

ŠKOLA: Srednja škola Donji Miholjac			
OPERATIVNI PLAN I PROGRAM			
POSEBNI STRUKOVNI DIO: NASTAVNI PREDMET:	Obvezni strukovni modul „Poslovna komunikacija“ Prodajna komunikacija (6.5 bodova)		
SEKTOR:	Ekonomija, trgovina i poslovna administracija		
ZANIMANJE:	Prodavač	RAZRED: <small>(OPP odnosi se isključivo za jedan razred)</small>	1.PROD
BROJ SATI:	70 (1T+1V)	ŠK. GOD.	2020./2021.
PREDMETNI NASTAVNIK:	Nastavnik savjetnik, Antonio Čmelak, mag.oec.		

CILJ/SVRHA UČENJA PREDMETA:	
Razviti tehnike komuniciranja i vještinu prodajne komunikacije u prodavaonici tijekom prodajnog razgovora i tijekom suradnje s ostalim čimbenicima poslovanja	
ISHODI UČENJA	
1.	Opisati elemente učinkovitog komuniciranja u skladu s poslovnim bontonom
2.	Objasniti načine privlačenja i zadržavanja kupaca u prodajnom prostoru
3.	Demonstrirati prodajni razgovor s obzirom na potrošača i predmet prodaje
4.	Rješavati probleme u komunikaciji uvažavajući različite sudionike u poslovnom procesu
5.	Koristiti načela timskog rada u svakodnevnom poslovnom procesu

PLAN PISANIH PROVJERA

I PISANA PROVJERA	Nastavna cjelina	1.Poslovni bonton	Br. nast. jed.	1-3
II PISANA PROVJERA	Nastavna cjelina	1.Poslovni bonton	Br. nast. jed.	4-7
III PISANA PROVJERA	Nastavna cjelina	2.Timski rad u poslovanju	Br. nast. jed.	1-4
IV PISANA PROVJERA	Nastavna cjelina	3.Prodajni razgovor	Br. nast. jed.	1-4
V PISANA PROVJERA	Nastavna cjelina	3.Prodajni razgovor	Br. nast. jed.	5-7
VI PISANA PROVJERA	Nastava cjelina	3.Prodajni razgovor	Br. nast. jed.	8-10
VII PISANA PROVJERA	Nastavna cjelina	4.Rješavanje sukoba-problemi u komunikaciji	Br. nast. jed.	1-2

VJEŽBE / SEMINARSKI RAD /STRUČNA EKSKURZIJA (izvorna stvarnost)

	Nastavna cjelina	Br. nast. jed.	Opis vježbe
I VJEŽBA	1.Poslovni bonton	2.	Etički i neetički oblici poslovnog ponašanja
II VJEŽBA	1.Poslovni bonton	3.	Prava potrošača
III VJEŽBA	1.Poslovni bonton	5.	Pozdravljanje, upoznavanje, rukovanje i oslovljavanje
IV VJEŽBA	1.Poslovni bonton	6.	Ponašanje u školi i na radnom mjestu – gost predavač
V VJEŽBA	1.Poslovni bonton	7.	Pravila ponašanja u različitim dijelovima svijeta
VI VJEŽBA	2.Timski rad u poslovanju	1.	Formiranje timova, podjela uloga i dodjela zadatka
VII VJEŽBA	2.Timski rad u poslovanju	2.	Planiranje i organizacija timskog rada za blagdane
VIII VJEŽBA	2.Timski rad u poslovanju	3.	Operativno izvršenje timskog zadatka
IX VJEŽBA	2.Timski rad u poslovanju	4.	Prezentacija rezultata i evaluacija timskog rada
X VJEŽBA	3.Prodajni razgovor	2.	Simulacija pripreme za prodajni razgovor
XI VJEŽBA	3.Prodajni razgovor	3.	Simulacija uspostavljanja kontakta s kupcem
XII VJEŽBA	3.Prodajni razgovor	4.	Simulacija utvrđivanja kupčeve potrebe
XIII VJEŽBA	3.Prodajni razgovor	5.	Simulacija prezentacije proizvoda – gost predavač
XIV VJEŽBA	3.Prodajni razgovor	6.	Simulacija rješavanja prigovora
XV VJEŽBA	3.Prodajni razgovor	7.	Simulacija zaključivanja prodajnog razgovora
XVI VJEŽBA	3.Prodajni razgovor	8.	Simulacija dopunske prodaje
XVII VJEŽBA	3.Prodajni razgovor	9.	Simulacija rješavanja reklamacije
XVIII VJEŽBA	3.Prodajni razgovor	10.	Simulacija povećanja poslijekupovnog zadovoljstva
XIX VJEŽBA	3.Prodajni razgovor	1-10.	Integralni zadatak snimanja dokumentarnog filma
XX VJEŽBA	4. Rješavanje sukoba	1-2.	Simulacija komunikacije sa suradnicima i inspekcijama

Ishodi učenja (razine: 1-pamćenje, 2-razumjevanje, 3-primjenjivanje, 4-analiziranje, 5-sintetiziranje, 6-vrednovanje, 7-kreiranje)	Nastavna cjelina	Nastavna jedinica	Aktivne metode poučavanja i suvremene metoda. strategije	Korelacija s drugim nastavnim sadržajima	Nastavna sredstva i pomagala /Mater. uvjeti rada	Broj sati			Vremenski okvir				
			Socijalni oblici rada		Apersonalni mediji	RB sata	T	V-P	Rad. tjed.	mj.			
Međupredmetne teme (4.ciklus)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
Zapamtiti elemente i kriterije ocjenjivanja	Upoznavanje s učenicima, programom, načinom rada i elementima ocjenjivanja.		UI / FR		KUČ	1.	1			1.	9.		
Prepoznati moralno i etičko ponašanje (1), primijeniti pravila etičkog poslovnog ponašanja (3) Izreći definiciju bontona (1), koristiti pravila uljudnog ponašanja na poslu, u školi i društvu (3), opravdati važnost primjene bontona u poslovanju (6), prepoznati razlike u prihvatljivom ponašanju u različitim kulturama (1) goo A.4.3., ikt A.4.2., osr B.4.1., osr C.4.4., odr A.4.1., odr C.4.1., zdr B.4.1.A/B, uku A.4.1., uku B.4.1., uku C.4.1.	1. Poslovni bonton	1. Moral i etika	UI, R, P, RU / FR, IND, PAR, MAU (metoda slučaja)	Poslov. prodav. / Trgovačka praksa	U, PREZ, RČN, PROJ, Internet, IUČ	2.	1			1.	9.		
		2. Poslovna etika i moral u gospodarstvu				3.-4.	1	1	2.	9.			
		3. Pravila etičkog ponašanja				5.-7.	1	2	3/4	9.			
		Sumativno i formativno vrednovanje cjeline 1, nastavnih jedinica 1-3											
				4. Pojam i povijest bontona	UI, R, P, RU / FR, IND, PAR, MUS (radionica)	Poslov. prodav. / Trgovačka praksa	U, PREZ, RČN, PROJ, Internet, IUČ	8.	1			4.	9.
				5. Važnost uljudnog ponašanja u društvu				9-14	3	3	5/7	10.	
				6. Pravila ponašanja u školi i na radnom mjestu				15-16	1	1	8.	10.	
		7. Uljudno ponašanje u različitim dijelovima svijeta	17-20	2				2	9/10	11.			
Sumativno i formativno vrednovanje cjeline 1, nastavnih jedinica 4-7													
Nabrojati osobine, prednosti i nedostatke rada u timu (1), koristiti pravila timskog rada (3), prepoznati različite tipove osoba i uloga u timu (1), kritički prosuđivati doprinos članova tima poslovnom uspjehu (6) goo B.4.1., ikt B.4.2., osr A.4.1., osr B.4.1., osr B.4.2., osr B.4.3.,pod A.4.1., uku D.4.2.	2. Timski rad u poslovanju	1. Grupe i timovi	UI, R, P, RU / FR, IND, TIM, MUS (radionica)	Poslov. prodav. / Trgovačka praksa	U, PREZ, RČN, PROJ, Internet, IUČ	21-22	1	1		11.	11.		
		2. Prednosti i poteškoće rada u timu				23-25	2	1	12/13	12.			
		3. Različiti tipovi osoba i uloge u timu				26-27	1	1	13/14	12.			
				4. Pravila timskog rada				28-30	1	2	14/15	12.	
Sumativno i formativno vrednovanje cjeline 2													

LEGENDA: **UI**-usmeno izlaganje, **R**-razgovor, **D**-demonstracija, **PR**-praktični rad, **RU**-rad s udžbenikom, **P**-pisanje (učenika), **MAU**-metoda aktivnog učenja (navesti koja se metoda koristi), **MUS**-metoda učenja stvaranjem (navesti koja se metoda koristi, **FR**-frontalni rad, **IND**-individualni rad, **PAR**-rad u paru, **SK**-rad u skupini, **GR**-grupni rad, **TIM**-timski rad, **KUČ**-klasična učionica, **IUČ**-informatička učionica, **U**-udžbenik, **PREZ**-prezentacija, **RČN**-računalo, **PROJ**-projektor

OBRAZOVNI SEKTOR EKONOMIJA, TRGOVINA I POSLOVNA ADMINISTRACIJA

Ishodi učenja (razine: 1-pamćenje, 2-razumjevanje, 3-primjenjivanje, 4-analiziranje, 5-sintetiziranje, 6-vrednovanje, 7-kreiranje)	Nastavna cjelina	Nastavna jedinica	Aktivne metode poučavanja i suvremene metoda. strategije	Korelacija s drugim nastavnim sadržajima	Nastavna sredstva i pomagala /Mater. uvjeti rada	Broj sati			Vremenski okvir				
			Socijalni oblici rada		Apersonalni mediji	RB sata	T	V-P	Rad. tjed.	mj.			
Međupredmetne teme (4.ciklus)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
Nabrojati i poredati faze prodajnog razgovora (1), dati primjer pravilnog izvođenja pojedinih faza prodajnog razgovora (2), pokazati ispravne načine utvrđivanja kupčeve potrebe, prezentacije proizvoda, rješavanja prigovora i zaključivanja razgovora (3), identificirati kupčeve motive i riješiti reklamaciju kupca (4), prezentirati proizvod kupcu i voditi prodajni razgovor (5), vrjednovati uspješnost prodajnog razgovora (6) ikt B.4.3., ikt A.4.2., osr A.4.2., osr B.4.1., pod A.4.2., pod B.4.2., odr A.4.3., zdr A.4.2. C/D, zdr A.4.3., uku A.4.2., uku A.4.3., uku C.4.1., uku D.4.2.	3. Prodajni razgovor	1. Faze prodajnog razgovora	UI, R, PR, P, RU / FR, IND, GR, MAU (simulacija, igranje uloga)	Poslov. prodav. / Trgovačka praksa	U, PREZ, RČN, PROJ, Internet, IUČ	31.	1		16.	1.			
		2. Priprema za prodajni razgovor				32-36	2	3	16/18	1.			
		3. Uspostavljanje kontakta s kupcem				37-38	1	1	19.	1.			
		4. Utvrđivanje potreba kupca				39-42	2	2	20/21	2.			
		Usmena i pisana provjera cjeline 3, nastavnih jedinica 1-4											
		5. Prezentacija proizvoda	UI,R,PR,P,RU / FR, IND, GR, MAU (simul., igranje uloga)	Poslov. prodav. / Trgovačka praksa	U, PREZ, RČN, PROJ, Internet, IUČ	43-48	2	4	22/24	2/3			
		6. Rješavanje prigovora				49-50	1	1	25	3.			
		7. Zaključivanje prodajnog razgovora				51-53	1	2	26/27	3/4			
		Usmena i pisana provjera cjeline 3, nastavnih jedinica 5-7											
		8. Dopunska prodaja	UI, R, PR, P, RU / FR, IND, GR, MAU (simulacija, igranje uloga)	Poslov. prodav. / Trgovačka praksa	U, PREZ, RČN, PROJ, Internet, IUČ	54-56	2	1	27/28	4.			
		9. Rješavanje reklamacija				57-58	1	1	29.	4.			
		10. Poslijekupovno zadovoljstvo kupca				59-60	1	1	30.	5.			
		Integralni zadatak simulacije prodajnog razgovora				61-65	1	4	31/33	5.			
Usmena i pisana provjera cjeline 3, nastavnih jedinica 8-10													
Opisati pravilne načine komunikacije s kupcima, suradnicima i inspekcijama (2) ikt A.4.2., osr A.4.2., osr.B.4.3., pod A.4.3., zdr B.4.1.A/B, uku D.4.2.	4. Rješavanje sukoba – problemi u komunikaciji	1. Problemi u komunikaciji s poslodavcem, suradnicima i dobavljačima	UI, R, PR, P, RU / FR, IND, PAR, MAU (simulacija, igranje uloga)	Poslov. prodav. / Trgovačka praksa	U, PREZ, RČN, PROJ, Internet, IUČ	67.	1		34.	6.			
		2. Komunikacija s nadzornim, inspeksijskim službama				68-69	1	1	34/35	6.			
		Usmena i pisana provjera cjeline 4											
Zaključivanje ocjena							70.	1		35.	6.		

LEGENDA: **UI**-usmeno izlaganje, **R**-razgovor, **D**-demonstracija, **PR**-praktični rad, **RU**-rad s udžbenikom, **P**-pisanje (učenika), **MAU**-metoda aktivnog učenja (navesti koja se metoda koristi), **MUS**-metoda učenja stvaranjem (navesti koja se metoda koristi, **FR**-frontalni rad, **IND**-individualni rad, **PAR**-rad u paru, **SK**-rad u skupini, **GR**-grupni rad, **TIM**-timski rad, **KUČ**-klasična učionica, **IUČ**-informatička učionica, **U**-udžbenik, **PREZ**-prezentacija, **RČN**-računalo, **PROJ**-projektor

PREGLED OCJENA PREMA OBLIKU I SADRŽAJU PROVJERE, ELEMENTU OCJENJIVANJA I VREMENU			
OBLIK PROVJERE	SADRŽAJ PROVJERE	ELEMENT	OKVIRNO VRIJEME
1.Pisana provjera	Cjelina 1 (nas.jed.1-3)	Usvojenost sadržaja	Kraj 9.mj.
Usmena provjera	Cjelina 1 (nas.jed.1-3)	Primjena sadržaja	Kraj 9.mj.
2.Pisana provjera	Cjelina 1 (nas.jed.4-7)	Usvojenost sadržaja	Sredina 11.mj.
Usmena provjera	Cjelina 1 (nas.jed.4-7)	Primjena sadržaja	Sredina 11.mj.
3.Pisana provjera	Cjelina 2	Usvojenost sadržaja	Kraj 12.mj.
Usmena provjera	Cjelina 2	Primjena sadržaja	Kraj 12.mj.
Domaće zadaće	Redovitost i sadržaj 1.polugodište	Suradnja u nast.procesu	Kraj 12.mj.
Suradnja	Rad u grupi i slično	Suradnja u nast.proc.	Po potrebi 9.-12.mj.
4.Pisana provjera	Cjelina 3 (nas.jed.1-4)	Usvojenost sadržaja	Sredina 2.mj.
Usmena provjera	Cjelina 3 (nas.jed.1-4)	Primjena sadržaja	Sredina 2.mj.
5.Pisana provjera	Cjelina 3 (nas.jed.5-7)	Usvojenost sadržaja	Kraj 3.mj.
Usmena provjera	Cjelina 3 (nas.jed.5-7)	Primjena sadržaja	Kraj 3.mj.
6.Pisana provjera	Cjelina 3 (nas.jed.8-10)	Usvojenost sadržaja	Sredina 5.mj.
Usmena provjera	Cjeline 3 /nas.jed.8-10)	Primjena sadržaja	Sredina 5.mj.
Integralni zadatak – prod. razgovor	Cjelina 3	Primjena sadržaja	Kraj 5.mj.
7.Pisana provjera	Cjelina 4	Usvojenost sadržaja	Sredina 6.mj.
Usmena provjera	Cjelina 4	Primjena sadržaja	Sredina 6.mj.
Domaće zadaće	Redovitost i sadržaj 2.polugodište	Suradnja u nast.procesu	Sredina 6.mj.
Suradnja	Rad u grupi i slično	Suradnja u nast.proc.	Po potrebi 1.-6.mj.
Zaključivanje ocjena	Zadnji sat	Na temelju svih ocjena i bilježaka	Sredina 6.mj.

MJESEC	NAPOMENA/BILJEŠKA
<i>Rujan</i>	
<i>Listopad</i>	
<i>Studen</i>	
<i>Prosinac</i>	
<i>Siječanj</i>	
<i>Veljača</i>	
<i>Ožujak</i>	
<i>Travanj</i>	
<i>Svibanj</i>	
<i>Lipanj</i>	

Napomena: u bilješki je potrebno upisivati odstupanja u realizaciji Operativnog plana i programa – navesti razlog

ELEMENTI OCJENJIVANJA:	Stručno teorijski sadržaji – Prodajna komunikacija
USVOJENOST SADRŽAJA	<p>Odličan: ako u potpunosti i s razumijevanjem odgovara na postavljena pitanja, ako je sposoban rekonstruirati gradivo pri odgovaranju i u radnim postupcima, učenik je sposoban samostalno i po svim osnovama zamijeniti radnika na radnom mjestu, odlikuje se sposobnošću samostalnog izlaganja i raščlambe materijalnih činjenica kao i mogućnošću njihovog povezivanja i vrednovanja</p> <p>Vrlo dobar: ako u odgovorima daje objašnjenja, poznaje smisao rada, u stanju je davati objašnjenja za postupke rada i obrazlaže ih, u odgovorima je u stanju pronalaziti slično u različitom i različito u sličnom, daje pravilna i logička objašnjenja</p> <p>Dobar: ako poznaje gradivo i prikladno ga izlaže, razumije i poznaje radne postupke, na postavljena pitanja daje točne odgovore, služi se opisom</p> <p>Dovoljan: zna definirati pojmove, ali improvizira u izlaganju i u radu, radi bez sustavnosti, reproducira gradivo i radi bez zalaganja</p> <p>Nedovoljan: ako učenik ne poznaje činjenice i postupke u radu, šuti i ne sudjeluje u radu, pogrešno tumači gradivo i radne postupke</p>
PRIMJENA SADRŽAJA	<p>Odličan: ako učenik potpuno, uredno, kvalitativno i kvantitativno izrađuje pisane i praktične zadatke i dokumente, te pokazuje kreativnost, samostalnost i sposobnost prosudbe činjenica i gradiva, i u stanju je da kroz rad uoči značenje, protumači i prikaže zakonitosti u radu</p> <p>Vrlo dobar: ako učenik potpuno, uredno, kvalitativno i kvantitativno izrađuje pisane i praktične zadatke i dokumente tre je uz pomoć potpitanja sposoban raspravljati o usvojenom gradivu, uspoređivati činjenice i donositi zaključke</p> <p>Dobar: ako učenik djelomično uredno, kvalitativno i kvantitativno izrađuje pisane i praktične zadatke i dokumente, ali ih ne može vrednovati i složiti u novu cjelinu</p> <p>Dovoljan: ako učenik neredovito, djelomično kvalitativno i kvantitativno nepotpuno izrađuje pisane praktične zadatke i dokumente, zna ih samo definirati i objasniti, ali bez sustavnosti i mogućnosti primjene u rješavanju problema</p> <p>Nedovoljan: ako učenik ne ispunjava praktične i pisane zadatke te dokumentaciju, ili pogrešno ispunjava zadatke pa nije u stanju čak ni definirati i objasniti najosnovnije elemente nekog problema</p>
SURADNJA U NASTAVNOM PROCESU	<p>Odličan: ako učenik uvijek redovito sudjeluje u svim fazama nastavnog sata, samostalno donosi zaključke i postavlja pitanja, redovito piše domaće zadatke te koristi neobvezne izvore znanja i potiče takmičarsku atmosferu u razredu, kreativno rješava probleme, donosi svoje vlastite priloge na nastavne sate vezane uz obrađeno gradivo (tisak, linkovi na internetu, vlastite ppt i sl.)</p> <p>Vrlo dobar: ako učenik vrlo često redovito i kontinuirano sudjeluje u svim fazama nastavnog sata, uglavnom samostalno donosi zaključke i postavlja pitanja, piše redovito domaće zadatke, redovito daje pozitivan doprinos radnoj atmosferi kroz postavljanje pitanja i poticanja na rasprave</p> <p>Dobar: ako učenik povremeno sudjeluje u usvajanju nastavnih sadržaja, odgovara kada je prozvan i samostalno donosi zaključke, redovito piše domaće zadatke, ali se isključivo zadovoljava onim što mora</p> <p>Dovoljan: ako učenik samo ponekad sudjeluje u usvajanju nastavnih sadržaja, odgovara kada je prozvan, nesamostalan je i nesustavan u radu, povremeno piše domaće zadatke</p> <p>Nedovoljan: ako uglavnom šuti, ne sudjeluje u usvajanju nastavnih sadržaja, nezainteresiran je za rad i odbija suradnju</p>

KRITERIJI OCJENJIVANJA (prema Bloomovoj taksonomiji)

ZNANJE		ANALIZA	
Ocjena 5	Učenik identificira činjenice, pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja	Ocjena 5	Učenik dekonstruira pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja u promjenjivim uvjetima
Ocjena 4	Učenik se prisjeća činjenica, pojmova, postupaka, načela, teorija i vrednovanja	Ocjena 4	Učenik integrira pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja u poznatim uvjetima
Ocjena 3	Učenik prepoznaje činjenice, pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja	Ocjena 3	Učenik razlikuje pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja u poznatim uvjetima
Ocjena 2	Učenik nabraja činjenice, pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja	Ocjena 2	Učenik odabire pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja u poznatim uvjetima
Ocjena 1	Učenik ne nabraja i ne prepoznaje činjenice, pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja	Ocjena 1	Učenik ne odabire i ne razlikuje pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja.
RAZUMIJEVANJE		VREDNOVANJE	
Ocjena 5	Učenik predviđa činjenice, pojmove i postupke i zaključuje u promjenjivim uvjetima	Ocjena 5	Učenik daje osvrt na vrednovanje i unapređenje u promjenjivim uvjetima
Ocjena 4	Učenik pojašnjava činjenice, pojmove i postupke i zaključuje u poznatim uvjetima	Ocjena 4	Učenik prosuđuje vrednovanje i unapređenja u poznatim uvjetima
Ocjena 3	Učenik klasificira činjenice, pojmove i postupke i zaključuje u poznatim uvjetima	Ocjena 3	Učenik utvrđuje vrednovanje u poznatim uvjetima
Ocjena 2	Učenik sažima činjenice, pojmove i postupke i zaključuje u poznatim uvjetima	Ocjena 2	Učenik provjerava vrednovanje u poznatim uvjetima
Ocjena 1	Učenik ne sažima i ne klasificira činjenice, pojmove i postupke i ne donosi zaključuje u poznatim uvjetima	Ocjena 1	Učenik ne provjerava i ne utvrđuje vrednovanje u poznatim uvjetima
PRIMJENA		SINTEZA	
Ocjena 5	Učenik rješava složene radnje i primjenjuje složene metode za rješavanje skupa zadataka	Ocjena 5	Učenik stvara činjenice, postupke, načela i teorije u nove strukture u promjenjivima uvjetima
Ocjena 4	Učenik izvodi radnje i metode za rješavanje skupa zadataka	Ocjena 4	Učenik planira činjenice, postupke, načela i teorije u nove strukture u poznatim uvjetima
Ocjena 3	Učenik provodi radnje i metode za rješavanje skupa zadataka	Ocjena 3	Učenik sastavlja činjenice, postupke, načela i teorije u nove strukture u poznatim uvjetima
Ocjena 2	Učenik odgovara na radnje i metode za rješavanje zadataka	Ocjena 2	Učenik izrađuje činjenica, postupaka, načela i teorija u nove strukture u poznatim uvjetima
Ocjena 1	Učenik ne odgovara i ne provodi radnje i metode za rješavanje zadataka	Ocjena 1	Učenik ne izrađuje i ne sastavlja činjenice, postupke, načela i teorije u nove strukture.

LITERATURA	
LITERATURA ZA NASTAVNIKE	LITERATURA ZA UČENIKE
UDŽBENICI	ODOBRENI UDŽBENICI I PRIRUČNICI PREMA KATALOGU MZOS-a
Prodajna komunikacija, udžbenik u 1.razredu srednje strukovne škole za zanimanje prodavač/prodavačica,Božica Uroić, Školska knjiga, Zagreb, 2014.	Prodajna komunikacija, udžbenik u 1.razredu srednje strukovne škole za zanimanje prodavač/prodavačica,Božica Uroić, Školska knjiga, Zagreb, 2014.
Trgovačko poslovanje 1, Udžbenik za 1.razred trgovačke škole, N.Hruškar, S.Brajnović, R.Petrović, V.Brčić-Stipčević, Školska knjiga, Zagreb	
Poslovni bonton za prodavače, Marija Novak-Ištok i Božica Uroić, Alka script, Zagreb, 2008.	
A što s maslinom? Pravila ponašanja i govor tijela, Ana Nuša Knežević, Mozaik knjiga, 2004.	
Poslovno komuniciranje & poslovni bonton, Eduard Osredečki, Edo, Samobor, 2000.	
PRIRUČNICI	MATERIJALI IZ OSTALIH IZVORA (po preporuci nastavnika)
DOKUMENTI I LINKOVI	POMOĆNA NASTAVNA SREDSTVA
https://gentleman.hr/bonton-pravila-lijepog-ponasanja-dame-gospodu/	Propyx
https://www.youtube.com/watch?v=S3wZPD4PJgo	
https://www.youtube.com/channel/UCjEE35J-BoeP0uBSNNwnWLQ	
https://www.youtube.com/watch?v=x3quPTnJOXs	