

КРИТЕРИЈУМИ, НАЧИНИ И ИНСТРУМЕНТИ ОЦЕЊИВАЊА

ТРГОВИНСКО ПОСЛОВАЊЕ , ТРГОВИНСКИ ТЕХНИЧАР II РАЗРЕД

1. Увод и сврха

Овај документ представља оквир за уједначавање праћења, проверавања и оцењивања у предмету Трговинско пословање за II разред средње стручне школе (образовни профил: Трговински техничар). Полази од прописаних исхода и постигнућа ученика кроз три тематске целине (модула): Облици продаје, Пословање продавнице и Инвентарисање и контрола пословања. Циљ није повећање броја оцена, већ повећање поузданости и објективности података на основу којих се оцена доноси.

2. Принципи

- **Валидност** – инструмент мора мерити оно што се исходом тражи;
- **Поузданост** – критеријуми и кључ треба да омогуће што уједначеније оцењивање;
- **Разноврсност** – комбиновати тестове, усмене одговоре, ситуационе и проблемске задатке, анализе пословног окружења продавнице, студије случаја и пројекте;
- **Континуитет** – напредовање се прати током целог периода, а не само на крају;
- **Транспарентност** – ученик унапред зна шта се очекује и како се рад вреднује;
- **Развојност** – повратна информација мора упућивати на наредни корак у учењу;
- **Недискриминативност и индивидуализација** – критеријуми се примењују уз уважавање прописаних индивидуалних потреба ученика.

3. Мапирање исхода на инструменте

Тип исхода	Најприкладнији инструмент
дефинише / наведе / разликује	кратка писана провера, тест, усмено испитување/одговор
објасни / повеже	усмени одговор, отворено питање, концепт мапа (графички приказ знања)
израчуна / утврди (промет, залихе, резултате инвентарисања)	рачунски задатак са поступком
прикаже графички / шематски	графички/шематски задатак (распоред у продавници, категоризација робе)
анализира / истражи	студија случаја, анализа пословних података, истраживачки задатак
донесе закључак / препоруку	проблемски задатак, студија случаја, дискусија
повеже теорију и праксу	ситуациони задатак, симулација трговинских процеса, пројекат
самостално истражи	истраживачки/пројектни рад и презентација

II РАЗРЕД – ПРИКАЗ ПО МОДУЛИМА/ОБЛАСТИМА

1. модул/област: Облици продаје

Кључни исходи/садржаји:

- Појам, функције и детаљна класификација облика продаје у малопродаји и veleprodaji;
- Класична продаја преко пута (шалтерска продаја): карактеристике, процес, предности и недостаци;

- Самоуслуживање и продаја избором (слободан приступ роби): услови, амбијент, улога амбалаже и обележавања цена (ЕАН/баркод, РФИД, дигиталне цене);
- Посебни и савремени облици продаје у малопродаји: продаја путем каталога, ТВ продаја (телешопинг), продајни аутомати (вендинг), мрежни/директни маркетинг и лична продаја;
- Интернет продаја (е-трговина): структура веб-продавнице, дигитални каталози, корпе за куповину, електронски системи плаћања, достава и омниканална продаја (Omnichannel retail);
- Фазе и техника продајног разговора: успостављање контакта, утврђивање потреба купаца, презентација робе, превазилажење приговора/примедби купаца, закључивање продаје и постпродајне активности;
- Пословно понашање, етика и психологија продаје: типови купаца, вербална и невербална комуникација, руковање приговорима и решавање рекламација.

Оцена	Критеријум постигнућа
5	Потпуно, прецизно и самостално влада свим класичним и савременим облицима продаје; дубински анализира специфичности омниканалне и е-трговине, самостално води све фазе продајног разговора, аргументовано решава сложене приговоре купаца и донесе стручне закључке.
4	Веома добро разуме и примењује знања о облицима продаје; правилно анализира разлике између самоуслуживања, каталоске и онлајн продаје, успешно води продајни разговор уз незнатне пропусте у решавању специфичних приговора.

Оцена	Критеријум постигнућа
3	Разуме кључне облике продаје и основне фазе продајног разговора; успешно описује класичне и основни ниво савремених облика продаје, али прави грешке код анализе е-трговине и савладавања компликованијих приговора купаца.
2	Остварује минималне исходе; препознаје и уз помоћ наставника наводи основне облике продаје (шалтерска, самоуслуга, интернет) и основне елементе комуникације са купцем, чинећи значајне грешке у редоследу фаза продајног разговора.
1	Не показује оствареност минималних исхода; не разликује основне облике продаје нити познаје елементарна правила пословне комуникације са купцима.

Предложени докази о постигнућу:

- симулација продајног разговора уз примену свих фаза и решавање приговора купаца;
- студија случаја / анализа функција и корисничког искуства конкретне е-продавнице;
- израда компаративне анализе предности и недостатака класичне, самоуслугне и каталожке продаје;
- писана провера са задацима различитих нивоа стручности (затворена, отворена питања, ситуациони задаци).

2. модул/област: Пословање продавнице

Кључни исходи/садржаји:

- Појам, функције, типологија и локација малопродајних објеката (специјализоване продавнице, супермаркети, хипермаркети, дисконти, робне куће, тржни центри, суседске продавнице);
- Спољашњи изглед продавнице: портал, излог (врсте и принципи аранжирања), улаз, натпис и брендирање;
- Унутрашњи простор и архитектура продавнице: продајни простор, складиште, пратеће и помоћне просторије; токови кретања купаца (мрежа/растер, слободан ток, усмерени ток);
- Визуелни мерчандајзинг (Visual Merchandising) и планограм: правила излагања робе на полицама, секундарне позиције (чела полица, касене зоне, палетна места), позиционирање робе у нивоу очију и рука, категоризација робе;
- Трговинска опрема и средства: рафови, расхладне витрине, мерни инструменти, ПОС касе, скенери, колица и корпе;
- Управљање асортиманом робе: ширина, дубина и густина асортимана; оптимални асортиман и увођење нових артикала;
- Процеси у продавници: пријем робе (квантитативни и квалитативни), припрема робе за продају (чишћење, мерење, паковање, декодирање, категоризација и обележавање цена);
- Организација рада и људски ресурси: структурисање продајног особља, сменски рад, надлежности пословође продавнице, касијера, аранжера и излагача робе.

Оцена	Критеријум постигнућа
5	Потпуно, прецизно и самостално анализира све сегменте пословања продавнице; креира оптималне планограме излагања робе, детаљно планира унутрашњи распоред и токове купаца, предлаже мере за унапређење асортимана и мере за

Оцена	Критеријум постигнућа
	повећање продаје кроз мерчандајзинг.
4	Веома добро разуме организацију продавнице и правила мерчандајзинга; правилно планира распоред робе и припрему за продају, уз мање пропусте у анализи дубине асортимана или распореду техничке опреме.
3	Познаје основне типове продавница, просторије и процедуре пријема робе; успешно израђује једноставније планограме, али чини грешке код категоризације робе и усклађивања токова купаца.
2	Остварује минималне исходе; уз подршку наставника описује основне просторије у продавници, опрему и задатке продаваца, уз значајне грешке у разумевању правила излагања робе.
1	Не показује оствареност минималних исхода; не познаје основне елементе продавнице, опрему ни процедуре пријема и припреме робе за продају.

Предложени докази о постигнућу:

- израда и одбрана планограма излагања одређене категорије робе на полицама;
- израда скице унутрашње организације продавнице са зонама, опремом и токовима кретања купаца;

- практични/ситуациони задатак контроле пријема робе и припреме документације (пријемница, калкулација);
- писана провера знања и анализа студије случаја конкретног малопродајног објекта.

3. модул/област: Инвентарисање и контрола пословања

Кључни исходи/садржаји:

- Појам, циљеви, значај и врсте инвентарисања у трговини (редовно, ванредно, континуирано/периодично, делом/потпуно);
- Нормативни оквир и припрема пописа: одлука о попису, формирање пописних комисија, припрема складишта и продајног простора, сређивање документације;
- Поступак спровођења пописа: мерење, бројање, уписивање у инвентарне листе (ручно и помоћу баркод/РФИД скенера);
- Обрада резултата инвентарисања: поређење стварног и књиговодственог стања; утврђивање вишкова и мањкова;
- Рачунски обрачун природног губитка: кало, растур, крш и лом (нормативи, обрачун и правни/порески третман);
- Узроци настанка одступања: људски фактор, крађе (унутрашње и спољашње), организациони пропусти, оштећења робе, нетачно евидентирање;
- Унутрашња контрола пословања продавнице: дневна контрола пазара, контрола рада са готовином и платним картицама, контрола залиха, коефицијент обрта залиха, заштита имовине (техничка заштита, видео-надзор, електронска заштита артикала - ЕАС) и мере за спречавање мањкова.

Оцена	Критеријум постигнућа
5	Потпуно, прецизно и самостално спроводи читав поступак инвентарисања; тачно саставља и обрађује инвентарне листе, без грешке израчунава мањак, вишак,

Оцена	Критеријум постигнућа
	кало, растур и крш, анализира узроке одступања и предлаже свеобухватне мере унутрашње контроле и заштите имовине.
4	Веома добро спроводи поступак пописа и саставља извештаје; тачно израчунава резултате пописа уз незнатне грешке у обрачуна дозволјеног кала или састављању предлога мера заштита.
3	Разуме фазе инвентарисања и уме да попуни основне инвентарне листе; успешно утврђује стварно стање, али му је потребна помоћ код сложенијих обрачуна кала, крша и анализе коефицијента обрта.
2	Остварује минималне исходе; уз подршку наставника описује задатке пописне комисије и попуњава једноставне пописне листе, уз присутне значајне грешке у математичком обрачуна одступања.
1	Не уме да опише процедуру пописа, не разликује стварно од књиговодственог стања нити уме да израчуна основни мањак/вишак.

Предложени докази о постигнућу:

- попуњавање симулираног комплета инвентарних листа и састављање Извештаја о извршеном попису;

- рачунски задаци утврђивања коначног резултата пописа уз обрачун кала, растура, крша и лома;
- аналитички задатак / студија случаја уочавања узрока мањка и предлог система заштите у продавници;
- писани тест из области контроле пословања и процедура инвентарисања.

Скале за писане провере и тестове

Правилник о оцењивању не прописује једну обавезну процентуалну скалу за све тестове. Следећа скала је ПРЕДЛОГ стручног актива ради транспарентности и уједначавања:

Проценат остварених бодова	Оцена
90–100%	5
75–89%	4
60–74%	3
45–59%	2
0–44%	1

Алтернативна скала може се усвојити одлуком стручног актива: 85–100%=5; 70–84%=4; 55–69%=3; 40–54%=2; 0–39%=1. Не препоручује се мењање скале од теста до теста без унапред утврђених разлога.

Препоручена структура теста:

Област	Препоручени удео
Знање и препознавање	20–25%
Разумевање и објашњавање	20–25%
Примена и ситуациони задаци	20–30%

Област	Препоручени удео
Шеме/табеле/тумачење података о продавници	10–20%
Анализа, проблемски задатак или студија случаја	10–20%

Код задатака са поступком вреднују се и делимично тачни кораци. Кључ теста треба да садржи број бодова по задатку и јасан начин бодовања.

Рубрике за друге облике оцењивања

Усмено одговарање – 20 бодова

Критеријум	Бодови
Познавање и тачност стручних трговинских појмова	0–4
Разумевање односа, узрока и последица у пословању	0–4
Примена на конкретном примеру из трговинске праксе	0–4
Повезивање и анализа процеса у продавници	0–4
Јасноћа, аргументација и трговинска терминологија	0–4

Активност и ангажовање – 10 бодова

Критеријум	Бодови
Активно учешће у настави	0–2
Самосталност и иницијатива	0–2

Критеријум	Бодови
Одговорност према постављеним задацима	0–2
Сарадња и допринос групном раду	0–2
Постављање релевантних питања и аргументовање	0–2
<i>Овде се вреднује ангажовање у учењу и раду на предметним задацима, а не опште понашање ученика.</i>	

Студија случаја / Ситуациони задатак – 20 бодова

Критеријум	Бодови
Разумевање и дефинисање трговинског проблема	0–4
Избор и примена одговарајућих појмова/модела пословања	0–4
Анализа података и чињеница	0–4
Аргументација и поређење могућих решења	0–4
Закључак и препорука за унапређење пословања	0–4

Шематски/Графички задатак (Распоред продавнице) – 10 бодова

Елемент	Бодови
Осе, називи, легенда и мерне јединице/размера	2

Елемент	Бодови
Правилан распоред зона, опреме и артикала	2
Означавање релевантних категорија робе	2
Повезивање шеме са датим трговинским подацима	2
Стручно тумачење и закључак	2

Рачунски задатак (Попис / мањак / кало) – 10 бодова

Елемент	Бодови
Издавајање релевантних података	1
Избор и запис формуле/поступка	2
Правилна замена података	2
Поступак израчунавања	2
Коначан резултат	1
Трговинско тумачење резултата	2

Пројектни/истраживачки задатак – 25 бодова

Критеријум	Бодови
Дефинисање теме, циља и истраживачког питања	0–3
Квалитет и релевантност извора/података из трговине	0–4
Обрада и анализа података	0–5

Критеријум	Бодови
Примена стручних појмова и аргументација	0–5
Закључци и предлози	0–3
Самосталност и организација рада	0–3
Презентација и комуникација	0–2

4. Образац за вредновање писане провере

Ставка	Шта се евидентира
Назив провере	тема/модул
Исходи	који исходи се проверавају
Типови задатака	затворени, кратак одговор, повезивање, шематски, рачунски, отворени, студија случаја
Укупно бодова	нпр. 40
Кључ	тачан одговор и бодовање
Скала	унапред усвојена процентуална скала
Напомена	грешке, делимично/парцијално постигнуће и потреба за додатном подршком

5. Повратна информација

- Шта је ученик успешно урадио?
- Који исход или део исхода није у потпуности остварен?
- Која је најчешћа грешка и зашто се појавила?
- Шта ученик треба да уради да би напредовао?
- Када је могуће, дати кратак конкретан модел исправног поступка.

6. План праћења током полугодишта

- **Почетак године:** иницијално процењивање – без функције закључне оцене; основ за планирање.
- **Током обраде модула:** формативна питања, кратке провере, активност, домаћи задаци.
- **Средина модула:** ситуациони/рачунски/проблемски задатак.
- **Крај модула:** сумативни тест, усмено излагање, студија случаја или пројектни задатак.
- **Полугодиште:** систематизација и анализа досадашњег постигнућа.
- **Крај године:** сагледавање свих релевантних података, напредовања и ангажовања.

7. Посебна правила за објективност и нормативни оквир

- Исти критеријум треба примењивати на ученике истог нивоа захтева, уз прописано прилагођавање када је потребно;
- Код отворених задатака користити рубрике са описаним нивоима;
- Код рачунских задатака бодовати поступак, а не само резултат;
- Код шематских задатака раздвојити техничку тачност од комерцијалног тумачења;
- Код групних радова оцењивати и индивидуални допринос када се додељује индивидуална оцена;
- Код пројеката тражити доказе о изворима, анализи и самосталности;
- Тестове не заснивати искључиво на питањима репродуктивног типа;
- Оцењивање је саставни део наставе и учења и треба да прати остваривање циљева, исхода и напредовање ученика;
- Оцењивање треба да буде поуздано, валидно, разноврсно, правовремено, објективно и засновано на унапред познатим критеријумима;
- Формативно оцењивање подразумева континуирано прикупљање података о напредовању и повратну информацију; сумативно вредновање се користи за утврђивање нивоа постигнућа на крају целине/модула/периода;
- На почетку школске године спроводи се иницијално процењивање ради утврђивања нивоа компетенција и планирања наставе;

- Планиране писане провере организују се у складу са распоредом школе и важећим правилником; ученици треба да буду благовремено упознати са садржајем провере;
- Ако више од половине ученика који су радили писану проверу добије недовољну оцену, примењује се поступак предвиђен правилником;
- Закључна оцена није проста аритметичка средина; сагледавају се све оцене, напредовање, ангажовање и оствареност исхода у складу са правилником;
- Оцена из предмета не сме се снижавати због непримереног понашања ученика; предметно постигнуће и васпитни аспект треба раздвојити;
- **Правни основ:** Правилник о оцењивању ученика у средњем образовању и васпитању („Службени гласник РС", бр. 19/2020, 13/2021, 7/2023).