



Priloga 3_Obrazec za pripravo programov usposabljanj

Naziv programa	Prodajne veščine delikatesnih in pekovskih izdelkov
Področje	Biotehnika
Predlagatelj programa (ime šole in imena pripraviljalcev programa)	Biotehniški izobraževalni center Ljubljana Marija Kostadinov, univ. dipl. ing. živ. teh., mag. Gordana Vulić, Katarina Smole, Mojca Smerajec
Kratek opis programa (max. 150 besed)	Program je namenjen osebam, ki so zaposleni v trgovskih centrih na oddelku delikatose in prodaje kruha, pekovskega peciva ter slaščic. Program je zasnovan tako, da udeleženci pridobijo osnovna znanja, ki so potrebna za prodajo delikatesnih izdelkov, kruha in peciva.
SPLOŠNI DEL	
Utemeljenost (v skladu z razpisom in analizo potreb)	V skladu z javnim razpisom Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport <i>“Izvajanje programov nadaljnega poklicnega izobraževanja in usposabljanja v letih 2018-2022”</i> ter skladno s cilji projekta <i>MUNERA3</i> je potrebno pripraviti nove programe izobraževanj in usposabljanj, ki bodo udeležencem omogočili pridobivanje novih znanj in praktičnih spretnosti, skladno s pričakovanji delodajalcev. Cilj projekta je povečati vključenost zaposlenih v programe nadaljnega poklicnega izobraževanja in usposabljanja ter v skladu s potrebami in razvojem trga dela izboljšati njihove kompetence – za večjo zaposljivost in mobilnost med področji dela ter osebni razvoj in delovanje v sodobni družbi. Program usposabljanja je namenjen bolj poglobljenemu znanju s področja prodaje v delikatesi in na oddelku za kruh in pecivo.
Ciljna skupina (v skladu z razpisom in analizo potreb)	Ciljna skupina so zaposleni v trgovinah in trgovskih centrih, ki bodo tako izboljšali svoje strokovne kompetence, kar bo vodilo v učinkovitejše in kakovostnejše delo s strankami. Program je primeren tudi za zaposlene, ki imajo željo, da bi se zaposlili na področju prodaje delikatesnih izdelkov in kruha ter imajo končano vsaj osnovno šolo, izkušenj s tega področja pa nimajo.
Pogoji za vključitev v program (v skladu z razpisom)	Zaposlena oseba.
Cilji programa (v skladu z razpisom in analizo potreb)	<ul style="list-style-type: none"> • usposobiti za načrtovanje, pripravo, izvedbo in kontrolo lastnega dela, • usposobiti za zagotavljanje kakovosti opravljene storitve, • usposobiti za komuniciranje s strankami in sodelavci, • usposobiti za reševanje konfliktov: prodajalec – kupec, • naučiti osnov HACCP sistema in ga uporabljati v praksi oz. pri svojem neposrednem delu, • usposobiti in naučiti pomena hladilne verige za delikatesne izdelke, • usposobiti za pakiranje izdelkov,



	<ul style="list-style-type: none"> naučiti pravilno razporediti delikatesne izdelke v hladilne vitrine, naučiti pravilnega čiščenja delovnega prostora, orodja, naprav in strojev po končanem delu, usposobiti za svetovanje kupcem, usposobiti za kritično presojo kakovosti lastnega dela, naučiti racionalno rabiti energijo, material in čas, usposobiti varovati zdravje in okolje. 			
Obseg programa (skupno št. ur)	84			
Oblika dela	Kontaktne ure	On line delo (max 50 % celotnega programa)	Izdelek ali storitev	Drugo (navedite)
Teoretični del (št. ur)	30			
Praktični del (št. ur)	54			
Način evidentiranja (lista prisotnosti, podpisana izjava – izdelek, storitev ...)	Lista prisotnosti			
Pogoji za končanje programa	min. 80 % prisotnost na aktivnostih			
POSEBNI DEL				
Vsebine programa	<ol style="list-style-type: none"> <u>KRUH IN KONDITORSKI IZDELKI</u> <ul style="list-style-type: none"> Osebna higiena in urejenost prodajalca (delovna obleka, zaščitna sredstva) Higiena delovnega prostora, naprav in strojev Varnost pri delu Surovine za izdelavo kruha in pekovskega peciva Vrste kruha in pekovskega peciva Peka na prodajnem mestu Shranjevanje in napake Oznake in deklaracije na pakiranih izdelkih Posebne vrste kruha in lokalne posebnosti Senzorično ocenjevanje Vrste slaščic in shranjevanje Kakovost izdelkov <u>DELIKATESA</u> <ul style="list-style-type: none"> Higiena delovnega prostora, naprav in strojev Varnost pri delu Pravilno shranjevanje živil, roki trajanja, spremembe med shranjevanjem Sistematični pregled med mesnimi in mlečnimi izdelki Oznake in deklaracije na pakiranih izdelkih 			



	<ul style="list-style-type: none"> • Senzorično ocenjevanje • Kakovost mesnih in mlečnih izdelkov <p>3. <u>PRODAJA IN KOMUNIKACIJA S KUPCEM</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Poznavanje kupcev in vzpostavitev stika • Psihološke značilnosti prodajnega procesa • Potek nakupnega procesa pri potrošniku • 7 korakov prodajnega ciklusa • Koristne lastnosti prodajalca • Načela za uspešnost v prodaji
<p>Kompetence, pridobljene s programom</p>	<ul style="list-style-type: none"> • pozna osnovno dokumentacijo, opredeli postopek dela, • zna izpolnjevati osnovno dokumentacijo • pozna pomen sledljivosti, • pozna ustrezno dokumentacijo, • zna pripraviti ustrezne pogoje za izvedbo dela • pozna in razume vpliv osnovnih higienskih faktorjev (pozitivnih in negativnih), • pozna kakovost mesnih in mlečnih izdelkov, • zna ustrezno shranjevati delikatesne izdelke ter kruh in pekovsko pecivo, • zna ustrezno pakirati delikatesne izdelke in kruh ter pekovsko pecivo, • pozna načela dobre prodaje delikatesnih izdelkov ter kruha in pekovskega peciva, • zna svetovati pri prodaji izdelkov, • zna zagotoviti kakovost opravljene storitve, • zna komunicirati s strankami, • zna varovati zdravje pri delu na delovnem mestu,
<p>Spretnosti, pridobljene s programom</p>	<ul style="list-style-type: none"> • organizira svoje delo in delo skupine, • upošteva sledljivost živil, • skrbi za osebno higieno in higieno delovnega prostora, • senzorično ocenjuje delikatesne izdelke ter kruh in slaščice, • pripravi vitrine z delikatesnimi izdelki za prodajo, • shranjuje in razvršča izdelke v prodajnih vitrinah glede na veterinarsko – sanitarne predpise, estetiko, temperaturni režim, predpisan za posamezne izdelke, • skrbi za lepo urejen videz delovnega prostora, • pakira delikatesne izdelke, • pakira kruh, slaščice, • čisti prodajni prostor, • čisti stroje in naprave, • komunicira s strankami, • svetuje strankam, • rešuje spore prodajalec – stranka, • uporablja različne tehnike komuniciranja s strankami, • uporablja osnove poslovnega komuniciranja, • komunicira s sodelavci, podrejenimi in nadrejenimi,



	<ul style="list-style-type: none"> • uporablja predpisano delovno opremo, • upošteva zakonodajo in predpise z varstva pri delu, • izvaja načela dobre proizvodne prakse.
<p>Splošne kompetence, dopolnjene s programom</p>	<p>Udeleženec si krepi splošne kompetence, s tem pa postaja dovetnejši do sprememb, ki jih nudi sodobno delovno okolje. Udeleženec pridobi naslednje splošne kompetence:</p> <ul style="list-style-type: none"> • načrtuje poklicno kariero, • uporablja IKT opremo, • dela v skupini (timu), • komunicira s sodelavci in nadrejenimi, • rešuje probleme in se prilagaja na nepredvidene situacije, • ustvarja in dela tudi pod časovnim pritiskom, • spozna pomen vseživljenjskega izobraževanja in učenja, • upošteva navodila za varno delo, • pozna predpise o zdravju in varstvu pri delu, • ločeno zbira, sortira in odstranjuje odpadke v skladu s predpisi o varovanju okolja, • pozna predpise o varovanju okolja in ravna v skladu z njimi, • pozna postopke za skladiščenje, odstranjevanje in delo s snovmi, ki so škodljive oziroma obremenjujoče za okolje.
<p>Organizacija izobraževanja (navedba vsebinskih sklopov- modulov, časovni obseg)</p>	<p>Velikost skupin: 15 do 20 udeležencev. Časovna razporeditev:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>KRUH IN KONDITORSKI IZDELKI - 24 ur</u> <ul style="list-style-type: none"> • Osebna higiena in urejenost prodajalca (delovna obleka, zaščitna sredstva) - 2 uri • Higiena delovnega prostora, naprav in strojev - 2 uri • Varnost pri delu - 2 uri • Surovine za izdelavo kruha in pekovskega peciva - 2 uri • Vrste kruha in pekovskega peciva - 2 uri • Peka na prodajnem mestu - 2 uri • Shranjevanje in napake - 2 uri • Oznake in deklaracije na pakiranih izdelkih - 2 uri • Posebne vrste kruha in lokalne posebnosti - 2 uri • Senzorično ocenjevanje - 2 uri • Vrste slaščic in shranjevanje - 2 uri • Kakovost izdelkov - 2 uri 2. <u>DELIKATESA – 24 ur</u> <ul style="list-style-type: none"> • Higiena delovnega prostora, naprav in strojev - 3 ure • Varnost pri delu - 3 ure



	<ul style="list-style-type: none"> • Pravilno shranjevanje živil, roki trajanja, spremembe med shranjevanjem - 3 ure • Sistematični pregled med mesnimi in mlečnimi izdelki - 4 ure • Oznake in deklaracije na pakiranih izdelkih - 3 ure • Senzorično ocenjevanje - 5 ure • Kakovost mesnih in mlečnih izdelkov - 3 ure <p>3. <u>PRODAJA IN KOMUNIKACIJA S KUPCEM – 24 ur</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Poznavanje kupcev in vzpostavitev stika - 4 ure • Psihološke značilnosti prodajnega procesa – 4 ure • Potek nakupnega procesa pri potrošniku – 4 ure • 7 korakov prodajnega ciklusa – 4 ure • Koristne lastnosti prodajalca – 4 ure • Načela za uspešnost v prodaji – 4 ure
<p>Izobrazba in kompetence izvajalca(ev) programa (stopnja in smer izobrazbe)</p>	<p>Program usposabljanja izvede: Za izvedbo prvih dveh modulov: Univerzitetni diplomirani inženir živilske tehnologije oz. učitelj strokovno teoretičnih predmetov na področju živilstva in prehrane. Za izvedbo tretjega modula: Univerzitetna izobrazba družboslovne smeri (psiholog, pedagog, komunikolog, sociolog...), ki dobro pozna teorijo učinkovite komunikacije in tudi prijeme za razvoj posameznih komunikacijskih veščin. Izvajalec mora imeti poleg ustrezne izobrazbe še vsaj tri leta bogatih delovnih izkušenj iz tega področja.</p>

Program	Datum	Odobril	Zavrnil – Opombe
Programski odbor	10. 10. 2018	DA	
Svet zavoda potrdil	12. 11. 2018	DA	