slici za normalno poslovanje jedne prodavaonice.



8. Svrstaj u odgovarajuće stupce tablice ponuđene pojmove.

zidna polica	vaga	gljive	stakleni ormari	motiviranost	
košarice	pult	metar	menzura	kolica	kabine za probu
namještaj prodavaonice	sprave za mjerenje robe	oprema za kupce			

9. Svakom pojmu na lijevoj strani pridruži odgovarajući opis poslova.

poslovođe	naručuju robu, kontroliraju rad ostalih zaposlenika, potpisuju dokumente prilikom naručivanja, dostavljanja i otpreme robe
prodavači	popunjavaju police robom, pakiraju robu na zahtjev kupca
pomoćni radnici	obračunavaju i naplaćuju kupljenu robu i izdaju račun kupcima
blagajnici	komuniciraju s kupcima, obavljaju kvantitativno i kvalitativno preuzimanje robe

10. Dopuni sljedeću rečenicu.

Svrha provođenja zaštite na radu jest osiguranje _____

i _____.

11. Poveži izvore opasnosti s njihovim djelovanjem i mjerama zaštite koje se odnose na taj izvor opasnosti.

mehanički izvori opasnosti	trovanje	izoliranje svih dijelova pod naponom
opasnosti od el. struje	opekline	zaštitne kacige i čepovi
opasnosti pri kretanju na radu	nagnječenja ili kontuzije, posjekotine	gumene rukavice, zaštitne naočale
štetne i otrovne tvari	pad na radnom mjestu	voda, pjena, suhi prah
opasnosti pri kretanju na radu	paraliza dišnih organa i prestanak rada srca	odgovarajuća odjeća, maske, rukavice
buka i vibracije	nagrizanje kože i organizma	kontrola i pravilno uskladištenje alata
požar i eksplozija	osjećaj umora i razdražljivosti	postavljanje zaštitne ograde

ZADATAK ZA VJEŽBU

Napiši kratak sastavak na temu „Ja kao prodavač“ u kojem ćeš objasniti zašto si se opredijelila/opredijelio za ovo zanimanje i kako zamišljaš sebe u ulozi prodavača. Pročitaj svoj sastavak kolegama. Raspravljajte o sličnostima ili različitostima u razmišljanjima.

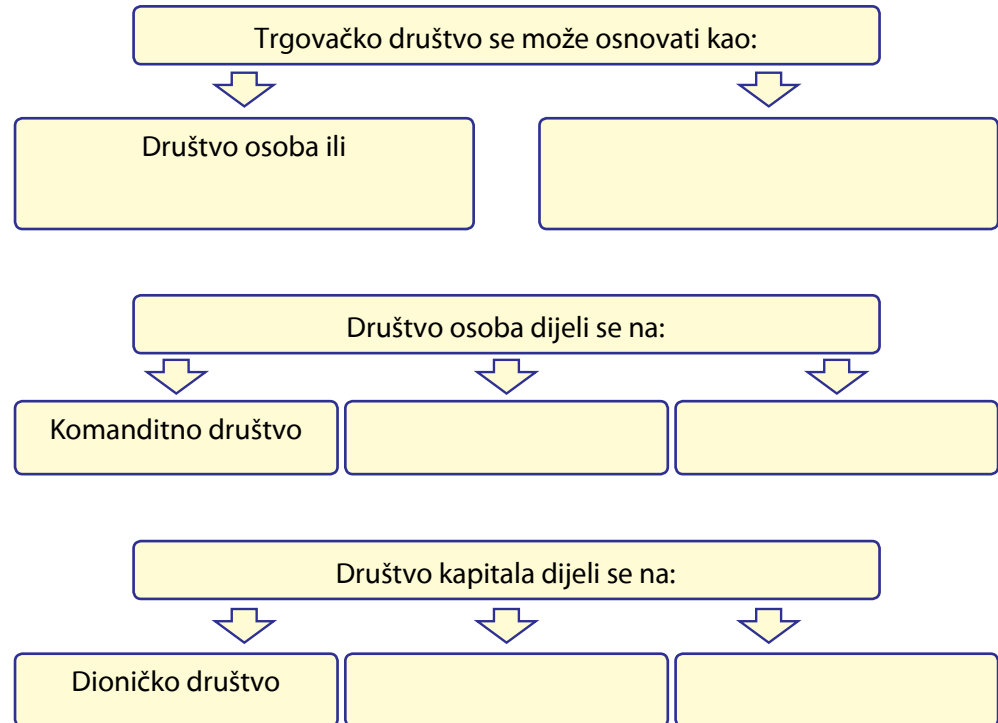
2

**TEMELJI ZA
OBAVLJANJE
TRGOVAČKE
DJELATNOSTI**

1. Dopuni sljedeću rečenicu

Trgovačko društvo ili gospodarski subjekt jest _____ koja samostalno obavlja gospodarsku djelatnost radi ostvarivanja _____.

2. U prazna polja upiši odgovarajuće pojmove.



3. Kada je proglašen Zakon o trgovačkim društvima u Republici Hrvatskoj?

4. Zaokruži slovo ispred točne tvrdnje. (Napomena: samo jedan odgovor je točan.)

Dionica je:

- a) novčani udio u dobiti poduzeća
- b) tržišni vrijednosni papir
- c) ugovor o odnosima između dva poduzeća
- d) isprava o otvaranju obrta
- e) ukupna ponuda proizvoda i usluga poduzeća

Dividenda je:

- a) novčani udio u dobiti poduzeća
- b) tržišni vrijednosni papir
- c) ugovor o odnosima između dva poduzeća
- d) isprava o otvaranju obrta
- e) ukupna ponuda proizvoda i usluga poduzeća.

Zakonom o trgovini uređuje se:

- a) unutrašnjost prodavaonice
- b) zaštita osnovnih prava potrošača prilikom kupovine proizvoda i usluga
- c) svaka od procedura vezanih za osiguranje uvjeta rada
- d) očuvanje kvalitete okoliša prodavaonice
- e) svaki od uvjeta nužnih za obavljanje djelatnosti trgovine na domaćem tržištu i uvjeta za obavljanje trgovine s inozemstvom

Obrtnik je:

- a) objekt u kojemu se prodaje roba kupcima
- b) pravna osoba koja samostalno obavlja gospodarsku djelatnost radi ostvarivanja dobiti
- c) fizička osoba koja obavlja jednu ili više djelatnosti u svoje ime i za svoj račun
- d) svaka osoba koja kupuje proizvod ili prima uslugu od nekog drugog za sebe, a ne s namjerom da taj proizvod/uslugu dalje prodaje
- e) fizička ili pravna osoba za koju radnik u radnom odnosu obavlja određene poslove

5. Dioničari imaju određena prava i obveze. U pripadajuće stupce upiši prava i obveze dioničara.

prava dioničara	obveze dioničara

6. Objasni značenje temeljne postavke dioničkog društva koja glasi:
„Tko ima više dionica, ima više glasova“.

7. Navedi tri najvažnija koraka za uspješan početak obavljanja obrta.

1) _____

2) _____

3) _____

8. Koristeći se internetom, pretraživanjem u prodavaonicama ili korištenjem proizvoda, odredi kojem obliku društva kapitala pripada određeno poduzeće. Odgovor upiši u pripadajući redak tablice.

Konzum, Pevec, Plodine, Lidl Hrvatska, Studenac, Tommy, Trgovina Krk, Bakmaz, KTC, Gavranović, Trgonom, Sonik, Puljanka, Lonia, Brodokomerc Nova

d. o. o.	
d. d.	

9. U okviru Zakona o trgovini pojedinim izrazima iz djelatnosti trgovine određena su značenja. Svakom pojmu s lijeve strane pridruži odgovarajuće objašnjenje koje se nalazi na desnoj strani.

prodavaonica	prodavaonica, skladište, tržnica na veliko, tržnica na malo ili drugi oblici prodaje robe izvan prodavaonice
prodajni objekt	prodavaonica koja pretežno prodaje jednu vrstu robe
specijalizirana prodavaonica	prodajni objekt namijenjen za smještaj i čuvanje robe te obavljanje ostalih aktivnosti skladištenja
skladište	posebno uređen prodajni objekt za obavljanje trgovine (prodajni prostor i pomoćne prostorije)
radno vrijeme u trgovini	svi blagdani određeni Zakonom o blagdanima i neradnim danima
nabavna cijena	proizvodnja robe na carinskom području RH, koju čine svi proizvođači te robe ili oni čija proizvodnja je veći dio ukupne proizvodnje te robe
izravna prodaja	jedinična cijena koštanja po kojoj se kupuju robe i usluge (fakturirana cijena dobavljača - popusti i zavisni troškovi nabave)
blagdani	dnevno i tjedno radno vrijeme u kojem su prodavaonice i drugi oblici trgovine otvoreni za kupce
domaća proizvodnja	prodaja proizvoda kupcima izravno od proizvođača ili registriranog trgovca

ZADATAK ZA VJEŽBU

Zakonom o radu uređuju se radni odnosi u Republici Hrvatskoj, pa tako i odnosi između radnika i poslodavca u djelatnosti trgovine. Organizirajte debatu na temu odnosa između radnika i poslodavaca u trgovini na primjeru hrvatskog tržišta. Jedna skupina neka zastupa radnike, a druga poslodavce. Zapiši neke od zaključaka debate.

3

KLASIFIKACIJA PRODAVAONICA I DRUGIH OBLIKA TRGOVINE NA MALO

1. Svakom pojmu s lijeve strane pridruži odgovarajuće objašnjenje s desne strane.

samoposluživanje

kupac može cijeli proces izbora proizvoda obaviti sam, ali i u bilo kojem trenutku zatražiti pomoć prodavača

samoizbor

kod proizvoda čija kupovina zahtijeva određene dodatne informacije i pomoć prodavača

ograničena usluga

način prodaje koji preferiraju kupci koji vole da ih se „dvoriti“.

puna usluga

kupac sve u prodavaonici obavlja sam

2. Objasni pojam potrošačke košarice.

Potrošačka košarica je _____

3. Navedi razlike između prodavaonice i maloprodaje.

prodavaonica	maloprodaja

4. Vlastitim riječima pokušaj objasniti pojam klasifikacije prodavaonica.

Klasifikacija prodavaonica je _____

5. U donju tablicu s klasifikacijom prodavaonica u Republici Hrvatskoj, ubaci pojmove koji nedostaju.

1. PRODAJA U PRODAVAONICAMA

1.1. Prodavaonice pretežno hranom

1.1.1. Specijalizirana prodavaonica hranom

1.1.1.1. Specijalizirana prodavaonica hranom

1.1.1.2. _____

1.1.2. Nespecijalizirana prodavaonica pretežno hranom, pićima i duhanskim proizvodima

1.1.2.1. _____

1.1.2.2. _____

1.1.2.3. Supereta

1.1.2.4. _____

1.1.2.5. _____

1.1.2.6. Diskontna prodavaonica pretežno hranom

1.1.2.7. _____

1.2. Prodavaonice pretežno neprehrambenih proizvoda

1.2.1. Specijalizirana prodavaonica neprehrambenih proizvoda

1.2.1.1. _____

1.2.1.2. Specijalizirana robna kuća

1.2.1.3. Tvornička prodavaonica neprehrambenih proizvoda

1.2.1.4. _____

1.2.2. Nespecijalizirana prodavaonica pretežno neprehrambenih proizvoda

1.2.2.1. Nespecijalizirana prodavaonica pretežno neprehrambenih proizvoda

1.2.2.2. Univerzalna robna kuća

1.2.2.3. _____

2. PRODAJA IZVAN PRODAVAONICA

2.1. Kiosk

2.2. Benzinske postaje

2.3. _____

2.4. _____

2.5. _____

2.6. Pokretna prodaja

2.7. Prodaja na daljinu

2.7.1. _____

2.7.2. TV prodaja

2.7.3. _____

2.7.4. _____

2.8. Ostali oblici prodaje izvan prodavaonica

3. _____

4. Maloprodajni centar

5. Tržnica

6. U pripadajuće stupce upiši vrste prodavaonica s obzirom na metodu prodaje koja se u njima primjenjuje.

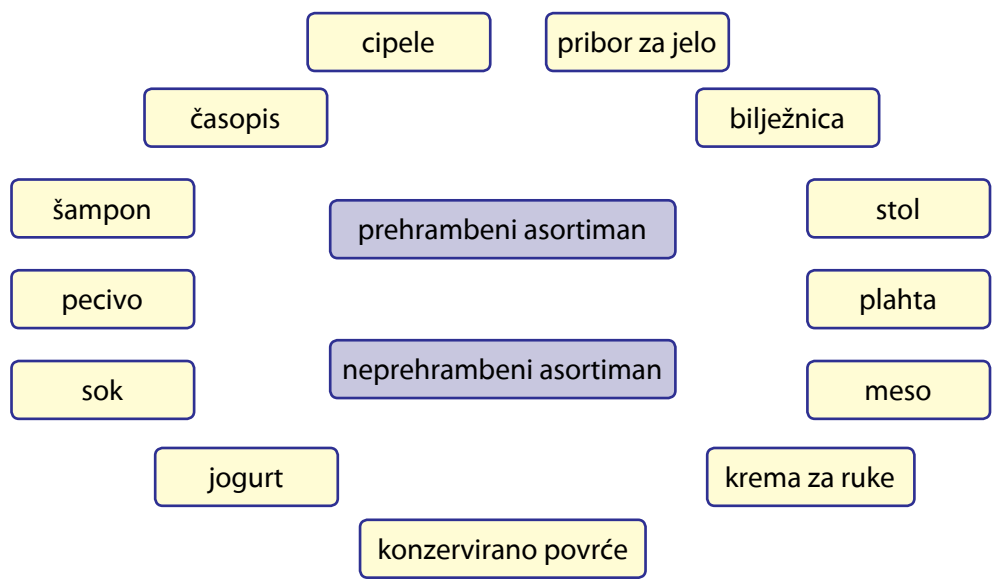
samoposluživanje	puna usluga

7. Vlastitim riječima pokušaj objasniti što znači „specijalizirana prodavaonica“, a što „nespecijalizirana prodavaonica“.

Specijalizirana prodavaonica je _____

Nespecijalizirana prodavaonica je _____

8. Poveži strelicama pojmove koji pripadaju prehrambenom asortimanu i one koji su svojstveni neprehrambenom asortimanu.



9. Pokraj slika navedi o kojem se prodajnom obliku radi i koja su mu osnovna obilježja.







ZADATAK ZA VJEŽBU

Podijelite se u skupine. Neka svaka skupina odabere neki oblik prodaje izvan prodavaonica. Svaka skupina neka zapiše svoja iskustva s takvom vrstom prodaje (bilo pozitivna ili negativna) i poduzeća koja su sudjelovala u toj vrsti prodaje. Izaberite predstavnika skupine koji će vaše zabilješke iznijeti pred cijelim razredom.

4 ZAKONSKI PROPISI U PODRUČJU TRGOVAČKOG POSLOVANJA

1. Na slici je oznaka službenog lista Republike Hrvatske. Navedi neke od najvažnijih povijesnih činjenica vezanih za ovaj list i objasni njegovu današnju ulogu.

Povijest: _____

Danas: _____

2. Označi jesu li tvrdnje u tablici točne ili netočne.

Tvrdnja	točno	netočno
Uzance predstavljaju trgovinska načela.		
Ugovor o kupoprodaji robe u trgovini na malo zaključen je kad je potrošač platio kupljenu robu.		
Poslovnom tajnom trgovca smatraju se saznanja o cijenama proizvoda u prodavaonici i o radnom vremenu prodavaonice.		
Posebnim uvjetima prodaje smatraju se posebni odnosi prema određenim grupama potrošača.		
Ugovorena cijena je cijena koja na mjestima prodaje vrijedi u vrijeme sklapanja ugovora.		
Temeljna načela kojih se moraju pridržavati trgovac i potrošač u odvijanju poslova trgovine na malo su poštenje i savjesnost.		

3. Zaokruži slovo ispred točnog odgovora. (Napomena: samo jedan odgovor je točan.)

Opća stopa PDV-a u RH danas je:

- a) 23 %
- b) 18 %
- c) 25 %
- d) 10 %

Porez na dodanu vrijednost predstavlja suvremeni oblik oporezivanja

- a) proizvodnje
- b) nabave
- c) potrošnje
- d) prodaje

Jedna od metoda obračunavanja poreza na dodanu vrijednost je:

- a) metoda množenja
- b) metoda dijeljenja
- c) metoda kvadriranja
- d) metoda zbrajanja

Razina porezne stope za luksuzne proizvode je:

- a) opća
- b) niža
- c) viša
- d) nulta

Porez na dodanu vrijednost do danas se primjenjuje:

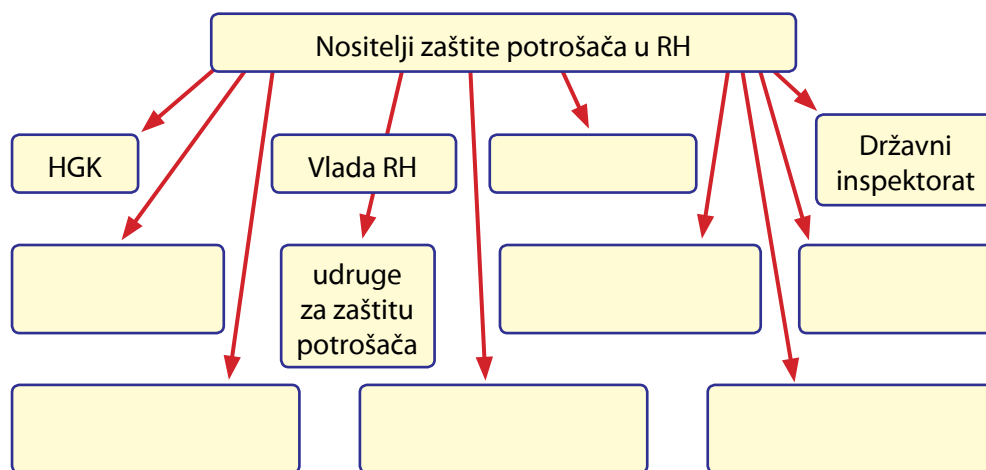
- a) samo u Republici Hrvatskoj
- b) u 5 zemalja
- c) u oko 60 zemalja
- d) u 100 zemalja
- e) u svim zemljama svijeta

4. Objasni što po vašem mišljenju znači „zaštita potrošača“. Od čega se konkretno štite potrošači?

5. U tablici su navedene godine značajne za razvoj zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj. Uz svaku godinu upiši događaj koji se tada zbio iz područja zaštite potrošača.

godina	događaj
2001. g.	
2003. g.	
2007. g.	

6. Prema Zakonu o zaštiti potrošača nekoliko je nositelja zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj. U prazna polja upiši pojmove koji nedostaju.



7. Prepoznaješ li ovaj telefonski broj? Ako nisi sigurna/siguran, istraži! Napiši što si saznala/saznao. Kakvi se pozivi upućuju na ovaj broj? Tko odgovara na upućene pozive?

0800 400 408

8. U pripadajuće stupce navedi prednosti i nedostatke elektroničke trgovine za kupce i prodavače.

Prednosti za KUPCE	Nedostatci za KUPCE

Prednosti za PRODAVAČE	Nedostatci za PRODAVAČE

9. Dopuni sljedeću rečenicu.

U elektroničkoj trgovini sudjeluju tri subjekta: _____,
_____ i _____, među kojima je potrebno
osigurati _____ i sve izvesti
preko sigurnih veza.

10. Što je uređeno kolektivnim ugovorom za djelatnost trgovine?

11. Radnici u djelatnosti trgovine imaju određena prava i obveze. Zadatak je da u pripadajuće stupce upišeš koja su po tvom mišljenju najvažnija prava i obveze svakog radnika. Neka ti kao pomoć prilikom odgovaranja posluži tekst poglavlja 4.6. u Udžbeniku.

prava radnika	obveze radnika

ZADATAK ZA VJEŽBU

Smatraš li da su hrvatski potrošači zaštićeni? Jeste li se ti ili tvoji roditelji našli u situaciji da su prilikom kupovine povrijeđena vaša prava? Navedi nekoliko takvih situacija i ukratko objasni svoje mišljenje o stupnju zaštite potrošača u Hrvatskoj. Vodi računa o tome da se kao potrošač javljaš i u situacijama kupovine usluga mobilne telefonije, električne struje, vode i sl., a ne samo prilikom kupovine u prodavaonicama.

5

EKOLOGIJA I POSLOVANJE PRODAVAONICE

1. Zašto se ekologija smatra interdisciplinarnom znanostu?

2. Pokraj svake slike opiši o kojoj se vrsti onečišćenja radi i najvažnije opasnosti od takve vrste onečišćenja.







3. Dopuni sljedeću rečenicu.

ISO certifikat je pismena potvrda o _____.

4. Postoje različite vrste ISO certifikata. Na lijevoj strani su navedeni neki od najvažnijih ISO certifikata. Spoji ih s odgovarajućim objašnjenjima s desne strane.

ISO 9000	postavlja zahtjeve za planiranje, uspostavu i primjenu sustava upravljanja okolišem te utječe na smanjenje negativnih učinaka na okoliš i rizika od ekoloških incidenata
ISO 14000	odnosi se na sustav upravljanja sigurnošću hrane i dr.
ISO 22000	jamči da organizacija ima politiku kvalitete, da su procedure standardizirane, da se vrši nadzor nad pogreškama i da je menadžment uključen u praćenje i reviziju cjelokupnog sustava

5. Objasni značenje tvrdnje koja glasi:

„ISO certifikat istovremeno za poduzeće predstavlja priznanje i obavezu.“

6. Što znači skraćenica HACCP?

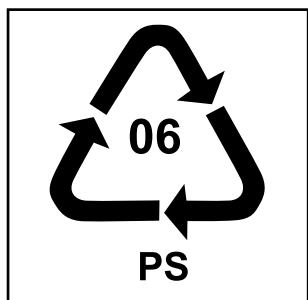
HACCP znači _____

7. Kako se moraju ponašati trgovci u radu s hranom? O čemu najviše moraju voditi računa?

8. Pokraj svake slike napiši o kakvoj je oznaci riječ i što ona simbolizira.







9. Postoji li po tvom mišljenju veza između higijenskog održavanja opreme u prodavaonici i stupnja zadovoljstva kupaca? Objasni svoje mišljenje.

10. Dopuni sljedeću rečenicu.

Ekološki proizvod je onaj proizvod koji je _____

11. Objasni zbog čega je danas došlo do rasta zanimanja, a samim time i potrošnje, ekoloških proizvoda.

12. Ambalaža ima dvije važne funkcije. O kojim je funkcijama riječ? Objasni ukratko svaku od njih.

a) _____

b) _____

13. Što je uređeno Pravilnikom o zbrinjavanju ambalažnog otpada?

14. Opiši što vidiš na sljedećoj slici. Koje obnovljive izvore energije još poznaješ?



15. Prilikom zaštite radnog okoliša potrebno je voditi računa o onečišćivačima i uzročnicima bolesti. U svaki redak tablice unesi neki primjer.

fizikalni onečišćivači	
kemijski onečišćivači	
biološki onečišćivači	
onečišćenja pitke vode	
onečišćenja hrane	
onečišćenja zraka	
prenosive bolesti	

ZADATAK ZA VJEŽBU

Vodi li se u tvom domaćinstvu računa o racionalnom korištenju energije? Objasni na koje načine.

Bilješke