

Univerzita Karlova
Pedagogická fakulta

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2017

Renata Kalašová

Univerzita Karlova
Pedagogická fakulta
Katedra pedagogiky

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Pracoviště odborného výcviku oboru prodavač – školní prodejna

Vocational training facility for shop assistants – a school store

Renata Kalašová

Vedoucí práce: PhDr. Michal Zvírotsky, Ph.D.

Studijní program: Specializace v pedagogice

Studijní obor: Učitelství praktického vyučování a odborného výcviku

2017

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Pracoviště odborného výcviku oboru prodavač – školní prodejna vypracovala pod vedením vedoucího práce samostatně za použití v práci uvedených pramenů a literatury. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

Praha, 1. června 2017

Podpis:

Děkuji PhDr. Michalu Zvírotskému, Ph.D. za vedení bakalářské práce a cenné poznatky, bez kterých by tato práce vůbec nemohla vzniknout.

ANOTACE

Školní prodejna je jednou z nejvhodnějších forem odborného výcviku oboru prodavač, kde lze skloubit teorii s praxí. Žáci zde získávají pracovní návyky, které dále rozvíjejí ve smluvních prodejnách a které jsou nezbytné pro jejich budoucí práci. V bakalářské práci je vymezen pojem školní prodejny, specifikovaná činnost žáků, kteří v ní vykonávají praxi a také jsou vysvětleny postupy, které ve školní prodejně využíváme. Školní prodejna je představena jako modelový vzor, který je funkční, skutečný a srovnatelný s realitou v podnikatelské sféře.

KLÍČOVÁ SLOVA

školní prodejna, žák, hygiena, bezpečnost práce, pracovní oděv

ANNOTATION

A school store is one of the best forms of vocational training for would-be shop assistants where it is possible to combine theoretical education and practice. Pupils gain work habits that are necessary for their future occupation there which can be developed at contractual stores. This bachelor's thesis defines the concept of our school shop, describes specified activities of students during their practice and explains the procedures that we use at this training facility. The school shop is presented as a model one which is functional, real and comparable with the reality in the business sphere.

KEYWORDS

school store, student, hygiene, safety, work clothes

Obsah

1	Úvod	7
1.1	Vymezení problému a cíl práce	8
2	Prodejna	10
2.1	Formy prodeje	10
2.1.1	Pultový prodej	10
2.1.2	Samoobslužný prodej	11
2.1.3	Prodej volným výběrem	12
2.1.4	Doplňkové formy prodeje	12
3	Školní prodejna	13
3.1	Provozovatel školní prodejny	13
3.2	Označení školní prodejny	13
3.3	Prodejní sortiment podle typu školy	14
3.4	Umístění školní prodejny	14
3.5	Vybavení školní prodejny	15
3.6	Pracovní a prodejní doba	16
4	Žáci na školní prodejně	18
4.1	První den na pracovišti	18
4.2	Práce žáka na prodejně	19
4.2.1	Úprava a oblečení prodavače	19
4.2.2	Kulturnost a odbornost obsluhy	20
4.2.3	Požadavky na prodavače	20
4.2.4	Rozdělení zákazníků	20
4.2.5	Odběr a převjíмка zboží	21
4.2.6	Reklamace zboží	22

4.2.7	Skladování, ošetřování, příprava a vystavení zboží	23
4.2.8	Prodej zboží	27
5	Odborný výcvik ve školní prodejně	30
5.1	Žáci prvního ročníku	30
5.2	Žáci druhého ročníku	33
5.3	Žáci třetího ročníku	34
6	Odborný výcvik ve smluvní prodejně a rozdíly proti výcviku ve školní prodejně	36
7	Mezipředmětová spolupráce	38
8	Odměňování žáků při praxi ve školní nebo smluvní prodejně	39
9	Praktická výuka v oboru prodavač před rokem 1989	40
10	Výhody a nevýhody školní prodejny	42
11	Průzkum vnitřního prostředí, žáci a školní prodejna	43
12	Průzkum vnitřního prostředí, zákazníci a školní prodejna	44
13	Závěr	45
14	Seznam použitých informačních zdrojů	47
15	Seznam obrázků	48
16	Přílohy	49

1 Úvod

Pracuji jako učitelka odborného výcviku oboru prodavač na Střední škole technické, gastronomické a automobilní Chomutov. V roce 1946 se na naší, tehdy ještě samostatné škole, poprvé otevřela obchodní třída. Jednalo se o tříletý obor, který byl ale otevřen pouze jednou. V dalších letech se škola specializovala na obory, jako je automechanik, zedník, klempíř, zámečnick, keramik, krejčí a další. Obor prodavač se do výuky vrátil a pravidelně se vyučuje od roku 1964. Dá se tedy mluvit o tom, že tento obor má u nás dlouholetou tradici a zajímavou historii.

Ještě v nedávné minulosti se prodavači učili pro konkrétní obchodní organizace, například Pramen, Jednotu, nebo její předchůdkyni Včelu. Dále měl tento obor konkrétní zaměření. Například prodavač potravin, prodavač smíšeného zboží, prodavač lahůdek, prodavač květin, prodavač motorových vozidel a další. Dnes tomu tak již není a obor prodavač nese jednotný název a záleží jen na škole, na jaký druh zboží se zaměří.

Je velmi důležité, když předmět odborný výcvik prostupuje do praxe a naopak a žáci jsou tak plnohodnotně připravováni na svou profesi a po získání výučního listu se mohou s úspěchem uplatnit na pracovním trhu. Proto také učitelé odborného výcviku úzce spolupracují s učiteli odborných a všeobecně vzdělávacích předmětů, žáci mají k dispozici odborné učebny, kde prakticky nacvičují odborné dovednosti, a nedílnou součástí přípravy je praxe přímo na prodejnách.

Prodejny pro praktický výcvik máme dvojího typu. Smluvní, ve kterých žáci pracují na základě „Smlouvy o obsahu, rozsahu a smluvních podmínkách praktického vyučování“, a dále prodejny, jejichž zřizovatelem je škola. Ve smluvních prodejnách žáci pracují jednotlivě nebo v malých skupinách pod vedením instruktora, který je jmenován na základě smluvní dohody škola – organizace. Instruktor je seznámen s tematickým plánem daného oboru a ročníku. Škola je naopak zřizovatelem prodejen, které jsou umístěné přímo ve školách a školských zařízeních a jsou prioritně určené za účelem uspokojování potřeb žáků, pedagogických pracovníků a ostatních zaměstnanců školy, i když v mnoha případech jsou tyto prodejny přístupny také veřejnosti. Tyto prodejny jsem označila jako „**školní prodejny**“.

Cílem mé práce je představit školní prodejnu jako vhodnou formu výuky odborného výcviku oboru prodavač, kde lze skloubit teorii s praxí. Žáci zde získávají pracovní návyky, které dále rozvíjejí ve smluvních prodejnách a které jsou nezbytné pro jejich budoucí práci.

Školní prodejna je představena jako modelový vzor, který je funkční, skutečný a srovnatelný s realitou v podnikatelské sféře.

Naše škola je jednou z největších škol v Ústeckém kraji. Výuka je realizovaná ve městech Chomutov, Kadaň, Jirkov a Údlice. V každém uvedeném městě fungují jednotlivá střediska, kde se vyučují učební i maturitní obory. Z toho vyplývá, že naše škola má mnoho potenciálních zákazníků a každá budova školy má svou školní prodejnu.

Tato bakalářská práce bude zejména hovořit o školních prodejnách umístěných v ulici 5. května v Kadani a v ulici Pražská v Chomutově. Uvádím dvě prodejny záměrně, aby byl vidět akční rádius naší školy, a tím i možnost umístění žáků na prodejny podle místa bydliště. Obě prodejny jsou již v provozu více jak 20 let. Školní prodejny provozujeme na základě stejné legislativy, vnitřních směrnic a využíváme v nich obdobné pedagogické přístupy. Prodejna v Kadani je výjimečná tím, že je naší pilotní prodejnou, kde zkusíme jako první všechny změny, které by měly zlepšit výcvik budoucích prodavaček a prodavačů, a pouze vyzkoušená a funkční řešení zavádíme na dalších prodejnách.

Název školní prodejna vychází nejen ze skutečnosti, že prodejny jsou umístěné v budovách škol nebo že v nich školíme budoucí prodavače, ale také protože i sami učitelé odborné výcviku se v nich učí, jak stále lépe připravovat své žáky na jejich budoucí povolání. Školní prodejna nám k tomu dává nejlepší podmínky, vytváří nejpřátelštější prostředí a je nejvíce shovívavá k chybám a omylům žáků i jejich učitelů.

1.1 Vymezení problému a cíl práce

Školní prodejna je stejně jako každá jiná prodejna provozovaná nějakým podnikatelským subjektem určená k prodeji zboží. U běžné prodejny je předchozí věta rozšířená o další část, a to „za účelem zisku“. Ve školní prodejně není zisk prvořadým úkolem a v podstatě se s ním již předem nepočítá. Chod školní prodejny je kalkulován tak, aby byla pokryta

pouze režie, která spočívá v nákladech na přípravu, balení a prodej výrobků, jako jsou balící materiály, kelímky, tácky, lžičky a mycí a hygienické prostředky. Nezapočítávají se mzdové náklady a náklady spojené s odměňováním žáků za práci ve školní prodejně.

Legislativa, která se promítá do provozu školní prodejny, sestává nejen z legislativy, podle které se provozuje běžná komerční prodejna, ale dále je třeba se řídit zákony a nařízeními, které se týkají vzdělávání a provozu školních zařízení. Tato legislativa vzniká nejen na státní nebo krajské úrovni, ale patří do ní také vyhlášky a nařízení zřizovatele školy a v neposlední řadě vnitřní směrnice, které chod školní prodejny přesně specifikují.

Vedle legislativního rámce je zde konkrétní pedagogický cíl – vychovat budoucí prodavačky a prodavače co nejlépe připravené na své budoucí místo v pracovním procesu. K tomu je nutné vytvořit vhodné podmínky, poskytnou žákům dobrý teoretický základ v oboru a dát jim příležitost si vše vyzkoušet v praxi.

V následujících kapitolách bude vymezen pojem školní prodejny, bude specifikovaná činnost žáků, kteří v ní vykonávají praxi a také budou vysvětleny a na konkrétních příkladech ukázány postupy, které ve školní prodejně využíváme.

Cílem práce je předvést, na jakých principech je školní prodejna provozovaná a jak probíhá praktický výcvik žáků oboru prodavač.

Školní prodejna je představována jako vhodná forma výuky odborného výcviku oboru prodavač, kde lze skloubit teorii s praxí a naučit žáky patřičným pracovním návykům.

2 Prodejna

Prodejna je základní provozní jednotka maloobchodu a uplatňuje se jako ziskové účelové zařízení, jehož hlavním úkolem je prodej potravinářského a nepotravinářského zboží, včetně poskytování některých jednoduchých služeb. Prodejny si můžeme rozdělit z několika hledisek, podle prodávaného sortimentu, umístění prodejny, formy prodeje, velikosti prodejny, jakosti a ceny nabízeného zboží, ale také podle rozsahu nabízených služeb. Každé dělení prodejen přináší výhody a nevýhody. V podnikatelském prostředí na vytváření zisku, ve školním prostředí v tom, jak v dané prodejně lépe či hůře funguje odborný výcvik prodavačů. V následujících odstavcích se nebudu zabývat ziskovostí prodejen, ale pouze tím, jak jejich uspořádání a provozování ovlivňuje odborný výcvik, který v nich probíhá.

2.1 Formy prodeje

2.1.1 Pultový prodej

Je to nejstarší forma prodeje zboží. Zákazník nemá přístup ke zboží a prodavač vykonává všechny fáze prodeje. Setkáme se s ní na okrajových částech města, nebo na vesnicích, kde stále má své nezastupitelné místo. Stejně místo má také v přípravě budoucích prodavaček a prodavačů, protože při pultovém prodeji se naučí všechny základní dovednosti potřebné k vykonávání této práce, a to přípravu zboží, nabídku, samotný prodej, komunikaci se zákazníkem a práci s finančními prostředky.

Naše školní prodejna je prodejnou s pultovým prodejem. Hlavními výhodami, které v odborném výcviku při pultovém prodeji využíváme, jsou: pultový prodej naučí žáka všechny prodejní operace, žák je pod dozorem, a tím se předejde k možným chybným návykům, důkladné seznámení s prodejním sortimentem, znalost zbožíznalství a zlepšení komunikace se zákazníky a zaměstnanci prodejny.

Pultový prodej je neodmyslitelnou součástí odborného výcviku budoucích prodavačů také proto, že ve školní prodejně si mimo běžnou otevírací dobu můžeme se žáky nacvičovat všechny situace, ke kterým v obchodní praxi dochází, a to v reálném prostředí. Snadno lze

na několik hodin vyměnit druh nabízeného zboží, vystřídat různé typy zákazníků nebo navodit situaci, kdy je prodejna plná a prodavač je vystaven tlaku na rychlost obsluhy při zachování správného účtování, profesionálního chování a úsměvu na tváři.

Pultový způsob prodeje a práce ve školní prodejně vůbec s sebou naopak přináší některé nedostatky a komplikace, které ovšem nejsou problémy odborného výcviku, ale spíše se týkají souvisejících oblastí. Vedle nedostatku vhodných pultových prodejen je tu také skutečnost, že specializované pultové prodejny nemají o praxi žáků zájem. Také žáci často neradi na těchto prodejnách pracují z důvodu neustálého dozoru.



Obr. 1: Pohled na školní prodejnu



Obr. 2: Pohled na školní prodejnu

2.1.2 Samoobslužný prodej

Při této formě prodeje má zákazník přístup ke zboží, s výjimkou obslužných úseků, kde se prodává nebalené potravinářské zboží. Zákazník si zboží sám vyhledá, uloží do nákupního košíku, nebo vozíku a dopravuje k místu inkasa. Z pohledu odborného výcviku je dobré, že žáci v takových prodejnách pracují samostatně, seznámí se s větším rozsahem prodávaného sortimentu zboží, mají větší rozsah pracovních povinností a kombinují různé pracovní činnosti. To také zvyšuje pestrost práce a její oblibu mezi žáky.

Nevýhodou je to, že žáci jsou bez přímého dozoru, vyžaduje se po nich zvýšené pracovní tempo, snadno získávají špatné pracovní návyky a velikost prodejny žáci mohou zneužít ve svůj prospěch, například delšími přestávkami, kdy se věnují činnostem, které s výukou nesouvisí.

2.1.3 Prodej volným výběrem

Základním rysem je možnost samostatné prohlídky a výběru zákazníka, bez aktivní účasti prodavače. Prodavač se zapojí do prodejního procesu, až se zákazník rozhodne pro nákup zboží. Tato forma prodeje se při praxi žáků využívá ojediněle hlavně proto, že tyto prodejny nemají o žáky zájem. Výhodou by byla samostatná práce žáků vyžadující dobrou znalost prodávaného sortimentu a možnost procvičit si prodejní rozhovor. Záporům je nedostatek vhodných pracovišť pro žáky, špatné využití pracovní doby žáka a nepřiměřená náročnost na žáky s ohledem na jejich odbornost.

2.1.4 Doplnkové formy prodeje

V této části nemá smysl se zabývat přínosem pro odborný výcvik žáků z toho důvodu, že ojedinělá praxe může proběhnout pouze u stánkového prodeje při nějakých mimořádných akcích. Vedle stánkového prodeje se za doplňkový prodej z hlediska odborného výcviku považuje prodej pomocí prodejních automatů, který získal na důležitosti v tomto roce s ohledem na tzv. „Pamlskový zákon“ a slouží k prodeji potravinářského sortimentu, který tento zákon upravuje.

Internetový prodej formou e-shopů, zásilkový prodej, roznáškový prodej a prodej zboží na splátky jsou formy prodeje, se kterými se žáci seznamují v hodinách teoretické přípravy, ale jejich praktická realizace není předmětem studia.

Na závěr bych se ráda zmínila o pojízdných prodejnách. V horském prostředí, ve kterém se pohybujeme, byl tento způsob prodeje často jediným možným z pohledu zásobování mnoha malých vesnic roztroušených v širokém okolí. Odborný výcvik v pojízdných prodejnách neprobíhá ani neprobíhal, ale jistě by se jednalo o jednu z nejužitečnějších zkušeností, kterou by budoucí prodavači a prodavačky mohli během studia získat.

3 Školní prodejna

Školský zákon č. 561/2004 o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání říká: „*Provozovatel potravinářského podniku nesmí ve škole nebo školském zařízení zapsaných do školského rejstříku nabízet k prodeji ani prodávat potraviny, které jsou v rozporu s výživovými požadavky na zdravou výživu dětí, žáků a studentů. Požadavky na potraviny, které odpovídají výživovým požadavkům na zdravou výživu dětí, žáků a studentů a lze nabízet k prodeji a prodávat ve školách a školských zařízeních, stanoví jiný právní předpis o požadavcích na potraviny, pro které je přípustná reklama a které lze nabízet k prodeji a prodávat ve školách a školských zařízeních*“.

Vyhláška č. 282/2016 Sb. vymezuje požadavky na potraviny a reklamu ve školách a školských zařízeních. Upravuje prodej potravin pro základní, střední a vyšší školy. Jiné jsou požadavky na výživu u žáků základních škol a jiné u žáků středních a vyšších škol. Na středních a vyšších školách se již setkáváme se stravovacími návyky, které jsou pevné, ale stále je zde možnost určitého vlivu, které školní prodejna může mít. Naproti tomu požadavky kladené touto vyhláškou na složení potravin prodávaných na základních školách jsou velmi přísné a dodržení těchto limitů je ve většině případů nemožné.

Naše školní prodejna je umístěna v budově střední školy, kterou navštěvují žáci starší patnácti let, nemusíme proto dodržovat přísná omezení na sortiment potravin prodávaných žákům, přesto dbáme také na to, aby prodávané potraviny kladně podporovaly výchovu a vzdělávání v oblasti výživy a stravování.

3.1 Provozovatel školní prodejny

Provozovatelem školní prodejny je v našem případě samotná škola, která má na tuto činnost živnostenské oprávnění. Zásadní výhodou je přímý vliv na chod prodejny a skutečnost, že lze výchovně-vzdělávací cíle plně nadřadit tvorbě zisku.

3.2 Označení školní prodejny

Zde platí pravidla podle Zákona o živnostenském podnikání (Živnostenský zákon) č. 455/1991 Sb.:

- a) obchodní jméno, sídlo, popřípadě bydliště podnikatele,

- b) jméno a příjmení osoby odpovědné za činnost provozovny,
- c) prodejní nebo provozní doba určená pro styk se zákazníky.

3.3 Prodejní sortiment podle typu školy

Prodejní sortiment vychází ze zákonného ustanovení ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy a ministerstva zdravotnictví, ale na jeho konečnou podobu mají vliv také požadavky zákazníků a potřeby školy. Navíc tam, kde má do školní prodejny přístup také veřejnost, má prodejna vedle funkce výukové také funkci reprezentativní. Sortiment, způsob vedení prodejny a také každý jednotlivý nákup jsou vizitkou školy a pomáhají, v kladném i záporném směru, vytvářet povědomí o kvalitě školy jako celku.

Naše školní prodejna prezentuje pro veřejnost nejen dovednosti oboru prodavač, ale také oborů pekař – cukrář, řezník – uzenář, jejichž žáci své výrobky do školní prodejny dodávají.

Je zajímavé, že zákazníci z řad veřejnosti rádi nakupují v našich školních prodejnách. Důvodem je důvěra v poctivost výroby, skutečnost, že zákazník zná přesně původ výrobku a také, že prodejní cena je prostou kalkulací výrobních nákladů. V tomto případě je zákazník ochoten prominout například estetickou nedokonalost výrobku nebo drobné nedostatky při obsluze. Příkladem může být pečivo, kdy tvary nemají přesnost, ale chuťově tyto výrobky splňují očekávání zákazníka, nebo to, že spočítat celkovou cenu za nákup je pro některé žáky skutečný matematický oříšek.

3.4 Umístění školní prodejny

Umístění školní prodejny by mělo být plně v souladu s logistickým tokem zboží. To znamená, že dodavatelé musí mít co nejnlehčí přístup do prodejny. Není vhodné zbytečné převážení, přenášení a vynášení zboží po školní budově a to nejen z důvodu, že toto dodavatelé odmítají, ale je zde i nebezpečí úrazů pro žáky, pedagogy a zaměstnance školy.

V naší prodejně je důležitým kritériem sortiment. Jedná se o potravinářské zboží, proto musí být zabráněno jeho znehodnocení přerušáním teplotního řetězce stanoveného výrobcem pro daný druh zboží.

Naše prodejna je přístupná nejen žákům, pedagogům a zaměstnancům školy, ale v některé dny také veřejnosti. Jedná se zejména o prodej při kulturních a sportovních akcích pořádaných ve škole a také v době, kdy jsou ve škole různé kurzy a školení pro veřejnost.

Naše prodejna je bezbariérová. Tato skutečnost nejenže přispívá k rozšíření počtu potenciálních zákazníků, ale také působí výchovně na žáky školy i veřejnost.

Praktickým dopadem umístění prodejny na odborný výcvik žáků je práce se systémem HACCP, což je Systém analýzy rizika a stanovení kritických kontrolních bodů sloužící k zajištění zdravotní nezávadnosti potravin a pokrmů během všech činností souvisejících s jejich výrobou, např. zpracováním, skladováním, manipulací, přepravou a prodejem konečnému spotřebiteli. Žáci se učí pracovat s těmito riziky tak, že hledají u každého pokrmu místa v procesu výroby, přepravy, skladování a prodeje, kde hrozí největší rizika porušení jeho zdravotní nezávadnosti. Místa kritických bodů pomáhají určovat různá zdravotní rizika, která hrozí při nedodržení správných postupů. Nedílnou součástí systému je kontrola hodnot ve stanovených kritických bodech. O těchto kontrolách musíme vést záznamy. Například mražené zboží má stanovenou doporučenou teplotu pro přepravu, skladování a prodej výrobcem v rozsahu -18 °C až -24 °C. Dodržení těchto podmínek je žáky ve školní prodejně pečlivě evidováno, stejně jako každé jejich porušení. Žáci se také učí jak se zbožím dále naložit, jestliže předepsané podmínky dodrženy nebyly.

3.5 Vybavení školní prodejny

Zákon rozlišuje vybavení prodejen pouze podle charakteru prodáváného zboží, velikosti prodejny a počtu zaměstnanců. Pro všechny provozovatele maloobchodu platí stejná pravidla bez výjimky, tedy i pro školní prodejny. Jsou přesně vymezené součásti prodejen a požadavky na jejich stavebně technické provedení. Všechny prostory musí splňovat hygienická i bezpečnostní opatření. Obecné požadavky na potravinářské prostory jsou dány Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 852/2004 ze dne 29. dubna 2004

o hygieně potravin. Zvláštní charakter školní prodejny vystihuje skutečnost, že musí splňovat další nároky kladené vyhláškami ministerstva školství, nařízeními zřizovatele a že v těchto prodejnách platí školní řád.

3.6 Pracovní a prodejní doba

Jedná se o dva odlišné pojmy, které na sebe navazují. Žáci mají na odborném výcviku stanovenou pracovní dobu, která se nesmí překročit. V prvním ročníku je pracovní doba 6 hodin, ve druhém a vyšším ročníku je pracovní doba 7 hodin. Nesmíme opomenout pracovní přestávku, která činí 30 minut. Hodina v odborném výcviku na rozdíl od školní hodiny, která trvá 45 minut, trvá 60 minut. Pracovní doba žáků může probíhat během dne, pouze v časovém úseku od 7,00 do 20,00 hodin.

Prodejní doba je skloubena s pracovní dobou žáků, instruktorů a učitelů odborného výcviku. Prodejní doba je tedy stanovený čas, kdy je prodejna otevřena zákazníkům. Můžeme ji také charakterizovat jako čas určený pro styk se zákazníky. V praxi se setkáváme s tím, že žáci často odmítají práci v odpoledních hodinách a může z tohoto důvodu nastat problém ve stanovení prodejní doby. Vždy bychom měli brát v úvahu, že žák zde vykonává odborný výcvik a jako v hodinách teorie může chybět, stejně tak se nemusí dostavit z nějakého důvodu na odborný výcvik. To znamená, že hlavně v případě školní prodejny, která je otevřena i pro veřejnost, musí být prodej zabezpečen bez ohledu na docházku žáků. Pokud prodejna slouží ve škole uzavřenému okruhu zákazníků, je tento problém vyřešen, prodejní doba se stanoví podle časového harmonogramu výuky, která ve škole probíhá.

Mezi hlavní požadavky na odborný výcvik je vytvoření pracovního návyku. To znamená, že žáci se musí v určitém čase a časovém rozsahu dostavit na předmět odborný výcvik a pokud se tak nestane, mají za povinnost se omluvit do třech dnů od počátku absence. Školy ve svých školních řádech stanoví svá kritéria pro omlouvání žáků. Nejčastěji nezletilého žáka omlouvají rodiče a zletilý žák se omlouvá sám. V případě podezření na záškoláctví zletilého žáka škola vyžaduje úřední potvrzení absence. Ve svém tematickém plánu si stanovíme kritéria pro hodnocení a jedním z těchto kritérií může být i rozsah docházky, to znamená, že například při absenci více jak 30% nebude žák hodnocen a můžeme nařídit dodatečnou klasifikaci. Toto kritérium slouží jako jeden z nástrojů

k pravidelné docházce, protože například žáci ve třetím ročníku si již plně uvědomují potřebu řádné klasifikace z důvodu termínu konání závěrečných zkoušek.

4 Žáci na školní prodejně

4.1 První den na pracovišti

Žáci před nástupem na každé pracoviště musí být nejdříve průkazně seznámeni s bezpečností práce a požárními předpisy. Naše škola má zavedeny tzv. zápisníky bezpečnosti práce, kde se zaznamenávají všechna úvodní i periodická školení, dále všechny přestupy na různá pracoviště, úrazy a instruktáže pro jednotlivé stroje a zařízení.

Z bezpečnostního hlediska jsou do instruktáže zahrnuty všechny stroje a zařízení pod elektrickým proudem, například nářezové stroje, dále manipulační technika, například ruční paletizační vozíky.

Z hygienického hlediska žáci musí mít zdravotní průkaz pracovníka v potravinářství. Tento průkaz vydávají lékaři na základě momentálního zdravotního stavu žadatele a zároveň by měl být žadatel proškolen o hygienickém minimu pro potravinářství. Před nástupem na prodejnu je velmi důležité hygienické minimum se žáky zopakovat, požadavky na hygienu jsou velmi přísné a žáci je musí dobře znát.

Žáci jsou dále vybaveni ochrannými pracovními prostředky. Naše škola jim bezplatně při nástupu vydává pracovní plášť. Pracovní plášť slouží jako ochranný prvek oblečení a zároveň splňuje hygienická opatření pro práci například v přípravných zbožích. Dále žáci musí používat vhodnou pracovní obuv, která musí splňovat bezpečnostní i hygienické požadavky. Vždy se jedná se o uzavřenou obuv s protiskluzovou podrážkou.

Školní prodejna má svůj provozní řád, se kterým je žák seznámen a s tím je spojeno i seznámení s pracovištěm. Žáci musí znát všechny prostory prodejny, pracovníky, stroje a zařízení.

4.2 Práce žáka na prodejně

Tou nejdůležitější základnou pro dobrý obchod je prodavač, případně celý obsluhující personál. Na prodavače se klade spousta nároků, musí to být vyrovnaná osobnost, která je velkým odborníkem a znalcem svého sortimentu, musí umět poradit zákazníkovi, případně navrhnout jiné řešení, kterým by uspokojil zákaznickovy potřeby. V praxi to znamená, že umí provést různé druhy nabídek zboží. Samozřejmostí by měla být zručnost, vlídnost a určitá pokora k zákazníkovi. Ve škole se žáci učí jak správně obsluhovat různé skupiny zákazníků, ale každý zákazník je individuální osobnost, která zasluhuje individuální přístup. Naše školní prodejna je pultová, žáci si v ní vyzkouší obsluhu zákazníka se všemi klady i zápory, které to s sebou přináší.



Obr. 3: Žákyně na školní prodejně



Obr. 4: Žákyně na školní prodejně

4.2.1 Úprava a oblečení prodavače

U prodavače platí pravidlo přísné osobní hygieny jak k ochraně zákazníka, tak i své. Prodavači mají na prodejních předepsaný oděv. Žádný předpis nám neříká, jak má správně oblečení prodavače vypadat. Pouze vždy musí jít o čistý, vhodný oděv. Samozřejmostí by měl být i tzv. záložní oděv, kdy při znečištění se prodavač převlékne. Při práci s nebaleným zbožím, například za obslužným úsekem, prodavači mají pokrývku hlavy. Všeobecně platí, že prodavač se nesmí nebaleného zboží mimo ovoce a zeleniny dotknout holou rukou.

V těchto případech je nejvhodnější použití jednorázových rukavic. Vzhled prodavače musí být vždy příjemný a nesmí zákazníka znechucovat a urážet.

4.2.2 Kulturnost a odbornost obsluhy

Každý pracovník obsluhy se musí chovat k zákazníkovi zdvořile. Vystupováním prodavače a vhodným prostředím v prodejně by měla být vždy vytvořená příjemná atmosféra, která bude pozitivně podporovat proces prodeje.

Každý žák se ihned od začátku své praxe na prodejně učí několika zásadám, které by měl při styku se zákazníkem vždy dodržovat. První zásadou je zdvořilý pozdrav na uvítanou. Následuje individuální jednání se zákazníkem, při kterém by měl být prodavač vnímavý, pozorný a neměl by dávat najevo žádné negativní emoce, například spěch. Mluvit by měl každý prodavač vždy srozumitelně, odborně a mluvu by měl vždy přizpůsobit zákazníkovi. Při případném konfliktu musí prodavač zachovat klid, ve školní prodejně je vždy nutné přivolat dohlížející dospělou osobu. Na závěr by měl prodavač zákazníkovi poděkovat a rozloučit se s ním.

4.2.3 Požadavky na prodavače

Základním předpokladem pro výkon povolání prodavače jsou zdravotní způsobilost, tj. velmi dobrý zdravotní stav a dobrá fyzická kondice, dále psychická způsobilost, která zahrnuje vnímavost vůči prostředí a vůči lidem, vyšší míru odolnosti vůči psychické zátěži, a také spolehlivost a organizační schopnosti. Odborná způsobilost, kterou získává žák během odborného výcviku, má několik základních kamenů. Je to vyučení v oboru, znalost prodáváného sortimentu, komunikační dovednosti, ochota učit se novým věcem, ochota na sobě neustále pracovat a zlepšovat své dovednosti a znalosti. Morální způsobilostí chápeme poctivost ve vztahu k penězům a svěřeným hodnotám, mlčenlivost ve vztahu ke konkurenci, dobrá pracovní morálka, ochota k pomoci a spolupráci.

4.2.4 Rozdělení zákazníků

Zákazníky si můžeme rozdělit podle mnoha kritérií. Žáci jsou na modelových i skutečných situacích neustále zdokonalováni v obsluze různých typů zákazníků.

Mezi nejzákladnější rozdělení zákazníků patří rozdělení podle pohlaví a věku:

Žena – většinou ví, co chce.

Muž – bývá často nerozhodný, potřebuje poradit.

Dítě – potřebuje pomoc při obsluze a ukládání nákupu.

Dnes toto rozdělení považujeme za nedostačující a spíše se orientujeme na chování zákazníků. Zde můžeme nalézt následující druhy zákazníků:

Zákazník, který ví, co chce - poznáme ho podle sebejistého chování, jasně a zřetelně definuje svá přání.

Nerozhodný zákazník - je běžný typ, ví, co chce, ale v nabídce se špatně orientuje a nemůže si vybrat.

Rozhodný zákazník - dovede nakupovat samostatně a nespolehá na prodavače. Zákazník, který je odborníkem v předmětu, jenž kupuje, nemá rád rady a poučování.

Dobrosrdečný zákazník - je to příjemná osoba, která pozorně naslouchá prodavačovým výkladům a také si nechává poradit.

Povídavý zákazník - jeho sdílnost obvykle směřuje k pravému opaku prodavačova úmyslu. Prodavač musí jeho sdílnost umět usměrnit, aby se mohl věnovat dalším zákazníkům.

Uzavřený zákazník - to jsou lidé, kteří zůstanou jako sochy, ať jim vykládáme, nebo ukazujeme cokoli. Z jejich pohybů, výrazu tváře nepoznáme, co si myslí, a často nás překvapí svým nečekaným rozhodnutím.

Věčně nespokojený zákazník - je výzvou pro dobrého prodavače. Chce všechno a nic, přebírá jedno s druhým a nic se mu nezamlouvá.

Nervózní zákazník - při jejich obsluze si musíme počínat obzvláště rychle a obratně.

Lovec akcí - hospodárná povaha, která je skryta v každém z nás.

4.2.5 Odběr a převjímkka zboží

Žáci na školní prodejně jsou účastni všech činností spojené s prodejem zboží. Mezi základní úkony patří odběr a převjímkka zboží. Důležité je, že se seznámí s doklady, které tuto činnost provázají a naučí se tyto doklady zpracovávat a vyhodnocovat. Jedním z úkolů

u praktické závěrečné zkoušky je provedení přejímky zboží, včetně vyřízení případné reklamace a kontrola dokladů, kdy žáci musí najít chyby v účetních dokladech.

Odběr zboží

Provádí se ihned po dodávce zboží na prodejnu. Při něm se odběratel přesvědčuje, zda zásilka je zevně neporušena a zda souhlasí počet manipulačních jednotek. Často se odběr uvádí jako „hrubé převzetí zboží“.

Pro odběr zboží jsou určeny tyto podmínky: je dané místo odběru (rampa, sklad), žák musí být osobně přítomný odběru zboží, kontroluje jej učitel odborného výcviku. Při odběru jsou nezbytné doklady, zejména přepravní list, dodací list a faktura.

Přejímka zboží

Je to druhá fáze příjmu zboží, následuje po odběru. Uskutečňuje se v naší školní prodejně ihned po dodání zboží a provádí ji žáci pod dohledem učitele odborného výcviku nebo instruktora. Kontrolujeme zejména kvantitu, dále kvalitu zboží a probíhá také sortimentní kontrola, tj. kontrola rozsahu vyřízení objednávky, její kompletnost, a cenová kontrola, která porovnává účtované ceny. Přejímka se provádí ve skladu, nebo přímo na prodejně a průvodním dokladem u přejímky je faktura nebo dodací list.

4.2.6 Reklamace zboží

Reklamace zboží nám upřesňuje občanský a obchodní zákoník. Pokud je kupujícím spotřebitel postupuje se podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku § 619-627 a pokud je kupujícím podnikatel postupuje se podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku.

Reklamace zboží vůči dodavateli

Jakmile se při přejímce zboží zjistí jakékoliv nesrovnalosti, uplatní vedoucí prodejny právo reklamace. Lhůta pro uplatnění práva reklamace je dána ve smlouvě mezi prodávajícím a kupujícím. Pokud není smluvně stanoveno uplatnění reklamace, uplatňuje se nárok u spotřebního zboží do dvou let a u potravinářského zboží je limitem datum spotřeby. O zjištěných vadách se vystavuje reklamační list.

Reklamacce zákazníka vůči prodejně

Prodejna je prostředníkem mezi výrobcem a zákazníkem. Pokud se na zboží vyskytnou vady, je prodejna povinna zahájit reklamační řízení. Vždy je nutné sepsat se zákazníkem reklamační list, kde se specifikuje zboží, jeho hodnota, uvedou se vady, datum nákupu a datum reklamacce. Neméně důležité je uvedení způsobu vyřízení reklamacce. Nový občanský zákoník hledí na vady vyskytnuté do půl roku od koupě jako na vady neodstranitelné a zákazník má právo odstoupit od smlouvy nebo žádat výměnu zboží.

Pokud je na obalu uvedeno datum spotřeby, nebo minimální trvanlivosti, končí záruční lhůta tímto datem. Záruční lhůtu lze prodloužit, ale ne zkrátit. Na vyřízení reklamacce je lhůta 30 dnů. V případě, že na vyřízení reklamacce je potřeba delší lhůta než uvedených 30 dnů, je možné lhůtu na vyřízení reklamacce smluvně prodloužit, ale pouze v oprávněných případech a se souhlasem obou stran.

Žáci se na školních prodejnách setkávají s reklamacemi, jak ze strany dodavatele, tak i zákazníků. Je velmi důležité, aby znali postup při vyřizování reklamací. Často je zákazník rozčilen, otráven, nepříjemný a žáci se učí jak postupovat při řešení tohoto problému.

4.2.7 Skladování, ošetřování, příprava a vystavení zboží

Skldování zboží

Skldováním zboží rozumíme dodržování jeho správné teploty a vlhkosti. Dále se jedná o samotný způsob skldování, který by měl co nejvíce usnadňovat manipulaci se zbožím a vytvářet podmínky pro to, aby byl neustálý přehled o množství, sortimentu a také bylo možné snadno průběžně kontrolovat kvalitu uskladněných potravin a zboží.

Pro skldování zboží je důležitá zásada čistoty a hygieny. Vysoký důraz je vždy kladen na bezpečnost práce, a to zejména tak že, sklady udržujeme v čistotě, prázdné obaly a mechanizační prostředky skldujeme odděleně od zboží. Zboží ukládáme na vyhrazená místa, při stohování se smí zboží ukládat do výšky 2,5 metru, zboží neukládáme mimo určené prostory, například uličky, nouzové východy, pracujeme s mechanizačními prostředky, se kterými jsme byli proškoleni, nepracujeme s vadným nářadím.

Nesmíme zapomínat na váhu břemen, se kterými mohou pracovat mladiství. Manipulaci s břemeny upřesňuje velice podrobně Příloha č. 3 k vyhlášce č. 288/2003 Sb. vydané Ministerstvem práce a sociálních věcí.



Obr. 5: Práce ve skladu

Ošetřování zboží

Jedná se o soustavnou péči během doby skladování. Všechny druhy skladovaného zboží je třeba především udržovat v čistotě. Patří sem například třídění ovoce a zeleniny, kontrola vlhkosti a teploty u jednotlivých druhů zboží.

Příprava zboží

Po vyskladnění a před prodejem, nebo vystavení zboží musíme některé druhy zboží připravit. Tyto činnosti se provádí z důvodu urychlení prodeje a neméně důležité je i efektivní využití pracovní doby zaměstnanců prodejny. Každý sortiment zboží potřebuje jinou přípravu. V našem případě se jedná o potravinářské zboží, které je třeba naporcovat, nakrájet, zvážít, ocenit, zabalit atd.

Vedle balení zboží k běžnému prodeji se žáci učí také dárkovému balení zboží k různým příležitostem.



Obr. 6: Příprava zboží k prodeji

Vystavení zboží v prodejní místnosti

Zboží, na které chceme upozornit, vystavujeme ve výšce očí a ve středu regálu, nebo po pravé straně. Dražší zboží ukládáme do horních polic, levné zboží dolů.

Zboží je uspořádáno podle sortimentních skupin, jeho rozložení musí působit přirozeně. Zboží vystavujeme etiketou dopředu, občas měníme místo jeho vystavení. Nebalené potraviny se vystavují v minimální výšce 70 cm od země, výjimku tvoří ovoce a zelenina.

Žáci se ve školní prodejně učí zboží vystavovat s ohledem na psychologii zákazníka, ergonomii prodeje a také s ohledem na plnění estetických požadavků na celkový vzhled prodejny.



Obr. 7: Rozmístění zboží v regálech

Značení zboží

Každé zboží nabízené zákazníkům musí být na prodejně označeno nejen cenou, ale i dalšími údaji vyplývajícími ze Sbírký zákonů č. 139/2014 a Nařízení Evropského parlamentu č. 1169/2011 o poskytování informací o potravinách. Na cenovku v maloobchodní síti nepatří jen cena a váha zboží, ale musí tam být dále uvedena cena za 100 g, 1 kg, 1 l, 1 m, aby si zákazník mohl porovnat ceny za běžnou měrnou jednotku u různého balení. V realitě to znamená, že zákazník při sledování jednotlivých gramáží a jejich cen může ušetřit nemalé prostředky.

U zabalených potravin platí, že na každé potravině zabalené potravinářským podnikem musí být tyto údaje: jméno a příjmení nebo název firmy, adresa sídla provozovatele, který potravinu vyrobil, nebo uvádí na trh, název potraviny, čisté množství, seznam složek, alergeny, země původu (nevztahuje se například na pečivo), zvláštní podmínky uchovávání

nebo podmínky použití, datum použitelnosti nebo datum minimální trvanlivosti, doplnění dalších údajů, stanoví-li to další zvláštní předpisy.

Nebalené potraviny musí být v těsné blízkosti označeny jménem nebo obchodním názvem a adresou sídla provozovatele, údajem o množství hlavní složky v hmotnostních procentech, údajem o třídě a jakosti, názvem potraviny, zemi nebo místem původu, datem minimální trvanlivosti, nebo datem použitelnosti, údaji o alergenech, dalšími údaji stanoví-li to prováděcí právní předpis, nebo předpis EU.

4.2.8 Prodej zboží

Předvedení zboží

Nabídka by měla být působivá a co nejúčinněji podnítit zájem o koupi zboží. Zboží může být nabízeno při prodejním rozhovoru, ve výkladní skříni, nebo vhodným vystavením. Přesvědčivou nabídkou zboží prokážeme schopnost umění jednat s lidmi, což usnadní zákazníkovi rozhodování.

Osobní nabídka. Zákazník nesmí mít pocit, že je ke koupi nucen. Úspěch nabídky závisí na jejím provedení a na její formě. Mluvíme jasně, zřetelně, prostě, přirozeně a se správnou výslovností.

Doplňková (dodatečná) nabídka – nabízíme takové druhy, které jsou vhodné pro doplnění, ošetření nebo úpravu vybraného zboží. Nejlepší formou dodatečné nabídky je předvedení zboží, ukázka a zdůvodnění, proč je koupě výhodná.

Nabídka nových druhů zboží – musíme být s novými druhy zboží seznámeni. Musíme znát všechny přednosti a výhody nových druhů zboží. U nově nabízeného zboží musí vedoucí dbát na jeho propagaci formou poutačů s textem. Zásadou je, aby takové zboží bylo označeno jako novinka viditelně, včetně ceny.

Připomínková nabídka – je takový druh nabídky, který zákazníkovi připomene určitý druh zboží a je právě nyní vhodné ho zakoupit, např. sleva, dostatek na skladě, sezónní zboží apod. Tato nabídka je velmi účinná.

Výuka praktických dovedností při předvádění zboží je oblíbenou součástí praktické výuky, protože dává možnost vyniknout kreativitě žáků, ale je také zdrojem poučení o nových výrobcích a jejich vlastnostech. Učitelé odborného výcviku se snaží seznamovat žáky s nejnovějšími výrobky nejen v potravinářské oblasti, aby při praxi ve smluvních prodejnách mohli všichni žáci držet krok s nejnovějšími trendy prodeje.

Účtování zboží – Práce na kontrolní pokladně

Při práci na pokladně vždy musí být připravena pokladní páska a limit na vrácení peněz. V obchodě jsme povinni vrátit na bankovku nejvyšší nominální hodnoty tj. 5000,- Kč. Velikost limitu k vrácení peněz v pokladně se odvíjí od velikosti prodejny, prodávaného sortimentu a výše tržeb. Na školní prodejně je limit neboli provozní záloha 500,- Kč. Jestliže je placeno vyšší nominální bankovkou, učitel OV má k dispozici finanční zálohu na vrácení peněz. Naše školní prodejna nespadá do EET, jsme příspěvková organizace.



Obr. 8: Práce na pokladně

Vyhotovení prodejního dokladu

Každý zákazník má právo na účtenku za prodané zboží, kde je uvedeno následující: datum prodeje, jednotlivé položky – názvy, ceny, kusy, daňová sazba, cena celkem, název prodejce.

Balení zboží

Při balení potravin je nutné dodržovat následující pravidla: balit potraviny v prostředí, v němž nemůže dojít k jeho znečištění a znehodnocení, dodržovat úzkostlivou osobní hygienu především častým mytím rukou a čistotou oděvu. Dále je třeba dodržovat pečlivou údržbu a čistotu všech pracovních prostor, desek apod., což vyloučí nežádoucí cizí pachy.

Zboží je nutno zabalit do vhodného obalového materiálu, a to vhodného nejen funkčně, ale též prostého nežádoucích pachů.

V čistotě musíme udržovat používané stroje, nádoby, náčiní a všechny pomůcky používané k přípravě zboží a jeho balení.

Bezpodmínečně nutné je zamezit přímému styku s nebalenou potravinou určenou k přímému použití a dále nebalené potraviny pokládat zásadně na balicí materiál a nikoli na desky pracovního stolu, váhy apod.



Obr. 9: Balení zboží při prodeji



Obr. 9: Balení zboží při prodeji

5 Odborný výcvik ve školní prodejně

5.1 Žáci prvního ročníku

První setkání se školní prodejnou probíhá v prvním ročníku, konkrétně ihned v září. Žáci nejprve absolvují povinné školení o bezpečnosti práce, vybaví se předepsaným oděvem a seznámí se s umístěním, vybavením a chodem školní prodejny.

První pololetí tráví žáci ve školní prodejně čtyři hodiny týdně, a to vždy v době, kdy je prodejna uzavřena pro zákazníky. Učí se přebírat a vybalovat zboží, umísťovat ho do regálů, poznávají základní aranžerské postupy a seznamují se s celkovým chodem prodejny.

Učitel odborného výcviku, který na žáky dohlíží, sleduje individuální schopnosti každého žáka a postupně mu přiděluje náročnější a samostatnější úkoly. Spolupracuje velmi úzce s učiteli odborných předmětů, především zbožíznalství a základů prodeje, aby vždy co nejdříve procvičil v praxi teoretické poznatky, které žáci v hodinách odborných předmětů získali.

Zásadní a důležitá je také spolupráce s učiteli českého jazyka a matematiky. Žáci, kteří přicházejí studovat učební obor prodavač, mají velmi slabé matematické dovednosti a jejich vyjadřovací schopnosti ani zdaleka neodpovídají požadavkům na kultivovaný projev, který od budoucích prodavaček a prodavačů očekáváme. V prvním pololetí prvního ročníku si proto žáci nacvičují konverzační situace, které mohou při prodeji zboží nastat, vedeme je k pochopení, že zásada slušnosti a kultivovaného projevu musí být při styku se zákazníkem na prvním místě. V tomto období odborného výcviku také se žáky procvičujeme matematické operace nezbytné pro chod prodejny. Jsou zcela zakázané všechny druhy kalkulátorů, žáci se musejí obejít bez mobilních telefonů a automatická pokladna s váhou je nahrazená váhou klasickou, tužkou a papírem. Základní operace s čísly, převody jednotek a trojčlenka jsou neoblíbenou součástí odborného výcviku, bez které se ale nelze obejít.

V prvním půlroce prvního ročníku se také žáci seznamují se základy sociální komunikace se zákazníkem. Zákazníky tvoří sami sobě navzájem a učitel odborného výcviku s nimi probírá a nacvičuje modelové situace. Novinkou, a nutno podotknout, že oblíbenou, je

nácvik zákaznického chování. Náš koncept, který využíváme od roku 2015, spočívá v tom, že učíme žáky zákaznickému chování vůči dodavatelům a také to, jak by se jako zákazníci měli chovat při nákupu různého druhu zboží tak, aby za své peníze získali nejlepší možnou kvalitu a množství zboží. Při běžném zákaznickém chování pro osobní potřebu je seznamujeme s triky obchodníků při slevových akcích a výprodejích, učíme je, jak poznat dobrou kvalitu, kde porovnávat ceny zboží a jak zboží reklamovat. U zákaznického chování vůči dodavatelům prosazujeme princip win-win, kdy je třeba dbát na budování a dodržování dobrých vztahů s dodavateli, které by měly přinést dlouhotrvající užitek oběma stranám.

Pololetní známka z odborného výcviku je založena na praktické zkoušce v prodejně, kdy je třeba vybalit a umístit zboží, toto zboží umět nabídnout a prodat. Součástí zkoušky je práce s cenou za jednotku, kterou je vždy kombinace počtu kusů a váha zboží. Žáci dále musejí umět vyčíst z obalu zboží informace o jeho složení a alergenech.

Druhé pololetí prvního ročníku je zaměřeno na prohlubování dovedností získaných v prvním pololetí. Zásadní změnou je to, že žáci již neobsluhují sami sebe, ale dostávají se do styku s veřejností. Stále pracují pod trvalým dozorem učitele odborného výcviku a nepracují s penězi. Pokladnu obsluhuje žák vyššího ročníku, tentokrát již pouze pod dohledem učitele odborného výcviku.

V druhém pololetí prvního ročníku se žáci učí pracovat se zbožím, které je nutné porcovat dle požadavků zákazníků, učí se obsluhovat různé přístroje, které patří do vybavení prodejny, jako jsou nářezové stroje, automaty na kávu a nápoje a také automatické pokladní systémy.

Protože do vybavení prodejny patří automatická váha napojená na pokladnu, učí se žáci pracovat s touto technikou, ale vážení a výpočet ceny provádí také ručně, aby si upevnili dovednosti naučené v předchozích měsících.

Novinkou v naší školní prodejně je čtečka čárového kódu připojená k pokladně, která simuluje automatický pokladní systém známý z velkých obchodních center. Zde klademe důraz na to, aby i při vysoké rychlosti a velkém objemu zpracovávaného zboží uměli žáci

vždy kontrolovat jeho popis i cenu. Tato dovednost se v praxi bohužel rychle vytrácí a pokladní obvykle pouze protahují čárové kódy a výsledná kontrola je až na zákazníkově.

Náš software umožňuje simulovat špatně zadané kódy a ceny, čímž alespoň ve školní prodejně udržujeme pozornost žáků na vyšší úrovni, než je běžné v obchodní praxi.

V závěru prvního ročníku se také, ale pouze simulovaně, učí pracovat s penězi. Učí se poznávat bankovky včetně jejich ochranných prvků, pracují s tužkou a UV světlem pro odhalování padělků a poznávají systém, kterým se bankovky a mince ukládají do pokladen. Simulovaně procvičují nákup a prodej, aby uměli spočítat celkovou hodnotu nákupu, inkasovat platbu a správně vrátit nazpět.

Součástí odborného výcviku v druhém pololetí prvního ročníku je také sledování kritických bodů v pohybu zboží. To spočívá v kontrole teploty zboží při jeho dodání i uskladnění, dále v kontrole doby trvanlivosti zboží a také v kontrole doby, kdy je možné zboží prodávat jako čerstvé, případně kdy musí být zboží znehodnoceno, jestliže se neprodá. To je zejména u předem připravených pochutin typu hamburger, párek v rohlíku, hranolky a podobně.

Na konci prvního ročníku by každý žák měl umět obsloužit libovolného zákazníka, musí umět pracovat s automatickým pokladním systémem stejně tak jako s klasickou váhou. Nesmí chybovat při výpočtu ceny za více kusů nebo hmotnosti zboží a musí umět správně inkasovat platbu a vracet na zpět. To vše využije ve druhém ročníku během další praxe ve školní prodejně.

V druhém pololetí prvního ročníku se žáci prvně podívají na pracoviště smluvních prodejen. Střídají se v blocích tak, aby si na školní prodejně mohli upevňovat a prohlubovat základní prodejní dovednosti a znalosti a zároveň se seznámili s realitou běžné prodejny. Současné využívání smluvní i školní prodejny přináší v této době možnost reagovat na poznatky žáků, které si ze smluvní prodejny přinášejí, a vše ve školní prodejně řádně vysvětlit a procvičit.

5.2 Žáci druhého ročníku

Ve druhém ročníku žáci samostatně obsluhují zákazníky ve školní prodejně pod dohledem učitele odborného výcviku a blíže se seznamují se způsobem vedení prodejny.

Největší důraz je kladen na objednání zboží, přejímku objednaného zboží, jeho správné uskladnění a vyskladnění, vybalování a umístění na prodejně.

Ve spolupráci s učitelem odborného předmětu administrativa prodejny se žáci seznamují s objednávkou na zboží, fakturou za dodané zboží nebo služby, učí se o dani z přidané hodnoty, poznávají, jak pracovat s vratkou na zboží, které neodpovídalo požadované kvalitě nebo bylo vzato do komise.

Reklamace a způsoby jejího vyřizování je další náplní odborného výcviku ve druhém ročníku. Žáci se učí pracovat s pojmem záruční doba, poznají, jak řešit reklamace v rámci reklamačního řádu a jaká jsou legislativní omezení při prodeji různých druhů zboží.

Tato výuka probíhá ve spolupráci s odborným předmětem obchodní provoz. V něm žáci dále poznají legislativu, která upravuje zřizování a provozování prodejen, seznámí se s vyhláškami, které se týkají prodeje potravin a dalších druhů zboží, a také se naučí základům občanského a obchodního zákoníku v rozsahu týkajícím se nabízení a prodeje zboží a služeb.

Odborný předmět psychologie prodeje žáky připravuje od druhého ročníku na styk se zákazníkem, na řešení různých situací, které mohou při prodeji zboží nastat, a také na to, jak zákazníka přesvědčit k nákupu zboží. V praxi se žáci následně učí tyto poznatky využívat. Vědí, jak zboží označit tak, aby to naplnilo všechny zákonné požadavky a normy, naučí se, jak zboží vystavit, aby přitáhlo pozornost zákazníků, a jak jeho rozmístěním ovlivňovat zákaznické chování.

Ve druhém pololetí druhého ročníku žáci prakticky provádějí celý proces prodeje zboží, včetně práce s pokladnou.

Ve druhém ročníku jsou zařazené do odborné výuky takzvané projektové týdny. Žáci při nich chystají prodejní akce podle zadání učitele odborného výcviku nebo připravují prodejnu a zboží na různé sváteční příležitosti. Patří sem příprava vánočního prodeje, velikonočního prodeje, dny zdravé výživy, dny ochutnávek a dny národních specialit. Žáci

si na tyto projekty připraví obměnu, nebo doplnění sortimentu prodáváného zboží, vyzdobí prodejnu a připraví propagační materiály. Součástí projektových dnů je také prezentace zboží, které nepatří do běžného sortimentu, případně osvěta v oblasti správné výživy nebo krajových či národních specialit.

Na konci druhého ročníku je praktická zkouška, která spočívá v simulování chodu prodejny od objednání a převzetí zboží, jeho vystavení, prodej a vyřízení případné reklamace. Žáci by již měli umět vše, co je třeba znát pro běžný chod malé prodejny.

5.3 Žáci třetího ročníku

Třetí ročník je završením odborného výcviku. Žáci si v něm upevňují a procvičují všechny dovednosti, nezbytné pro vedení prodejny a pro prodej zboží. Praxe probíhá nejen ve školní prodejně, ale také v daleko větší míře ve smluvních prodejnách, aby žáci blíže poznali realitu běžného maloobchodního prodeje. Zpestřením jsou různé prodejní akce během svátků a oslav, kde se mohou studenti realizovat v oblasti přípravy prodejního stánku, jeho úpravy a samotného prodeje.

Ve třetím ročníku každý žák pracuje na projektu své prodejny. Během prvního pololetí třetího ročníku má za úkol vybrat si sortiment zboží, který bude prodávat, najít si dodavatele, sestavit okruh potenciálních zákazníků a vybrat vhodné umístění prodejny. Prodejnu musí vybavit podle potřeb zboží, které v ní chce prodávat, založí si živnost a připraví si kolekci zákonů, vyhlášek a norem, podle kterých se bude při prodeji zboží řídit. Připraví rozpočet prodejny a způsob, kterým si bude udržovat přehled o nákladech a zisku. Naopak součástí projektu nejsou daně a vedení účetnictví, protože to lze svěřit odbornému subjektu. V naší škole se účetnictví a daně v drobném podnikání probírají až ve třetím ročníku v rámci předmětu ekonomika a daňová evidence, bohužel velmi okrajově s malou hodinovou dotací. Podrobněji se touto problematikou zabírá maturitní nastavbové studium podnikání, kam může postoupit každý úspěšný žák učebního oboru.

Odborná zkouška v pololetí třetího ročníku spočívá v posouzení předloženého projektu a v praktické části, kdy ve školní prodejně žák vystaví a prodává zákazníkům v podobě učitelů odborného výcviku zboží, které v projektu prezentoval.

Druhé pololetí je věnované přípravě na odbornou zkoušku, která je nezbytná pro získání výučního listu. Žáci si opakují a procvičují dovednosti, které získali během studia, vykonávají odbornou praxi spočívající v obsluze zákazníků z řad veřejnosti a na praxi ve smluvních prodejnách se zdokonalují v činnostech, které využijí ve své příští praxi.

Příprava na závěrečnou zkoušku spočívá především v reálné praxi, prodej za obslužným úsekem masné výrobky – lahůdky (obsluha, prodej, porcování, balení), dále v praxi ve školní prodejně (pokladna, účtování zboží, obsluha, nabídka, předvedení zboží) a v neposlední řadě v práci na odborné učebně (dárkové balení zboží, tiskopisy prodejny, paragon, reklamační list, faktura, dodací list).

Ve druhém pololetí třetího ročníku se konají pravidelné schůzky učitelů odborného výcviku a vybraných učitelů odborných předmětů, aby individuálně posuzovali každého žáka a ten mohl být co nejlépe připraven na závěrečnou zkoušku. Jednou za měsíc je na tyto schůzky přizván také samotný žák a přijít mohou i jeho rodiče.

Ideálním cílem je, aby se těchto schůzek alespoň občas účastnili také instruktoři ze smluvních prodejen. To se bohužel většinou nedaří, protože instruktor je bezplatná a dobrovolná funkce a tito lidé obvykle nemají čas ani motivaci scházet se po pracovní době se zástupci školy. Rozšířili jsme naopak dobu, kdy se učitelé odborného výcviku mohou podívat na smluvní prodejny a s instruktory probrat vše, co se týká výuky jako celku a dále individuálního pohledu na každého žáka.

Nedílnou součástí zkvalitňování přípravy budoucích prodavačů jsou ještě předmětové komise. Jedná se o metodické komise odborných předmětů z oblasti obchod a ekonomika.

Odbornou zkouškou končí nejen odborná praxe budoucích prodavaček a prodavačů ve školní prodejně, ale také celé studium učebního oboru prodavač na naší škole. Úspěšní absolventi mají možnost pokračovat ve dvouletém maturitním studiu, kde se naučí základům podnikání, aby byli schopní vést vlastní prodejnu. Ti, kdo nechtějí dále studovat, odcházejí do praxe. Nejlepší z nich si vybírají prodejny, ve kterých absolvovali část odborného výcviku, ale uplatnění nacházejí všichni, protože poptávka po absolventech oboru prodavač v našem okrese je trvale vysoká.

6 Odborný výcvik ve smluvní prodejně a rozdíly proti výcviku ve školní prodejně

Výuce žáků oboru prodavač ve smluvních prodejnách by mohla být věnovaná samostatná práce, protože svým rozsahem i obsahem se nejen vyrovná práci ve školní prodejně, ale v mnoha oblastech ji výrazně předčí.

Práce žáků ve smluvních prodejnách začíná ve druhém pololetí prvního ročníku, kdy již mají základní znalosti a dovednosti získané v teoretické výuce a při praxi ve školní prodejně. Ve smluvních prodejnách pracují žáci až do konce studia a často se stává, že po vystudování jsou z nich v těchto prodejnách běžní zaměstnanci.

Ve smluvních prodejnách se žákům věnují instruktoři z řad prodavačů nebo manažerů prodejen, kteří tuto činnost vykonávají dobrovolně a bez nároku na odměnu. S instruktory spolupracují učitelé odborného výcviku, kteří jsou zaměstnanci školy, a ti probírají s instruktory metodické plány výuky, dovednosti, které je třeba u žáků prohloubit, a také s nimi řeší veškeré záležitosti, které se žáků týkají od studijních až po kázeňské.

Činnost žáků ve smluvních prodejnách je zcela zaměřena na získávání dovedností v reálné praxi s jedinou výjimkou, žáci nesmějí pracovat na pokladně.

Žák je každý školní rok na jiné smluvní prodejně, aby poznal co nevíce reálné praxe. Například v prodejnách Lidlu někteří schopní a iniciativní žáci v rámci prohlubujícího a rozšiřujícího učiva se učí některé manažerské dovednosti. V prodejnách Kauflandu žáci vykonávají tzv. kolečko, jsou zařazeni na všechny úseky prodejny od průmyslu až po obslužný úsek.

Metodická příprava na práci žáků ve smluvních prodejnách je obdobná jako na prodejnách školních s tím rozdílem, že je vždy upravená dle konkrétních podmínek v dané prodejně a domluvy s manažery a instruktory, kteří budou činnost žáků řídit.

Výhodou práce ve smluvních prodejnách je dokonalé poznání reality prodejny v běžné obchodní praxi, nevýhodou je, že žáci nejsou pod trvalým dohledem a také to, že mohou získat některé pracovní návyky, které nejsou zcela v souladu s tím, co se učí v hodinách teoretické přípravy, nebo si zkoušejí v prodejnách školních.

Vhodná kombinace praxe žáků ve školních a smluvních prodejnách dává možnost účinně řídit jejich odbornou přípravu, a tím je co nejlépe připravit na výkon budoucího povolání.



Obr. 11: Práce ve smluvní prodejně



Obr. 12: Práce ve smluvní prodejně



Obr. 13: Práce ve smluvní prodejně



Obr. 14: Práce ve smluvní prodejně

7 Mezipředmětová spolupráce

V příloze jsou uvedeny předměty vyučované v rámci učebního oboru prodavač. Jak již bylo zmíněno dříve, v prvním ročníku je velký důraz kladen na český jazyk a matematiku, aby žáci získali znalosti potřebné pro komunikaci se zákazníkem a uměli se orientovat v cenách zboží. Na matematiku bezprostředně navazuje předmět obchodní počty. Následují odborné předměty, jako je zbožíznalství, které je klíčové pro výkon práce prodavače, dále administrativa prodejny, obchodní provoz, ale také ekonomika, informační technologie nebo daňová evidence. Předmět psychologie připravuje budoucí prodavače na styk se zákazníky, věnuje se psychologii prodeje, žáci se naučí více o chování zákazníka a také získají povědomí o tom, jak řešit některé složitější situace vyplývající ze sociálního kontaktu, ke kterému v prodejně dochází, a to ve styku s dodavateli, zákazníky nebo orgány dohlížejícími na obchodní činnost.

V rámci mezipředmětové spolupráce se setkávají učitelé odborných předmětů s učiteli odborného výcviku a je vedena činnost předmětových komisí.

8 Odměňování žáků při praxi ve školní nebo smluvní prodejně

Sazba na hodinu je 20,- Kč v roce 2017 ve školní prodejně, ve smluvních prodejních se hodinová sazba pohybuje v rozmezí 20,- Kč až 50,- Kč.

Odměňování žáků za produktivní činnost a náklady s ním spojené upravuje Nařízení vlády č. 336/2016 Sb. o minimální mzdě, ve znění dalších předpisů, je stanovena minimální mzda pro rok 2017 od 1. ledna 2017 takto: Měsíční mzda při odpracovaných 40 hodinách týdně činí 11 000,- Kč. Za každou odpracovanou hodinu náleží pracovníkovi 66,00 Kč.

Podle zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon) se za produktivní činnost považuje činnost, která přináší příjem.

Minimální výše měsíční odměny za produktivní činnost pro stanovenou týdenní pracovní dobu 40 hodin je 30% minimální mzdy. Při jiné délce stanovené týdenní pracovní doby nebo v případě, že žák nevykonával produktivní činnost po dobu celého měsíce, se výše odměny za produktivní činnost úměrně upraví. Platí, že 30% z minimální měsíční mzdy = 3 300,- Kč, 30% z minimální hodinové mzdy = 19,80 Kč. Pro výplatu odměny za produktivní činnost žáků je částka zaokrouhlená na 20,- Kč za hodinu.

Výdělek žáků se počítá do příjmu rodiny, což je svým způsobem demotivující. Dříve si žáci na prodejních velmi rádi vydělávali, nyní je nic pracovat nenutí, pokud jejich rodiny mají příjem ze sociálních dávek.

9 Praktická výuka v oboru prodavač před rokem 1989

V současné době se můžeme setkat se zpětným zaváděním některých dobrých poznatků z praxe, která byla při výuce budoucích prodavačů běžná v minulosti a po roce 1989 byla nahrazena modernějším přístupem. Ukázalo se totiž, že tehdejší struktura prodejen a potřeb vzdělávání jejich zaměstnanců se v některých částech podobala tomu, co vidíme dnes. Prodejny státního obchodu se mohou přirovnávat k dnešním velkým městským prodejnám, prodejny ve správě spotřebního družstva Jednota se často podobají malým prodejnám, které dnes provozují soukromníci, a vedení takových prodejen, obzvláště na vesnici, zahrnovala všechny činnosti, které majitel prodejny provádí i dnes.

Jak tedy praktická výuka učňů (dnes jim říkáme žáci) probíhala. V učebním oboru prodavač se učni specializovali na různé druhy prodejen. Nejvíce na potravinářské prodejny a prodejny smíšeného zboží, dále na prodejny s průmyslovým zbožím, textilem, obuví a další.

Výuku v oboru prodavač spotřebního zboží zajišťovalo spotřební družstvo Jednota. Vedle teoretické výuky na učňovských školách byla zajištěna praxe na prodejnách. Školní prodejny neexistovaly, všichni učni získávali praktické zkušenosti na prodejnách s běžnými zákazníky. Mistr odborného výcviku řídil přímo praktické vzdělávání na prodejnách, ale každý podnik (Jednota, Pramen, textil...) měl ještě referenta odborné výchovy, který náplň odborné výchovy přizpůsoboval potřebám svého podniku. Na prodejnách byli učni pod dohledem instruktorů, což byli zkušení prodavači, kteří museli absolvovat nejméně 30 hodin pedagogického minima a za svoji instruktorskou činnost pobírali příplatek ke mzdě. O učební obor prodavač byl velký zájem, který asi dvojnásobně překračoval kapacitní možnosti učiliště. To mělo tu výhodu, že učni byli více motivovaní a také ve svém oboru obvykle zůstávali i po vyučení.

Prodavač smíšeného zboží vykonával zácvik již od začátku prvního ročníku na prodejnách se smíšeným zbožím. Tento zácvik trval do pololetí druhého ročníku. Dále každý budoucí prodavač absolvoval praxi na několika různých specializovaných prodejnách. Ve třetím ročníku se učni učili pracovat na pokladnách. Tato práce byla vždy pod dozorem instruktora, který měl také hmotnou zodpovědnost. Učni hmotnou odpovědnost neměli po celou dobu učení. Po vyučení mohl každý učeň absolvovat dvacetihodinový kurz

pokladních, bez kterého nikdo nesměl na pokladně pracovat. Součástí odborné praxe byla také výuka aranžování zboží na prodejně a funkční i dárkové balení zboží, aranžování výloh byl specializovaný obor.

Učni mohli také získávat praxi na malých vesnických prodejních, obvykle tam, kde měli své bydliště. Výhodou bylo to, že prováděli veškeré druhy činností, které se na prodejně vyžadují, a také detailně poznali celý chod prodejny. Dohled nad těmito učni měl vedoucí prodejny a mistři odborného výcviku prodejny pravidelně každý týden objížděli.

Učni prvního a druhého ročníku pracovali pouze na ranních směnách a za svou práci dostávali kapesné. Ve třetím ročníku byla odborná praxe v ranních i odpoledních směnách a také dvě soboty do měsíce. Učni pobírali za svou práci plat.

Pro učně ve třetím ročníku se organizovala řada soutěží v odborných dovednostech. Učňovská zkouška probíhala na učilišti v rovině teoretické, praktická část se odehrávala přímo na některé prodejně, a to i za účasti veřejnosti a při běžné otevírací době.

Dnes se vracíme k výuce kupeckých počtů, vedle obecné výuky pro všechny druhy prodejen dbáme na praxi ve specializovaných prodejních nebo úsecích a snažíme se, aby instruktoři na prodejních měli minimální pedagogické vzdělání. Také chceme, aby výuka budoucích prodavačů probíhala co nejvíce podle potřeb jejich budoucích zaměstnavatelů a proto se snažíme, aby si sami říkali, kde vidí ve výuce učňů možnosti i případné nedostatky.

Také jsme rádi, že v rámci odborného výcviku můžeme ještě využít zkušeností lidí, kteří s učni pracovali již před mnoha lety a jejichž připomínky pro nás mohou být v některých oblastech inspirující.

10 Výhody a nevýhody školní prodejny

Školní prodejna má své klady a zápory. Mezi největší klad bych zvolila odbornost, kdy žák pracuje přímo pod vedením učitele odborného výcviku, nebo instruktora a jeho činnost je neustále kontrolována a nedochází k chybným návykům. Záparem určitě je malá sortimentní náplň prodejny a stálý okruh zákazníků.

Činnost žáků ve školní prodejně je pečlivě naplánovaná s ohledem na školní vzdělávací program a postup učiva v ostatních předmětech. Nespornou výhodou je také to, že tempo práce ve školní prodejně může být kdykoliv individuálně přizpůsobeno schopnostem žáků a jejich potřebám. Žáci se nestydí, protože pracují se svými vrstevníky a také jejich zákazníci jsou obvykle žáci. Při práci panuje přátelská atmosféra, která je ale na druhé straně náročná pro učitele odborného výcviku, který musí během praxe stále udržovat pozornost žáků na plnění výukových cílů.

Vedení školní prodejny a práce se žáky v ní je velmi náročná na čas. Ve školní prodejně se vše žáci učí poprvé, učivo je třeba stále opakovat a vysvětlovat a každou dovednost je třeba procvičit s každým žákem zvlášť. Ve školní prodejně tak na rozdíl od smluvních prodejen může pracovat pouze velmi omezený počet žáků najednou. Snižující se počet žáků v učebním oboru prodavač v naší škole nevíáme, ale jednou z mála výhod tohoto stavu je skutečnost, že nám dává větší prostor k práci ve školní prodejně a k individuálnímu přístupu ke každému žáků, který se rozhodne stát prodavačem. Proto žáci přicházejí do smluvních prodejen ze školní prodejny lépe připraveni teoreticky i prakticky.

Školní prodejna je, jak se dnes s oblibou říká, inkubátorem, kde se žáci naučí vše potřebné pro svoji příští práci. Mají možnost si vyzkoušet nejen práci se zbožím a obsluhu zákazníků, jak je tomu také ve smluvních prodejnách, ale jsou také připravováni v oblasti provozu prodejny, její ekonomie a daňové správy. Školní prodejna jim dá dostatečný základ k tomu, aby dokázali vést malou prodejnu v rámci vlastního podnikání.

11 Průzkum vnitřního prostředí, žáci a školní prodejna

Cílem bylo zjištění postoje našich žáků ke školní prodejně a k oboru prodavač jako takovému. Zvolila jsem metodu kvantitativního dotazníku.

Výzkumný vzorek jsou žáci prvního, druhého a třetího ročníku oboru prodavač. Jedná se o obor tříletý, ukončený výučním listem. Počet přihlášených žáků v 1. ročníku je 12 žáků, přítomno bylo 8 žáků, ve 2. ročníku je počet přihlášených 13 žáků, přítomno bylo 8, ve 3. ročníku je počet přihlášených 13 a přítomno bylo 9 žáků. Celkem se tedy výzkumu zúčastnilo 25 žáků. Dotazník obsahuje 10 otázek. Otázky jsem volila jednoduché, krátké.

Dotazník je v příloze této bakalářské práce, zde uvádím přehled odpovědí. Žáci odpovídali na otázky, zda již ve školní prodejně pracovali, jak se jim práce líbila, co jim přinesla a jaké práce vykonávali. Všichni respondenti až na jedinou výjimku se shodli, že praxe ve školní prodejně je pro ně přínosná. Většině se líbí prostředí prodejny a na praxi se těší stejně tak jako na praxi ve smluvních prodejnách. Všichni si vyzkoušeli většinu činností, které zahrnuje práce ve školní prodejně, někteří se již setkali s řešením konfliktní situace se zákazníkem a pro většinu je učitel odborného výcviku nebo instruktor oporou.

Všechny žáky baví obsluhovat zákazníky, překvapující je také to, že rádi vybalují a vystavují zboží.

Odpověď na otázku, zda by po vystudování chtěli pracovat v oboru prodavač, odpovědělo pět žáků ano, deset nebylo ještě rozhodnuto a deset odpovědělo ne. Tato struktura odpovědí je odrazem toho, že někteří žáci si tento učební obor vybrali ze zájmu a jiní z nedostatku jiných možností pro své předešlé studijní výsledky nebo rodinné zázemí. Naše škola nevede záznamy, kolik žáků po vystudování skutečně nastoupí ve svém oboru, ale z rozhovorů s absolventy vím, že v oboru prodavač je to asi třetina. Z nich někteří z oboru brzy odejdou, ale jiní se naopak vracejí poté, co si vyzkoušeli jinou práci.

12 Průzkum vnitřního prostředí, zákazníci a školní prodejna

Cílem dotazování bylo zjistit, jak jsou se školní prodejnou spokojeni její zákazníci. Průzkumu se zúčastnilo 17 respondentů, převážně žáků školy, kteří do prodejny chodí nakupovat několikrát týdně.

Dotazování byli na prodejní dobu, vzhled a vybavení prodejny, spokojenost s obsluhou, způsobem řešení reklamací, účtováním a na kvalitu zboží, které je v prodejně prodáváno.

Většina respondentů je s prodejnou spokojena ve většině ohledů, nejvíce odpovědí vyjadřujících nespokojenost (4) bylo v oblasti kvality prodávaného zboží. Respondenti se mohli vyjádřit k tomu, jaké zboží jim v prodejně chybí. Bylo to zejména: energy drinky, párek v rohlíku, hranolky a cigarety. S ohledem na to, že sortiment prodejny je přizpůsoben zdravému způsobu výživy a nepotravinářské zboží neprodáváme, nelze uvažovat o zařazení například energy drinků do sortimentu prodejny.

Celkově spokojených se školní prodejnou bylo 11 respondentů, jeden byl nespokojen a pět odpovědělo, že neví.

13 Závěr

Školní prodejna, tak jak je popsána v této bakalářské práci, je vhodným nástrojem odborného výcviku budoucích prodavaček a prodavačů a nejen jich. Žáci se naučí v prodejně nejen pracovat jako zaměstnanci, ale také mohou po vystudování ihned zahájit vlastní podnikání, protože s vedením prodejny jsou během studia také seznamováni. Školní prodejna byla představena jako komplexní pracoviště srovnatelné s prodejnou v komerční sféře se všemi aspekty, které to s sebou přináší.

Odborný výcvik budoucích prodavačů ve školních prodejnách umožňuje uplatňování dovednostních praktických metod, kde žák pod dohledem učitele vykonává sám konkrétní věcné aktivity, vyplývající z povahy studovaného oboru. Žáci tyto úkony od učitele přebírají a napodobují.

Žák také může dostat k řešení úkol, který obsahuje pro něho neznámé vědomosti a nové způsoby řešení, tato metoda žáky výrazně motivuje, žáky baví řešit nové věci a problémy

Ve školních prodejnách lze také uplatňovat simulační model, kdy učitel záměrně simuluje problémovou situaci a od žáka se očekává její samostatné řešení.

A právě výuka žáka k praktickým činnostem ve školních prodejnách tyto výše uvedené situace umožňuje, protože potencionální zákazníci jsou předem upozorňováni, že je obsluhují žáci ve výcviku a jejich obsluha se součástí odborného výcviku.

Byly zmíněny oblasti nezbytné pro fungování prodejny, a to zejména bezpečnost a hygiena práce, přejímka a vystavení zboží, způsoby prodeje a práce s pokladnou, prodejními doklady i s hotovostí. Vysvětlena byla mezipředmětová spolupráce a podrobně byl rozebrán způsob praxe budoucích prodavaček a prodavačů v jednotlivých ročnících.

Na doplnění bylo krátce pojednáno o praxi ve smluvních prodejnách, historii výuky oboru prodavač a byla zmíněna legislativa, která se školních prodejen týká. V přílohách jsou uvedeny materiály doplňující kapitoly o práci se zbožím, o dodržování zásad hygieny a bezpečnosti práce, o odměňování žáků nebo o způsobech jejich hodnocení.

Bez zajímavosti není dotazník o školní prodejně, který vyplnili žáci prvního až třetího ročníku učebního oboru prodavač. Ti uvedli, že jsou většinou s praxí ve školní prodejně

spokojeni, velmi se jim líbí obsluhování zákazníků, ale většina z nich buď v oboru pracovat nechce vůbec, nebo se ještě nerozhodnuli.

Věřím, že dobrá práce ve školní prodejně přesvědčí více našich žáků k tomu, aby toto prospěšné povolání chtěli vykonávat po celý život.

14 Seznam použitých informačních zdrojů

1. BEDRNOVÁ, Eva a Daniela PAUKNEROVÁ. *Psychologie obsluhy a služeb*. 1. vydání. Praha: Fortuna, 2010. 103 s. ISBN: 8071685151
2. KAPLOVÁ, Františka. *Obchodní provoz pro střední odborná učiliště, obor prodavač*. 1. vydání. Olomouc: 2001. 152 s. ISBN: 9788071821311
3. NOVOTNÝ, Mojmír. *Obchodní provoz pro střední odborná učiliště*. 1. vydání. Praha: Fortuna, 2007. 224 s. ISBN: 9788071688457
4. VEBER, Jaromír. *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. 1. vydání. Praha: Grada, 2002. 204 s. ISBN: 8024701944
5. ČESKO. Zákon č. 110/ 1997 Sb. o potravinách a tabákových výrobcích a o změně doplnění některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů
6. ČESKO. Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 258/2000 Sb.“)
7. ČESKO. Zákon 561/2004 Sb. ze dne 24. září 2004 o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon)
8. EU. Nařízení ES č. 178/2002, kterým se stanoví obecné zásady a požadavky potravinového práva, zřizuje se Evropský úřad pro bezpečnost potravin a stanoví postupy týkající se bezpečnosti potravin
9. EU. Nařízení ES č. 1169/2011 o poskytování informací o potravinách spotřebitelům
10. EU. Nařízení Evropského parlamentu a Rady ES č. 852/2004 o hygieně potravin
11. ČESKO. Vyhláška č. 38/2001 Sb. o hygienických požadavcích na výrobky určené pro styk s potravinami a pokrmy ve znění pozdějších předpisů
12. ČESKO. Vyhláška č. 137/2004 Sb. o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných ve znění pozdějších předpisů
13. ČESKO. Vnitřní předpisy Střední školy technické, gastronomické a automobilní Chomutov, příspěvkové organizace

15 Seznam obrázků

Obr. 1: Pohled na školní prodejnu	str. 11
Obr. 2: Pohled na školní prodejnu	str. 11
Obr. 3: Žákyně na školní prodejně	str. 19
Obr. 4: Žákyně na školní prodejně	str. 19
Obr. 5: Práce ve skladu	str. 24
Obr. 6: Příprava zboží k prodeji	str. 25
Obr. 7: Rozmístění zboží v regálech	str. 26
Obr. 8: Práce na pokladně	str. 28
Obr. 9: Balení zboží při prodeji	str. 29
Obr. 9: Balení zboží při prodeji	str. 29
Obr. 11: Práce ve smluvní prodejně	str. 37
Obr. 12: Práce ve smluvní prodejně	str. 37
Obr. 13: Práce ve smluvní prodejně	str. 37
Obr. 14: Práce ve smluvní prodejně	str. 37

16 Přílohy

Příloha č. 1: Katalog – obchodní 1946/1947

Příloha č. 2: Dotazník „Praxe ve školní prodejně“

Příloha č. 3: Dotazník školní prodejna - zákazníci

Příloha č. 4: Provozní řád školních prodejen

Příloha č. 5: Provozní, hygienický a sanitační řád

Příloha č. 6: Předměty oboru prodavač

Příloha č. 7: Hodnocení odborné praxe - instruktor

Příloha č. 8: Hodnocení odborné praxe - žák

Příloha č. 9: Vyhláška potravin ve školách

Příloha č. 10: Seznam alergenů

Základní odborná škola v Kadani

Oddělení: obchodní
 Odborná třída: Ob obchodní

Značka odd. Ob

KATALOG

Školní rok 1946/1947.

Třída Ob 1.

Přehled žactva ve třídě				Ve školním roce vyučovali				
učební obor	na počátku škol. roku		na konci škol. roku		od		předmětů	jméno učitele
	celkem	v tom dívek	celkem	v tom dívek	19....	19....		
kolonádář	5	3	5	4			Občanská výchova	Nová, Matějovská
textilní	3	2	3	2			Tělesná výchova	Nová, Matějovská
železářský	1	-	1	-			Čeština	Matějovská
potravní	10	-	16	-			Ruština	Lichtenová
o konfekci	1	1	1	1			Obchodní nauka	Mertlík
jiné obory (z toho 4 oborů)	4	3	1	-			Předmětosti	Mertlík
Celkem žactva	24	9	26	7			Odborné počty	Mertlík, Šolha
vyučovacího cíle dosáhlo			17	7			Účetnictví	Mertlík
neprospělo			-	-			hospodářský zeměpis	Šolha
nebylo tříděno			1	1			Nauka o zooloži	Šolha
do vyšší třídy má postoupiti			17	7			Odborná nauka	Mertlík
Klasifikační porada	Datum						Psaní na stroji	Šolha
první	19. listopadu 1946.						Nauka o požívatinách	Matějovská
druhá	22. ledna 1947						Odborná nauka	Kučabová, Palomická
třetí	30. dubna 1947						Praktická cvičení	Kučabová, Palomická
čtvrtá	20. června 1947							
Počátek školního roku	3. září 1946						Vysvědčení s katalogem srovnal a sledoval správně:	
Konec školního roku	28. června 1947							
Datum vysvědčení na konci školního roku	28. června 1947							

Leona Šolha
 ředitel školy.



Matějovská
 třídní učitel.

STUPNICE ZNÁMEK.

Stupeň	1	2	3	4	5
Chování	bezúhonné	uspokojivé	málo uspokojivé	neuspokojivé	-
Prospěch	výborný	chvalitebný	dobrý	dostatečný	-
Celkový prospěch	prospěl s vyznamenáním	prospěl	neprospěl	-	-

2-509. — 1946.

Státní nakladatelství. Všechna práva vyhrazena. — 6212 1a

SEZNAM ŽAKŮ

Por. č. catalogu	Jméno ročník	Jméno osobní	Učební obor	Přeložení, vystoupení	Katal. list převzal
1.		Jaroslav	koloniál.		
2.		Emilie	obch. obuví	11.11.1946.	
3.		Marie	koloniál.		
4.		Miluš	textil.		
5.		IX Miloslav	textil.	<i>Zpr. učeb. list. pod 2. 69518-40</i>	<i>ZOB Karl. Vana</i>
6.		Božena	prod.v řez.	11.11.1946.	
7.		Marta	prod.v korf.		
8.		Josef	želez.		
9.		Radko	drog.		
10.		Jana	koloniál.		
11.		Blanka	textil.		
12.		Marie	koloniál.		
13.		Jaromír	cukrář.		
14.		Čestmír	řeznic.	x	
15.		Čeněk	řez.		
16.		Zdeněk	cukrář.		
17.		Zdeněk	1.2.1947 mlynář.	1.2.1947.	
18.		Karel	řez.		
19.	1	Karel	řez.		
20.		Zdeněk	cukrář.		
21.		Miloslav	mlynář.	1.2.1947.	
22.		Jan	pekař.	x	
23.		Jarmila	koloniál.		
24.		<i>Jana</i>	<i>koloniál.</i>		
25.		<i>a Jindra</i>	<i>prod.v ob. obuví</i>		

Příloha č. 2: Dotazník „Praxe ve školní prodejně“

Dotazník Školní prodejna - zákazníci

1. Líbí se Vám zařízení a vybavení školní prodejny?

- | | |
|----------|----|
| a) ANO | 10 |
| b) NE | 2 |
| b) NEVÍM | 5 |

2. Vyhovuje Vám prodejní doba?

- | | |
|----------|----|
| a) ANO | 14 |
| b) NE | 2 |
| b) NEVÍM | 1 |

3. Řešili jste ve školní prodejně reklamaci zboží?

- | | |
|------------------------------|----|
| a) ANO a byl jsem spokojen | 5 |
| b) NE | 11 |
| a) ANO a byl jsem nespokojen | 1 |

4. Měli jste ve školní prodejně nějaký konflikt s personálem?

- | | |
|--|----|
| a) ANO a byl vyřešen k mé spokojenosti | 0 |
| b) NE | 17 |
| a) ANO a nebyl jsem s řešením spokojen | 0 |

5. Jak jste spokojen s úrovní a kvalitou obsluhy?

SPOKOJEN 14 NESPOKOJEN 1 NEVÍM 2

6. Jak jste spokojen s rychlostí obsluhy?

SPOKOJEN 13 NESPOKOJEN 2 NEVÍM 2

7. Jak jste spokojen s bezchybným účtováním?

SPOKOJEN 12 NESPOKOJEN 0 NEVÍM 5

8. Jak jste spokojen s kvalitou zboží?

SPOKOJEN 12 NESPOKOJEN 4 NEVÍM 1

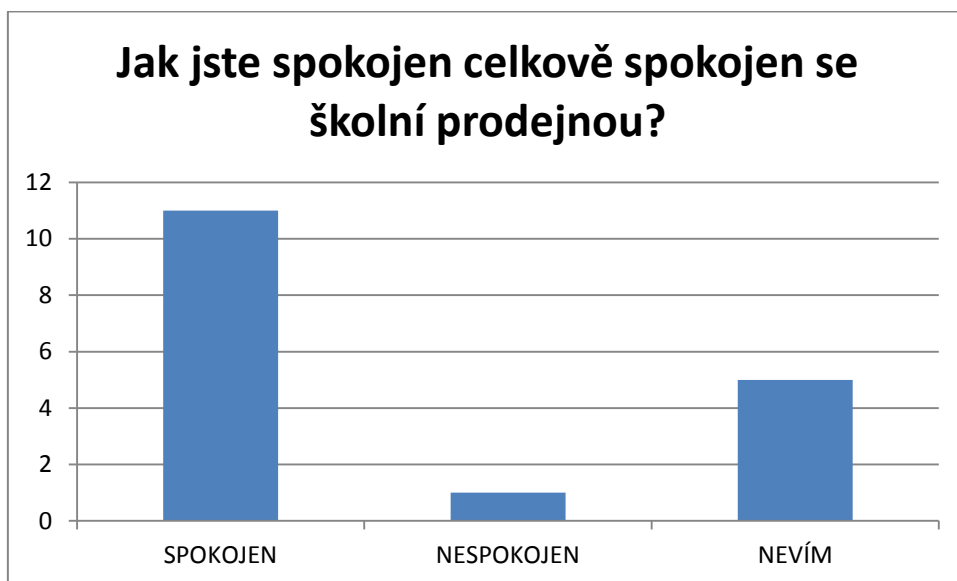
9. Jak jste spokojen celkově spokojen se školní prodejnou?

SPOKOJEN 11 NESPOKOJEN 1 NEVÍM 5

5. Jaké zboží Vám chybí v nabídce prodejny?

Energy drink, Párek v rohlíku, Hranolky, Tousty, Kebab, Pizza, Lentilky, Kondomy

Děkuji za Váš čas.



Příloha č. 3: Dotazník školní prodejna - zákazníci

Dotazník „Praxe ve školní prodejně“, obor Prodavač

1. Absolvovali jste praxi na školní prodejně?
 - a) ANO 25
 - b) Ne 0

2. Jaké práce jste na školní prodejně vykonávali nejčastěji?
 - a) Odběr a převážení zboží. 5
 - b) Vybalování a ošetřování zboží. 20
 - c) Obsluha zákazníků. 20
 - d) Úklid pracoviště. 1
 - e) Tvorba popisů a cenovek. 19
 - f) Práce na kontrolní pokladně. 10

3. Řešili jste konfliktní situaci se zákazníkem?
 - a) Ano. 10
 - b) Ne. 15
 - c) Nepamatuji se. 5

4. Byl Vám učitel odborného výcviku, nebo instruktor oporou?
 - a) Ano. 15
 - b) Ne 4
 - c) Nevím. 6

5. Která z uvedených činností Vás bavila nejvíce:
 - a) Odběr a převážení zboží. 10
 - b) Vybalování a ošetřování zboží. 20
 - c) Obsluha zákazníků. 25
 - d) Práce na kontrolní pokladně. 15
 - e) Tvorba cenovek a popisů. 5
 - f) Jiné (popište jaké).

6. Myslíte, že praxe na školní prodejně je pro Vás přínosem?
 - a) Ano 24
 - b) Ne 1
 - c) Nevím

7. Těšíte se na praxi na školní prodejně?

a) Ano	19
b) Ne	4
c) Nevím	2

8. Těšíte se na praxi na smluvní prodejně?

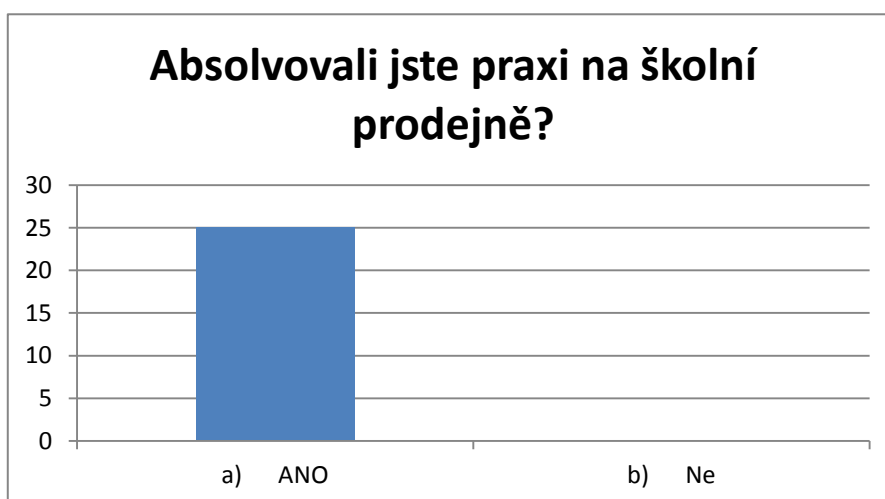
a) Ano	12
b) Ne	5
c) Nevím	8

9. Líbí se Vám školní prodejna?

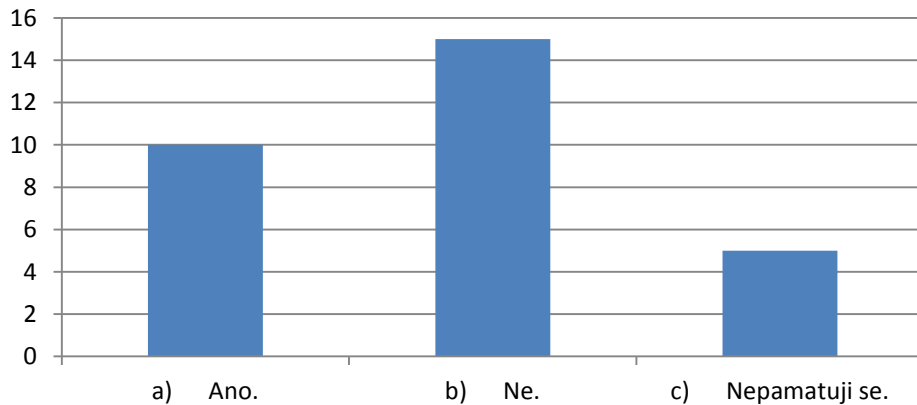
a) Ano	15
b) Ne	6
c) Nevím	4

10. Chtěli byste nadále pracovat v oboru prodavač?

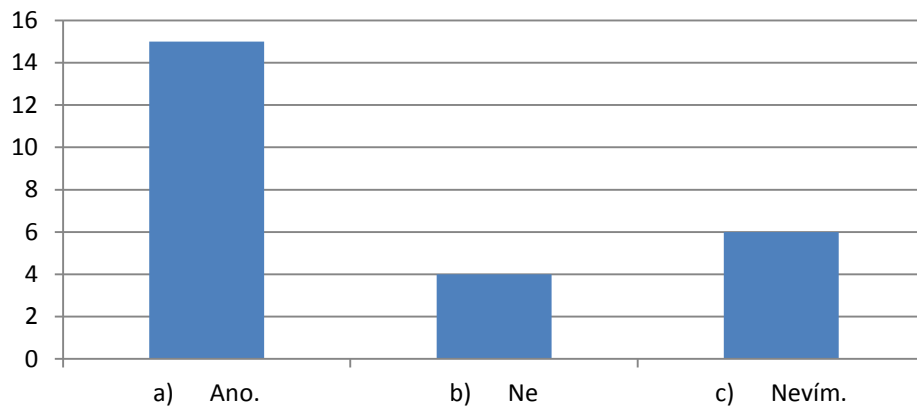
a) Ano.	5
b) Ne	10
c) Nevím	10



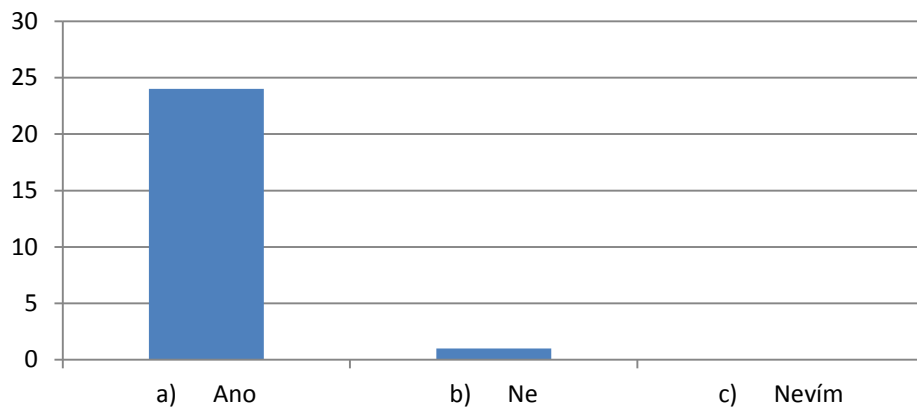
Řešili jste konfliktní situaci se zákazníkem?



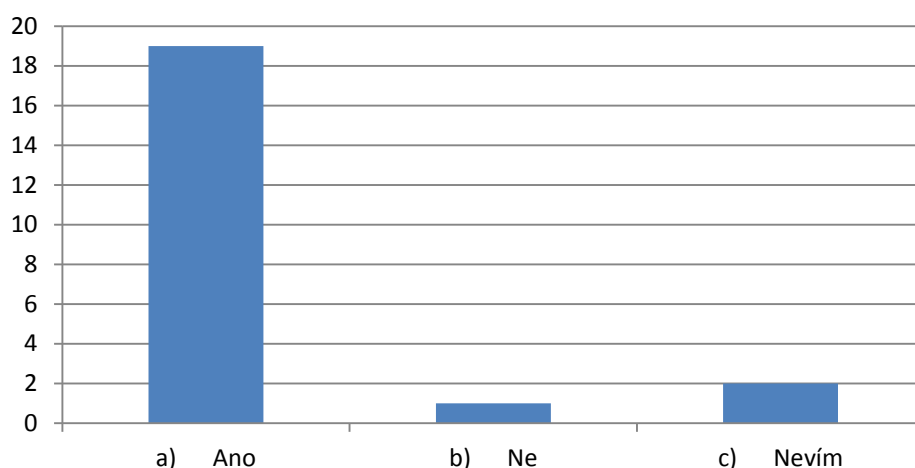
Byl Vám učitel odborného výcviku, nebo instruktor oporou?



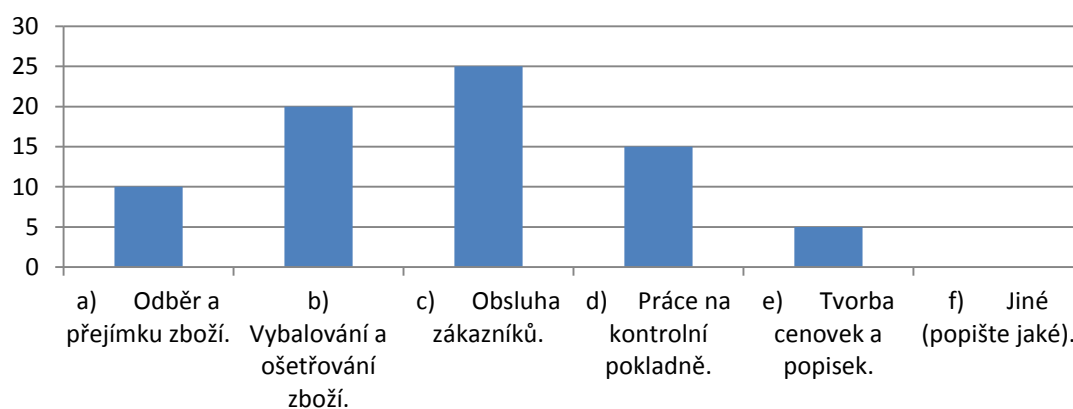
Myslíte, že praxe na školní prodejně je pro Vás přínosem?



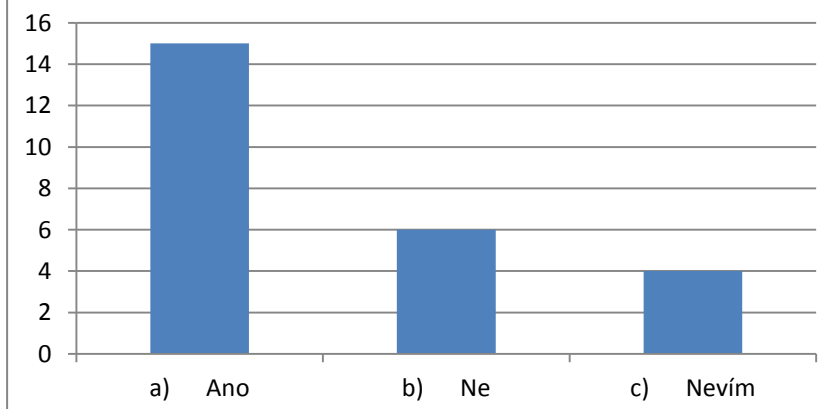
Těšíte se na praxi na školní prodejně?

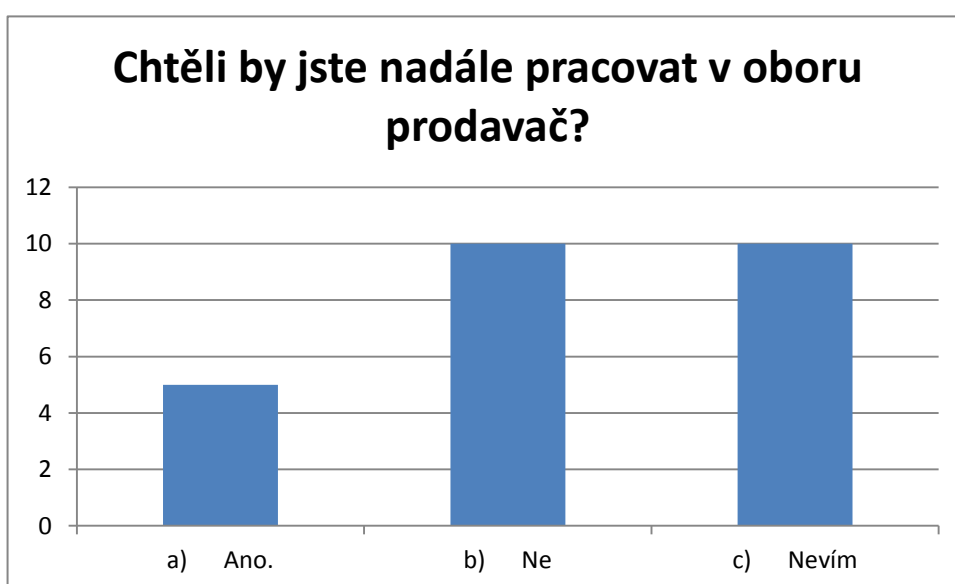
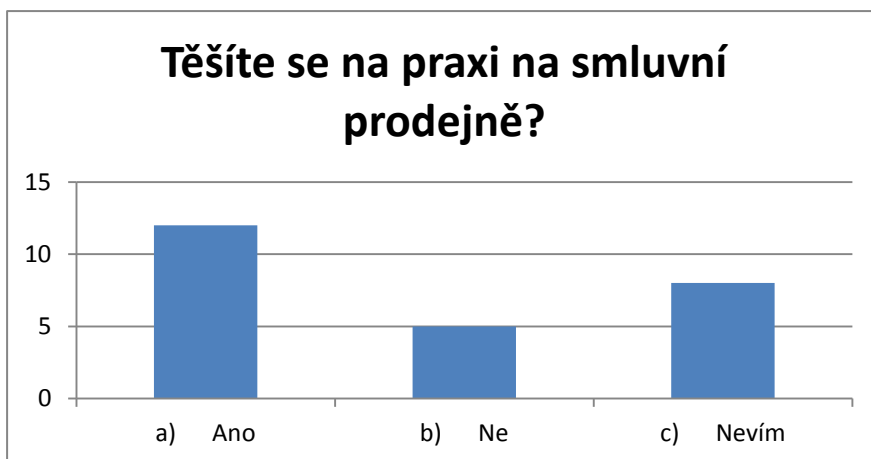


Která z uvedených činností Vás bavila nejvíce?



Líbí se Vám školní prodejna?





PROVOZNÍ ŘÁD ŠKOLNÍCH PRODEJEN

ve smyslu § 7 odst. 2 zákona č.258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů

Účinnost předpisu : 01. 09. 2016	Pořadové číslo :
Správce předpisu : úsek odborného výcviku	Číslo jednací :
Spisový znak : A.1.4.	Skartační znak : A Skartační lhůta : 10
Počet příloh : 0	

Schválil:
ředitel

Provozovatel školních prodejen: Název a adresa školy

Umístění školních prodejen:

Dozorující orgán ochrany veřejného zdraví: Krajská hygienická stanice Ústeckého kraje se sídlem

v Ústí nad Labem

Provoz školních prodejen se řídí:

- Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 258/2000 Sb.“).
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady ES č.852/2004 o hygieně potravin.
- Zákoně č. 110/ 1997 Sb. o potravinách a tabákových výrobcích a o změně doplnění některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláškou č. 137/2004 Sb. o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných ve znění pozdějších předpisů.
- Nařízení ES.č.178/2002, kterým se stanoví obecné zásady a požadavky potravinového práva, zřizuje se Evropský úřad pro bezpečnost potravin a stanoví postupy týkající se bezpečnosti potravin.
- Vyhláškou č. 38/2001 Sb. o hygienických požadavcích na výrobky určené pro styk s potravinami a pokrmy ve znění pozdějších předpisů.

Rozsah činnosti školních prodejen:

Školní prodejny jsou určeny k prodeji potravinářského zboží žákům a zaměstnancům školy včetně ostatních osob, které se v prostorách školy nacházejí. Školní prodejny slouží také jako odborné pracoviště odborného výcviku žáků oboru 66-53-H/01 Prodavač, 66-51-E/01 Prodavačské práce, kteří zde konají odborný výcvik pod dohledem učitelů odborného výcviku nebo pověřených instruktorů.

Požadavky na zdravotní stav zaměstnanců a žáků školy vykonávající činnost ve školní prodejně

Všichni zaměstnanci a žáci školy, kteří vykonávají činnost ve školní prodejně, musí mít vystaven zdravotní průkaz pracovníka v potravinářství a jsou povinni nahlásit svému nadřízenému nakažlivé nebo horečnaté, průjmové a kožní hnisavé onemocnění své nebo člena domácnosti a v těchto případech neprodleně navštívit svého ošetřujícího lékaře, který určí další postup. O tomto postupem jsou povinni bezprostředně informovat svého nadřízeného, který je povinen určit další kroky k dodržení hygieny školní prodejny.

Požadavky na osobní hygienu

Všechny ozdoby rukou (prsteny, hodinky,....) musí zaměstnanec, žák odložit v šatně nebo na určeném místě. Nehty musí být krátce zastřižené a nenalakované. Zaměstnanci, žáci si musí před započítím práce a po každé činnosti umýt ruce mýdlem pod tekoucí vodou. Pracovní oděv musí vždy čistý. V pracovním oděvu se nesmí odcházet mimo pracoviště.

Povinnosti pracovníků

Zaměstnanci, žáci školní prodejny jsou dále mimo jiné povinni:

- mít zdravotní způsobilost,
- znát a dodržovat hygienické požadavky na odběr, přejímku, skladování, ošetřování a prodej zboží,
- dodržovat zásady provozní a osobní hygieny,
- postupovat podle předepsaných a schválených pracovních postupů, všímat si kvality a nezávadnosti potravin, potraviny podezřelé z nákazy nebo závadnosti vyřadit z prodejního procesu,
- dodržovat předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a předpisy o požární ochraně, pravidelně se zúčastňovat proškolení zaměstnanců o bezpečnosti práce,
- občanský oděv a boty mít uchován vždy v šatně, odděleně od pracovního oděvu,
- dodržovat systém HACCP,
- dodržovat provozní a sanitační řád na pracovišti.

Provoz školní prodejny

V prostorách školní prodejny je nutno stále udržovat pořádek a čistotu. Náradí, pomůcky odkládat vždy na určené bezpečné místo. Cesty a průchody udržovat volné.

Při nošení břemen, dbát u žen na hmotnost břemene do 15 kg.

Během provozu provádět stálou kontrolu teplot ve skladech, lednicích, mrazících a chladičích boxech.

Všechny místnosti prodejny musí být řádně odvětrány.

Mimo prodejní místnost je zákaz vstupu nepovoleným osobám.

Stroje a zařízení ve školní prodejně

Dodržovat stanovené pracovní postupy, pokyny, návody k obsluze a bezpečnostní předpisy při všech pracích, zejména při práci na strojích (nářezových strojích, kráječích apod.).

Návody k obsluze musí být přístupné v blízkosti strojů. Práci na strojích zajišťují pouze zaškolení pracovníci.

Čištění a běžná údržba strojů se provádí vždy po vypnutí hlavního vypínače

Nastane-li v elektrickém zařízení nebo v přívodní šňůře porucha, okamžitě ohlásit nadřízenému. Na části elektrické instalace se nesmí věšet žádné předměty ani části oděvů. Elektrické spotřebiče se musí chránit před vlhkostí a stykem s vodou. Před odchodem z pracoviště překontrolovat, zda jsou spotřebiče vypnuty.

Nakládání s odpady:

Školní prodejna jako součást školy - má samostatně zajištěnu likvidaci odpadu, včetně biologického odpadu.

Odpad je tříděn (papír, plast, sklo, elektroodpad) a je ukládán do příslušných kontejnerů, zbývající část odpadu (mimo biologického) je likvidován jako směsný komunální odpad.

Pracovní doba a přestávky

Pracovní doba ve školních prodejnách včetně přestávek se řídí „**Provozním řádem odborného výcviku**“

Provozní, hygienický a sanitační řád

Provozovatel: Název a adresa školy
Orgán ochrany veřejného zdraví: Krajská hygienická stanice Ústí nad Labem
Platnost od: 1. 5. 2016

Jednotný řád byl vypracován v souladu se zněním zákona č. 258/2000 Sb. A vyhlášky Ministerstva zdravotnictví č. 137/2004 Sb. O hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách hygieny při činnostech epidemiologicky závažných, Vyhlášky 347/2002 Sb. Ministerstva zdravotnictví o hygienických požadavcích na prodej potravin a rozsah vybavení prodejny podle sortimentu prodávaných potravin

1. Provozní údaje

Charakter provozovny: školní prodejna
Vedoucí provozovny:
Struktura provozu: nákup a prodej potravin pro stravování žáků a zaměstnanců
Nabytí zboží, výrobků: na základě řádných dokladů od dodavatelů

Provozní a sanitární řád

Prodejní doba: v pracovní dny od 7:00 hod. do 14:00 hod.
Personální obsazení : 1 prodavačka – instruktorka odborného výcviku + max. 2 žáci
Rozsah nabídky : odpovídá smluvním závazkům, nabídce zboží, technickým a hygienickým podmínkám provozu
Systém prodeje : obslužný

Nakládání s odpady:

- směsný komunální odpad - odpadní nádoby v prostoru školy smluvně zajištěné
- organický odpad - odpadní nádoby v prostoru školy smluvně zajištěné

Správná hygienická a výrobní praxe se řídí obecně závaznými předpisy, zejména:

- zákonem o ochraně veřejného zdraví č. 258/2000 Sb.
- vyhláškou č. 137/2004 Sb. Ministerstva zdravotnictví o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných
- nařízení evropského parlamentu a rady (ES) č. 852/2004

Sanitační plán

1. Úklid a běžná ochranná dezinfekce

- a) úklid všech pracovišť, prostor, strojního vybavení a nábytku prodejny se provádí průběžně za použití mycích, případně desinfekčních prostředků podle povahy technologického procesu s cílem předcházet a zamezit vzniku otrav z pokrmů, infekčním onemocněním a výskytu nežádoucí fauny.
- b) smí být použito jen přípravků schválených pro potravinářské účely a to v nezbytné koncentraci a za podmínek stanovených výrobcem.
- c) ke všem druhům používaných mycích a desinfekčních prostředků musí být k dispozici "bezpečnostní listy" s jejichž obsahem byli zaměstnanci prokazatelně seznámeni.
- d) je zakázáno přelévát mycí a desinfekční prostředky nebo jejich roztoky do obalů a lahví od potravinářského zboží nebo nápojů.
- e) při práci s mycími a desinfekčními prostředky je nezbytné používat výrobcem stanovených ochranných pracovních prostředků a pomůcek.
- f) po celou provozní dobu musí být zajištěn přívod teplé pitné vody, která má v místě odběru teplotu nejméně +45°C
- g) úklidové pomůcky určené k hrubému úklidu musí být odlišné (barevně) a odděleně uloženy od pomůcek užívaných na čištění pracovních ploch a zařízení přicházející do přímého styku s potravinami.

2. Druhy úklidu

- a) **průběžný** - je zajišťován zaměstnanci a žáky prodejny po skončení činnosti
- b) **periodický** - je zajišťován podle rozpisu pro delší časový úsek zpravidla 1 x za měsíc
- c) **velký** - minimálně jedenkrát za pololetí
- d) **mimořádný** - například při podezření na výskyt přenosného onemocnění, výskytu hlodavců, mravenců apod. kdy jsou v prostoru aplikovány prostředky specializovanou firmou
- f) **roční údržba** - v období školních prázdnin po ukončení výuky

4. Časový plán úklidu

- a) do plánu úklidu je zařazeno:
 - vlastní prostor prodejny včetně skladu
 - chladicí vitríny, chladničky a mrazicí boxy
 - prodejní pulty, regály
 - stroje a váhy v prodejně
 - mycí kouty
- b) **průběžný a denní úklid** - mytí nejméně jedenkrát denně, případně průběžně po použití, znečištění:
 - podlahové plochy,

- pracovní plochy, obklady, zásuvky a skříňky pracovních stolů, technologické pomůcky

a vybavení, použité náčiní, sociální a hygienická zařízení, manipulační prostory, vitríny, lednice a chladicí zařízení, odpadové nádoby vč. desinfekce

c) **periodický úklid** – minimálně 1 x měsíčně nebo dle potřeby

- zařízení pokladny a málo používané technologie
- parapety, celkově obklady stěn, lednice vč. odmražení,
- celkový úklid regálů, skladovacích prostor vč. desinfekce

e) **velký a mimořádný úklid zahrnuje prvky výše popsanych činností**

5. Provádění dezinfekce

a) **Dezinfekční prostředky**

Číselné označení dezinfekčního prostředku	Název dezinfekčního prostředku
1.	Savo NaClO <5%
2.	Krystal Univerzal ANTB
3.	Krystal, Sanytol – Univerzální dezinfekce - sprej
4.	Jar
5.	Chloramin T

b) **Dezinfikovaná místa cyklus znak prostředku**

- podlahy, dlaždice, kliky dveří, denně 2, periodicky 1,
- pracovní náčiní po použití 4
- náčiní ruční a strojní přípravy, pracovní plochy denně 3,4, periodicky 1
- všechny výše uvedené prvky při mimořádném úklidu, denně 5

Jednotlivé druhy úklidu zajišťuje pracovník pověřený vedoucím provozovny.

Garantem za dodržování správné hygienické a výrobní praxe je vedoucí provozovny.

Zpracovala vedoucí provozovny:

Dne:

Podpis:

Schválil ředitel školy:

Dne:

Podpis:

Příloha č. 6: Předměty oboru prodavač

Název ŠVP:	Prodavač
Kód a název oboru vzdělání:	66-51-H/01 Prodavač
Stupeň poskytovaného vzdělání:	střední vzdělání s výučním listem
Forma vzdělávání:	denní
Délka vzdělávání:	3 roky
Platnost od:	1. 9. 2015 počínaje prvním ročníkem

3.2 Rozvržení vyučovacích předmětů

Kategorie a názvy vyučovacích předmětů	Počet týdenních vyučovacích hodin				Celkem za studium
	1. roč.	2. roč.	3. roč.	Celkem	
Povinné vyučovací předměty					
Český jazyk	1	1	1	3	96
Cizí jazyk (anglický/německý)	2	2	2	6	192
Základy společenských věd	1	1	1	3	96
Fyzika	1	-	-	1	32
Chemie	1	-	-	1	32
Biologie a ekologie	-	1	-	1	32
Matematika	1	1	1	3	96
Umění a literatura	1	1	-	2	64
Tělesná výchova	1	1	1	3	96
Informační a komunikační technologie	1	1	1	3	96
Ekonomika	-	-	2	2	64
Daňová evidence	-	-	2	2	64
Obchodní provoz	1	1	1	3	96
Obchodní počty	1	1	-	2	64
Zbožnížalství	2	2	2	6	192
Administrativa prodejn	2	1	-	3	96
Psychologie	-	1	1	2	64
Odborný výcvik	15	17,5	17,5	50	1 600
Nepovinné vyučovací předměty					
Rízení motorových vozidel				3	96
Celkem	31	32,5	32,5	96	3 072

Poznámky:

- Vyučování je organizováno tak, že se střídá týden teoretického vyučování a týden odborného výcviku. Na odborný výcvik jsou žáci rozděleni na skupiny, zejména s ohledem na bezpečnost a ochranu zdraví při práci a hygienické požadavky podle platných předpisů. Počet žáků na jednoho učitele odborného výcviku je stanoven vládním nařízením.
- Jako cizí jazyk se ve škole vyučuje jazyk anglický a německý.

Příloha č. 7: Hodnocení odborné praxe - instruktor

HODNOCENÍ ODBORNÉ PRAXE ŽÁKA
(instruktor)

Jméno a příjmení hodnoceného žáka:

.....

Třída:

Pracoviště:

.....

Instruktor:

Kritéria hodnocení:

1. Dodržování pracovní doby

2. Chování na pracovišti

3. Uplatnění teoretických a praktických znalostí

4. Přístup žáka k plnění zadaných úkolů

5. Odborná zvědavost

6. Jiná sdělení

Celkové hodnocení (známka 1 – 5)

Datum:

Podpis instruktora:

HODNOCENÍ ODBORNÉ PRAXE
(žák)

Jméno a příjmení žáka:

Třída:

Pracoviště:

.....

Kritéria hodnocení:

1. Stručná charakteristika firmy

2. Pracovní náplň

3. Pracoviště z hlediska BOZP

4. Pracovní prostředí

5. Získání nových poznatků, přínos praxe

6. Komunikace se zaměstnanci

6. Jiná sdělení

Datum:

Podpis žáka:

Příloha č. 9: Vyhláška potravin ve školách

Vyhláška o požadavcích na potraviny, pro které je přípustná reklama a které lze nabízet k prodeji a prodávat ve školách a školských zařízeních
VYHLÁŠKA č.282/2016 Sb., o požadavcích na potraviny, pro které je přípustná reklama a které lze nabízet k prodeji a prodávat ve školách a školských zařízeních

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy a Ministerstvo zdravotnictví stanoví podle § 32 odst. 2 zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon), ve znění zákona č. 82/2015 Sb. a zákona č. 178/2016 Sb.:

§ 1

Předmět úpravy

Tato vyhláška upravuje požadavky na potraviny, pro které je přípustná reklama a které lze nabízet k prodeji a prodávat ve školách a školských zařízeních, a dále stanovuje výjimky, za nichž lze v odůvodněných případech nabízet k prodeji nebo prodávat potraviny, které nesplňují požadavky stanovené touto vyhláškou, pokud se nejedná o nabízení k prodeji nebo prodej žákům do splnění povinné školní docházky. Tato vyhláška se nevztahuje na školní stravování podle jiného právního předpisu¹⁾.

§ 2

Požadavky na potraviny

(1) Ve školách a školských zařízeních lze nabízet k prodeji, prodávat potraviny nebo umísťovat reklamu na potraviny, které splňují požadavky stanovené v příloze této vyhlášky a které

- a) neobsahují sladidla²⁾ vyjma žvýkaček bez cukru, nebo kofein, nejde-li o čaj³⁾ a nealkoholické nápoje s čajovým extraktem,
- b) neobsahují trans mastné kyseliny⁴⁾ pocházející z částečně ztužených tuků, nebo
- c) nejsou energetickým nebo povzbuzujícím nápojem nebo potravinou určenou pro sportovce nebo pro osoby při zvýšeném tělesném výkonu⁵⁾.

(2) Ve školách a školských zařízeních lze dále nabízet k prodeji, prodávat nebo umísťovat reklamu na

- a) nezpracované ovoce a nezpracovanou zeleninu, kterými se rozumí ovoce a zelenina, které neprošly žádnou úpravou, jejímž důsledkem je podstatná změna původního stavu; za

takové úpravy se nepovažuje omytí, loupání, okrajování, dělení, krájení, blanšírování, drcení, mělnění nebo balení, nebo

b) ovocné a zeleninové šťávy a nektary⁶⁾ bez přidaného cukru, kterým se rozumí všechny monosacharidy a disacharidy s energetickou hodnotou vyšší než 3,5 kcal/g pocházející z jiných zdrojů než ovoce a zelenina a mléčné výroby, pokud jde o mléčný cukr; za přidaný cukr se považují rovněž cukry obsažené v potravinách, zejména med, slad, melasa, veškeré sirupy, nebo dvakrát a více koncentrované ovocné nebo zeleninové šťávy, jsou-li použity pro své sladivé vlastnosti.

§ 3

Potraviny, které nesplňují požadavky stanovené touto vyhláškou, lze nabízet k prodeji nebo prodávat ve školách a školských zařízeních, jedná-li se o prodej

- a) v prostorách, ve kterých se uskutečňuje vzdělávání nebo se poskytují školské služby⁷⁾ výhradně žákům po splnění povinné školní docházky a studentům,
- b) v prostorách, které jsou určeny výhradně zletilým osobám a do kterých nemají děti nebo žáci do splnění povinné školní docházky stálý přístup,
- c) v souvislosti s praktickým vyučováním, nebo
- d) v rámci činnosti, která se koná mimo dobu uskutečňování vzdělávání nebo poskytování školských služeb.

§ 4

Technický předpis

Tato vyhláška byla oznámena v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/1535 ze dne 9. září 2015 o postupu při poskytování informací v oblasti technických předpisů a předpisů pro služby informační společnosti.

§ 5

Přechodná ustanovení

1. Potraviny nesplňující požadavky stanovené touto vyhláškou pořízené prodávajícím přede dnem nabytí účinnosti této vyhlášky lze nabízet k prodeji a prodávat v prostorách školy a školského zařízení do prvního dne čtvrtého měsíce ode dne nabytí účinnosti této vyhlášky.

2. Mléko a mléčné výrobky, na které se poskytuje podpora podle jiného právního předpisu⁸⁾ a které nesplňují požadavky stanovené touto vyhláškou, lze ve školách a školských zařízeních nabízet k prodeji, prodávat nebo na ně umísťovat reklamu do 31. července 2017.

§ 6

Účinnost

Tato vyhláška nabývá účinnosti patnáctým dnem po jejím vyhlášení.

Ministryně školství, mládeže a tělovýchovy:
Mgr. **Valachová**, Ph.D., v. r.

Ministr zdravotnictví:
MUDr. **Němeček**, MBA, v. r.

-
- 1) Vyhláška č. 107/2005 Sb., o školním stravování, ve znění pozdějších předpisů.
 - 2) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1333/2008 ze dne 16. prosince 2008 o potravinářských přídavných látkách.
 - 3) § 1 písm. a) vyhlášky č. 330/1997 Sb., kterou se provádí § 18 písm. a), d), j) a k) zákona č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, pro čaj, kávu a kávoviny.
 - 4) Bod 4 přílohy I nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1169/2011 ze dne 25. října 2011 o poskytování informací o potravinách spotřebitelům, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1924/2006 a (ES) č. 1925/2006 a o zrušení směrnice Komise 87/250/EHS, směrnice Rady 90/496/EHS, směrnice Komise 1999/10/ES, směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/13/ES, směrnice Komise 2002/67/ES a 2008/5/ES a nařízení Komise (ES) č. 608/2004.
 - 5) Vyhláška č. 54/2004 Sb., o potravinách určených pro zvláštní výživu a o způsobu jejich použití, ve znění pozdějších předpisů.
 - 6) § 1 písm. d) vyhlášky č. 335/1997 Sb., kterou se provádí § 18 písm. a), d), h), i), j) a k) zákona č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, pro nealkoholické nápoje a koncentráty k přípravě nealkoholických nápojů, ovocná vína, ostatní vína a medovinu, pivo, konzumní líh, lihoviny a ostatní alkoholické nápoje, kvasný ocet a droždí, ve znění pozdějších předpisů.
 - 7) § 7 odst. 4 zákona č. 561/2004 Sb., o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání, ve znění pozdějších předpisů.
 - 8) Nařízení vlády č. 205/2004 Sb., kterým se v rámci společné organizace trhu s mlékem a mléčnými výrobky stanoví bližší podmínky poskytování podpory a národní podpory spotřeby mléka a mléčných výrobků žáky, kteří plní povinnou školní docházku ve školách zařazených do sítě škol, ve znění pozdějších předpisů.
Nařízení Komise (ES) č. 657/2008 ze dne 10. července 2008, kterým se stanoví prováděcí pravidla k nařízení Rady (ES) č. 1234/2007, pokud jde o podporu Společenství pro poskytování mléka a některých mléčných výrobků žákům ve školách.

Příloha k vyhlášce č. 282/2016 Sb.

Požadavky na potraviny, pro které je přípustná reklama a které lze nabízet k prodeji a prodávat ve školách a školských zařízeních

Kategorie potravin	Nejvyšší přípustná hodnota (g/100 g nebo g/100 ml)		
	sůl (NaCl)	tuky	Cukry ⁸⁾
oleje a tuky ⁹⁾	0,5	30 ¹⁰⁾	

zpracované ovoce a zelenina za předpokladu minimálního obsahu 50 g ovoce a/nebo zeleniny ve 100 g, resp. 100 ml hotového výrobku,		0,5		1,0 přidaného cukru
suché skořápkové plody ¹¹⁾ a olejnatá semena ¹²⁾ nebo luštěniny ¹²⁾ a výrobky z nich za předpokladu minimálního obsahu 50 g suchých skořápkových plodů a/nebo olejnatých semen nebo luštěnin ve 100 g hotového výrobku		bez přidané soli		bez přidaného cukru
nesmažené a negrilované masné výrobky nebo výrobky z vajec ¹³⁾ za předpokladu minimálního obsahu 10% hmot. čisté svalové bílkoviny v hotovém masném výrobku nebo 50 g vajec ve 100 g hotového výrobku z vajec		1,5	15,0	3,0 přidaného cukru
výrobky z produktů rybolovu a akvakultury ¹⁴⁾ za předpokladu minimálního obsahu 50 g masa z nich ve 100 g hotového výrobku		1,5	30,0	
mléčné výrobky ¹⁵⁾	mléčné výrobky včetně mléčných, jogurtových nebo kysaných nápojů s výjimkou sýrů, tvarohů a výrobků z tvarohu, za předpokladu minimálního obsahu 50 g mléčné složky na 100 g hotového výrobku	0,5	5,0	11,0
	tvarohy a výrobky z tvarohu za předpokladu minimálního obsahu tvarohu 50 g ve 100 g hotového výrobku	0,5	5,0	11,0
	sýry	2,0	30,0	
mlýnské obilné výrobky, pekařské výrobky ¹⁶⁾	chléb	1,8	5,0	5,0
	běžné pečivo	1,5	5,0	8,0
	jemné pečivo	1,3	10,0	15,0
	trvanlivé pečivo s obsahem vlákniny ¹⁷⁾ nejméně 6 g na 100 g hotového výrobku	1,0	5,0 ¹⁰⁾	10,0 přidaného cukru
	obiloviny pro přímou spotřebu nebo směsi z obilovin za předpokladu minimálního obsahu 50 g celozrnných obilovin ve 100 g konečného výrobku s obsahem vlákniny ¹⁷⁾ nejméně 6 g na 100 g hotového výrobku	1,0	5,0 ¹⁰⁾	10,0 přidaného cukru
obložené pekařské výrobky bez obsahu majonézy, dresinků, hořčice a kečupu	obložené pekařské výrobky s minimálním obsahem dvojkombinace 20% z celkové hmotnosti hotového výrobku: • ovoce, zelenina a/nebo suché skořápkové plody nebo olejnatá semena,	1,0	20,0	10,0

	<ul style="list-style-type: none"> • obiloviny nebo luštěniny, • masné výrobky, • výrobky z produktů rybolovu nebo akvakultury, • mléčné výrobky 			
nealkoholické nápoje ¹⁸⁾				4,0
ostatní potraviny		1,0	5,0 ¹⁰⁾	10,0 přidaného cukru

8) Bod 8 přílohy I nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1169/2011.

9) Dodatek II nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1308/2013 ze dne 17. prosince 2013, kterým se stanoví společná organizace trhů se zemědělskými produkty a zrušují nařízení Rady (EHS) č. 922/72, (EHS) č. 234/79, (ES) č. 1037/2001 a (ES) č. 1234/2007.

10) Nasycené masné kyseliny podle bodu 3 Přílohy I nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1169/2011.

11) Vyhláška č. 157/2003 Sb., kterou se stanoví požadavky pro čerstvé ovoce a čerstvou zeleninu, zpracované ovoce a zpracovanou zeleninu, suché skořápkové plody, houby, brambory a výrobky z nich, jakož i další způsoby jejich označování, ve znění pozdějších předpisů.

12) Vyhláška č. 329/1997 Sb., kterou se provádí § 18 písm. a), b), e), f), g) a h) zákona č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, pro škrob a výrobky ze škrobu, luštěniny a olejnatá semena, ve znění pozdějších předpisů.

13) Nařízení Komise (ES) č. 589/2008 ze dne 23. června 2008, kterým se stanoví prováděcí pravidla k nařízení Rady (ES) č. 1234/2007, pokud jde o obchodní normy pro vejce.

14) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1379/2013 ze dne 11. prosince 2013 o společné organizaci trhů s produkty rybolovu a akvakultury a o změně nařízení Rady (ES) č. 1184/2006 a (ES) č. 1224/2009 a o zrušení nařízení Rady (ES) č. 104/2000. Nařízení Rady (EHS) č. 1536/92 ze dne 9. června 1992, kterým se stanoví společné obchodní normy pro konzervované pravé a nepravé tuňáky. Nařízení Rady (EHS) č. 2136/89 ze dne 21. června 1989 o stanovení společných obchodních norem pro konzervované sardinky.

15) Příloha VII Část III nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1308/2013 ze dne 17. prosince 2013, kterým se stanoví společná organizace trhů se zemědělskými produkty a zrušují nařízení Rady (EHS) č. 922/72, (EHS) č. 234/79, (ES) č. 1037/2001 a (ES) č. 1234/2007. Vyhláška č. 77/2003 Sb., kterou se stanoví požadavky pro mléko a mléčné výrobky, mražené krémy a jedlé tuky a oleje, ve znění pozdějších předpisů.

16) Vyhláška č. 333/1997 Sb., kterou se provádí § 18 písm. a), b), g) a h) zákona č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, pro mlýnské obilné výrobky, těstoviny, pekařské výrobky a cukrářské výrobky a těsta, ve znění pozdějších předpisů.

17) Bod 12 přílohy I nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1169/2011.

18) Vyhláška č. 335/1997 Sb. Vyhláška č. 275/2004 Sb., o požadavcích na jakost a zdravotní nezávadnost balených vod a o způsobu jejich úpravy, ve znění pozdějších předpisů.

SEZNAM ALERGENŮ

publikovaný ve směrnici 2000/89 ES od 13.12.2014 směrnicí 1169/2011 EU

- 1 OBILOVINY OBSAHUJÍCÍ LEPEK**
pšenice, žito, ječmen, oves, špalda, kamut nebo jejich hybridní odrůdy a výrobky z nich

- 2 KORÝŠI**
a výrobky z nich

- 3 VEJCE**
a výrobky z nich

- 4 RYBY**
a výrobky z nich

- 5 PODZEMNICE OLEJNÁ (ARAŠÍDY)**
a výrobky z nich

- 6 SÓJOVÉ BOBY (SÓJA)**
a výrobky z nich

- 7 MLÉKO**
a výrobky z něj

- 8 SKOŘÁPKOVÉ PLODY**
mandle, lískové ořechy, vlašské ořechy, kešu ořechy, pekanové ořechy, para ořechy, pistácie, makadamie a výrobky z nich

- 9 CELER**
a výrobky z něj

- 10 HOŘČICE**
a výrobky z ní

- 11 SEZAMOVÁ SEMENA (SEZAM)**
a výrobky z nich

- 12 OXID SIŘIČITÝ A SIŘIČITANY**
v koncentracích vyšších 10 mg, ml/kg, l, vyjádřeno SO₂

- 13 VLČÍ BOB (LUPINA)**
a výrobky z něj

- 14 MĚKKÝŠI**
a výrobky z nich
